

“Hoera, een klacht!” Maatwerk in Uitvoering

*Jaarbeschouwing Ombudsman Metropool Amsterdam/
Kinderombudsman Amsterdam 2017*

2017

Maart 2018

Inhoudsopgave

- 1** Inleiding - 3
- 2** Voorwoord - 5
- 3** Verwarde personen, kwetsbare burgers, sterke mensen - 7
- 4** Zorg - 10
- 5** Basisregistraties - 12
- 6** Schulden - 14
- 7** Armoede - 16
- 8** Kinderen - 18
- 9** Preventie - 20
- 10** Wonen - 22
- 11** Parkeren en zorg - 25
- 12** Openbare ruimte en vergunningen -28
- 13** Gemeentebelastingen - 33
- 14** Juridisch Instrumentarium - 35
 - Bijlage: Cijfers

1. Inleiding

1. Inleiding

Bij de uitroep "Hoera een klacht!" fronsst u misschien uw wenkbrauwen. Waarom zou je je verheugen wanneer er iets niet goed gaat? Wij als Kinderombudsman Amsterdam en Ombudsman Metropool Amsterdam houden ons dagelijks bezig met klachten van burgers over gemeentelijke instanties. Dat wil overigens niet zeggen dat we er zoveel mogelijk willen ontvangen. Wel beschouwen we die klachten als unieke mogelijkheden om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren op punten waar die niet goed loopt. In de meeste gevallen gaat het om snel herstel van relatief eenvoudige kwesties, de zogenaamde "fast lane", maar we zien ook steeds vaker complexe problemen die niet op de standaardmanier opgelost kunnen worden. Deze vragen om de "slow lane" van innovatieve oplossingen en maatwerk door uitvoerders. Kortom, de ondertitel van onze jaarbeschouwing.

In deze jaarbeschouwing vragen wij dan ook aandacht voor zaken waarbij burgers zeer gebaat zouden zijn met zo'n andere aanpak. Om die reden hebben wij er ook voor gekozen om het rond de gemeenteraadsverkiezingen uit te brengen. In de afgelopen vier jaar is er namelijk veel veranderd in de systeemwereld van de overheid: Het bestuurlijk bestel is ingrijpend gewijzigd, in Amsterdam is de ambtelijke organisatie fundamenteel gereorganiseerd, met de drie decentralisaties heeft de gemeente niet alleen veel nieuwe taken erbij gekregen, maar ook een nieuwe rol, en met de plannen op het terrein van ruimtelijke ordening zal ook op dat gebied de rol en positie van de gemeente ingrijpend veranderen. Maar ook de leefwereld van de inwoners is aanzienlijk veranderd. In de grote steden wordt het steeds drukker, het aantal toeristen neemt toe, de prijzen stijgen, woningen zijn extreem schaars, de digitalisering grijpt om zich heen, enzovoorts.

De fundamentele veranderingen in zowel systeemwereld als leefwereld noemen we transformatie. Of het nu gaat om het aantal bij te bouwen woningen, de handhaving van de openbare orde of de bescherming van kwetsbare groepen. Het is aan de gemeenteraad om de extra behoeften en eisen uit de leefwereld die voortkomen uit de transformatie om te zetten in daden die de burger ten goede komen en de professionals de ruimte te bieden om dat te kunnen doen.

De illustraties in dit jaarverslag zijn eveneens afkomstig uit de leefwereld van de burger: Marjolein Hoogerwaard: marjoleinh2@gmail.com

Foto's: (tenzij anders vermeld) Ombudsman Metropool Amsterdam en Kinderombudsman Amsterdam



2. Voorwoord

2. Voorwoord



Voorwoord Kinderombudsman Amsterdam

Ik ben nu ruim twee jaar bezig als Kinderombudsman in Amsterdam. Ik heb in die periode veel bevlogen ambtenaren ontmoet, die zich hard willen maken voor de kinderen in deze stad. Maar helaas gaan er nog teveel dingen niet goed. Dat komt vaak doordat bij een kind of een gezin teveel verschillende goedwillende ambtenaren betrokken zijn, van teveel verschillende diensten. De samenwerking tussen die diensten is ingewikkeld en de regels waarmee zij moeten werken zijn niet op elkaar afgestemd. Schuldhelpverleners hebben weinig tijd, waardoor het niet lukt om goed te kijken naar de vraag waarom een gezin in de problemen is gekomen. Voor coördinerende teams als Samen DOEN is het lastig om alle regels en alle betrokken diensten te kennen. Dat maakt het moeilijk om door te zetten dat soms ook van die regels afgeweken moet worden.

Daar tussendoor speelt het enorme tekort aan betaalbare woningen in Amsterdam. Gezinnen zonder woning zijn daarom op de noodopvang aangewezen of moeten inwonen bij anderen. Nog veel meer gezinnen blijven hangen in een woning die niet geschikt voor hen is, bijvoorbeeld (veel) te klein. Dat levert spanningen op, waarvan kinderen teveel merken.

Een aantal grotere onderwerpen heb ik al eerder onder de aandacht van de Gemeenteraad gebracht. Binnenkort is er een nieuwe Gemeenteraad. Ik wil graag van deze gelegenheid gebruik maken om juist de dagelijkse veel voorkomende klachten onder de aandacht van zowel oude als nieuwe raadsleden te brengen. Ik wil u geen leesplezier toewensen, want sommige verhalen zijn hartverscheurend. Wel wil ik de hoop uitspreken dat we met zijn allen – los van politieke kleur – er alles aan willen doen om de systeemfouten die uit deze verhalen voortkomen in de toekomst niet meer voor te laten komen.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Anne Martien van der Does'.

Anne Martien van der Does



Voorwoord Ombudsman Metropool Amsterdam

Een nieuwe gemeenteraad een nieuwe periode! Voor de nieuwe gemeenteraadsleden liggen er genoeg uitdagingen want de lat ligt hoog. De rol en positie van de gemeente is in de afgelopen jaren namelijk zo fundamenteel veranderd, dat de gemeenteraad de professionals die in de frontlijn staan, daar waar systeemwereld en leefwereld elkaar treffen, moet helpen. De uitvoering heeft die hulp nodig, de professionals die in opdracht van de gemeente hun werk doen hebben hun ondersteuning nodig. Niet door instructies te ontvangen, niet door gecontroleerd te worden, maar door de ruimte en het vertrouwen te krijgen.

In dit jaarverslag heb ik samen met de kinderombudsman een aantal wensen geformuleerd op basis van klachten die burgers bij ons hebben ingediend. Het gaat om situaties waarin zij niet de oplossing krijgen die ze nodig hebben. Professionals zouden die oplossing graag willen bieden, maar kunnen dit niet, omdat de systeemwereld hen dat niet toestaat. Het gaat in de uitvoering nog te veel om efficiëntie en rechtmatigheid, terwijl de transformatie vraagt om effectiviteit en maatschappelijkheid. De vraag is dan ook of de overheid wel voldoende maatschappelijke waarde ontwikkelt, gegeven de maatschappelijke uitdagingen waarvoor zij zich geplaatst ziet? Raadsleden kunnen hier een wezenlijke bijdrage aan leveren. Niet door nieuw beleid te maken maar door de uitvoerders en de vraagstukken van 'hun burgers' als uitgangspunt te nemen. Dan kun je niet wegsturen als handhaving tegen overlast wordt gevraagd, met als argument dat daarvoor geen capaciteit is; dan kun je geen woning weigeren aan een gehandicapte moeder met twee kinderen omdat er te weinig woningen zijn; dan kun je niet weigeren op te treden tegen een doorgedraaid verward persoon, omdat de opvang vol zit, noch kun je deze persoon wegsturen omdat de veiligheid van het eigen personeel boven die van het publiek gaat. Je kunt geluidsoverlast, verkeersoverlast, geweldsoverlast, taxi-overlast of vervuiling niet wegwuiven door te wijzen op beleidsprioriteiten. De gemeente heeft haar bevoegdheden verruimd gezien (en die bevoegdheden ook geaccepteerd), haar budgetten zien groeien (wellicht niet genoeg, maar dat is probleem van de gemeente, niet van de burger) en een integraal takenpakket verworven. Nu is zij dan ook aan zet.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Arre Zuurmond'.

Arre Zuurmond

3. Verwarde personen, kwetsbare burgers, sterke mensen

3. Verwarde personen, kwetsbare burgers, sterke mensen

Bij verwarde personen spreekt de overheid vaak van multi-problematiek, wat misschien nog meer over de overheid zegt, dan over de betreffende persoon: de overheid is in zoveel kleine kokertjes opgedeeld, dat verwarde personen bijna altijd knel komen te zitten. Dit geldt ook voor de veel grotere groep van kwetsbare burgers. Wat mij telkens weer treft, als je mensen spreekt, die door velen in deze categorie worden geplaatst, is hun kracht. Maar hoe kwetsbaarder je bent, hoe meer afhankelijk van de overheid. En hoe meer tijd en energie dat kost. Dat is eigenlijk een perverse omkering: degenen die de overheid het meeste nodig hebben, hebben de meeste moeite met die overheid.

Casus 1:

Een vrouw vraagt de ombudsman om hulp omdat haar bijstandsuitkering al een aantal maanden is gestopt. De ombudsman ziet en hoort duidelijk dat deze vrouw moeite heeft om werkelijkheid en fictie van elkaar te onderscheiden. Zij wilde naar eigen zeggen “even de drukke stad ontvluchten” en heeft een tijdje op een camping in het bos gewoond, terwijl iemand anders op haar huis paste. Hoewel ze haar zaken niet netjes heeft geregeld is de vrouw duidelijk in de war, maar dat werd niet waargenomen of niet meegewogen.

Casus 2:

Ook speelt een zaak waarbij een vrouw van boven de veertig met het verstand van zesjarige (die daarnaast ook nog aan een andere psychische aandoening lijdt), na de dood van een familielid alleen in een huis verblijft. Zij schreeuwt daar constant, doet risicovolle dingen en wordt wellicht ook door verkeerde vrienden gebruikt, terwijl ze haar burenen voortdurend lastigvalt. GGZ wil niet in gesprek gaan met de buurt. Ondertussen duurt deze onaanvaardbare toestand al anderhalf jaar voort.

Casus 3:

Een vrouw heeft een progressieve spierziekte en maakt daarom aanspraak op de WMO, tegemoetkomingsregelingen, bijstand, een invalideparkeerplaats, een gehandicaptenparkeerkaart, woningaanpassing. Ook heeft zij een rolstoel waar regelmatig iets aan mankeert.

Om daadwerkelijk in aanmerking te komen voor al die verschillende voorzieningen is zij tenminste twee dagen per week druk met bureaucratische rompslomp. Die rompslomp

bestaat uit het aanleveren van bewijsstukken, het aanvragen van verlenging van voorzieningen (terwijl ze een progressieve Spierziekte heeft!), uitleg over het recht op verschillende voorzieningen tegelijk, enzovoort, enzovoort, enzovoort.

Goed

Er is veel aandacht voor het vraagstuk van verwarde personen. Ook het thema kwetsbare burgers is ruim belegd. Maar beleid is iets anders dan uitvoering!

Beter

Signalen gemist

Er worden bij sommige ‘klanten’ belangrijke signalen gemist die op onderliggende problematiek duiden. Zoals in deze casus de oplopende rekeningen bij de zorgverzekeraar, of de uitkeringsspecificaties waaruit blijkt dat ze net niet kan rondkomen, of eerdere GGD/GGZ signalen.

Koker-logica gaat voor

Ondanks de verwarde staat waarin de vrouw uit casus 1 verkeert, handelt WPI bij haar het ‘three-strikes-out systeem’: nadat ze een aantal maal niet is op komen dagen om een aantal stukken te overhandigen, weigert WPI om haar te woord te staan. De koker-logica gaat voor. Wat we nog te veel zien is dat Wonen, WPI, WMO, maar soms ook de gemeentelijke belastingdienst, Waternet, en andere gemeentelijke diensten elk hun eigen plan trekken. En dat tegelijkertijd programma’s als ‘Samen Doen’, wijkteams, meldpunten zorg en overlast, de treiteraanpak, niet de doorzettingsmacht hebben die nodig is voor deze speciale doelgroep. GGD en GGZ stellen zich nog te vaak op als geïsoleerde beroepsgroep.

Veel te veel papierwerk

Kwetsbare burgers ervaren een enorme formulierenlast omdat er binnen de gemeente maar beperkt informatie gedeeld mag worden. Het gestold wantrouwen dat uitgangspunt lijkt in sommige regelingen maakt dat ze steeds opnieuw hun situatie moeten bewijzen. Hoewel de noodzaak om aanspraak te maken op gemeentelijke voorzieningen voortvloeit uit één oorzaak - meestal de verslechterende gezondheid - worden zij voortdurend geconfronteerd met het feit dat de gemeente hun behoeften opdeelt in verschillende afdelingen en budgetten. Vanuit hun perspectief is er sprake van onsamenshangend beleid en de onzekerheid over waarvoor zij nu wel of niet meer in aanmerking komen. Dit ervaren zij als bureaucratische rompslomp die onnodig veel energie kost.

Casemanager nodig

Ze hebben een casemanager nodig, en dan niet één die uitlegt waarvoor en op welke manier ze in aanmerking komen voor voorzieningen, maar één die zelf actie onderneemt. Het maakt voor de kwetsbaren niet uit onder welk cluster, welk domein, of welke afdeling hun aanvragen vallen. Dus de casemanager moet bij voorkeur in staat en gemandateerd zijn om zowel binnen het Sociaal Domein (WMO), als Openbare Ruimte (parkeerplek aanleggen), Dienstverlening (aanvraag gehandicaptenparkeerplaats), Belastingen (kwijtschelding) en buiten gemeentelijke organisaties (SVB, UVW, Rijksbelastingen) actie te ondernemen

Verwarde personen, met GGZ problematiek, schulden en mogelijk andere problemen zouden beter door casemanagers in de slow-lane, integraal behandeld kunnen worden. Daarbij moet een sterke verbinding gelegd worden met het buurtgericht werken. Ook kan de gemeente early warnings meewegen in het beslisproces. Medewerkers zouden verder kunnen kijken dan de eigen afdeling bij het verzamelen van informatie en op basis daarvan een weloverwogen (samen)werkingshulpplan vaststellen, waarbij wonen, inkomen, GGZ, schulden, gezondheid, financiën, in een samenhangend plan wordt uitgevoerd, bij voorkeur door een casemanager die namens de gehele overheid mag optreden (doorzettingsmacht).

Bevoegdheden

Bij verwarde personen, maar ook bij kwetsbare burgers, ontbreekt het aan een adequate set bevoegdheden. Enerzijds betreft dit doorzettingsmacht voor degene die regie heeft (de casemanager). Anderzijds betreft dit de bevoegdheid om beslissingen te nemen in het belang van de kwetsbare persoon. Het kan dan gaan om financiële handelingen (zorgtoeslag aanvragen, en dat geld overmaken aan de zorgverzekeraar, bijvoorbeeld). Maar ook beslissingen om te kiezen voor andere woon-situaties, en dergelijke. Ook mag niet met de buurt gecommuniceerd worden over de verwarde persoon, ook al is deze door de extramuralisering in de wijk terecht gekomen, in plaats van in een instelling.

Extramuralisering niet doordacht in termen werkwijzen

Nu veel verwarde personen 'gewoon' in de wijk wonen, vergt dat andere werkwijzen. Er is overleg met de buurt nodig, want het waarnemen van verkeerd gedrag (iets wat in een instelling vanzelf gesignaleerd wordt) is niet goed mogelijk. Omwonenden wordt gevraagd meldingen te doen, maar politie, GGZ en de meldpunten hebben elk eigen meldkanalen. Bovendien, vaak is directe hulp nodig, en deze hulp is niet bekend bij de omwonenden. Het rest dan niets anders dan de politie te bellen, die niet bepaald geschikt is voor dit specifieke werk. Bij de melders ontstaat meldmoeheid, die vervolgens weer geïnterpreteerd wordt als signaal dat het goed gaat.

Statusmantelzorgers

In veel gevallen hebben kwetsbare burgers mensen om zich heen die hen helpen. Deze mantelzorgers hebben in de relatie met de overheid nauwelijks een eigen status. Zij mogen formeel geen handelingen doen namens degene voor wie zij de mantelzorg doen, en de overheid communiceert met de burger en niet (of niet ook) met deze mantelzorger. Het zou goed zijn als de overheid deze mantelzorgers kent, en hen een formele status geeft, zodat zij de weggevallen handelingsbekwaamheid van de zorgvrager kunnen opvangen. Liefst in samenwerking met een casemanager met doorzettingsmacht.

Privacy en tuchtrecht

Maatwerk voor kwetsbare burgers en zeker voor verwarde personen is dringend nodig. Daar hoort bij dat de verschillende, betrokken kokers hun handelingen afstemmen, zodat een integrale dienstverlening ontstaat, die weinig energie van betrokkene en van professional vergt. Veelgehoord is de klacht dat privacywetgeving het delen van informatie in de weg staat. Er is dringend een privacy protocol nodig, dat past op deze doelgroep, en dat met de nodige waarborgen, de professionals de ruimte geeft om te doen wat nodig is. Veel verwarde personen ontkennen hun gedrag en leggen de schuld buiten zichzelf. Daardoor doen zij vaker dan anderen een beroep op het tuchtrecht. Dat maakt professionals zo kwetsbaar en kopschuw, dat zij zich niet inzetten voor wat nodig is. Het tuchtrecht moet dringend aangepast worden, en geharmoniseerd met het klachtrecht en de privacyregels.

4. Zorg

4. Zorg

Casus: Aangepaste rolstoel of scootmobiel?

Een vrouw heeft een aandoening die door de medische wereld niet altijd wordt erkend. Zij is zeer beperkt belastbaar en moet ieder half uur horizontaal liggen. Haar ergotherapeut geeft een advies voor een aangepaste rolstoel met verstelbare rugleuning. Hoewel ze dit uitvoerig met de indicatiesteller bespreekt, wijst de gemeente de aanvraag af omdat haar vervoersbehoefte en noodzaak om elk half uur horizontaal te liggen ook met haar scootmobiel en klapstoel opgelost zou kunnen worden. De bezwaarprocedure verloopt chaotisch. De vrouw moet kiezen tussen haar scootmobiel en een rolstoel, omdat dit volgens de gemeente 'conflicterende voorzieningen' zijn. De vrouw weet niet wat dat betekent maar kiest in bezwaar voor de rolstoel.

De bezwaarjurist maakt er een nieuwe aanvraag voor een rolstoel van. Dat betekent dat de hele procedure bij het Indicatie Advies Bureau opnieuw moet, wat mevrouw veel stress oplevert. Dit terwijl al haar medische informatie al bij het IAB ligt. De bezwaarbehandelaar concludeert intussen dat mevrouw haar bezwaarschrift wil intrekken en sluit het dossier. Dat mevrouw dat niet wil en eerst zeker wil weten dat ze een rolstoel gaat krijgen doet niet ter zake. Uiteindelijk wordt positief beschikt over de rolstoel, maar niet als beslissing op bezwaar.

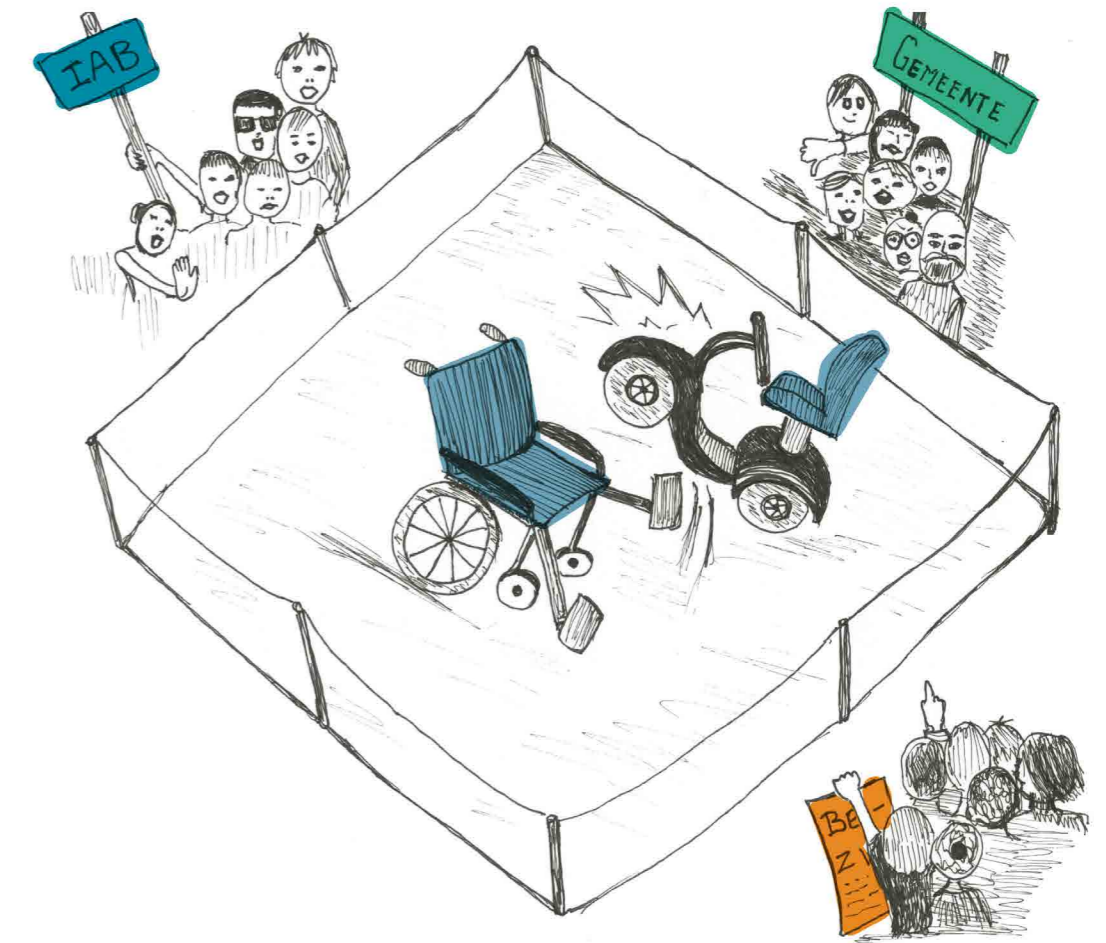
Goed:

Het IAB erkent de beperking van de vrouw en de noodzaak voor een vervoersvoorziening vanuit de WMO. Bovendien blijkt het IAB bereid niet de door de gemeente verlangde volledige keuring te doen, maar te volstaan met een telefonisch consult en wordt dat snel geregeld.

Beter:

Maak het indicatieproces minder belastend, dit kost kwetsbare mensen veel energie die ze niet hebben. Bied hen standaard aan om van tevoren een persoonlijk plan in te dienen, al dan niet met hulp van een cliëntondersteuner vanuit de WMO.

Laat bezwaarjuristen minder formeel juridisch denken. Het is niet duidelijk waarom een nieuwe aanvraag voor een rolstoel met nieuwe IAB-keuring is gedaan, de oude aanvraag was immers ook voor een rolstoel.



5. Basisregistraties

5. Basisregistraties

Casus: Toch briefadres voor dakloze man

Een man is anderhalf jaar geleden werkloos geraakt. Hij verliest zijn woning en slaapt sindsdien bij verschillende vrienden. Hij kan tijdelijk een briefadres krijgen bij een vriendin. Maar na een waarschuwing van de afdeling Handhaving wordt hij weer uitgeschreven. Geen van zijn vrienden, familieleden of kennissen staat hem toe om een briefadres op hun adres te houden. Het Stadsloket verwijst hem naar respectievelijk WPI, De Daklozenvakbond en HVO Querido. Bij de afdeling Bijzondere Doelgroepen van WPI krijgt hij geen briefadres omdat hij geen uitkering ontvangt. Hij krijgt nul op het rekest bij HVO Querido en de Daklozenvakbond omdat hij niet op straat of in de opvang slaapt. Ook kan hij niet bewijzen dat hij twee jaar in Amsterdam verblijft omdat hij uitgeschreven is geweest. Omdat hij van geen van deze instanties een beschikking ontvangt kan hij ook geen bezwaar maken. Zijn rondje dat begon bij het stadsloket begint opnieuw. Zo kan het dat hij een jaar lang door de verschillende instanties heen- en weer verwezen. Na overleg tussen de ombudsman en Basisinformatie krijgt de man uiteindelijk een briefadres op het adres van HVO-Querido.

Goed:

De gemeente is mede naar aanleiding van klachten die bij de ombudsman binnenkwamen begonnen met een verbetertraject rondom briefadressen. Zo start er in februari een pilot bij het Sociaal Loket. Het Sociaal Loket zal de intakes rondom briefadressen verzorgen en kijkt

daarbij of er maatwerk nodig is. Het is de bedoeling dat er ook gekeken wordt naar de problemen die samenhangen of ten grondslag liggen aan het inschrijfprobleem. Hier wordt ook een behandelplan voor opgesteld dat gemonitord zal worden door de hulpverleners van het sociaal loket.

Beter:

Veel briefadresaanvragers kunnen geen briefadres houden op een particulier briefadres. Hoewel een briefadres geen invloed heeft op uitkeringen of toeslagen, zijn veel burgers toch huiverig voor de gevolgen. Wanneer aanvragers geen uitkering ontvangen, is dit echter de enige mogelijkheid die de gemeente biedt. Daklozen die recht hebben op opvang, twee jaar regiobinding hebben en gekwalificeerd zijn als 'niet-zelfredzaam' kunnen terecht bij HVO Querido of de Daklozenvakbond. Deze mensen moeten echter aan zulke strenge criteria voldoen, dat een grote groep tussen de wal en het schip valt. Zonder inschrijfadres kan men zich onder meer niet verzekeren voor ziektekosten. Mede om die reden dienen gemeentes heel voorzichtig te zijn om mensen niet in te willen schrijven als zij wel (op verschillende adressen) binnen de gemeente verblijven.

Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en de ombudsman wijzen de gemeente er op dat het ontbreken van regiobinding niet mag worden tegengeworpen bij het aanvragen van briefadressen. Daarnaast krijgen aanvragers van briefadressen bij HVO Querido en de Daklozenvakbond geen beschikkingen mee wanneer hun aanvragen worden afgewezen. Er is voor deze groep dus geen rechtsbescherming mogelijk. Dit ook tot ongenoegen van de organisaties zelf, die namens de gemeente besluiten. De ombudsman hoopt dat het nieuw op te richten Multidisciplinair team -dat nauw zal samenwerken met het Sociaal Loket- deze aanvragen inneemt, maar ook kijkt naar dit onderliggende beleid.



6. Schulden

6. Schulden

Casus: CAK Schulden

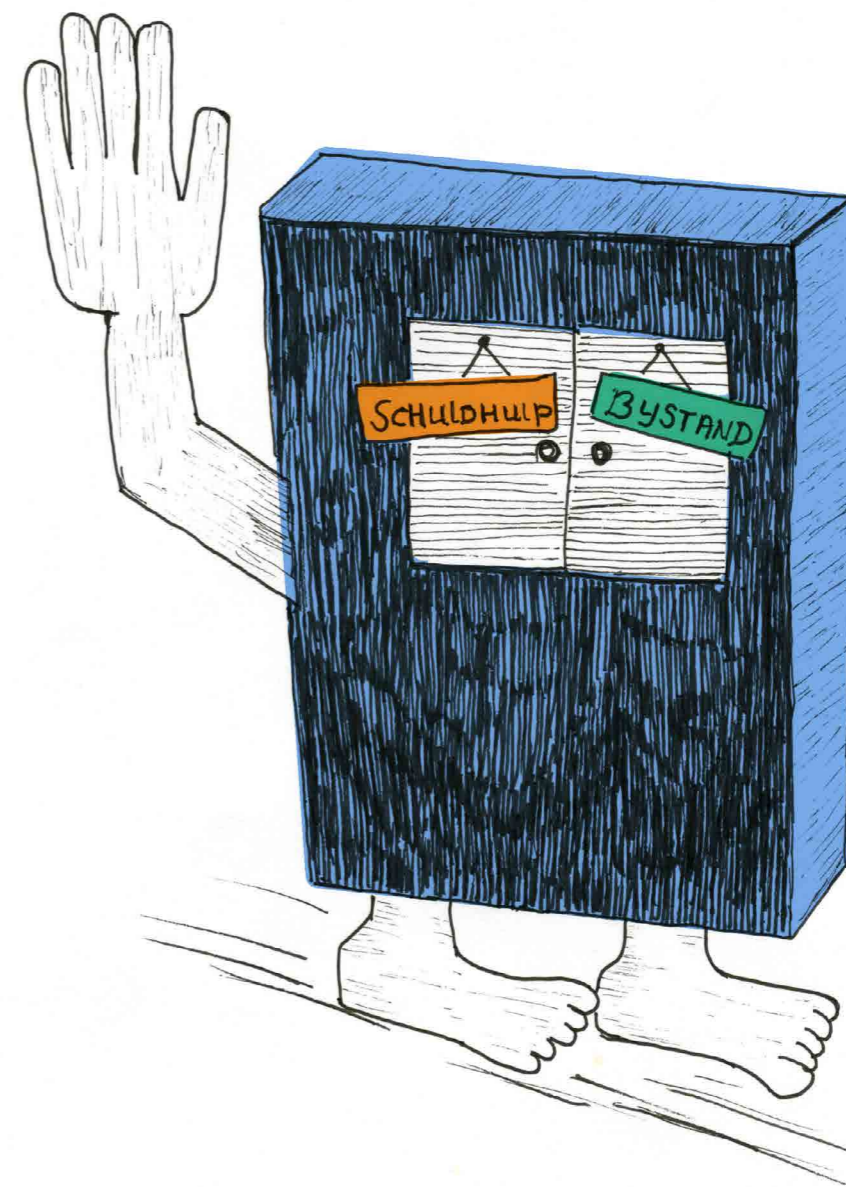
De ombudsman bezoekt samen met het CAK een man die in de zogenaamde wanbetalersregeling zit vanwege schulden bij zijn zorgverzekeraar. Door deze problemen heeft hij depressieve klachten en slaapt hij slecht. Zijn eigen elektro-techniekbedrijf (een bv) is tijdens de crisis failliet gegaan. Na de veiling van zijn bedrijfspand is hij meteen restschuld van meer dan een ton blijven zitten. Bij het schuldhulpbureau is hij weggestuurd omdat hij de schuld privé moet erkennen. Dat is voor de man niet te verkroppen. Ook zijn aanvraag voor bijstand voor zelfstandigen werd afgewezen. De man werkt 20 uur per week in loondienst. Full time werken valt hem te zwaar. De ombudsman schakelt een externe schuldhulpverlener in, die alsnog geregeld krijgt dat de zakelijke schuld niet privé op hem rust. Nu de negatieve spiraal waarin de man zich bevond is doorbroken knapt hij zoveel op dat hij weer full time aan het werk is.

Goed:

Het besef dat schulden op alle leefgebieden een vernietigende werking hebben is de afgelopen jaren flink toegenomen. De gemeente en de maatschappelijke dienstverlening hebben enorm ingezet op verbetering van de schuldhulpverlening. Als gevolg daarvan worden meer mensen geholpen en kan meer maatwerk worden geboden.

Beter :

Maatwerk bij schuldhulp blijft een belangrijk thema. De toegangsvereisten zijn nog lang niet altijd haalbaar voor mensen met problematische schulden. Zo is een stabiel inkomen verplicht terwijl steeds meer mensen als kleine zzp-er werken. Het vereiste om alle schulden inzichtelijk te maken is vaak niet haalbaar omdat sommige (overheids) schulden pas na tijden naar boven komen. Sommigen zijn vanwege hun beperkte doe- vermogen of psychische problematiek simpelweg niet in staat om aan alle eisten te voldoen. Maatschappelijke dienstverlening wordt door de gemeente nog te sterk gestuurd op efficiency en control, ten koste van maatwerk en ruimte om "out of the box" te doen wat nodig is. Tot slot kunnen de early warnings die bij de gemeente bekend zijn – zoals in dit geval bijvoorbeeld het afwijzen van de aanvraag BBZ – beter worden opgepakt. Deze signalen worden nog te vaak gemist, waarna mensen een paar jaar later nog veel dieper in de problemen zitten.



7. Armoede

7. Armoede

Casus: Armoedeval alleenstaande moeder

Een alleenstaande moeder heeft drie kinderen. Een van haar kinderen heeft een beperking. De vrouw heeft slechts een zeer beperkt ondersteunend netwerk. Gelukkig heeft ze wel een baan. Dit jaar verdient zij met haar baan omgerekend op jaarbasis welgeteld 18 euro boven de voor haar geldende norm. Als gevolg hiervan worden allerlei aanvullende voorzieningen en toeslagen stopgezet. Het gaat hierbij onder meer om de Stadspas, de scholierenvergoeding en om de regeling tegemoetkoming meerkosten.

Vanwege het stopzetten van al deze regelingen is er sprake van een ernstige armoedeval. Ten opzichte van iemand die wél in de bijstand zit, levert zij behoorlijk veel geld in. De intrekking van allerlei voorzieningen / regelingen kosten haar honderden euro's op jaarbasis. Haar bezwaarschriften tegen het intrekken van de voorzieningen worden ongegrond verklaard. De gemeente stelt dat de redenen die zij in haar bezwaarschrift aanvoert niet bijzonder genoeg worden geacht om een uitzondering op de regels te rechtvaardigen.

Goed:

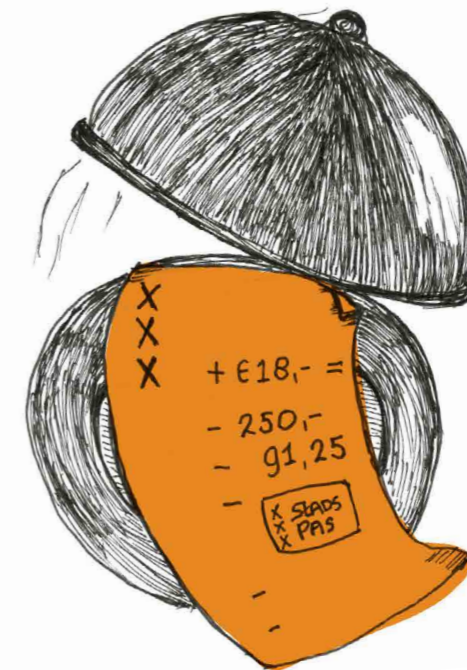
Dankzij die aanvullende (armoede)voorzieningen, is de moeder er in geslaagd om haar gezin draaiende te houden en in zichzelf te investeren door een opleiding te volgen. Hierdoor is zij uit de bijstand gekomen en heeft zij nu een prachtige baan. De voorzieningen waren dus niet alleen aantoonbaar nuttig, voor mevrouw – maar uiteindelijk ook voor de maatschappij als geheel.

De afdeling Werk, Participatie en Inkomen heeft een Team Maatwerk in het leven geroepen. Team Maatwerk ontfermt zich over (doorgaans) complexe casuïstiek, waarbij burgers tussen wal en schip dreigen te vallen. Al dan niet door context-loze toepassing van regelgeving of omdat burgers door het oerwoud aan voorzieningen niet meer weten waar ze voor in aanmerking komen. In dit geval heeft Team Maatwerk, na interventie door de ombudsman, het voor elkaar gekregen om de hardheidsclausule alsnog te laten gelden. De stopgezette voorzieningen zijn uiteindelijk alsnog toegekend.

Beter:

Uit de bijstand, met een betaalde baan en dan toch financieel slechter af zijn. De overheid geeft hiermee, onbedoeld, een onjuist signaal af. Het is een klassiek voorbeeld van de armoedeval. De grens voor het al dan niet in aanmerking komen voor aanvullende voorzieningen lijkt arbitrair. Er wordt alleen gekeken naar inkomen, niet naar de feitelijke financiële situatie waar een burger in zit. Zelfs niet als een burger

nadrukkelijk aangeeft in de penarie te komen door stugge toepassing van de grens. In gevallen als deze zou het ertoe kunnen leiden dat burgers dan maar liever in de bijstand blijven zitten – uit angst om in de financiële problemen te komen. Juist voor deze gevallen is de hardheidsclausule in het leven geroepen. In bezwaar dient de afdeling dan ook naar de volledige situatie van een burger te kijken en tot een inhoudelijke belangenafweging te komen. Daarbij dient in ogenschouw te worden genomen wat het doel is van de voorzieningen en welke gevolgen het niet-toekennen van de voorzieningen heeft.



8. Kinderen

8. Kinderen

Casus: Leerplicht

Een vijftienjarig meisje gaat al ruim drie jaar niet meer naar school omdat er geen passend onderwijs voor haar is. Ze is op het regulier onderwijs gestart, maar na de diagnose ODD en ADHD volgt ze speciaal onderwijs. Omdat het vervolgens op verschillende scholen om uiteenlopende redenen niet goed met haar gaat komt ze uiteindelijk thuis te zitten. Er ontstaat een conflict tussen de ouders (die haar regulier onderwijs willen laten volgen) en de professionals van leerplicht, het samenwerkingsverband PO en het Doorbraakoverleg (die vinden dat het meisje naar speciaal onderwijs moet). De standpunten raken steeds meer verhard, de communicatie loopt mis en Jeugdzorg en de Raad voor de Kinderbescherming raken bij de zaak betrokken.

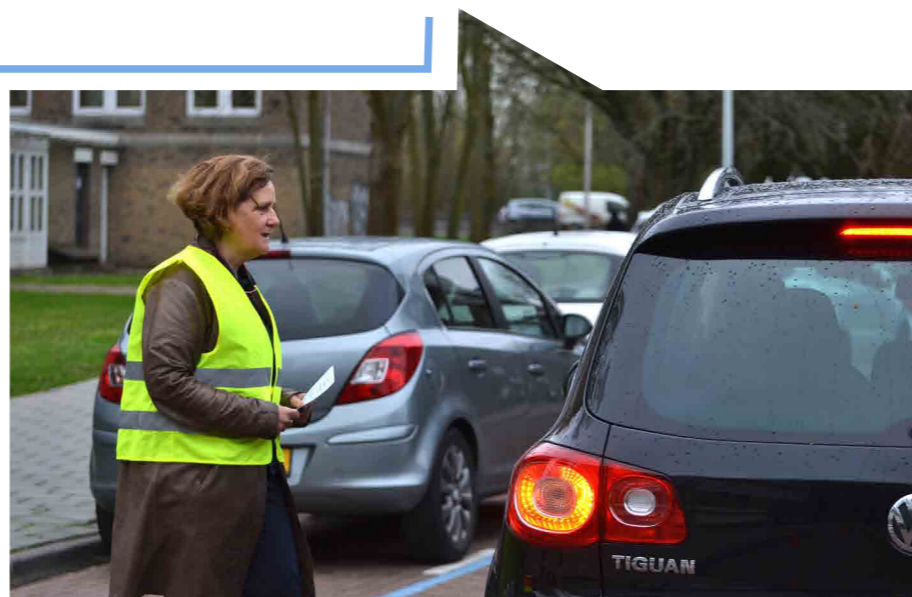
Goed:

Passend onderwijs vanuit de 'inclusie gedachte': zo lang het kan kinderen binnen regulier onderwijs de passende begeleiding geven; wanneer dat nodig is passende scholing op speciaal onderwijs. Een multidisciplinaire aanpak en beoordeling van het best passende onderwijs.

Beter:

Een minder paternalistische houding vanuit het onderwijs: in plaats van "wij weten wel wat goed voor u is", op een gelijkwaardige manier samenwerken met ouders. Open staan voor ideeën van ouders en pro-

professionals die reeds door ouders zijn ingeschakeld in plaats van weerstand/afwijzing wanneer ouders zich verzetten. Meer duidelijkheid in verantwoordelijkheden bij thuiszittende jongeren: meer regie. Meer overzicht voor ouders in het complexe web van instanties en meer kennis van (mogelijkheden van) maatwerk.



Casus: Verkeersveiligheid rond scholen

Een aantal scholen in Nieuw West wenden zich tot de Kinderombudsman in verband met de onveilige verkeerssituatie rond school. Bij nieuwbouw/vernieuwbouw van scholen lijkt niet nagedacht te worden over de toekomstige verkeerssituatie.

Goed:

Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat het stadsdeel en de scholen het in grote lijnen eens zijn over de te treffen maatregelen. De gebiedsmakelaar/ regisseur speelt hierbij een grote rol. In de praktijk is de wijkagent ook een factor van betekenis. Een combinatie van handhaven en ouders aanspreken blijkt goed te werken.

Beter

Er is een programma Veilige Schoolomgeving, maar door onduidelijkheden die zijn ontstaan na de overgang van de financiering van de stadsdelen naar de centrale stad, is er onvoldoende geld beschikbaar om de gewenste maatregelen ten behoeve van de veiligheid snel uit te kunnen voeren.

Bovendien heeft Nieuw West een verkeerscommissie, die aanbevelingen strak per straat aangeeft en de regelgeving van het stadsdeel zeer rigide hanteert.

9. Preventie

9. Preventie

Casus: Dreigende dakloosheid voor moeder en zoon

Een moeder met woont samen met haar zoon. De jongen kampt naast een angststoornis nog met een aantal andere problemen. Hun woning staat op naam van haar -inmiddels overleden-vader. Er ligt er een ontruimingsvonnis.. De vrouw heeft een aantal jaren geleden aangeklopt bij een schuldhulpverlener maar die kon haar niet helpen. Samen DOEN staat machteloos omdat urgentie of Maatschappelijke Opvang (een huis met ambulante begeleiding) pas mogelijk zijn als de schulden geregeld zijn.

Een onafhankelijke hulpverlener (woonbegeleider vanuit PGB/WMO) regelt de huurtoeslag voor het gezin, laat zowel voor moeder en zoon een diagnose stellen, weet de ontruiming uit te stellen en constateert dat er de-facto geen belemmeringen zijn voor een GKA-aanvraag. De hulpverlener regelt vervolgens een bewindvoerder waardoor de vaste lasten worden doorbetaald. De bewindvoerder ziet evenmin een belemmering voor een GKA-aanvraag. De vrouw wint de procedure rond de urgentie in bezwaar.

Goed:

Op verzoek van de Kinderombudsman zorgt WPI ervoor dat GKA geen belemmeringen meer ziet. De schuldhulpverlener kan daardoor nu wel een GKA-aanvraag doen.

De screening voor de maatschappelijke opvang wordt aangevraagd bij de GGD. Moeder en zoon blijken daarvoor in aanmerking te komen, maar de wachttijden zijn lang.

Beter:

Opvallend is dat de onafhankelijke hulpverlener voldoende tijd kan besteden aan dit gezin om de hulpverlening op alle fronten succesvol op te starten. Waarom is daar in het reguliere traject van schuldhulpverleners en Madi's geen ruimte voor? Zo'n onafhankelijke hulpverlener wordt immers ook door de gemeente betaald.

De Expertise van Samen DOEN: de schuldhulpverlener weigerde om de GKA-aanvraag te doen omdat men situatie mevrouw onvoldoende kende. Samen DOEN had daar de regie kunnen nemen. Dit programma is immers ontwikkeld om kwetsbare gezinnen met multiproblematiek integraal begeleiding en hulp te bieden voordat de problemen escaleren.

De screening voor de maatschappelijke opvang had eerder kunnen plaatsvinden omdat ten onrechte werd verondersteld dat MO alleen mogelijk is als mensen echt op straat staan. De voorlichting van het Meldpunt dakloze gezinnen aan Samen DOEN en de moeder is tekortgeschoten. De voorlichting over noodopvang voor gezinnen moet ook beter. In tegenstelling tot wat aan moeder gemeld werd hoeven gezinnen niet iedere ochtend uit de opvang te vertrekken.

Het ontruimingsgevaar is voor dit gezin nog altijd niet geweken. Wanneer alsnog ontruiming plaatsvindt moet er snel passende noodopvang geregeld worden.

De afdeling Wonen moet van de rechter een urgentie afgeven. Die wordt echter niet afgegeven, omdat de Maatschappelijke voor moeder en zoon een betere optie zou zijn. Dit is weliswaar juridisch zeer aanvechtbaar maar als het sneller tot een oplossing zou leiden is dat voor de Kinderombudsman acceptabel.

10. Wonen

10. Wonen

Casus 1: Dreigende dakloosheid voor weduwe met kinderen

Na het overlijden van haar man blijft een jonge moeder met twee kinderen achter in een woning die (zo blijkt later) illegaal is onderverhuurd. De officiële huurder blijkt niet bereid om de situatie voort te zetten en zegt de huur op. Moeder en kinderen dreigen hierdoor op straat te belanden. Het gezin komt niet voor een urgentieverklaring in aanmerking omdat sprake is van onderhuur. Op aandringen van de Kinderombudsman kan er toch een uitzondering worden gemaakt. Daarbij speelt het verhaal van de vrouw een rol, maar ook de omstandigheid dat er sprake is van een schoolgaand kind. De verhurende corporatie blijkt bereid om de huisuitzetting enige tijd uit te stellen, zodat de moeder met behulp van de urgentieverklaring in staat gesteld wordt om een andere woning te vinden.

Casus 2: Dakloos met kind na terugkeer uit buitenland

Een vrouw keert, na twee decennia in het buitenland te hebben gewoond, terug in Nederland. Omdat het vrijwel onmogelijk is om aan een sociale huurwoning in Amsterdam te komen, belandt zij met haar kind in de noodopvang voor gezinnen. De gemeente verleent alleen aan mensen die twee jaar in Amsterdam wonen voorrang op een woning wanneer er sprake is van

een noodgeval. Dat is hier niet het geval. De gemeente biedt wel hulpverlening bij het zoeken naar een woning, maar uitstroom naar een sociale huurwoning binnen Amsterdam is bijna onmogelijk. De Kinderombudsman raadt de vrouw dan ook aan om verder te kijken. Bijvoorbeeld naar woningen buiten de regio Amsterdam of om bij iemand in te gaan wonen, eventueel met behulp van het project Onder de Pannen.

Goed:

Er is opvang voor gezinnen die geen huisvesting hebben in Amsterdam. De gemeente heeft een plan voor dakloze gezinnen opgesteld. De gemeente ondersteunt het project Onder Pannen waarmee het inwonen bij anderen vergemakkelijkt wordt. Daarnaast is er winteropvang, een briefadresbeleid en ondersteuning door het Team Maatwerk.

Beter:

Voorkom huisuitzettingen, zorg dat gezinnen waar huisuitzetting dreigt eerder in beeld komen. Gebruik onorthodoxe middelen om huisuitzettingen te voorkomen, bijvoorbeeld toekomstige huurbetalingen rechtstreeks vanuit uitkering en lening van gemeente om huurachterstand te betalen. Meer hulp om sneller permanente huisvesting voor gezinnen te vinden. De bestaande opvang is immers ongeschikt voor kinderen en schadelijk voor hun ontwikkeling. Meer samenwerking met gemeentes in andere regio's bij het vinden van passende huisvesting. Haal de financiële belemmeringen voor inwoonsituaties weg.

Casus: Regiobinding versus veiligheid

Jeugdbescherming van een andere regio vraagt hulp voor een moeder en dochter uit een andere regio. Omdat zij door een criminele organisatie werden bedreigd zijn zij voor hun veiligheid in de Amsterdamse crisisopvang geplaatst. Het Amsterdamse Leger des Heils had een plek voor hen die door de gemeente van herkomst werd betaald. Het Leger handelde daarbij op eigen initiatief, omdat GGD Amsterdam had aangegeven geen mogelijkheden voor opvang van dit gezin te zien omdat ze niet in Amsterdam woonden. Het Leger en de Jeugdbescherming van de andere gemeente zouden het gezin het liefst permanent in de regio Amsterdam vestigen omdat zij hier een sociaal netwerk hebben en het hier goed gaat met het meisje. Er ontstaat onenigheid tussen de gemeente Amsterdam (afdeling MO) en het Leger. Uiteindelijk wordt overeengekomen dat inzet zal zijn opvang elders, moeder en dochter mogen wel blijven totdat hun plek nodig is voor een Amsterdams gezin.

Goed:

De gemeente Amsterdam respecteert uiteindelijk het zelfstandig nemen van beslissingen van het leger des Heils. Het Leger kijkt als landelijk werkende organisatie over de stadsgrenzen heen.

Beter:

Er zou vaker nagedacht kunnen worden over de optimale plek voor een gezin. Regiobinding wordt nu alleen bepaald op grond van de inschrijvingsduur in de gemeente. Er is geen mogelijkheid voor uitzonderingen, ook niet in schrijnende gevallen.

Gemeenten zouden meer kunnen samenwerken. Deze casus zal mogelijk opgelost worden door een ruil, twee gezinnen die niet terug kunnen naar de eigen gemeente ruilen hun urgentieverklaringen. Deze combinatie is gemaakt met hulp van het Leger des Heils en ombudsman. Hoe kan samenwerking tussen gemeenten worden georganiseerd op zo'n manier dat gezinnen in nood van woonplek kunnen ruilen? Dit probleem speelt in meer gemeenten. De VNG heeft per 1 maart 2018 een landelijk werkende commissie ingesteld, om ervoor te zorgen dat gezinnen opgevangen kunnen worden in de gemeente die het best past bij hun behoeften. Het is de bedoeling dat niet alleen meer naar regiobinding wordt gekeken. Het convenant over die landelijke toegang bestaat al veel langer, Amsterdam hanteert tot op heden echter strikt de regiobinding.

Casus: Tekort aan rolstoelwoningen

Een gezin met drie kinderen woont in een driekamerwoning. Hoewel de woning zelf gelijkvloers is kan deze alleen via een trap worden bereikt. Eén van de kinderen is rolstoelafhankelijk. Hij moet de trap op worden gedragen. Hij slaapt alleen in een slaapkamer, in een speciaal bed. Alle andere gezinsleden slapen in de andere slaapkamer of de woonkamer. Ondanks veertien jaar inschrijftijd in Woningnet vinden ze zelfstandig geen andere woning. In 2014 wordt medische urgentie afgewezen. De inschrijfduur bij Woningnet is zo lang dat het gezin geacht wordt zelf een geschikte woning te kunnen vinden. Het Wijksteunpunt Wonen kan geen oplossing bieden: andere woningen zijn te klein, te duur of ongeschikt. Een aanvraag voor een traplift wordt afgewezen. Uiteindelijk krijgt het gezin in 2017 een indicatie voor een ROWO, een rolstoelgeschikte woning. Maar er staan al 400 mensen op de ROWO-wachlijst, terwijl er jaarlijks maar een handjevol vrijkomen. Ook kunnen woningzoekenden volgens de regels van Passend Wonen niet op alle beschikbare ROWO's reageren, omdat de maximale huurgrens inkomensafhankelijk is. De gemeente erkent het schrijnende probleem van het gezin maar kan er weinig aan doen.

Goed:

De gemeente heeft oog voor de problematiek en zoekt actief naar oplossingen zoals ROWO indicaties, verhuisvergoedingen en huisaanpassingen. Het toepassen van een flexibel 'tweehuren' beleid door corporaties.

Beter:

Meer geschikte woningen voor mensen met specifieke woonbehoeften op medische gronden. Dergelijke woningen steeds aanbieden met een tweehurenbeleid. Momenteel bepaalt de corporatie welke woning met flexibele huur worden aangeboden. Mensen beter begeleiden bij hun zoektocht naar een geschikte woning, eventueel ook buiten de regio.

11. Parkeren en zorg

11. Parkeren en zorg

Casus: Parkeervergunning verloopt ongemerkt

Een vrouw heeft gezondheidsproblemen waardoor zij in de WAO terecht is gekomen en een minimuminkomen ontvangt. Vanuit de Wmo ontvangt zij een persoonsgebonden budget (PGB) voor iemand die haar administratieve ondersteuning biedt. Omdat deze ondersteuner de brieven dat de parkeervergunning verlengd moet worden over het hoofd ziet, blijven deze ongelezen en verloopt de vergunning aanvankelijk ongemerkt. De vrouw ontvangt vervolgens in één keer een groot aantal naheffingsaanslagen voor haar auto, die ze gebruikt voor vrijwilligerswerk voor de voedselbank. Als haar auto vervolgens wordt geklemd leent zij het totale bedrag van haar buurvrouw waarna de klem verwijderd wordt. Het bezwaarschrift dat de vrouw indient wordt in eerste instantie niet ontvankelijk verklaard. Als de ombudsman informeert krijgt hij te horen dat de naheffingsaanslagen en klemkosten coulanchehalve zullen worden kwijtgescholden.

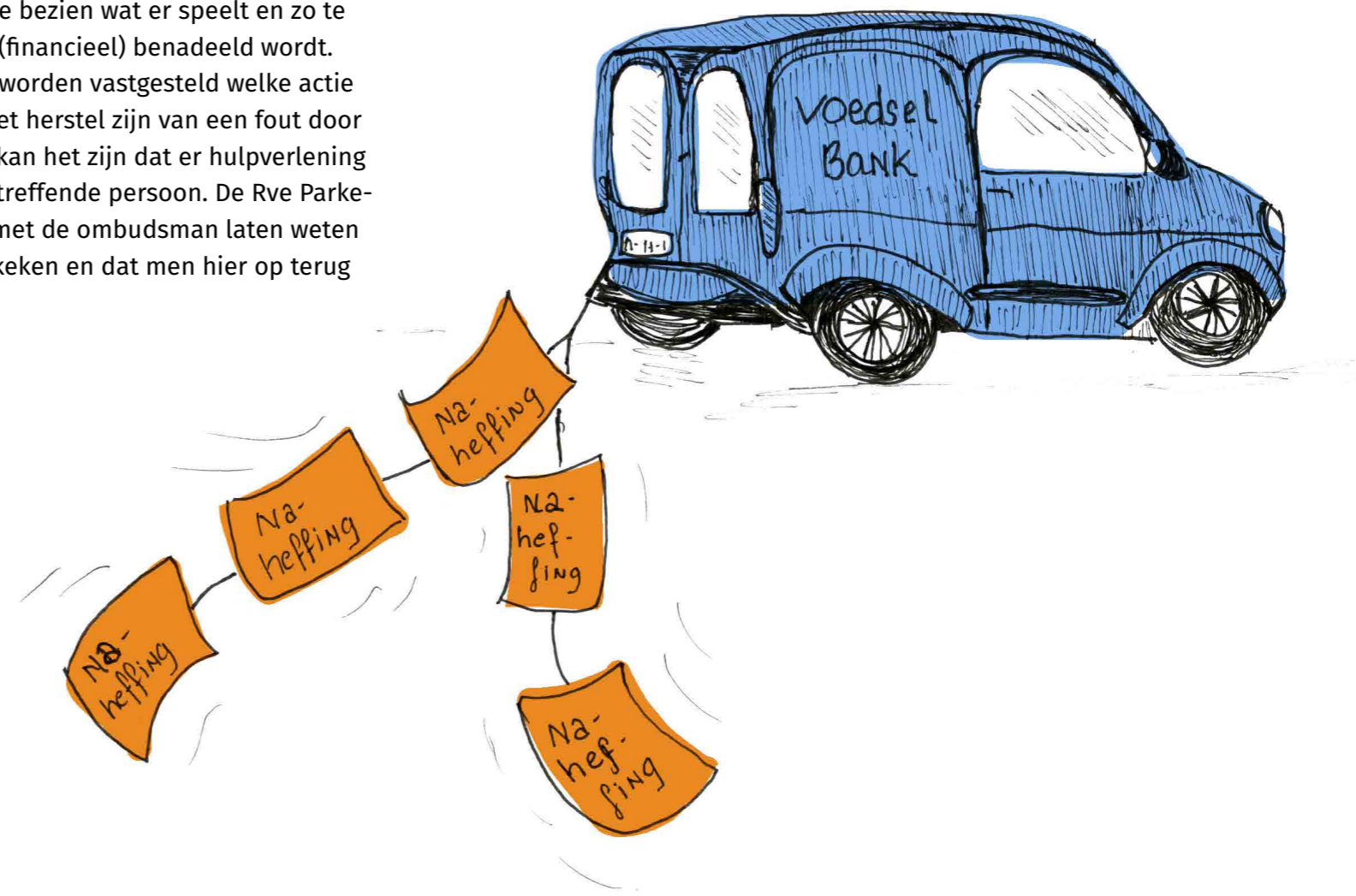
Goed:

De afgelopen twee jaar heeft de Rve Parkeren hard gewerkt aan een coulanchebeleid, waarbij veel meer gekeken wordt naar de intentie van de parkeerder. Als sprake is van een eenmalige vergissing, worden de naheffingsaanslagen doorgaans herzien. Gezien de onduidelijke tariefgebieden in de stad en het gemak waarmee een vergunning ongemerkt kan verlopen, juicht de ombudsman dit toe.

Beter

De ombudsman krijgt vaak zaken als deze binnen. Door het gebruik van scanauto's worden tegenwoordig in korte tijd veel naheffingsaanslagen opgelegd waardoor kleine fouten grote gevolgen kunnen hebben. Soms ligt de fout bij de burger en soms bij de gemeente. Ook komt het voor dat iemand vanwege achterliggende (psychische) problemen niet in staat is rekeningen te betalen. Dit zou als early warning opgepakt kunnen worden.

De ombudsman acht het van belang dat er na drie naheffingsaanslagen een time out wordt ingelast om te bezien wat er speelt en zo te voorkomen dat iemand onevenredig (financieel) benadeeld wordt. Naar aanleiding van de time out kan worden vastgesteld welke actie ondernomen moet worden. Dit kan het herstel zijn van een fout door de gemeente of door de burger. Ook kan het zijn dat er hulpverlening moet worden aangeboden aan de betreffende persoon. De Rve Parkeren heeft in het najaarsoverleg 2017 met de ombudsman laten weten dat naar dit vraagstuk zal worden gekeken en dat men hier op terug zal komen.



Casus: Gehandicaptenparkeerkaart passagier afgewezen

Een 56 jarige Amsterdamse mist vanaf haar geboorte een onderbeen en lijdt aan invaliderende schouderklachten en chronische pijn. Met een prothese weet ze zich toch te redden. Ze leidt een actief en werkzaam leven en voedt als alleenstaande ouder haar dochter op. Ze heeft al sinds lange tijd een gehandicaptenparkeerkaart voor bestuurders (b-kaart) voor een Canta, een gehandicaptenparkeerplaats op kenteken en een GPK voor passagiers (p-kaart). Ze gebruikt haar Canta voor woon-werkverkeer. Als zij in 2013 toch arbeidsongeschikt wordt verklaard, doet zij de Canta van de hand. Ze is in de veronderstelling dat zij de passagierskaart kan blijven gebruiken wanneer haar vriend haar met zijn auto vervoert. Op deze wijze kan ze sociaal volwaardig blijven functioneren. Als ze de p-kaart wil verlengen krijgt ze echter een b-kaart. Daar heeft ze niets aan omdat ze geen autorijbewijs heeft. De bestuurderskaart wordt vervolgens -tot ongenoegen van de vrouw- aan de balie weer ingenomen. Tijdens de herkeuring voor de passagierskaart wordt de vrouw door de keuringsarts binnengeroepen als "meneer" en deze merkt bij binnenkomst ook op dat mevrouw een "dun beentje" heeft. Dit geeft mevrouw het gevoel dat haar dossier niet serieus is bestudeerd. De arts adviseert bovendien om geen p-kaart toe te kennen. In het bezwaar wordt verwezen naar het VIA-protocol dat als richtlijn geeft dat er geen GPK-p kaart verleend wordt wanneer iemand tien minuten onafgebroken zelfstan-

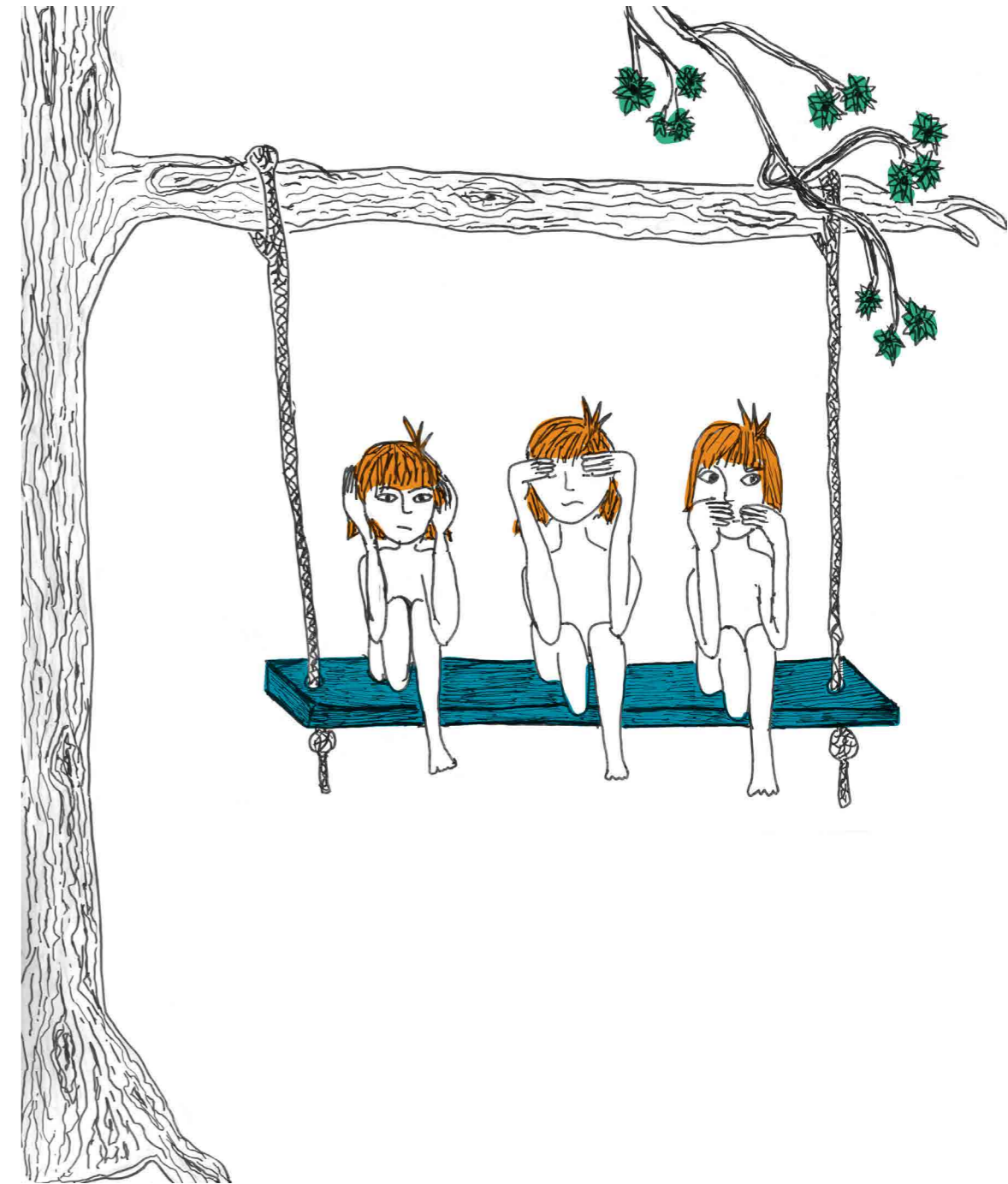
dig kan wachten. Op goede dagen kan de vrouw dit, maar op slechte dagen niet. Het feit dat ze al vijf jaar lang een p-kaart heeft gehad en er dus op mocht vertrouwen dat deze verlengd zou worden is geen reden om de kaart alsnog toe te kennen. Zowel in bezwaar als na een verzoek van de ombudsman wordt het besluit niet herzien. In de bezwaarfase vindt een herkeuring plaats door dezelfde arts die de oorspronkelijke keuring heeft verricht. Nu de vrouw geen p-kaart heeft is het voor haar veel moeilijker, zo niet onmogelijk, om volwaardig sociaal te participeren.

Goed:

Het is goed dat de gemeente uitsluitend gehandicaptenparkeerkaarten verstrekt aan hen die het echt nodig hebben.

Beter

Bij de heroverweging in bezwaar moet een andere arts naar de zaak kijken. Dit is voor de van de aanvrager van groot belang. Er moet niet uitsluitend worden vastgehouden aan een medisch-protocol maar ook worden gekeken naar de leefwereld van de betrokkenen. Ook moet de gemeente er bij klantcontacten meer begrip voor hebben dat gehandicapten vaak al op meerdere terreinen langdurig "strijd" moeten leveren. Het gaat voor hen niet om het "product passagiers-kaart" maar om een kans om volwaardig mee te kunnen blijven doen. In deze individuele casus had men meer begrip kunnen hebben voor het feit dat de vrouw er jarenlang vanuit ging dat zij in aanmerking zou blijven komen voor een p-kaart



12. Openbare ruimte en vergunningen

12. Openbare ruimte en vergunningen



Casus: Op de bres voor een leefbare buurt

Een man maakt zich veel zorgen over de toenemende drukte en vuiloverlast in zijn buurt. De parkeerdruk neemt toe, het aantal toeristen groeit (o.a. door de vele Airbnb's) en er ligt veel rommel. De man is zeer betrokken bij de wijk: hij spreekt mensen aan die afval verkeerd aanbieden, maakt via de nieuwe afvalapp regelmatig melding van gedumpt vuil, bezoekt insprekavonden over herinrichtingsplannen, deelt signalen met de gebiedsmakelaar, doet op basis van zijn ervaringen met de gemeente suggesties voor verbeteringen en dient (als er niets anders op zit) klachten in over wat er zijns inziens niet goed loopt. Omdat dit alles niet tot de gewenste verbeterin-

gen leidt ervaart de man het politieke klimaat, (waarin iedereen de mond vol heeft over de participatiemaatschappij) als een farce. Hij krijgt steeds meer het gevoel dat de gemeente hem als een lastpak beschouwt en heeft de indruk dat de gemeente zich er te makkelijk vanaf maakt met beleid dat onvoldoende doordacht is.

Een andere bewoonster signaleert een enorme toename van ratten in de buurt en doet herhaaldelijk MORA meldingen bij de gemeente. Ze ontvangt telkens de reactie dat haar verzoek is afgehandeld en dat nader onderzoek zal volgen. De groenvoorzieningen worden teruggesnoeid of verwijderd en het stadsdeel vraagt de vrouw om haar medebewoners bewust te maken van het causale verband tussen verkeerd aangeboden afval, het voeren van dieren en de toename van ratten.

Goed:

Technische innovaties als de afvalapp dragen ertoe bij dat gedumpt afval snel wordt opgeruimd. De gebiedsmakelaar in de wijk is een herkenbaar aanspreekpunt voor de bewoners. Ook is er meer aandacht voor vuiloverlast gekomen (bv met de hotspotsaanpak).

Beter:

Bewoners beschouwen de diverse problemen in hun wijk als een samenhangend geheel waar hun woongenot van afhankelijk is. Voor de gemeente zijn het afzonderlijke zaken. Parkeerdruk valt onder de afdeling Parkeren, vuiloverlast is de verantwoordelijkheid van de afdeling Afval, Airbnb's vallen onder Handhaving en rattenbestrijding is een zaak van de GGD. Daardoor worden alle MORA meldingen van bewoners telkens door een andere afdeling afgehandeld. Een betere positionering van de gebiedsmakelaars kan bijdragen aan een meer integrale benadering, waarbij het perspectief van de burger als uitgangspunt wordt genomen. Die kan alle klachten en zorgen van de bewoners binnen de gemeente uitzetten en in reactie daarop een samenhangend antwoord aan de bewoners geven.

De gemeente zou betrokken bewoners juist kunnen koesteren in plaats van hen als lastige klagers te zien. Zij vormen immers het contact met de gebiedsmakelaar.

Vuilniswagens, grofvuilophalers, handhaving, plantsoendienst en rattenbestrijders rijden ieder afzonderlijk door de wijk. Dat maakt hen voor de burger tot anonieme, afzonderlijke actoren waarbij niet altijd duidelijk wie er verantwoordelijk is voor een bepaalde taak. Het zou effectiever zijn om samen op te treden. Om de toename van ratten terug te dringen moet er bij voorkeur een grootstedelijke oplossing komen die raakt aan verschillende beleidsterreinen, preventie, bestrijding en handhaving. Samenhang, integrale aanpak en bestuurlijke aandacht zijn daarvoor nodig.



Casus: Drukke rond het Leidseplein

Een buurtbewoonster van het Leidseplein ondervindt dag en nacht (geluids)overlast van de drukte van de stad. Overdag is er overlast van vrachtverkeer dat in de smalle straten rond het Leidseplein de cafés en restaurants komt bevoorraden. Vrachtauto's staan op de stoep of blokkeren de weg. 's Avonds is er het uitgaanspubliek dat hun scooters en fietsen parkeert op de smalle trottoirs waar dat verboden is. Zij rijden tegen het verkeer in en laten zich niets gelegen aan verkeersregels. In de nachtelijke uren verlaten zij dronken en lallend het Leidseplein. Zij plassen in de gracht, tegen de huizen of in de brievenbus. (Illegale) taxi's en snorders rijden de hele nacht door langs haar woning, negeren het stopverbod en claxonneren in de nachtelijke uren. 's Morgens vroeg is er weer geluidsoverlast van de veegwagens van de reiniging. Gemeentelijke handhaving en de politie zijn onduelbaar afwezig.

De ombudsman heeft over deze casus de korte film Urban Jungle uitgebracht: <https://youtu.be/vSxnIQ1gihQ>

Goed:

Jarenlang had de gemeente geen oog voor de noden van bewoners van de binnenstad. Sinds enige tijd is het gemeentebestuur ervan doordrongen dat bewoners van de binnenstad het zwaar te verduren hebben. Met het project Stad in Balans wil de gemeente de stad aantrekkelijk houden voor iedereen, met name voor bewoners. Verder neemt Stadsdeel Centrum incidenteel – veelal na veel aandringen van bewoners – praktische maatregelen zoals het instellen van een stopverbod, het afzetten van een straat voor taxi's. In samenwerking met bewoners en horeca zijn pleincoaches geïntroduceerd. Verder heeft de gemeente maatregelen genomen tegen de enorme toename van Airbnb-overnachtingen.

Beter:

Op het gebied van (illegale) taxi's en snorders kan met moderne opsporingstechnieken zoals het geautomatiseerd scannen van kentekens, het bijhouden van een digitale tachograaf voor taxi's en het natrekken van de vergunningen en verzekeringen een enorme slag worden gemaakt. Dit in samenwerking met de Rijksbelastingdienst, het CJIB, de RDW en de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT). Om kwalitatieve controle uit te kunnen oefenen op legale taxi's moet de gemeente ook snorders aanpakken. Ook is uitbreiding handhavingscapaciteit van belang en ontwikkeling van een meldingsapp voor geluidsoverlast zodat dit dag en nacht snel en makkelijk te melden is. Ook de aanleg van een geluidsnat met geluidsmeters door de hele stad vergemakkelijkt de handhaving. Tot slot helpen subsidies voor geluidsisolerende maatregelen.

Casus: Overlast van festivals

Een inwonster van Zuidoost klaagt over toenemende overlast van festivals bij de Gaasperplas. Sommige festivals duren twee lange dagen achtereen. Daarbij staat het geluid zo hard dat de glazen bij haar rinkelen in de kast. Ze durft op deze dagen het huis echter niet te ontvluchten omdat sommige festivalgangers zich via de tuinen van de bewoners gratis toegang proberen te verschaffen tot het festivalterrein. Ze springen over sloten en hebben al eens een hek vernield.

Na het indienen van de klacht belt het stadsdeel de vrouw direct met de mededeling dat de klachten over het festival bekend zijn. Ondanks herhaalde bezwaren van de buurt vindt het festival toch ieder jaar weer plaats. Bij de evaluatie van het festival worden de kritiepunten meegenomen.

Goed:

De vele klachten van Amsterdammers hebben geresulteerd in een evenementenbeleid met zeer specifieke geluidsnormen waar vergunningen op worden afgegeven en geluidsmetingen op worden afgestemd.

Beter:

We zien nog vaak dat dat vergunningen voor festivals kort voor een evenement worden afgegeven, waardoor omwonenden de bezwaarprocedure als een wassen neus ervaren. Wanneer aanvragen van de vergunningen op tijd afgehandeld zijn kunnen bewoners hier tijdig bezwaar tegen maken. Ook zou er real time meegekeken moeten worden met geluidsmetingen.



Voor bewoners maakt het niet uit of overlast afkomstig is van een outdoor festival of van een horeca ondernemer die een zogenaamd 'indoor festival' organiseert. Toch liggen de normen voor de ene situatie anders dan voor de andere.

Casus: Illegale (bouw) activiteiten

Een ontwikkelaar vraagt een bouw (omgevings)vergunning aan voor een pand. Omwonenden ontdekken dit pas wanneer er grondboringen plaatsvinden. Zij zijn het niet eens met de bouwplannen. Een aantal van hen dient een zienswijze in maar de administratieve afhandeling daarvan verloopt zeer slordig. De omgevingsvergunning wordt alsnog verleend maar nog voor de vergunning is verstrekt wordt met de sloop van het bestaande pand gestart. De slopers lappen alle regels aan hun laars. Straten worden afgezet zonder hulpdiensten of omwonenden op de hoogte te stellen. Auto's van buurtbewoners staan vlak bij het pand geparkeerd terwijl de sloop al in volle gang is. BWT inspecteurs constateren dat er geen vergunning is afgegeven maar er volgen geen consequenties voor de ontwikkelaar of de slopers. De sloop kan ook niet meer worden stilgelegd omdat de gevel van het pand al op instorten staat. BWT voelt zich noch verantwoordelijk voor de afzetting van de openbare ruimte (is een taak van Handhaving Openbare Ruimte), noch voor het feit dat de nutsvoorzieningen niet worden afgesloten tijdens de sloop. Na meldingen van omwonenden over dreigend explosiegevaar rukt Liander met spoed uit om gas en elektriciteit af te sluiten. De verstrekte bouwvergunning ligt nog ter toetsing bij de rechter. De ontwikkelaar heeft al aangegeven door te zullen procederen.

Goed:

In een drukke stad als Amsterdam waar veel (vaak tegenstrijdige) belangen spelen is effectieve controle en handhaving van regels noodzakelijk, om burgers te beschermen tegen de illegale activiteiten van anderen.

Beter:

Halfslachtig optreden tegen illegale activiteiten is een vrijbrief voor personen die het niet zo nauw nemen met de regels en geeft burgers die door hen benadeeld worden een onveilig gevoel. Zij verliezen het vertrouwen in de overheid die hen zou moeten beschermen in plaats van zich achter regels en bevoegdheden te verschuilen. Minder verkokering van bevoegdheden en versterking van de slagkracht van toezicht en handhaving is nodig. De communicatie met belanghebbenden moet worden verbeterd door hen tijdig (al tijdens de conceptfase van omgevingsvergunningen) te informeren. Wanneer er transparante online dossiers beschikbaar zijn kunnen belanghebbenden zelf alle ontwikkelingen volgen. Op handen zijnde werkzaamheden moeten (zowel digitaal als op locatie) tijdig en duidelijk aangekondigd worden. Bij lopende (juridische) procedures moet de gemeente in gesprek gaan met belanghebbenden om erger te voorkomen.

De archivering van inkomende post dient eenduidig en zorgvuldig te gebeuren. Slordige registratie kan immers verstreckende gevolgen hebben voor de procedurele mogelijkheden van betrokkenen.



13. Gemeentebelastingen

13. Gemeentebelastingen

Casus: Kwijtschelding afgewezen vanwege compensatie meerkosten

Een chronisch zieke man vraagt een lening aan bij de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam omdat zijn wasmachine en fiets onlangs kapot zijn gegaan. De lening van €800,- wordt echter door Belastingen aangemerkt als vermogen waarmee hij zijn belasting kan betalen. Zijn kwijtscheldingsverzoek voor de gemeentebelastingen wordt daarom afgewezen. Hij moet nu zijn Regeling tegemoetkoming meerkosten (Rtm) gebruiken om de belasting te kunnen betalen terwijl die uitdrukkelijk is bedoeld om chronisch zieken te compenseren voor allerhande extra kosten. Hij neemt meerdere keren contact op met de belastingdienst nadat zijn beroepschrift tegen de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek ongegrond is verklaard. Ook stuurt hij een brief naar Belastingen die door een verwerkingsfout bij WPI belandt. Vervolgens ontvangt de man de brief retour met een plakker erop die vermeldt dat de brief is bestemd voor Belastingen. De man voelt zich niet serieus genomen en de hele situatie maakt hem radeloos. Belastingen houdt vol dat hij geen recht heeft op kwijtschelding omdat hij de geldlening niet binnen drie maanden heeft gebruikt.

Goed:

In deze individuele zaak ging er erg veel fout, maar in bredere zin merkt de ombudsman dat de Rve Belastingen veel verbeteringen weet te realiseren. Er zijn bijna geen klachten meer over de Onroerende Zaakbelasting, de klachtencoördinator lost klachten voortvarend op en de Rve Belastingen heeft grote slagen gemaakt op het gebied van incasso.

Beter:

Zowel bij de behandeling van het verzoek om kwijtschelding als de schriftelijke beroepsprocedure die volgt, wordt enkel (en te star) getoetst aan wet- en regelgeving en wordt niet ingegaan of rekening gehouden met aangevoerde persoonlijke omstandigheden. Dat je in de bijstand geacht wordt om te sparen om een kleine buffer te hebben, maar je van Belastingen nauwelijks geld op je rekening mag hebben, is ook moeilijk uit te leggen. Als een kwijtscheldingsverzoek wordt afgewezen, zou in schrijnende gevallen verbinding moeten worden gemaakt met het sociaal domein. De automatische kwijtschelding voor alle minima (bekend bij SVB, UWV en WPI) kan beter en tot slot is het van belang dat Belastingen contact zoekt wanneer er achter elkaar meerdere naheffingsaanslagen parkeerbelasting worden opgelegd.

14. Juridisch Instrumentarium

14. Juridisch Instrumentarium

Casus: Niet op reis maar wel in bezwaar

Een ernstig zieke man leeft van een bijstandsuitkering. Door zijn ziekte ervaart hij veel pijn als hij zich in een koude omgeving bevindt. Bovendien heeft hij niet lang meer te leven. Om de tijd die hem nog rest enigszins aangenaam door te brengen wil hij graag op vakantie naar een warm land. Hij vraagt daarvoor toestemming aan bij WPI. WPI is daarmee akkoord, maar een uitkering kan hij dan wel vergeten. Hij verneemt schriftelijk dat hij per direct gekort wordt op zijn uitkering. De man laat vervolgens aan WPI weten dat hij dan toch maar afziet van de vakantie. WPI meldt hem vervolgens dat de beslissing om te korten al genomen is en dat hij formeel een bezwaarschrift moet indienen.

Goed:

Spelregels om bijvoorbeeld uitkeringsfraude te voorkomen of andere vormen van misbruik van uitkeringsgelden zo onaantrekkelijk mogelijk te maken zijn helaas noodzakelijk. Het is van belang dat die spelregels voor iedereen, zowel betrokken ambtenaar als burger, zo duidelijk mogelijk worden geformuleerd en gecommuniceerd. Dit geldt ook voor eventuele consequenties ten gevolge van een overtreding van de spelregels.

De formele procedures, waaronder de bezwaarschriftprocedure, dienen onder meer ter bescherming van de burger – zodat beslissingen van (in dit geval) de gemeente getoetst kunnen worden aan de spelregels. Vooral in het geval van inhoudelijk complexe beslissingen, waarbij een gedegen belangenafweging moet plaatsvinden zijn die formele procedures belangrijk.

Beter:

De inhoudelijk complexe zaken vormen doorgaans niet de bulk aan zaken waarover formeel geprocedeerd wordt. Opvallend is dat (te) veel zaken juist simpel zijn, van dezelfde orde als de hierboven omschreven casus. Wat de ombudsman betreft kunnen dit soort zaken snel opgelost worden, zonder gebruik te maken van dure, langdurige en frustrerende bezwaar- en beroepsprocedures. Bijvoorbeeld door toepassing van het principe Bellen met de burger, een werkwijze waarbij met burgers die een bezwaarschrift hebben ingediend wordt gebeld om na te gaan of er een andere oplossing te bedenken valt dan een formele juridische procedure.

Daarnaast past “Koud afhandelen” door te verwijzen naar een bezwaarprocedure zonder in te gaan op de persoonlijke situatie van de burger, niet bij gemeentelijke diensten die bij uitstek sociaal zouden moeten zijn.

Bovendien dienen gemeentes zich te realiseren dat de spelregels weliswaar goed werken voor de meeste burgers, maar dat een kleine groep zich om reële redenen niet altijd even goed aan deze regels kan houden. Het is in die gevallen de taak van de gemeente om samen met die burgers een haalbare en redelijke oplossing te zoeken voor de (veelal) maatschappelijke- of financiële problemen die zij (soms juist vanwege die spelregels) ervaren.



Bijlage: Cijfers

Bijlage: Cijfers

Totaal ontvangen Verzoeken

Totaal	2014	2015	2016	2017
Ingekomen	2081	1925	2237	2149
Afgehandeld	2190	1732	1913	1947

Totaal Initiatieven

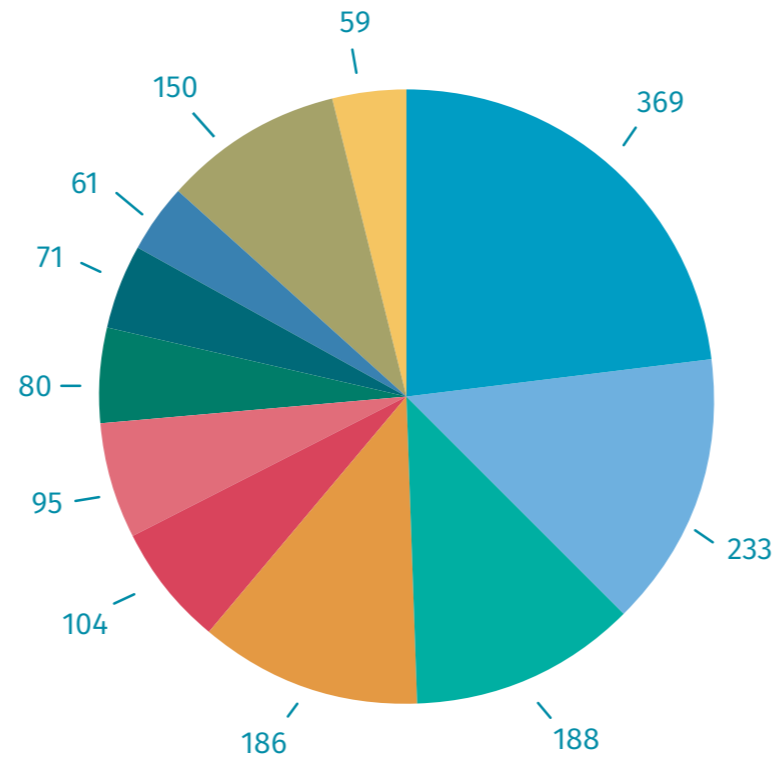
Initiatieven	2015	2016
Intervisiegesprek	57	19
Beleidsinnovatie	11	5
Bemiddeling/mediation	25	22
Interactief beleidsonderzoek	1	0
Interventie	398	308
Koffietafelgesprek	24	17
Rondetafelgesprek	16	12
Schouw met nabespreking	51	32
Warme overdracht	108	95
Huisbezoek	19	16
Rapport	1	0
Coulanceverzoek	82	71
Gesprek met verzoeker	137	224
Op rijksniveau aankaarten	5	1

Initiatieven	2015	2016
Aanjager/ Katalysator bij beleidsinnovaties	6	5
Dienst vragen gesprek met verzoeker te voeren	105	102
Doorverwijzing	525	468
Doorzending	181	237
Opvraag nadere info verzoeker	232	396
Regulier info verzoek	426	543
Warme overdracht	99	95

Amsterdam ontvangen Verzoeken

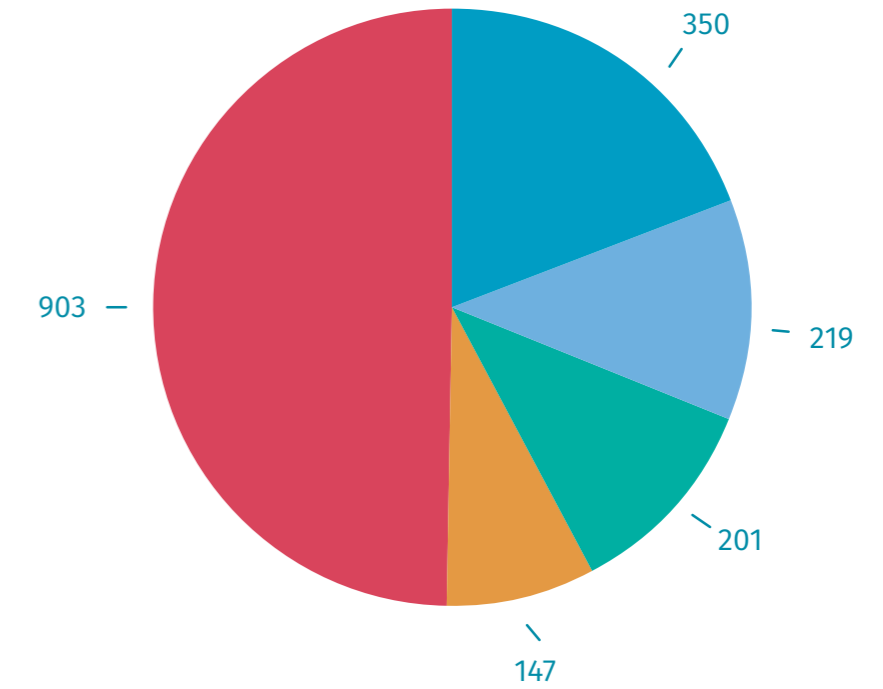
Amsterdam	2016	2017
Ingekomen	1812	1596
Afgehandeld	1594	1443

Amsterdam diensten 2017



- Stadsdelen
- Inkomen Participatie en werk
- Belastingen
- Onderwijs en jeugd en zorg
- Wonen
- Dienstverlening
- Verkeer en openbare ruimte
- Basisinformatie
- Waternet
- Parkeren
- Overig

Amsterdam diensten 2016



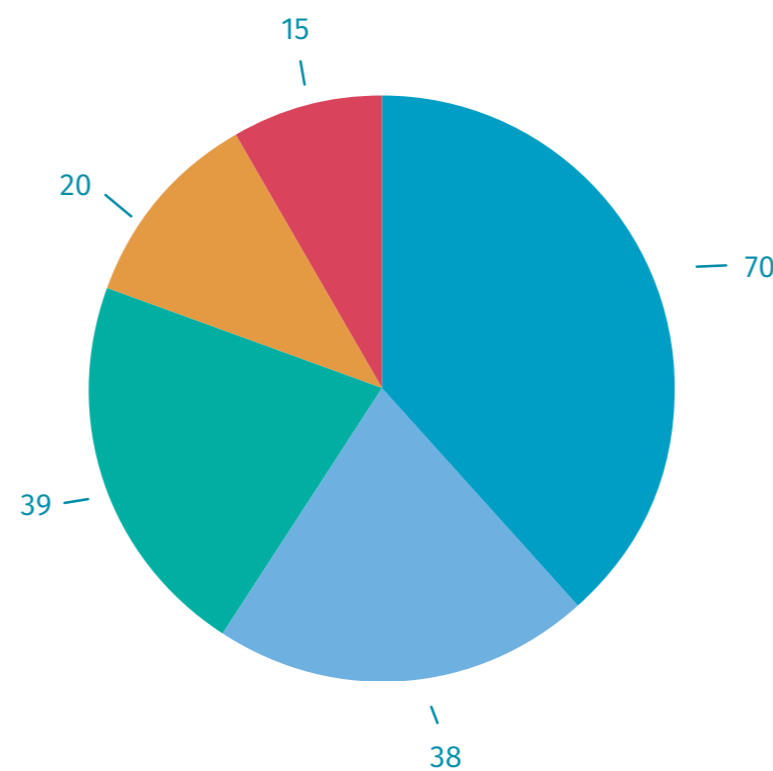
- Stadsdelen
- Parkeren
- Inkomen Participatie en Werk
- Belastingen
- Overig

Almere ontvangen Verzoeken

Almere	2016	2017
Ingekomen	199	182 *)
Afgehandeld	179	164

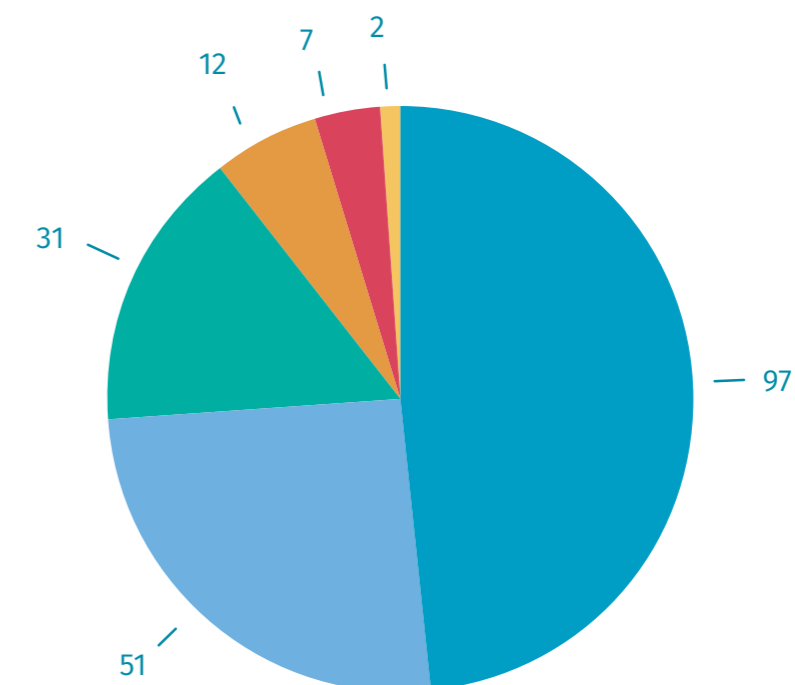
*) Dit aantal is inclusief 10 casussen die de ombudsman in het kader van het ZSM project binnen Almere heeft opgepakt. Deze zaken zijn afgelopen jaar niet meegenomen in de kwartaalrapportages van Almere.

Almere diensten 2017



- Sociaal domein
- Stadsbeheer
- Publiekszaken
- Stedelijke ontwikkeling
- Overig

Almere diensten 2016



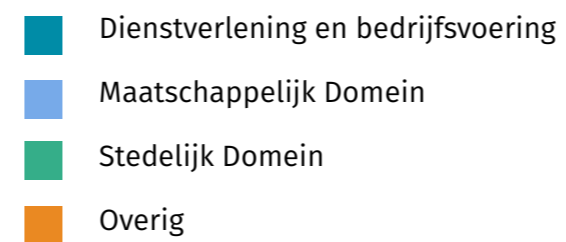
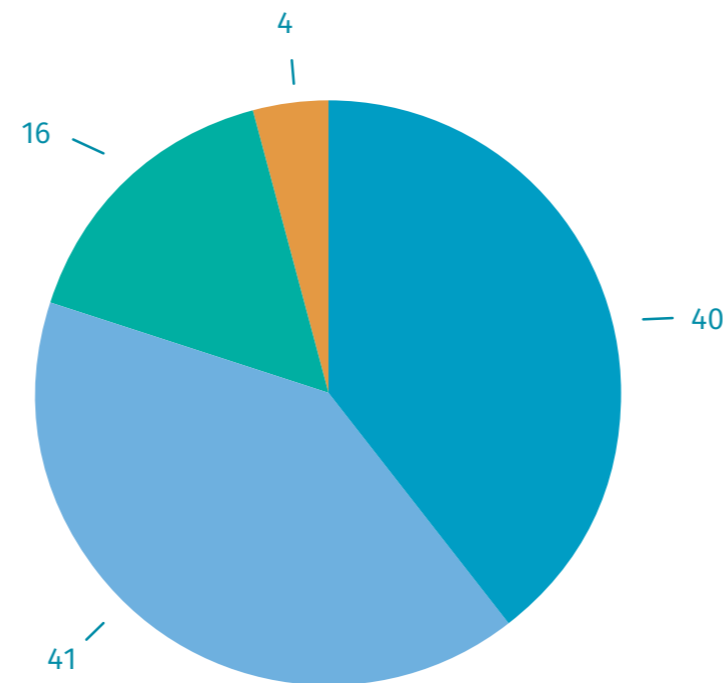
- Sociaal domein
- Stadsbeheer
- Publiekszaken
- Stedelijke ontwikkeling
- Overig
- Plangroep

Zaanstad ontvangen Verzoeken

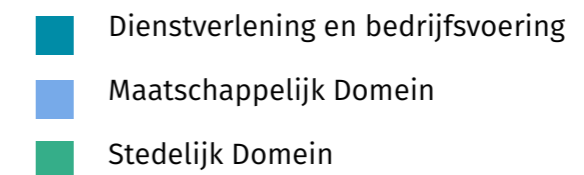
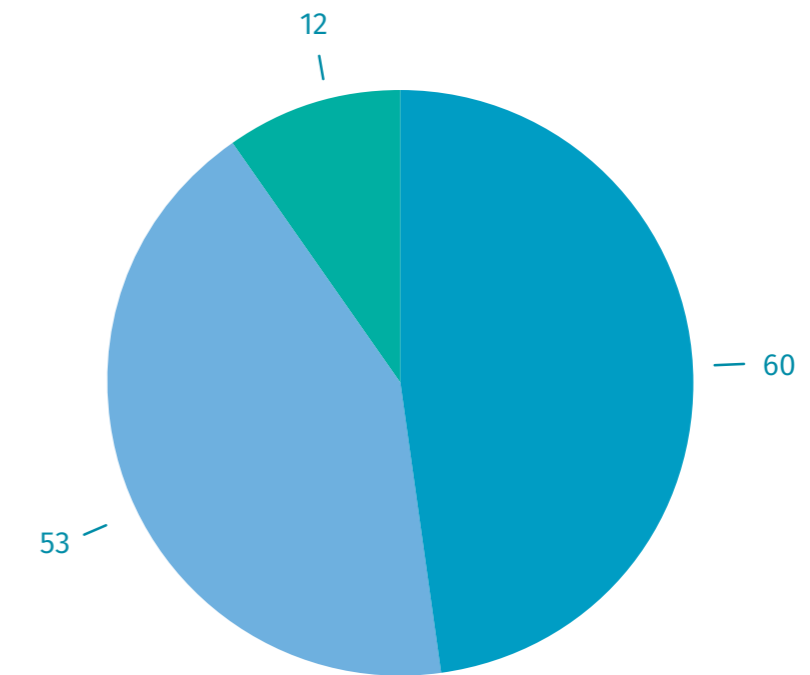
Zaanstad	2016	2017
Ingekomen	126	101
Afgehandeld	107	95

*) Dit aantal is inclusief 10 casussen die de ombudsman in het kader van het ZSM project binnen Almere heeft opgepakt. Deze zaken zijn afgelopen jaar niet meegenomen in de kwartaalrapportages van Almere.

Zaanstad diensten 2017



Zaanstad diensten 2016



Amstelveen	2016	2017
Ingekomen	30	58
Afgehandeld	7	57

Landsmeer	2016	2017
Ingekomen	3	2
Afgehandeld	3	2

Waterland	2016	2017
Ingekomen	10	8
Afgehandeld	9	6

Diemen	2016	2017
Ingekomen	18	15
Afgehandeld	17	20

Vervoerregio	2016	2017
Ingekomen	2	3
Afgehandeld	2	3

Veiligheidsregio	2016	2017
Ingekomen	0	1
Afgehandeld	0	0

maart 2018