

Kwartaalrapportage eerste en tweede kwartaal 2018

OMBUDSMAN



Gemeente Almere



Inhoudsopgave

| | |
|--|-----------|
| Inhoudsopgave | 2 |
| 1. Inleiding rapportage..... | 3 |
| 2. Actualiteiten | 4 |
| 2.1. Nieuw college..... | 4 |
| 2.2. Start Zorg Speciale Mensen Ombudsman Almere..... | 4 |
| 3. Cijferoverzichten..... | 5 |
| 4. Rode draden | 8 |
| 5. Binnengekomen verzoeken per dienst eerste kwartaal | 11 |
| 5.1. Dienst Sociaal Domein | 11 |
| 5.2. Dienst Stedelijke Ontwikkeling | 16 |
| 5.3. Programmabureau Stad..... | 17 |
| 5.4. Stafdienst Bestuurszaken en Control..... | 17 |
| 5.5. Stafdienst Bedrijfsvoering | 17 |
| 5.6. Stadsbeheer..... | 17 |
| 5.7. Publiekszaken | 20 |
| 6. Binnengekomen verzoeken per dienst tweede kwartaal | 25 |
| 6.1. Dienst Sociaal Domein | 25 |
| 6.2. Dienst Stedelijke Ontwikkeling | 30 |
| 6.3. Programmabureau Stad..... | 31 |
| 6.4. Stafdienst Bestuurszaken en Control..... | 31 |
| 6.5. Stafdienst Bedrijfsvoering | 31 |
| 6.6. Stadsbeheer..... | 31 |
| 6.7. Publiekszaken | 34 |
| 7. Afgesloten zaken | 37 |
| 7.1. Dienst Sociaal Domein..... | 37 |
| 7.2. Dienst Stedelijke Ontwikkeling | 43 |
| 7.3. Programmabureau Stad..... | 43 |
| 7.4. Stafdienst Bestuurszaken en Control..... | 43 |
| 7.5. Stafdienst en Bedrijfsvoering | 43 |
| 7.6. Stadsbeheer..... | 44 |
| 7.7. Publiekszaken..... | 46 |

1. Inleiding rapportage

Voor u ligt de rapportage die de werkzaamheden van de ombudsman over het eerste half jaar van 2018 weergeeft. Deze rapportage geeft inzicht in de zaken die in de eerste twee kwartalen zijn binnengekomen en afgehandeld, de rode draden die hier uit zijn af te leiden en de overige actualiteiten. Normaliter rapporteert de ombudsman de klachten en werkzaamheden per kwartaal aan de gemeente Almere. Omstandigheden, waaronder de waan van de dag, maar ook de lange doorlooptijden binnen bepaalde dossiers in Almere, hebben tot het besluit geleid om het eerste half jaar in één rapportage uit te werken. Het aantal rode draden die zich in zowel het eerste als tweede kwartaal voordeden heeft ook bijgedragen aan dit besluit.

Allereerst zal de rapportage kort stilstaan bij de actualiteiten van het afgelopen half jaar. Daarna volgt een overzicht van de cijfers van het aantal binnengekomen klachten. Er zal tevens een overzicht gegeven worden of de binnengekomen verzoeken een eerste- of tweedelijns klacht betreffen. In hoofdstuk vier zullen de rode draden worden toegelicht die de ombudsman signaleert uit de verzoeken die zijn binnengekomen. Daarna zal middels een overzicht van alle binnengekomen en afgesloten zaken inzichtelijk worden gemaakt welke acties de ombudsman heeft ondernomen.

2. Actualiteiten

2.1. Nieuw college

Op 21 maart 2018 vonden de gemeenteraadsverkiezingen plaats. De nieuwe collegeleden zijn inmiddels geïnstalleerd. De ombudsman wenst alle nieuwe bestuurders veel succes de komende jaren en kijkt uit naar een prettige samenwerking. De ombudsman heeft vier jaar lang een goede en fijne samenwerking gehad met Froukje de Jonge, bij wie dienstverlening en klachten in de portefeuille viel. Hij hoopt op korte termijn kennis te maken met de nieuwe bestuurder(s) en met hen de wensen en visies voor de komende vier jaren te bespreken.

2.2. Start Zorg Speciale Mensen Ombudsman Almere

Op 6 maart 2018 is het startsein gegeven voor een pilot voor de ZSM Ombudsman in Almere. Anne Martien van der Does, plaatsvervangend gemeentelijk ombudsman, gaat hiermee op verzoek van de gemeente Almere speciale aandacht geven aan mensen die in verband met (al dan niet tijdelijke) beperkte denk- en doe-capaciteiten tussen wal en schip vallen. Men kan denken aan de doelgroep LVB of mensen met een psychiatrische stoornis of beperking die niet binnen de gebruikelijke procedures passen, of deze niet weten te vinden. De pilot moet er op toezien dat de gemeentelijke dienstverlening voor iedere burger binnen de gemeente beter toegankelijk wordt. Voor deze pilot wordt er nauw samengewerkt met de Nationale Ombudsman, Reinier van Zutphen. De doelgroep heeft namelijk ook veelal te maken met nationale instanties, zoals de Belastingdienst, de SVB of het UWV.

Om de doelgroep te vinden is een nog meer outreachende aanpak vereist. Eind juni is er definitieve ondersteuning gevonden om dit structureel op te pakken. De verwachting is dat er in oktober een tussentijdse evaluatie zal plaatsvinden. Eind december volgt er een rapport met opgehaalde casuïstiek en de uitgevoerde interventies door de ZSM ombudsman.

3. Cijferoverzichten

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van het aantal binnengekomen verzoeken (totaal en per dienst) over de eerste twee kwartalen van 2018. Daarbij wordt inzichtelijk gemaakt hoe deze aantallen zich verhouden tot de (direct) voorgaande jaren. Tevens wordt in het kort weergegeven of er sprake is geweest van een interventie door de ombudsman, of een verwijzing of (warme) overdracht naar de eerste lijn.

Het aantal binnengekomen verzoeken per dienst

In 2017 is het aantal klachten dat binnen is gekomen gedaald ten opzichte van het aantal in 2015 en 2016 (zie grafiek 1). De daling heeft zich in 2018 tot nog toe niet verder doorgezet. Het aantal verzoeken dat tot nu toe is binnengekomen staat vrijwel gelijk aan het aantal gerapporteerde verzoeken dat in 2017 de eerste twee kwartalen is binnengekomen.

De meeste binnengekomen verzoeken gaan over het Sociaal Domein. Wel valt op dat het aantal verzoeken dat de afdeling Stadsbeheer betreft aan het oplopen is. De ombudsman signaleert tevens langere doorlooptijden bij verzoeken over deze afdeling.

Tabel 1: Totaal overzicht gerapporteerde cijfers 2017

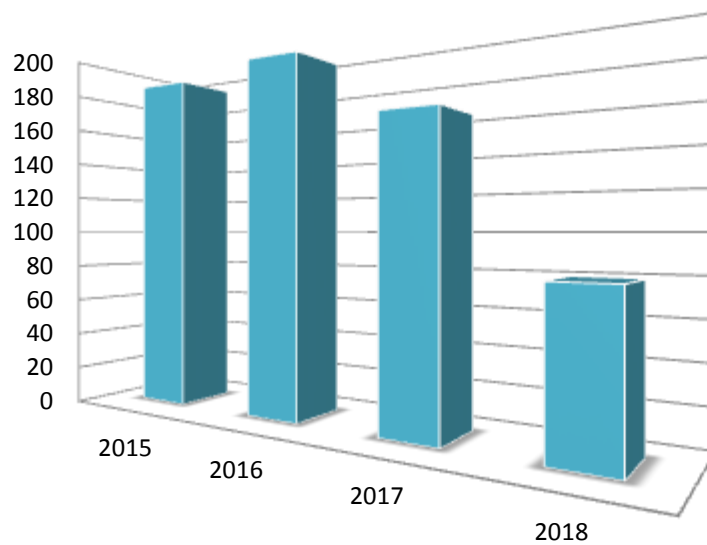
| Almere 2017 | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Totaal |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|------------------------|
| Sociaal Domein | 21 | 19 | 12 | 16 | 68 |
| Publiekszaken | 7 | 12 | 6 | 10 | 35 |
| Stadsbeheer | 8 | 8 | 11 | 10 | 37 |
| Dienst Stedelijke Ontwikkeling | 4 | 2 | 5 | 6 | 17 |
| Programmabureau Stad | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Stafdienst Bestuurszaken en Control | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Stafdienst Bedrijfsvoering | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Totaal gerapporteerde verzoeken | 40 | 41 | 35 | 43 | 159 |
| Totaal binnengekomen na correcties | | | | | 172¹ |

¹ Het aantal binnengekomen gerapporteerde verzoeken betreft alle verzoeken die zijn meegenomen in de kwartaalrapportages. Aan het einde van 2017 bleek dat er gedurende het jaar toch een aantal administratieve correcties hebben plaatsgevonden. Deze administratieve correcties betreffen enkel korte doorverwijzingen/niet gefactureerde (niet relevante) zaken waar niet tijdig een gemeentelijke dienst aan gekoppeld is. Dit maakt echter wel dat het totaal binnengekomen klachten in cijfers aardig wat verschilt van het aantal dat genoemd wordt in het jaarverslag. De ombudsman zal er op toezien dat dergelijke administratieve correcties achteraf zo beperkt mogelijk blijven.

Tabel 2: Totaal overzicht gerapporteerde cijfers 2018

| Almere 2017 | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Totaal |
|-------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------|
| Sociaal Domein | 15 | 15 | - | - | 30 |
| Publiekszaken | 11 | 9 | - | - | 20 |
| Stadsbeheer | 10 | 14 | - | - | 24 |
| Dienst Stedelijke Ontwikkeling | 3 | 2 | - | - | 5 |
| Programmabureau Stad | 0 | 0 | - | - | 0 |
| Stafdienst Bestuurszaken en Control | 0 | 0 | - | - | 0 |
| Stafdienst Bedrijfsvoering | 0 | 0 | - | - | 0 |
| Totaal | 39 | 40 | - | - | 79 |

Grafiek 1: Overzicht daling gerapporteerde verzoeken ten opzichte van voorgaande jaren



| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|--------------------|------|------|------|------|
| ■ Aantal verzoeken | 187 | 194 | 159 | 79 |

Interventie binnengekomen verzoeken

In beginsel verwijst de ombudsman de burger altijd naar de eerstelijnsroute bij klachten als deze nog niet behandeld zijn door de gemeente zelf. De ombudsman maakt hierop een uitzondering wanneer omstandigheden en / of de inhoud van een zaak hiertoe aanleiding geven. Dit is afgelopen half jaar in 20% van de binnengekomen verzoeken aan de orde geweest. In praktijk zijn dit meestal verzoeken binnen het Sociaal Domein en betreffen deze een dusdanig urgente of vastgelopen situatie dat de ombudsman besluit om eerder in te stappen.

Het aantal verzoeken dat de ombudsman binnen krijgt waarbij de eerste lijn nog niet is doorlopen (en derhalve wordt terugverwezen) is relatief hoog. Het bedraagt 28% van de binnengekomen verzoeken. Bij 14% van de binnengekomen verzoeken heeft de burger wel zijn klachten kenbaar gemaakt bij de gemeente, maar worden deze niet (voortvarend) opgepakt. Wat opvalt is dat deze twee genoemde categorieën zich voornamelijk voor doen bij de afdeling Stadsbeheer, waar ook het aantal verzoeken/klachten aanzienlijk gestegen is.

Tabel 3: Overzicht actie ombudsman op type binnengekomen verzoeken 2018

| | Q1 | Q2 | Totaal |
|---|-----------|-----------|-------------------|
| Doorverwezen / overdracht naar eerste lijn | 12 | 10 | 22 (=28%) |
| Rappel of interventie vanwege niet (tijdig) reageren eerstelijnsverzoek | 7 | 4 | 11 (=14%) |
| Eerstelijnsverzoek maar toch interventie ombudsman | 5 | 11 | 16 (=20%) |
| Interventie/onderzoek als tweedelijnsklachtbehandelaar | 15 | 15 | 30 (=38%) |
| Totaal | 39 | 40 | 79 (=100%) |

4. Rode draden

Leren van klachten

Wat betreft de rode draden verdient het opmerking dat de ombudsman klachtgericht werkt. Alle dingen die goed gaan binnen de gemeente komen (meestal) niet bij de ombudsman terecht. De ombudsman kan het belang van klachten echter niet vaak genoeg benadrukken. Idealiter kunnen klachten gezien worden als een gratis bron van informatie over het functioneren van de organisatie. Wanneer een organisatie goed omgaat met klachten en hier van leert, geeft dit de gelegenheid de kwaliteit van de dienstverlening op een structurele manier te verbeteren. Dit hoofdstuk zal dan ook bespreken welke rode draden de ombudsman constateert naar aanleiding van de klachten die binnen zijn gekomen.

Procedurele rechtvaardigheid

Het horen van burgers is niet alleen een belangrijk onderdeel van een klachtenprocedure, het is in beginsel ook een vereiste op grond van de Algemene Wet Bestuursrecht. Het herstellen van de relatie en het vertrouwen is een belangrijk onderdeel van een goede afloop van een klachtenprocedure (zowel formeel als informeel). Af en toe de hand in eigen boezem steken (ook al zit de gemeente *formeel juridisch* niet fout) en open staan voor het verhaal van de burger, is hier een belangrijk onderdeel van. Soms ligt er achter een klacht eigenlijk "gewoon" een hulpvraag. In een gesprek kan deze niet alleen boven tafel komen, maar kan ook worden gezien of het mogelijk is om daaraan tegemoet te komen. Nog te vaak constateert de ombudsman dat er bij klachtafhandeling naar formeel (juridische) argumenten wordt gegrepen indien een dossier ingewikkeld en / of schrijnend wordt. Door in gesprek te gaan vergroot men de procedurele rechtvaardigheid en dit maakt dat zowel burgers als de betrokken ambtenaren nader tot elkaar kunnen komen en gezamenlijk tot een uitkomst of oplossing kunnen komen. De ombudsman ziet in een aantal dossiers dat burgers de opstelling van de gemeente Almere in een klachtenprocedure als niet objectief en niet onafhankelijk ervaren. Dit had mogelijk voorkomen kunnen worden als de gemeente eerder het gesprek was aangegaan met verzoekers. Helaas constateert de ombudsman in zaken dat de gemeente ook verzoeken van hem, om met (klagende) burgers in gesprek te gaan, afwijst. Hierdoor heeft de ombudsman in een aantal zaken moeten besluiten dit gesprek zelf te organiseren.

Lastig klaaggedrag

Afgelopen half jaar constateerde de ombudsman dat wanneer er sprake is van "lastig klaaggedrag" de betrokken ambtenaren sneller geneigd lijken om een formele houding aan te nemen en erg formeel te communiceren. Deze formele houding sterkt verzoekers vaak in hun negatieve manier van communiceren, waardoor ambtenaren nog formeler en afstandelijker worden of 'de deur volledig dichtgooien'. De ombudsman benadrukt dat hij begrijpt dat onacceptabel gedrag uiteraard benoemd en waar nodig begrensd moet worden, maar daarbij is ook van belang dat dit op een passende manier gebeurt. Dit geldt temeer indien er sprake is van een burger met een zorgvraag/behoefte. Soms is het dan ook nodig om daarbij buiten de eigen koker te denken en integraal te kijken of er een andere oplossing aangedragen kan worden. De ombudsman denkt graag verder met de gemeente Almere over een aanpak die enerzijds recht

doet aan de behoefte van de burgers, maar anderzijds ook voldoet aan de wens van de gemeente om zo effectief mogelijk te werk te gaan en daar waar nodig haar medewerkers te beschermen. De deur volledig dichtgooien is in de visie van de ombudsman niet de optie bij mensen die zorg nodig hebben.

Positionering klachtencoördinatoren

De ombudsman merkt dat informatieverzoeken die worden voorgelegd aan de klachtencoördinatoren, ondanks hun inzet, lange doorlooptijden hebben. De reorganisatie die de gemeente momenteel ondergaat maakt onder andere ook dat het soms voor de klachtencoördinatoren zoeken is waar zij terecht kunnen met het verzoek van de ombudsman. Maar de informatieverzoeken lijken voor de afdelingen ook soms gewoonweg niet de prioriteit te hebben. Hoewel het begrijpelijk is dat een reorganisatie een periode van onduidelijkheid en onzekerheid met zich meebrengt, is het van belang om zoveel mogelijk te proberen dit niet ten koste van de dienstverlening te laten gaan. De signalen die de ombudsman krijgt, dat sommige afdelingen het advies van eigen klachtencoördinatoren negeren of dat de afdelingen niet op de (informatie)verzoeken van de ombudsman in gaan, vindt de ombudsman zorgelijk. Ook krijgt de ombudsman signalen dat de werkdruk van de klachtencoördinatoren de doorlooptijden van informatieverzoeken niet ten goede komt. Het is belangrijk dat er geïnvesteerd wordt om dit in het proces zo goed mogelijk te laten lopen. Op den duur zou dit in theorie moeten zorgen de werkdruk voor de klachtencoördinatoren afneemt. Wel is het een vereiste dat de klachtencoördinatoren de ruimte krijgen en voelen om kritisch te zijn op het proces bij de afdelingen.

Mediation

In het kader van de informele aanpak heeft de gemeente Almere vorig jaar een eigen mediator, aangesteld. Ook de ombudsman doet regelmatig een beroep op hem in zaken die vast lopen. De mediator biedt ook uitkomst indien de gemeente niet meer in gesprek wil met verzoeker (of andersom). De ombudsman is erg te spreken over deze aanpak. Wel hoopt hij dat ambtenaren en afdelingen ook richting de mediator open blijven staan voor gesprekken indien zij daarvoor benaderd worden.

Sociaal Recherche

Het afgelopen half jaar zijn er een meer dan gemiddeld aantal klachten over de Sociaal Recherche binnengekomen. Rode draden die te herleiden zijn uit deze klachten zijn onder andere de bejegening door de betrokken sociaal rechercheur en de manier waarop de vergaande bevoegdheden worden aangewend. De klagers geven zonder uitzondering aan dat zij zich als een crimineel behandeld voelen. De ombudsman begrijpt dat het opsporen van bijstandsfraude soms samen moet gaan met het uitoefenen van de (binnen het wet- en regelgeving toegestane) nodige druk. Dit neemt echter niet weg dat een burger van de overheid en haar instanties mag verwachten dat hij, ook binnen een onderzoek naar de rechtmatigheid van een ontvangen uitkering, behoorlijk en fatsoenlijk behandeld wordt. De contacten dienen op een respectvolle manier te verlopen en daarbij dient rekening te worden gehouden met de persoon van het betreffende individu.

De gemeente heeft aangegeven de behandeling van bejegeningklachten ingewikkeld te vinden, omdat dit vaak het woord van de sociaal rechercheur tegen de verzoeker is. De ombudsman constateert dat de klacht doorgaans wordt afgedaan met de mededeling dat de gemeente Almere betreurt dat de burger het onderzoek zo ervaren heeft, maar dat de betrokken rechercheur zich

niet in de gedraging herkent. De gemeente concludeert daaruit dat de gedragingen niet onbehoorlijk zijn geweest en doet de klacht af als ongegrond. Indien de gemeente zegt geen oordeel te kunnen geven over de inhoudelijke bejegening, dan stelt de ombudsman dat het dan ook beter is dat de gemeente zich aan een inhoudelijk oordeel onthoudt en inzet op het herstel van de relatie en / of het vertrouwen. Dit zou bijvoorbeeld kunnen door een gesprek onder leiding van een klachtencoördinator of mediator met de klager en de betrokken sociaal rechercheur. Op 17 juli 2018 staat er een gesprek gepland tussen de Sociaal Recherche en de Ombudsman om de signalen en verdere aanbevelingen te bespreken.

5. Binnengekomen verzoeken per dienst eerste kwartaal

5.1. Dienst Sociaal Domein

5.1.1. Werk en Inkomen

5262 geen uitkering voor man met wietplantage op zolder

Een man ervaart al langere tijd problemen met de gemeente Almere rond zijn uitkering. Keer op keer wordt door omstandigheden zijn uitkering stopgezet of gekort. Hij vindt dat er niet naar zijn persoonlijke verhaal geluisterd wordt en dat de gemeente er altijd meteen van uit gaat dat hij fout zit en niet mee wil werken. De strakke handhaving maakt dat hij er uiteindelijk doorheen zit. Dit leidt er naar eigen zeggen toe dat hij zich heeft laten overhalen om een wietplantage te houden in zijn koopwoning. De uitkering wordt per direct stopgezet en er volgt een onderzoek over het terug te vorderen bedrag. Ook loopt er een strafrechtelijk onderzoek. De man zegt dat hij is opgelicht is door de mannen door wie hij zich over heeft laten halen en dat hij geen cent gezien heeft. Hij begrijpt dat hij fout heeft gezeten en dat hij hiervoor verantwoording moet afleggen. Maar ondertussen zit hij zonder inkomen en lopen de schulden verder op. Werken is in verband met zijn fysieke en mentale toestand geen optie. Hij is de wanhoop nabij en verzoekt de ombudsman om te bemiddelen. De ombudsman begrijpt dat de gemeente een duidelijk signaal wil afgeven en dat er aan het ontvangen van een uitkering regels zijn verbonden. Ook wanneer men iets illegaals doet, dan heeft dit gevolgen. Daarom wordt de ontvangen uitkering teruggevorderd en loopt er ook een strafrechtelijk onderzoek. De vraag die de zaak wel met zich meebrengt is wat de gevolgen nu zijn van het niet toekennen van een nieuwe uitkering? De man glijdt verder af en wordt eigenlijk dubbel gestraft. Wat als het volgen van de regels en de procedures in praktijk niet de menselijke oplossing biedt? Uiteindelijk wordt er bij de derde aanvraag- en bezwaarprocedure alsnog een uitkering toegekend. De ombudsman is blij met deze oplossing.

5269 Bezwaar tegen terugvordering bijstand en klacht over gang van zaken

Een vrouw uit Almere stuurt de ombudsman een noodkreet. Ze heeft een aanmaning gehad van de gemeente Almere in verband met een terugvordering van haar bijstand. Ze is ernstig verbolgen over de gang van zaken. Niet alleen is ze het niet eens met de terugvordering, maar deze aanmaning is de eerste brief die ze hierover ontvangt. Ze heeft een uitgebreide brief geschreven aan de gemeente. De brief is een klacht over de gang van zaken en de volgens haar slechte begeleiding door haar klantmanager, maar ook een bezwaar tegen de vordering en een verzoek om kwijtschelding hiervan. Op deze brief heeft zij geen reactie ontvangen. De ombudsman draagt de klacht warm over aan de gemeente met het verzoek hem te informeren over de afhandeling.

5283 Gezin klaagt over onvoldoende hulp gemeente om executieverkoop huis te voorkomen

Een gezin met drie minderjarige kinderen uit Almere dient een klacht in bij de ombudsman over Plangroep. Ze zeggen structureel nul op rekest te krijgen bij hun hulpvragen en nu staat de executieverkoop van hun huis gepland. Het gezin heeft geen opties waar zij naar toe zouden kunnen gaan als dit gebeurt en wil dit koste wat het kost voorkomen. Het gezin is al enige tijd in beeld bij de gemeente. De man zit door omstandigheden vast in het buitenland. Omdat de

schuldenpositie van de echtgenoot in het buitenland niet kan worden vastgesteld kan Plangroep niets betekenen voor het gezin. De bank weigert nog akkoord te gaan met betalingsregelingen voor de hypotheek dus het huis gaat op voor de executieverkoop. De ombudsman verzoekt de gemeente om te bekijken of er geen mogelijkheden zijn in het overnemen van de hypotheekachterstand. De afweging die daarbij gemaakt kan worden is dat de kosten misschien wel veel hoger zijn indien het gezin op straat komt te staan. De gemeente onderzoekt het verzoek van de ombudsman, maar komt tot de conclusie dat dit onvoldoende garantie biedt voor een duurzame oplossing nu de schulden van het gezin onduidelijk zijn. De gemeente zegt dat het gezin begeleid moet worden in het overstappen naar een andere woning. De wijkteams laten weten al veel te hebben gedaan voor het gezin en er weinig vertrouwen in te hebben dat de hulp geaccepteerd wordt, omdat dit in het verleden niet gebeurd is. De ombudsman roept partijen op om toch nog een keer om tafel te gaan met het gezin, nu er minderjarige kinderen betrokken zijn. Dit gebeurt. Vanuit het Leger des Heils wordt er intensief ingezet op ondersteuning voor het gezin en het vinden van een tijdelijke opvangplek als het gezin de woning uit moet. Uiteindelijk geeft het gezin aan dit niets te vinden en zelf een oplossing te hebben gevonden. De ombudsman dankt de gemeente en in het bijzonder de begeleider vanuit het Leger des Heils voor alle inzet. Nu ook de ombudsman niets meer van het gezin hoort sluit hij het dossier.

5462 Geheim adres wordt bekend door onzorgvuldigheid gemeente

Een vrouw uit Almere wendt zich tot de ombudsman met een noodkreet. In het verleden heeft zij moeten verhuizen vanwege huiselijk geweld. Haar adres, en bij voorkeur ook haar woonplaats, werden gemarkeerd als geheim. Nu is haar ex, naar het lijkt door onzorgvuldigheid van de gemeente, toch achter haar adres gekomen. Zij heeft telefonisch contact opgenomen met de verantwoordelijke afdeling maar krijgt daar onvoldoende steun/hulp/erkenning. Ze zit nu aan huis gekluisterd en durft de deur niet meer uit. De ombudsman vraagt de gemeente deze zaak met spoed op te pakken en contact met de vrouw op te nemen. Dat doet de gemeente heel voortvarend. Samen met de vrouw wordt gezocht naar een andere woning in Almere en de verhuizing zal ook door de gemeente gefinancierd worden. Verdere bemoeienis van de ombudsman is niet nodig en we sluiten het dossier.

5631 Afwijzing verzoek artikel 16 Participatiewet

Een man heeft al in 2008 afspraken gemaakt met de gemeente over de vergoeding van verhuis- en inrichtingskosten. In 2017 vraagt de gemeente aan de man om aan te tonen dat hij in dat jaar voldoende pogingen heeft gedaan om een goedkopere woning te vinden (conform de afspraken uit 2008). De advocaat van de man dient een klacht in bij de gemeente. Ze verzoekt of de gemeente op grond van de participatiewet een woonkostentoeslag krijg, maar stelt ook een mediationgesprek voor met de man, diens huisarts en haarzelf. De gemeente weigert een gesprek in aanwezigheid van de man. Ook wijst de gemeente het verzoek om woonkostentoeslag af. De advocaat wendt zich tot de ombudsman. Uit de stukken die de advocaat meestuurt is inhoudelijk nog niet precies duidelijk wat er precies speelt. Wel lijkt de klachtafhandeling van de gemeente op het eerste gezicht niet onbehoorlijk, maar deze roept wel wat vragen op. Wat is er in de periode van 2008-2017 gebeurd? En waarom wil de gemeente niet in gesprek in aanwezigheid van de man? De advocaat laat weten graag een afspraak te maken met de ombudsman om een en ander nader toe te lichten.

5691 Urgentie afgewezen in verband met niet ontvangen woonkostentoeslag

Een echtpaar raakte sinds 2013 in financiële problemen doordat zij beide hun baan verloren. Zij benaderen in 2014 de gemeente, maar die heeft ze weggestuurd omdat ze een koophuis hadden. Het echtpaar heeft lang geprobeerd om het hoofd boven water te houden en ze hebben hard gezocht naar een baan, maar het is niet gelukt. Ondertussen liep de hypotheekschuld op. In 2017 vraagt het echtpaar een aanvullende uitkering aan bij de gemeente. Deze wordt afgewezen, maar de gemeente dient ambtshalve een aanvraag woonkostentoeslag in. De behandeling van deze

aanvraag duurt 3 maanden. Ondertussen voeren de bank en het incassobureau de druk op. Er wordt een executieverkoop gepland. Het echtpaar besluit dus toch zelf snel hun huis te verkopen, voordat de schuld erger wordt. Ze bieden het huis te koop aan, maar alles is nog niet rond. De gemeente wijst vervolgens toch de woonkostentoeslag af, omdat het huis verkocht zou zijn. Dit is niet het geval, maar in plaats van zich druk te gaan maken over het bezwaar besluit het echtpaar vaart te maken met de verkoop van de woning. Uiteindelijk wordt de woning verkocht. Ze draaien uiteindelijk quitte. Het echtpaar wendt zich wederom tot de gemeente voor een urgentieaanvraag op financiële gronden. In de beleidsregels van de gemeente staat dat het echtpaar alleen in aanmerking komt voor een dergelijke urgentie als er sprake is geweest van een gedwongen verkoop en als er sprake is geweest van het verstrekken van woonkostentoeslag. Het echtpaar gaat in bezwaar, maar dit wordt afgewezen. Op de vraag of ze wel een urgentie hadden ontvangen als ze wel een woonkostentoeslag hadden ontvangen wordt volgens het echtpaar door de urgentiecommissie bevestigend geantwoord. De ombudsman onderzoekt daarom wat daar mis was gegaan. Ondertussen krijgt het echtpaar toch een urgentie op medische gronden, maar de ombudsman onderzoekt de klachten wel verder.

5714 Klacht over bejegening door klantmanager

Een vrouw wordt in het kader van de Participatiewet uitgenodigd voor een traject. Wegens andere verplichtingen meldt zij zich af. Zij verwijst daarbij naar een brief met bezwaar tegen deelname aan het traject. Hier op ontvangt zij een uitnodiging voor een gesprek, welke naar haar mening erg dwingend is. Zij meldt zich ook af voor dit gesprek. Later ontvangt zij een uitnodiging voor een hoorzitting ten aanzien van haar bezwaar. Uiteindelijk krijgt de vrouw een nieuwe klantmanager toegewezen. Opnieuw zal de vrouw een uitnodiging krijgen voor deelname aan een traject. Daarnaast ontvangt ze een uitnodiging om de voortgang van de samenwerking te bespreken. De vrouw wil de afspraak verzetten en schakelt de ombudsman in. De ombudsman meldt de vrouw dat ze toch echt eerst met de gemeente in gesprek zal moeten. Als dit niet goed gaat dan kan ze de ombudsman weer benaderen. Als de ombudsman niets meer verneemt sluit hij het dossier.

5739 Klacht over behandeling aanvraag bijzondere bijstand

Een man uit Almere mailt de ombudsman en bezoekt later ook het spreekuur. Hij is ernstig ziek en heeft voor de behandeling zijn gezin op de Filipijnen moeten achterlaten. Na een tijd in Lelystad gewoond te hebben, krijgt hij een woning in Almere. De bijstandsuitkering wordt niet warm overgedragen en meneer moet een aanvraag doen in Almere, waarvan de behandeling 10 weken duurt. Een aanvraag bijzondere bijstand voor de kosten woninginrichting wordt heel formeel opgepakt, de man is genoodzaakt om al wat spullen aan te schaffen omdat hij anders op een betonnen vloer moet leven in afwachting van de beslissing op zijn aanvraag. Op zijn klachten krijgt hij geen antwoord. De man vraagt de hulp van de ombudsman. Kort daarna blijkt de gemeente de aanvragen en klachten wel afgehandeld te hebben maar de man blijft zitten met het gevoel niet gehoord te zijn. De ombudsman wil graag dat de gemeente gezien de persoonlijke omstandigheden van de man wat meer maatwerk biedt. De gemeente ziet daar in eerste instantie geen aanleiding toe. Uiteindelijk belt de klachtencoördinator de man en wordt via het wijkteam meer hulp en begeleiding aan de man geboden. De man is blij met deze oplossing en de ombudsman sluit het dossier maar ziet, onder meer door deze zaak, wel aanleiding om met de gemeente in gesprek te gaan.

5832 Verzoek om gedeeltelijke kwijtschelding terugvordering tegemoetkoming kinderopvang

Een vrouw heeft in 2011 als alleenstaande studerende moeder een bijdrage ontvangen voor de kinderopvang van haar zoon. Dit geld werd rechtstreeks overgemaakt naar de rekening van de kinderopvang. In eerste instantie werd deze bijdrage vergoed van januari tot en met juli. Doordat haar studie uitliep heeft ze dit laten verlengen tot en met december 2011. Van juli tot en met augustus heeft zij stage gelopen en daarvoor een stagevergoeding ontvangen. In september van 2011 is zij naar Utrecht verhuisd en sinds oktober van datzelfde jaar is haar kind niet meer naar de kinderopvang gegaan. De vrouw is er vanuit gegaan dat haar uitschrijving uit de gemeente Almere

er ook voor zou zorgen dat de tegemoetkoming aan de kinderopvang zou stoppen. Omdat het geld rechtstreeks naar de kinderopvang werd overgemaakt heeft ze niet door gehad dat dit niet het geval is geweest. Kort daarna ontvangt zij een terugvordering van de gemeente. Ze moet de tegemoetkoming terugbetalen vanaf het moment dat ze stage is gaan lopen. Ze moet iets meer dan 1300 euro terugbetalen. In de jaren daarna heeft ze deze berichten en terugvorderingen eigenlijk altijd genegeerd. Ze geeft toe dat dit niet slim en ook wel naïef is geweest, maar ze kon er niet mee dealen. Halverwege 2017 ontving ze na lange tijd weer een brief van de gemeente over het terug te betalen bedrag. Dit was aanleiding voor haar om toch contact te zoeken met de gemeente. Ze wil een betalingsregeling treffen, maar ze is het niet eens met de hoogte van het bedrag. Ze vindt het niet terecht dat haar stage wordt aangemerkt als werk, en ze vindt het ook niet eerlijk dat zij moet betalen terwijl de gemeente heeft doorbetaald aan het kinderdagverblijf zonder dat haar kind daar zat. Het kinderdagverblijf waar het om gaat is inmiddels failliet, dus daar is niets meer te halen. Ze heeft een klacht ingediend bij de gemeente. Voor deze klacht wordt zij uitgenodigd voor een hoorzitting, maar ook hier reageert de vrouw vervolgens niet op. Ook verschijnt ze niet op de zitting. Op basis van het dossier wordt daarom door de gemeente haar klacht afgehandeld. De klacht is dan ook ongegrond. De gemeente geeft aan dat zij gewoon een betalingsregeling kan treffen. Daarop benadert de vrouw de ombudsman. De ombudsman constateert dat de vrouw eigenlijk een schoolvoorbeeld is van het feit dat weten dat iets geregeld moet worden nog niet betekent dat het gebeurt. De vrouw heeft echter, behalve haar klachtbrief, nog steeds niet zelf contact gehad met de gemeente. De ombudsman moedigt haar aan om nu écht zelf de gemeente te bellen en een betalingsregeling te treffen. Ze heeft inmiddels een baan en kan derhalve best de schuld aflossen, waar overigens nog steeds geen kosten zijn bijgekomen. De ombudsman vindt dit heel redelijk. Omdat de situatie zich zo ver in het verleden afspeelt is het voor de ombudsman niet haalbaar om iets met de overige signalen te doen. Mogelijk komt de vrouw er met het treffen van een betalingsregeling wel uit met de gemeente.

5871 Geen beslissing op aanvraag IOAW

Een man uit Almere belt de ombudsman met het volgende. Al in december 2017 heeft hij een uitkering (IOAW) aangevraagd maar tot op heden alleen maar voorschotten ontvangen. Daardoor dreigt hij nu in financiële problemen te komen omdat hij steeds geen volledige uitkering ontvangt. Ook krijgt hij geen reacties op zijn vragen en ontvangt hij de mails aan zijn inkomensconsulent ineens retour. De ombudsman verzoekt de gemeente contact met de man op te nemen en zijn aanvraag af te handelen. Dit doet de gemeente en de man ontvangt een toekenningsbesluit waarop de ombudsman het dossier sluit.

5.1.2. Sociale Wijkteams

5263 Gemeente komt volgens verzoeker zorgplicht niet na

Een echtpaar uit de gemeente Almere benadert de ombudsman met verschillende klachten over de gemeente Almere. Zij hebben beiden verschillende WMO aanvragen lopen. Binnen dit traject stagneert het een en ander voortdurend. Het echtpaar heeft op zijn zachtst gezegd een ingewikkelde manier van communiceren en jaagt zo ook betrokken ambtenaren wel eens tegen zich in het harnas. De houding van het echtpaar maakt dat de gemeente zich meer en meer formeel op gaat stellen, maar dat sterkt hen in hun gedrag. Regelmatig leidt dit er toe dat de gemeente de handdoek in de ring dreigt te gooien, maar gezien de zorgbehoefte van dit gezin is dit niet het antwoord. In overleg met de ombudsman wijst de gemeente één contactpersoon aan die de verdere contacten met het echtpaar voert. Om waar nodig wat te de-escaleren blijft de ombudsman op de achtergrond betrokken.

5477 Niet bevoegd over hoogte PGB tarief

Een moeder van een dochter met een beperking wendt zich tot de ombudsman. Haar dochter gaat al sinds zij jong is voor respijtzorg naar een bepaalde zorgaanbieder. Dit doet zij op basis van een Persoonsgebonden budget (PGB). Met de overgang van de zorg naar de gemeenten heeft de

gemeente Almere het tarief voor kortdurend verblijf vastgesteld op een vast bedrag per etmaal. De zorgaanbieder waar de dochter heen gaat vraagt ruim twee keer zoveel. De vrouw kan het verschil niet zelf betalen en dient een klacht in bij de gemeente en daarna bij de ombudsman. Ze begrijpt niet waarom het tarief voor kortdurend verblijf niet gekoppeld mag worden aan begeleiding op groep zodat het weekend als geheel betaald kan worden. De gemeente laat weten dat het tarief dat geboden wordt voor kortdurend verblijf al een integraal tarief betreft. Het tarief dat per etmaal geboden wordt is gelijkgesteld aan het tarief dat er geboden wordt aan de ingekochte aanbieders van de gemeente. Het zou niet eerlijk zijn om mensen met een PGB een voordeel te bieden boven mensen die Zorg in Natura (ZIN) ontvangen via de door de gemeente ingekochte zorg. Er zijn in dit geval geen schrijvende redenen die uitzonderingen rechtvaardigen. De gemeente heeft uit coulance een weekend ter overgang geboden, zodat haar dochter wel nog afscheid kan nemen. De tarieven voor zorg worden vastgesteld in gemeentelijk beleid en derhalve is de ombudsman over de hoogte hiervan niet bevoegd. Wel maakt de ombudsman daarbij de kanttekening dat uit o.a. jurisprudentie volgt dat de tarieven die de gemeente vaststelt wel hoog genoeg moeten zijn om daadwerkelijk zorg in te kopen. De gemeente laat weten dat dit ook zo is. De tarieven zullen volgend jaar weer opnieuw geëvalueerd worden, maar het bedrag dat de zorgaanbieder in dit geval vraagt zal dan alsnog te hoog zal zijn. Nu de ombudsman niet bevoegd is sluit hij het dossier.

5542 Klacht over niet ontvangen mantelzorgbonnen

Een vrouw belt de ombudsman, omdat zij dit jaar niet haar mantelzorgbonnen ontvangen heeft. Ze heeft er al een aantal keer over gebeld met de gemeente, maar ze zegt dat ze structureel niet wordt terug gebeld. De vrouw maakt geen gebruik van internet of email, dus zij heeft geen mogelijkheid hier digitaal nog eens een klacht over in te dienen. Hoewel formeel de eerste lijn nog niet is doorlopen, besluit de ombudsman een kort informatieverzoek te doen aan de gemeente over hoe het werkt met de mantelzorgbonnen en wat de vrouw nu het beste kan doen. De gemeente laat weten dat als de vrouw de bonnen wel op tijd heeft aangevraagd het zeker waard is hierover een officiële klacht in te dienen. Als de ombudsman contact opneemt met de vrouw is zij inmiddels teruggebeld door de gemeente. Daarbij is afgesproken dat de bonnen de volgende dag worden gebracht. Daarop sluit de ombudsman het dossier.

5755 Man krijgt geen hulp bij indienen bezwaar of klacht bij de gemeente

Een man belt de ombudsman. Hij heeft al langere tijd een persoonsgebonden budget (PGB) om zijn hulp te regelen. Hij heeft inmiddels een besluit ontvangen dat dit wordt stopgezet en omgezet wordt in zorg in natura (ZIN). Dit terwijl hij een lopende indicatie voor PGB had. Hij wil tegen dit besluit in bezwaar, maar hij weet niet goed hoe hij dit aan moet pakken. De ombudsman verwijst hem voor hulp naar het wijkteam. De man belt echter na een week terug. Het wijkteam zou hebben gezegd dat zij niet helpen met het indienen en opstellen van bezwaarschriften of klachten tegen de gemeente, omdat zij werken voor de gemeente. De man belt daarom weer met de ombudsman. De ombudsman vindt het een zorgwekkend signaal dat het wijkteam zegt niet te kunnen ondersteunen in dergelijke dingen. Hiervoor zitten toch cliëntenondersteuners in het wijkteam. Het inkomen van de man is nét te hoog om hulp te krijgen van de sociaal raadslieden. De ombudsman informeert over dit signaal bij de gemeente en vraagt ook naar het inhoudelijke besluit om de lopende indicatie om te zetten van PGB naar ZIN. De gemeente legt uit dat de omzetting in zijn belang is. Uit het onderzoek is gebleken dat hij niet in staat is om zijn PGB te beheren en daardoor wordt ook niet de nodige zorg geleverd. De gemeente vindt het wel vreemd dat er onduidelijkheid is geweest over zijn mogelijkheden voor bezwaar. Het wijkteam zou hem daar wel degelijk bij moeten helpen. Mogelijk dat hij toch redenen had voor zijn bezwaar tegen ZIN, die nu onvoldoende naar voren zijn gekomen, ook al acht de gemeente de kans klein dat het bezwaar gehonoreerd wordt. De gemeente zegt toe om alsnog een besluit toe te sturen waartegen hij in bezwaar kan. Het wijkteam zou hem daar wel gewoon mee moeten helpen. Indien het wijkteam dit niet doet, dan kan hij dit keer op tijd daarvan een melding maken.

5481 Onduidelijkheid rond gestolen scootmobiel

Een vrouw uit Almere klaagt over de manier waarop zij via de WMO een scootmobiel verstrekt krijgt. Door het ontbreken van diefstalpreventie (stuurslot) is haar scootmobiel gestolen. Zij wil graag weten wie hiervoor verantwoordelijk is, de WMO of Welzijn. Als zij hierover in gesprek wil met de gemeente (WMO) wordt zij ondanks een toezegging niet teruggebeld door de gemeente. Ook is ze verbaasd/verbolgen over het feit dat de scootmobiel ter beschikking wordt gesteld zonder dat er rijlessen aan vooraf gaan. Op deze vragen komt ook geen duidelijkheid. Ze vraagt de ombudsman om dit te onderzoeken. Dit onderzoek loopt nog.

5.1.4. Onderwijs en Cultuur

Er zijn geen klachten binnen gekomen dit kwartaal.

5.1.5. Plangroep

Er zijn geen klachten binnen gekomen dit kwartaal.

5.2. Dienst Stedelijke Ontwikkeling

5277 Klacht over het ontbreken van verlichting op een tijdelijk aangelegde weg

Een man die in een nieuwbouwwijk in Almere woont beklagt zich over het ontbreken van verlichting op een tijdelijk aangelegde weg. Hij vreest voor ongelukken. De man heeft zijn klacht nog niet kenbaar gemaakt bij de gemeente zelf. De ombudsman stuurt de klacht door naar de gemeente.

5697 Niet eens met opgelegde boeterente door gemeente bij verkoop kavel

Een vrouw heeft in Almere een kavel gekocht. In het contract staat dat zij vóór 1 oktober 2017 in het bezit moet zijn van een omgevingsvergunning en dat notarieel transport uiterlijk dient plaats te vinden op 1 november. Doordat de gemeente aanvullende informatie nodig had voor de vergunning werd deze pas afgegeven op 26 oktober. Om te voorkomen dat de gemeente het koopcontract zou ontbinden, verzoekt de vrouw voortijdig om uitstel van het notarieel transport. De gemeente stemt in met uitstel tot 15 november, zonder daarbij de in het koopcontract afgesproken boeterente op te leggen. De hypotheekverstrekker komt vervolgens onverwachts met aanvullende eisen. Hierdoor wordt ook de nieuwe afgesproken datum niet gehaald. De vrouw vraagt de gemeente nog één keer om uitstel. De gemeente zou eerder hebben toegezegd dat dit weer mogelijk zou zijn, zonder financiële gevolgen. De gemeente ontkent dit. De gemeente gaat akkoord met uitstel, maar rekent wel de afgesproken boeterente. De vrouw dient een bezwaar in, omdat zij vindt dat de gemeente wel degelijk toezeggingen heeft gedaan, maar ook omdat zij vindt dat de verdragende factoren niet aan haar zijn toe te rekenen en de gemeente zelf ook fouten heeft gemaakt bij de vergunningsaanvraag. Er is geen sprake van een besluit dus de gemeente handelt haar schrijven af als een klacht. De gemeente ontkent dat zij fouten heeft gemaakt bij de vergunningsaanvraag en benadrukt dat dit er verder ook niet toe zou doen, nu zij de eerste keer akkoord is gegaan met het 'kosteloos' opschuiven van de uiterlijke datum voor notarieel transport. Verder stelt de gemeente dat een andere toezegging niet aan de orde was. De gemeente verwijst hiervoor naar de mailwisseling tussen de vrouw en de gemeente. Ook zegt de

gemeente dat, hoe vervelend ook, de vertraging door de aanvullende eis van de hypotheekverstrekker een omstandigheid is die voor rekening van de vrouw komt. De vrouw dient een klacht in bij de ombudsman. Het betreft een privaatrechtelijke overeenkomst tussen de vrouw en de gemeente. Voor een meer inhoudelijk bindend oordeel kan zij de zaak voorleggen aan een civiele rechter. Dit neemt niet weg dat er behoorlijkheidsnormen gelden bij de klachtafhandeling. Gelet op de klachtafhandeling en de motivering daarvan ziet de ombudsman geen onbehoorlijkheden. De ombudsman sluit derhalve het dossier.

5713 Verzoek om straatnaam te wijzigen

Een echtpaar heeft een optie genomen op een kavel in een nieuwe wijk in de gemeente Almere. Zij zijn echter van mening dat de straatnaam te veel lijkt op de aangrenzende laan. Zij voorzien problemen met het ontvangen van post en willen dat de naam van de laan veranderd wordt. Nadat de gemeente niet reageert op hun verzoeken benaderen zij de ombudsman. De ombudsman stuurt de klacht door naar de gemeente met het verzoek zo snel mogelijk inhoudelijk gemotiveerd te reageren. Dit gebeurt. Het echtpaar handhaaft de klacht over de gemeente, omdat zij vinden dat de gemeente te lang structureel niet gereageerd heeft op alle mails en brieven. De ombudsman beschikt slechts over één brief van het echtpaar waarop, na tussenkomst van de ombudsman, een reactie, met verklaring voor de vertraging, welgemeende excuses en belofte op verbetering is gekomen. De ombudsman vraagt aan het echtpaar een overzicht van de genoemde mails en brieven waar verder geen antwoord op is gekomen. Als reactie uitblijft sluit de ombudsman het dossier.

5.3. Programmabureau Stad

Er zijn geen klachten binnen gekomen dit kwartaal.

5.4. Stafdienst Bestuurszaken en Control

Er zijn geen klachten binnen gekomen dit kwartaal.

5.5. Stafdienst Bedrijfsvoering

Er zijn geen klachten binnen gekomen dit kwartaal.

5.6. Stadsbeheer

5328 Overlast door buurvrouw

De ombudsman ontvangt een mail van een familie. Daarin melden zij al vijf jaren overlast te ondervinden van hun buurvrouw. Deze klacht is ook in 2016 kenbaar gemaakt, maar destijds heeft onderzoek geen harde bewijzen opgeleverd waardoor er niet opgetreden kon worden. Nu zijn er meerdere nieuwe burens die volgens de familie eveneens overlast ervaren. Omdat in de mail aan de ombudsman kenbaar wordt gemaakt dat deze kwestie ook bij B&W onder de aandacht is gebracht

en dit desgevraagd door de gemeente wordt bevestigd, is er nu geen rol weggelegd voor de ombudsman. Eerst moet immers de gemeente de gelegenheid krijgen om op de nieuwe overlast meldingen te reageren, pas als dit niet of onvoldoende gebeurt kan het zijn dat de ombudsman aanleiding ziet de kwestie in behandeling te nemen.

5440 Niet handhaven overlast afmeerplaatsen Almere Haven

De gemeente heeft aan een oever in Almere Haven afmeerplaatsen toegestaan. Voorheen legden mensen hun boten aan bomen vast, dit was slecht voor de bomen en daarom heeft de gemeente een aantal afmeerplaatsen aangelegd. Dit creëert voor een bewoonster evengoed overlast, omdat nu de hele rietstrook die er was is afgestorven. Tevens ligt er één boot permanent aangemeerd waar regelmatig vuilniszakken bij liggen. Daarnaast liggen er op de oever verschillende soorten bootjes. Het ziet er rommelig uit. De vrouw is al langere tijd bezig met de gemeente. Wanneer zij de Ombudsman benadert heeft ze nog steeds geen antwoord op een brief van dan ruim drie maanden geleden. Als het antwoord op de vragen van de ombudsman lang duurt besluit de ombudsman over te gaan op het organiseren van een schouw. Deze staat gepland voor het tweede kwartaal.

5505 niet reageren op vordering tot dwangsom

Een advocaat benadert de ombudsman namens zijn cliënt met een klacht over het structureel niet inhoudelijk reageren op brieven en vordering tot dwangsom. De cliënt heeft bij de bestuursrechter een zaak tegen de gemeente Almere gewonnen. De gemeente Almere werd daarmee opgelegd een nieuw besluit te maken. Dit nieuwe besluit bleef uit. De advocaat heeft de gemeente verschillende keren benaderd over een nieuw besluit en ook een dwangsom gevorderd. Uiteindelijk volgde een besluit, maar op de vordering tot dwangsom is nooit gereageerd. De ombudsman stuurt de klacht door naar de gemeente Almere met het verzoek deze op te pakken, maar ook zo spoedig mogelijk inhoudelijk op de advocaat te reageren.

5526 Ongenoegen over handelen gemeente Almere rond gevaarlijke verkeerssituatie

Een vrouw schrijft de ombudsman, omdat zij reeds vier maanden geleden de gemeente verzocht heeft maatregelen te nemen bij een gevaarlijke verkeerssituatie. Het betreft een kruispunt waar de voorrangregels niet voor iedere weggebruiker duidelijk zijn. Dit probleem kan worden opgelost door het plaatsen van een verkeersbord. De gemeente heeft enige tijd geleden bevestigd dat het bord is besteld en zodra het binnen is, zal de aannemer de plaatsing inplannen. Er is nu alweer enige tijd verstreken en de vrouw heeft nog niets van de gemeente gehoord. Ze hoopt dat de ombudsman daarin iets kan betekenen. De ombudsman stuurt de klacht van de vrouw door aan de afdeling stadsbeheer met het verzoek deze zo spoedig mogelijk op te pakken.

5530 Klacht over geen reactie melding openbare ruimte

Een inwoner van Almere dient in september 2017 een melding openbare ruimte in. Hij krijgt daar geen reactie op. Hij belt de gemeente die hem belooft contact met hem op te nemen. Begin januari doet hij opnieuw een melding. Ook daar reageert de gemeente niet op, ook niet nadat de man er achteraan heeft gebeld. De man legt zijn klacht voor aan de ombudsman. Deze verzoekt hem een kopie van de meldingen toe te zenden, zodat hij navraag kan doen bij de gemeente Almere. Ondanks herhaald verzoek ontvangt de ombudsman niets. Tot nader bericht gaat de ombudsman over tot sluiting van het dossier.

5608 Gemeente houdt volgens verzoeker onvoldoende toezicht heiwerkzaamheden

Een vrouw schrijft de ombudsman. Door een bouwbedrijf is er tijdens heiwerkzaamheden schade ontstaan. De gemeente had hier volgens haar strenger toezicht moeten houden. In de klachtafhandeling zou de gemeente hebben toegeven dat een en ander niet goed is verlopen,

maar zij stellen zich niet aansprakelijk voor de schade die het bouwbedrijf heeft gecreëerd. Verzoekster klaagt ook dat zij gedurende het gehele proces meerdere keren gebeld heeft over de problemen, maar dat zij niet een keer is teruggebeld. De klachtafhandeling duurt vier maanden, en ook in deze periode is zij niet één keer gebeld. Dit lijkt krom gezien het feit dat een belangrijk element van haar klachten is dat zij structureel niet gebeld of persoonlijk benaderd wordt. De ombudsman neemt de klachten in onderzoek.

5899 Klacht over volledig openbreken trottoir

Een hoogbejaarde man in Almere kan zijn woning alleen verlaten met behulp van een scootmobiel. Door onderhoudswerkzaamheden in zijn straat is hij nu aan huis gekluisterd. De man neemt daarom contact op met de ombudsman. De ombudsman belt met de gemeente om het probleem daar kenbaar te maken. De gemeente zegt toe dat zij er zorg voor zullen dragen dat de overlast van de werkzaamheden voor de man beperkt zullen worden. De gemeente pakt het verder op en de ombudsman sluit het dossier.

5661 Gemeente gaat onvoldoende in gesprek met burger

Een man komt op het spreekuur van de ombudsman. Hij is niet goed ter been en ondervindt veel overlast van de bladeren die van de bomen vallen in de straat en zijn tuin. Hij kan deze vanwege zijn fysieke gesteldheid niet zo goed opruimen en hij is ook bang om uit te glijden. De burens hebben ook last van de bomen, omdat veel van hen zonnepanelen hebben. De man heeft dit aangekaart bij de gemeente. Hij stelt voor dat bomen te kandelabereren zodat er minder takken en minder bladeren zullen zijn. De gemeente heeft laten weten dat hij daarvoor draagvlak aan moet tonen, dus dat hij een petitie in de buurt moet starten. Dit is lastig voor de man. Niet alleen is hij slecht ter been, maar ook heeft hij psychische aandoening en dat maakt het lastig voor hem. Toch gaat hij alle deuren langs. Hij krijgt de hele straat mee, alsmede een aantal bewoners in de straat verderop. Hij dient de petitie in. Uiteindelijk ontvangt hij een brief van de gemeente met de mededeling dat zij in beginsel geen bomen willen kappen omdat Almere groen moet blijven, maar dat het wel goed is vier van de bomen te kappen. Zo kunnen de bomen beter groeien. Dit is niet het verzoek van de man geweest. Bovendien blijft nu juist de boom staan waar hij last van heeft. De ombudsman is het met de man eens dat het onfatsoenlijk is van de gemeente dat ze hem eerst alle deuren langs laat gaan, om vervolgens toch niets met de petitie te doen. Daarnaast hoort de ombudsman ook heel duidelijk de zorg van de man: het feit dat hij de bladeren in zijn tuin niet kan opruimen en de angst om uit te glijden. Omdat de gemeente de klacht van de man nog niet zelf behandeld heeft draagt de ombudsman deze warm over. De ombudsman vraagt aan de gemeente om met de man in gesprek te gaan over zijn klachten en zijn zorgen. Mogelijk is er een oplossing te vinden voor zijn overlast van de bladeren. Lange tijd lijkt er niets te gebeuren. De man benadert wederom de ombudsman met de vraag waarom hij niets hoort. De ombudsman rappelleert bij de gemeente en die laat weten zo spoedig mogelijk met een antwoord te komen. De ombudsman reageert daarop verbaast. De gemeente heeft de man immers nog niet gehoord. De gemeente laat weten zij niet wist dat de man gehoord had willen worden. Niet alleen heeft de ombudsman dit herhaaldelijk aangegeven, ook is het horen van verzoekers volgens de Algemene Wet Bestuursrecht een essentieel onderdeel van een behoorlijke klachtafhandeling. Ondertussen ontvangt de man een 'klachtafhandeling' waarin wederom wordt uitgelegd dat het niet goed is voor de bomen om ze te snoeien en dat dit dus ook niet gaat gebeuren. De ombudsman betreurt de gang van zaken ten zeerste. Dit is geen klachtafhandeling, maar een toelichting van een standpunt. Er wordt immers niet in gegaan op de zorgen van de man, noch zijn klachten over het feit dat de gemeente hem voor niets de buurt rond heeft gestuurd. Dit was mogelijk anders geweest als de gemeente de moeite had genomen om met de man in gesprek te gaan. Daarop laat de gemeente aan de ombudsman weten dat de man in het verleden met ziektes heeft gescholden

richting ambtenaren en dat deze daarom niet meer met hem in gesprek willen. De ombudsman begrijpt dat er grenzen gesteld moet worden aan onbehoorlijk gedrag, maar alles in de casus maakt duidelijk dat er niet echt naar de man geluisterd wordt. Kennelijk overschreeuwt hij zich op een onbehoorlijke manier. Dergelijk gedrag moet begrensd worden, maar de man heeft in dit stadium op zijn minst recht op een inhoudelijke afhandeling van zijn klachten. Dit heeft hij feitelijk nog steeds niet gehad. De ombudsman vraagt de mediator van de gemeente Almere om met partijen in gesprek te gaan om te kijken of de man zich zo wel gehoord zal voelen. Dit loopt nog.

5829 Bezwaren tegen uitbreiding kinderdagverblijf en uitblijven reactie brief wethouder

Een aantal bewoners uit Almere wendt zich tot de ombudsman. Een nabijgelegen kinderdagverblijf gaat zich uitbreiden. Hiervan komt er een vestiging bij hen in de straat. Zij hebben hier bezwaren tegen. Zo vrezen zij onder andere voor geluids- en parkeeroverlast. Aan de uitbreiding heeft een wijziging van het bestemmingsplan ten grondslag moeten liggen. De buurtbewoners schrijven de ombudsman, omdat zij vinden dat zij onvoldoende mogelijkheden hebben gehad om een zienswijze in te brengen. Ook hebben zij een brief geschreven aan de wethouder, maar daar hebben zij nooit enige reactie op gehad. De omgevingsvergunning is inmiddels verstrekt en hierin wordt geen grens gesteld aan het aantal kinderen. De buurtbewoners gaan gezamenlijk in bezwaar tegen de afgegeven omgevingsvergunning. De ombudsman bespreekt met verzoekers dat inhoudelijk de bezwaarprocedure nog loopt en dat deze afgewacht dient te worden alvorens de ombudsman inhoudelijk aan zet is. Wel zou de ombudsman marginaal kunnen onderzoeken wat de mogelijkheden tot inspraak zijn geweest, maar over de inhoud van een bestemmingsplan gaat de ombudsman ook niet. Ook kan de ombudsman nagaan of het klopt dat er op de klachtbrief van de bewoners niet gereageerd is. Uit de door verzoekers nader aangeleverde stukken blijkt dat er een uitgebreide inspraakprocedure heeft plaats gevonden en dat alle zienswijzen persoonlijk punt voor punt zijn meegewogen en/of gemotiveerd weerlegd. De ombudsman kan niet anders dan oordelen dat dit behoorlijk is gebeurd. De ombudsman informeert nog wel bij de gemeente hoe het kan dat er op de eerdere klachtbrieven richting de wethouder geen antwoord is gekomen.

5863 Klacht over modderpoel bij tijdelijke parkeerplaats

In december 2017 legt de gemeente een tijdelijke parkeerplaats aan in verband met bouwwerkzaamheden. Daarbij zijn geen tegels aangebracht tussen de parkeerplaats en het trottoir. Een buurtbewoner heeft de gemeente verzocht deze aan te brengen. Als het regent is het namelijk een grote modderpoel. De gemeente zegt toe dit te doen, maar na verschillende keren mailen en bellen gebeurt dit niet. Op 23 maart stelt een ambtenaar ineens dat er geen geld meer beschikbaar is. Verzoeker krijgt sterk de indruk dat er verschillende personen langs elkaar heen werken. De ombudsman constateert dat de gemeente nog niet in de gelegenheid is geweest om de klacht te behandelen en draagt deze warm over aan de gemeente.

5.7. Publiekszaken

5.7.1. Belastingen

5332 Beslag om niet betalen gemeentelijke belastingaanslagen

Een man benadert de ombudsman over het feit dat er een deurwaarder is langs geweest om beslag aan te kondigen. Dit vanwege het feit dat hij gemeentelijke aanslagen niet betaald heeft. Daarnaast vertelt hij dat hij schulden heeft. De ombudsman vraagt of de man al schuldhelpverlening heeft benaderd. Dit heeft hij niet. De ombudsman adviseert hem daarom contact op te nemen met Plangroep. Hij zegt dat hij voor de gemeentelijke belastingen

kwijtschelding heeft gevraagd, maar dat hier nooit op gereageerd is. De ombudsman informeert bij de gemeente. De gemeente laat weten dat hier wel degelijk op gereageerd is. Deze is afgewezen omdat de man gewoon beschikte over een ruim inkomen. Daarnaast staan er meerdere aanslagen open van voorgaande jaren. Er is verschillende keren geprobeerd om betalingsregelingen te treffen, maar de man komt deze steeds niet na. Nu heeft de man even geen werk. De man vertelt dat hij inmiddels bij Plangroep is geweest en dat hij niet wordt toegelaten, omdat hij uitzicht heeft op een baan. Als de ombudsman informeert bij Plangroep blijkt de man niet langs te zijn geweest. Mogelijk heeft hij alleen geïnformeerd via 14036. Plangroep adviseert de man met klem een afspraak te maken om zijn financiële situatie en hulpvraag te bespreken. De ombudsman sluit zich hier bij aan. De ombudsman laat weten als hij hier niet verder mee komt, hij weer contact op kan nemen. Tot nader bericht sluit de ombudsman het dossier.

5341 Niet bevoegd klacht naheffingsaanslag gezien lopende beroepsprocedure

Een man krijgt een naheffingsaanslag. Zijn bezwaarschrift hiertegen wordt ongegrond verklaard, waarna hij beroep aantekent bij de rechter. Tevens dient hij een klacht in bij de gemeente. De klacht wordt ongegrond verklaard waarna de man de zaak voorlegt aan de ombudsman. Gezien de samenhang met de beroepsprocedure is de ombudsman niet bevoegd de zaak in behandeling te nemen. Dit laat hij de man weten waarna het dossier gesloten wordt.

5612 Kwijtscheldingsverzoek is afgewezen

Een man schrijft de ombudsman omdat zijn kwijtscheldingsverzoek is afgewezen. De man vindt dat de gemeente in de afwijzing onvoldoende rekening houdt met zijn openstaande schulden. Als de ombudsman contact opneemt met de man blijkt er nog bezwaar open te staan. De ombudsman verwijst hem voor ondersteuning hierbij naar de sociaal raadslieden of het wijkteam. De ombudsman gaat tot nader bericht over tot sluiting van het dossier.

5.7.2. Burgerzaken

5480 Klacht over structureel pasfoto's weigeren door de gemeente Almere

Een vrouw belt de ombudsman omdat de gemeente Almere (Burgerzaken) structureel pasfoto's zou weigeren als de mensen op deze foto een bril dragen. Alle fotografen in en om Almere zouden weigeren om mensen nog met bril op de foto te zetten als dit voor een officieel document is. De ombudsman weet dat het is toegestaan om een bril te dragen op de foto voor een officieel document, maar dat gemeentes daarbij wel gebonden zijn aan de strenge regels van de rijksoverheid. Zo moeten beide ogen volledig zichtbaar zijn en mag er geen sprake zijn van schaduw op het gezicht. Als de gemeente hier niet streng op oordeelt loopt de vrouw het risico dat haar paspoort bij de douane niet geaccepteerd wordt. De ombudsman vraagt aan de vrouw of zij de foto waar het om gaat op wil sturen. Dit gebeurt. Naar aanleiding van de foto begrijpt de ombudsman dat het discutabel is of deze wel aan de nationale richtlijnen voldoet. Zo is het rechteroog van de vrouw niet goed zichtbaar. Hij acht het afwijzen van deze foto dan ook niet onbehoorlijk. Dit neemt niet weg dat er een signaal is dat fotografen in en om Almere zouden weigeren om nog foto's te maken met bril. De ombudsman doet een informatieverzoek richting gemeente. Burgerzaken laat weten dat de ervaring inderdaad is dat het voor fotografen moeilijk is om een pasfoto te maken van mensen met bril, op zodanige wijze dat deze voldoet aan de richtlijnen. De gemeente hoort vaker dat fotografen mensen vragen om hun bril af te zetten. De gemeente heeft daarom diverse afspraken gemaakt met een aantal vakfotografen. Deze afspraak houdt in dat bij afkeuring van een foto, de betrokkene met een begeleidend formulier waarop staat waarom de foto is afgekeurd, terug kan naar de fotograaf. De fotograaf maakt dan in principe kosteloos een nieuwe foto. Indien een foto van een brildrager aan de richtlijnen voldoet, dan zal deze uiteraard geaccepteerd worden. De ombudsman ziet naar aanleiding van dit verhaal geen grond voor onbehoorlijk handelen door de gemeente en sluit het dossier.

5539 Klacht over weigeren paspoort omdat zoon niet meer op foto lijkt

Het paspoort van de zoon (3 jaar) van een man wordt bij de douane geweigerd, omdat het kind niet meer lijkt op de foto van het paspoort. Dit is ook niet gek, de foto op het paspoort is inmiddels twee jaar oud. Kinderen moeten tegenwoordig een eigen paspoort hebben. Een klein kind zal in een paar jaar tijd veel veranderen. De man heeft de gemeente gevraagd om een nieuw paspoort. De gemeente kan wel een nieuw paspoort verstrekken, maar dit kost wel geld en het is zonde omdat het paspoort nog 3 jaar geldig is. Ook de man vindt het vreemd dat hij weer opnieuw moet betalen. De ombudsman legt het verhaal voor aan de gemeente met het verzoek met de man in gesprek te gaan. De gemeente legt de man uit dat zij hier niets aan kan doen. Wel is de gemeente met de man eens dat het vreemd is dat een geldig paspoort geweigerd wordt. De gemeente belt daarom voor de man met de marechaussee. Deze laat weten dat het in beginsel niet vaak voor komt, omdat medewerkers getraind worden naar bepaalde dingen te kijken. Wel is het zo dat het kan verschillen per persoon hoe hier naar gekeken wordt. Dit vindt de gemeente een vreemd antwoord. De gemeente adviseert de man daarom om een klacht in te dienen bij de marechaussee en eventueel de Nationale Ombudsman te benaderen over dit probleem.

5573 Verzoek om vergoeding nieuwe foto's voor paspoort

Een familie uit Almere maakt al jaren hun foto's voor hun paspoort in een fotohokje. Nooit eerder hebben zij hier problemen mee gehad. Dit keer worden de foto's echter geweigerd en worden zij naar een fotograaf verwezen. De familie is hier erg verbaasd over. Zij vinden dat de gemeente de kosten voor de pasfoto's bij de fotograaf moet vergoeden, of in ieder geval de foto's uit het pashokje. De gemeente heeft zelf de klacht nog niet behandeld, dus de ombudsman verwijst de familie terug naar de eerste lijn en sluit het dossier.

5727 Klacht over onaangekondigd huisbezoek in het kader van een LAA onderzoek

In het kader van landelijke aanpak adreskwaliteit (LAA) krijgt een man uit Almere onaangekondigd een bezoek van handhavers van de gemeente Almere. De aanleiding van dit huisbezoek was een binnengekomen signaal van mogelijke schijnverlating. Deze schijn is er wanneer twee mensen recentelijk samen een kind hebben gekregen, maar niet staan ingeschreven op hetzelfde adres. De man was niet thuis, maar een vriendin deed de deur open en heeft de ambtenaren niet binnengelaten. Uiteindelijk wordt er verder geen onderzoek ingesteld, maar de man is van mening dat voor het LAA onderzoek wel degelijk met minder zwaarwegende middelen had kunnen gebeuren. Een raadpleging van de systemen binnen de gemeente Almere had een schijnverlating al uit kunnen sluiten. Bovendien heeft de man helemaal niet recentelijk een kind gekregen, de jongste is al bijna 4 jaar oud. Een huisbezoek was volgens de man daarom niet nodig geweest. De gemeente ontkent dat er sprake is geweest van een huisbezoek, nu de ambtenaren niet binnen zijn geweest. De man komt er achter dat de gemeente voor ieder afgerond LAA onderzoek €70,- ontvangt. Een onderzoek is pas afgerond als de gemeente daarvoor een huisbezoek heeft afgelegd. Dit roept vragen op bij de man en hij dient daarover een klacht in. Uiteindelijk wordt de klacht, ondanks herhaaldelijk verzoek van de man, afgehandeld zonder hem te horen. Daarop besluit de man de ombudsman te benaderen. Voordat de ombudsman er verder in duikt, ontvangt de man alsnog een uitnodiging om over zijn klachten in gesprek te gaan. De ombudsman spreekt met de man af dat hij eerst dit gesprek afwacht. Na dit gesprek laat de man weten dat hij nog wel vraagtekens heeft bij hoe de gemeente hun bevoegdheden heeft ingezet, maar dat hij het wel een heel prettig gesprek heeft gevonden waarbij de gemeente welgemeende excuses heeft gemaakt. Deze heeft hij geaccepteerd en voor hem is daarmee de zaak afgedaan. De ombudsman sluit daarom het dossier.

5750 Doorlooptijden spoedaanvraag identiteitskaart is te lang

Een man wil een identiteitskaart met spoed aanvragen, maar kan pas over vijf dagen langs voor een afspraak. De vrije inloopuren zijn afgeschaft. Hij vindt de termijn te lang en neemt contact met de ombudsman op. Deze vraagt hem om permissie om de klacht door te sturen of meneer kan zelf een klacht indienen. Als de ombudsman niets meer van de man verneemt gaat hij er van uit dat de man zijn klacht zelf bij de gemeente kenbaar heeft gemaakt, of dit niet meer wil. De ombudsman sluit het dossier.

5772 Onderzoek naar registratie in de BRP

Een vrouw, woonachtig in Amerika, wendt zich tot de ombudsman. In 2012 is zij verhuisd naar de Verenigde Staten. Ten tijde van haar verhuizing naar het buitenland zijn er drie openstaande belastingaanslagen. Voor het moment dat er 5 jaren zijn verstreken behoort een aanslag gestuit te worden, bijvoorbeeld door het versturen van een brief. Wanneer dit niet, niet juist of niet tijdig gebeurt, verjaart de aanslag en kan deze niet meer geïnd worden. De vrouw stelt dat in haar geval de aanslagen niet (tijdig) zijn gestuit omdat zij de brieven niet (tijdig) heeft ontvangen. Zij heeft de aanslagen dientengevolge niet voldaan, maar wanneer de hoogte van de vordering vervolgens leidt tot een weigering haar een nieuw paspoort te verstrekken, vraagt zij de ombudsman om hulp. De vrouw stelt dat de Rijksbelastingdienst bij het versturen van de stuitingsbrieven, ten onrechte is afgegaan op onjuiste adresgegevens en dat gemeente Almere die heeft verstrekt uit haar Basisregistratie Persoonsgegevens (BRP). Ondanks herhaalde verzoeken aan de vrouw om bewijs van haar stelling te leveren, blijkt uit niets dat gemeente Almere verantwoordelijk is geweest voor het verstrekken van de adresinformatie. Desalniettemin doet de ombudsman navraag bij gemeente Almere, maar wanneer vernomen wordt dat de vrouw al in 2004 is uitgeschreven uit de BRP in Almere en in 2012 uit de BRP van Blaricum, is er voor de ombudsman geen aanleiding een en ander nader te onderzoeken.

5893 Niet krijgen briefadres

Een jonge man heeft tot drie keer toe geprobeerd een briefadres aan te vragen bij de gemeente Almere. Hij woonde eerst bij zijn moeder, maar moest daar weg. Hij is daar toen uitgeschreven. Inmiddels is zijn ID kaart verlopen en hij moet een nieuwe aanvragen. Dit lukt nu niet. Hij zegt dat hij niet weet waarom zijn briefadres is afgewezen, maar uit het besluit blijkt dat niet alle opgevraagde informatie is aangeleverd. De ombudsman besluit voor de man te informeren bij de gemeente wat er nodig is om te zorgen dat het briefadres wél wordt toegewezen. Deze situatie lijkt voor niemand wenselijk. De gemeente duikt het dossier in en komt er achter dat de man al sinds 2013 nergens meer ingeschreven staat. Hij heeft zich toen een tijdje bij zijn moeder mogen inschrijven, toen ook om zijn ID te verlengen. Daarna is hij hier, na een adresonderzoek, weer uitgeschreven. Sindsdien heeft hij nergens meer ingeschreven gestaan. Nu zijn ID verlopen is lijkt hij weer contact te zoeken. De gemeente Almere concludeert dat deze jonge man binnen de doelgroep van een lopende pilot valt. Deze pilot richt zich actief op het vinden van zogenaamde 'spookjongeren'. De gemeente gaat bij deze pilot de jongeren actief opzoeken en persoonlijk benaderen om te zorgen dat ze weer ergens ingeschreven worden (of een briefadres krijgen), maar ook om te kijken wat er verder nodig is om ze weer volwaardig mee te laten doen aan de maatschappij. De gemeente besluit het dossier van deze jonge man aan de pilot toe te voegen. Als de gemeente de jongen heeft gesproken zegt zij dat hij bij een familielid in Amsterdam woont en dat hij geen behoefte heeft aan hulp van de gemeente Almere. De ombudsman koppelt terug aan de jongen wat hij gehoord heeft waarop de jongen erg boos wordt. Hij zit slechts een week daar, maar heeft wel echt een probleem met het niet hebben van een briefadres. Hij geeft aan niets meer te willen weten van de ombudsman. De ombudsman laat weten dat hij het vervelend vindt dat de jongen zich niet begrepen voelt en biedt aan hem graag verder te willen helpen. De jongen geeft aan hier geen behoefte aan te hebben. De ombudsman laat weten het signaal in het algemeen op te pakken en te bespreken met de gemeente. Ook benadrukt de ombudsman dat als de jongen zich bedenkt hij dit kan laten weten.

5895 Klacht innemen en vernietigen gevonden identiteitskaart met verblijfstitel

Verzoeker dient een klacht in over de afdeling burgerzaken. Ze heeft een identiteitskaart gevonden met verblijfstitel van een kind. Ze kan deze niet afgeven bij de politie, maar moet deze afgeven op het stadhuis. Dit kost tijd, benzine en parkeergeld. Dit vindt zij nog overkomelijk, maar erger nog vindt ze dat de naam en kaartnummer nergens ingevoerd worden zodat de persoon in kwestie automatisch melding krijgt dat deze gevonden is als hij of zij een nieuwe kaart aan gaat vragen. De kaart zal ingenomen en vernietigd worden. De ombudsman constateert dat de klacht nog niet door de gemeente zelf is afgehandeld en zendt deze door aan de gemeente.

Kwartaalrapportage eerste en tweede kwartaal 2018

6. Binnengekomen verzoeken per dienst tweede kwartaal

6.1. Dienst Sociaal Domein

6.1.1. Werk en Inkomen

6507 Man wil in gesprek over waarschuwing van de gemeente

Een man komt op het spreekuur van de ombudsman. Hij heeft een waarschuwing gehad van de afdeling Werk en Inkomen, omdat hij zich agressief zou hebben gedragen. De man was echter in paniek, omdat zijn uitkering geblokkeerd is en hij nu zijn huur niet meer kan betalen. De man spreekt gebrekkig Nederlands. Hij wil een klacht indienen bij de gemeente over de gang van zaken. In de brief wordt hij wel verwezen naar de klachtenprocedure, maar hoe hij dit moet bewerkstelligen wordt uit de brief niet duidelijk. De ombudsman constateert dat, los van wat er inhoudelijk is voorgevallen, schriftelijke communicatie met een man die de Nederlandse taal nog niet goed beheerst het probleem niet zal oplossen. De ombudsman wil eerst uitzoeken of de uitkering al weer hervat is en zo niet, wat daarvoor nodig is. Wat betreft de onvrede over de gang van zaken draagt de ombudsman de zaak warm over aan de eerste lijn en stelt voor dat de man door de gemeente wordt uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek waarbij de gemeente een tolk regelt of hij zelf iemand kan mee nemen die voor hem vertaalt.

6314 Ontoereikende reiskostenvergoeding

Een man komt op het spreekuur in Almere. Hij vertelt dat hij met veel plezier vrijwilligerswerk doet in de keuken van een restaurant in het kader van de Participatiewet. Waar hij minder blij mee is, is dat de reiskostenvergoeding die hij van de gemeente ontvangt niet kostendekkend is. Als hij daarover klaagt bij de gemeente stelt de gemeente dat de vergoeding gebaseerd is op de al jaren niet meer bestaande strippenkaart. De man vraagt de ombudsman om dit uit te zoeken. De man vertelt ook dat hij in 2020 graag terug zou willen naar de Antillen om voor zijn moeder te zorgen. Hij wil graag weten of het mogelijk is om dit met behoud van uitkering te doen, slechts voor tijdelijk tot dat hij zelf werk vindt. De ombudsman kan de man meteen vertellen dat dit niet mogelijk zal zijn. Wel zegt hij toe uit te zoeken of er andere mogelijkheden voor de man zijn. Ook zal de ombudsman de klacht over de 'te lage' reiskostenvergoeding onderzoeken.

6235 Klacht over foute verrekeningen uitkering

Een man heeft een bijbaan naast zijn uitkering. Dit wordt verrekend, maar volgens de man is dit maanden lang verkeerd gebeurd. Hij heeft verschillende keren geklaagd bij zijn klantmanager. In februari heeft hij een klacht ingediend. Het bedrag heeft hij uiteindelijk teruggekregen, maar in de tussentijd heeft hij wel schulden opgebouwd. Dit terwijl hij in de WSNP zit. Hij maakt zich ernstige zorgen dat hij uit het WSNP wordt gezet. De ombudsman zoekt contact met de man omdat hij graag een persoonlijk gesprek wil, maar ook voor de onderliggende stukken. De ombudsman is nog in afwachting van reactie.

6121 Klacht over Jobcoach

Op het spreekuur van de ombudsman in Almere kwam een jonge vrouw met haar vader. De vrouw is alleenstaande moeder en ontvangt alimentatie van haar ex-partner. Volgens de vader zit ze hiermee na aftrek van de verschuldigde belasting onder bijstandsniveau maar de gemeente wil niet aanvullen. Toch gaat de klacht eigenlijk niet daarover. De vrouw wil heel graag aan het werk maar het lukt haar niet om zelf aan de slag te komen. Daarom heeft ze hulp van een jobcoach ingeroepen en gekregen, maar volgens haar doet deze zo weinig dat ze er niets mee opschiet. De vader is ook zeer verbolgen over de gang van zaken en heeft hierover al een klacht ingediend bij de wethouder maar heeft daarop nimmer een reactie ontvangen

6086 Vrouw wordt gedwongen tot een aanvraag ANW uitkering

Een vrouw uit Almere bezoekt het spreekuur van de ombudsman. Ze ontvangt al jaren een kleine aanvullende bijstandsuitkering op haar arbeidsongeschiktheidsuitkering van het UWV. De gemeente heeft nu vastgesteld dat er mogelijk recht is op een ANW uitkering omdat mevrouw weduwe is. Dat was ze al toen ze de aanvullende uitkering aanvroeg, en de gemeente heeft haar "gedwongen" een aanvraag ANW uitkering te doen. De vrouw is hierdoor helemaal van slag en is vreselijk bang voor eventuele nadelige financiële consequenties. Ze heeft niet de indruk dat haar consulent naar haar luistert en haar netjes informeert over het waarom van deze gang van zaken. Ze vraagt de hulp en het advies van de ombudsman. De ombudsman legt de zaak voor aan de gemeente en vraagt de gemeente om contact op te nemen met de vrouw. Dat doet de gemeente en er blijkt iets niet helemaal goed gegaan te zijn. De gemeente is begonnen met "een project Voorliggende Voorzieningen" om te beoordelen of er burgers met een bijstandsuitkering zijn die aanspraak kunnen maken op een andere regeling. In deze zaak is de medewerker wellicht wat te voortvarend te werk gegaan want naar het lijkt heeft de vrouw geen recht op een andere uitkering. De gemeente heeft hierover contact met haar gehad en de gang van zaken besproken en toegelicht. Ook zegt de gemeente toe in gesprek te zullen gaan met de opdrachtgever/projectleider om zaken als deze in de toekomst te voorkomen. Gezien de onrust die de kwestie bij de vrouw veroorzaakt heeft vraagt de ombudsman de gemeente nog de vrouw een bosje bloemen te sturen en sluit het dossier. Vervolgens loopt er toch weer van alles mis. Na heel veel heen en weer gebel wordt besloten dat de vrouw de aanvraag ANW mag intrekken zodat zij weer rust krijgt en de laatste 2 jaar voor haar AOW weet waar ze financieel aan toe is.

6085 Klacht over bejegening door Sociaal Recherche

Op het spreekuur in Almere komen een man en een vrouw met een klacht over de manier waarop de Sociaal Recherche een onderzoek naar het recht op bijstand van de vrouw uitvoert. De man en vrouw zijn vier jaar geleden van tafel en bed gescheiden nadat de man 'uit de kast is gekomen'. Eigenlijk is dit nog steeds een groot geheim en vooral de vrouw kan er maar moeilijk mee omgaan. Ze zou dit het liefst voor iedereen verborgen houden. Sinds medio maart is de gemeente een onderzoek gestart naar het recht op bijstand van de vrouw en daarvoor is de Sociaal Recherche ingeschakeld. De vrouw vertelt de ombudsman dat ze aan alles meewerkt maar dat het onderzoek heel onprettig is verlopen. Ze is enorm gekleineerd door de Sociaal Recherche. Mede door dit onderzoek zou haar privé leven nu bekend zijn bij de bureaus. De vrouw schaamt zich vreselijk en weet niet meer zo goed wat ze moet doen om aan te tonen dat ze niet liegt. De Sociaal Recherche zou haar ex man niet willen spreken waardoor de verwarring en onduidelijkheid blijft bestaan. Ze heeft sinds januari 2017 al haar eigen rekeningnummer doorgegeven aan de gemeente, maar de uitkering wordt nog steeds door de gemeente op hun gezamenlijke rekening gestort. De ombudsman neemt haar klachten in onderzoek, nu er meerdere signalen over de Sociaal Recherche bekend zijn bij de ombudsman.

6030 Klacht over Sociaal Recherche en stoppen uitkering alleenstaande moeder

Een alleenstaande moeder uit Almere wendt zich tot het spreekuur van de ombudsman. Ze is een alleenstaande moeder van drie kinderen. Ze heeft een uitkering en volgt een opleiding, die zij bijna heeft afgerond. Er is bij de gemeente Almere kennelijk een anonieme tip binnengekomen dat zij zou samenwonen. De Sociaal Recherche wordt ingeschakeld. Wanneer de Sociaal Recherche op een ochtend heel vroeg langs komt voor een huisbezoek zit de moeder midden in haar ochtendritueel van kinderen wassen, aankleden, te eten geven, naar de peuterspeelzaal brengen en zelf moet ze om 9.00 uur op school zijn. Ze laat weten dat de Sociaal Recherche best mag binnenkomen, maar dat ze maar een half uur hebben. Het antwoord van de Sociaal Recherche hierop is dat ze anderhalf uur nodig heeft en dat als ze niet meewerkt haar uitkering wordt gestopt. De vrouw heeft nog een keer proberen uit te leggen dat anderhalf uur echt niet ging, omdat ze ook naar school moest. De Sociaal Recherche mocht naar binnen, maar dan slechts voor een half uur. De Sociaal Recherche bood haar daarop een 'hersteltermijn' van 5 minuten om een advocaat te bellen. Dit lukte uiteraard niet om 7.30 in de ochtend. De Sociaal Recherche is daarop vertrokken, heeft melding gemaakt bij de gemeente dat de vrouw niet meewerkte en daarop is haar uitkering stopgezet. De vrouw vertelt dat de Sociaal Recherche niet alleen onredelijk is geweest in wat zij vroegen en stelden, maar ook dat zij extreem onbeschoft tegen haar waren. Ze dient een klacht in bij de gemeente en een bezwaar tegen het stopzetten van haar uitkering. Het onderzoek wordt ondertussen afgerond en de uitkomst is dat zij niet samenwoont. De klacht wordt afgehandeld en samengevat wordt er gezegd dat de medewerkers van de Sociaal Recherche zich niet herkennen in hetgeen de vrouw zegt. De ombudsman vindt het erg zorgelijk hoe de Sociaal Recherche en de gemeente omgaan en hoe zij de belangen van kinderen in acht nemen door op deze manier gewoon de uitkering stop te zetten. De ombudsman gaat hierover met de gemeente en Sociaal Recherche in gesprek.

5972 Klacht over bejegening door Sociaal Recherche

Een vrouw uit Almere belt de ombudsman. Haar verhaal is aanleiding voor de medewerker om op huisbezoek te gaan. De vrouw heeft een verslavingsverleden. Ze is al jaren clean en heeft in de schuldsanering gezeten. Ze heeft een lage WIA uitkering en krijg een aanvullende bijstand gemeente. Nadat de schuldsanering was afgerond, werd ze benaderd door dealers uit verleden bij wie ze nog schulden heeft. Ze voelde zich onder druk gezet om de nog openstaande schulden te betalen. Ze heeft zich laten overhalen door een kennis om een wietplantage in huis te nemen maar is betrapt. Aanvullende bijstand is gestopt en er loopt ook een strafrechtelijk onderzoek. Verder moet ze nu haar woning verlaten (sociale huurwoning). Dit accepteert ze allemaal. Ze heeft zelf een fout gemaakt. Maar ze maakt zich wel erg veel zorgen om haar toekomst. Ze is bang weer terug te vallen in haar oude patroon. Ze wil toch een klacht indienen over de Sociaal Recherche. Ze weet dat ze fout zat, maar ze vindt dat ze is geïntimideerd en onjuist behandeld. Voor de ombudsman is dit het derde signaal in zeer korte tijd en hij neemt haar klachten in onderzoek.

5938 Vrouw heeft geen vertrouwen meer in de gemeente

Een vrouw uit Almere mailt de ombudsman, omdat zij heel ontevreden is over de manier waarop haar communicatie met de gemeente Almere verloopt. De gemeente reageert niet op haar brieven en ze is de wanhoop nabij. Nog even los van de inhoud van de klacht is het zorgelijk hoe erg de verzoeker in haar vertrouwen geschaad is. De ombudsman stelt voor om te bemiddelen met de gemeente in het bijzijn van de klachtencoördinator.

5915 Klacht over klantmanager

Een vrouw schrijft de ombudsman met een klacht over haar klantmanager. Ze vindt dat haar klantmanager onterecht druk op haar uitoefent en ze voelt zich geïntimideerd. Ze heeft verschillende keren aangegeven dat zij ziek is en daarom niet de afspraken na kan komen. De

klantmanager heeft haar daarom aangemeld voor een medisch belastbaarheidsonderzoek. Uit dit onderzoek is gebleken dat er geen medische redenen zijn waarom zij niet aan de verplichtingen uit de participatiewet zou kunnen voldoen. De gemeente heeft daarom haar klacht over de klantmanager als ongegrond afgedaan. De vrouw vindt dat het onderzoek niet klopt. Ze loopt nu immers ook gewoon met klachten bij de fysiotherapeut. Ze vond dat de arts die het onderzoek uitvoerde partijdig was en handhaaft de klacht over haar klantmanager. De ombudsman merkt op dat hij geen medisch deskundige is en dat enkel het feit dat de vrouw bij de fysiotherapeut loopt nog niet maakt dat je niet in staat bent om de afspraken met een klantmanager na te komen. De klantmanager heeft, gelet op haar klachten, er wat dat betreft goed aan gedaan om haar aan te melden voor een medische keuring. De ombudsman vraagt de vrouw een aantal keer om haar klacht nog iets meer te concretiseren. Na uitblijven van een reactie gaat de ombudsman over tot sluiten van het dossier.

6.1.2. Sociale Wijkteams

6451 Klacht over onvoldoende voorbereiden beëindiging GGZ opname

Een man belt de ombudsman omdat zijn zoon na het aflopen van zijn crisisbehandeling de opname in de GGZ instelling beëindigd wordt. De jongen wordt door de GGZ instelling verwezen naar de daklozen opvang van het Leger des Heils. De opvang van het Leger des Heils zit vol, maar daarnaast is het gezien de ernstige psychiatrische problematiek van de jongen ook geen geschikte plek. De vader wil een klacht indienen over het feit dat zijn zoon niet is voorbereid op het feit dat de opname af zou lopen. Hij zou van de ene op de andere dag "op straat zijn gezet". De ombudsman zegt toe het signaal mee te nemen, maar adviseert de man wel om éérs een klacht in te dienen bij de instelling/gemeente zelf over de gang van zaken. Wat betreft het acute opvangprobleem laat de vader weten dat de zoon naar een ziekenhuis is gegaan. De vader laat weten het advies van het indienen van in klacht in overweging te nemen. De ombudsman sluit tot nader bericht het dossier.

6312 Klacht over buitenspel zetten ouders van zorgbehoevende zoon

Een echtpaar komt met verschillende klachten naar het spreekuur van de ombudsman. Zij vinden dat de gemeente hen als ouders en mantelzorgers volledig buiten spel hebben gezet wat betreft het zorgtraject van hun meerderjarige, doch zorgbehoevende zoon. Ze vinden dat de ambtenaren hen onjuist bejegend hebben, maar hebben ook een aantal klachten over de betrokken instellingen. De ombudsman begrijpt van het echtpaar dat zij nog met de gemeente in gesprek zijn. Het echtpaar zegt toe een aantal onderliggende stukken op te sturen. De ombudsman volgt het dossier voor nu nog even van een afstand.

6110 Gezin vindt dat de gemeente zich te veel met hen bemoeit

Een gezin uit Almere vertelt dat ze al sinds 2013 in meer of mindere mate conflicten hebben met de gemeente. Het gezin bestaat uit ouders en drie kinderen. Het gezin staat volgens henzelf onterecht te boek als dierenmishandelaars die niet meewerken met de gemeente en politie en die niet goed voor hun kinderen zorgen. De gemeente heeft zorgen, zo blijkt uit een door henzelf opgebouwd dossier, over de veiligheid van de kinderen (o.a. de brandveiligheid, overvol huis, tuin vol troep). Het gezin heeft enkele maanden geleden het hele huis opgeruimd. Er zijn doelen gesteld en vanaf toen heeft de gemeente het gezin eigenlijk weer 'met rust gelaten'. Tot zij weer voor de deur stonden. De doelen die werden afgesproken waren niet behaald en het gezin begint voor hun gevoel weer van begin af aan. Het gezin durft naar eigen zeggen niet meer de straat op. De ombudsman komt op huisbezoek en legt uit wat wel binnen de mogelijkheden behoort en wat niet. De gemeente moet nu eenmaal handelen bij zorgen over kinderen. De ombudsman kan, en gaat dan ook niet tegen de gemeente zeggen dat zij het gezin met rust moet laten. De gemeente

heeft een zorgplicht voor de veiligheid van de kinderen. Wel mag het gezin op hun beurt openheid en transparantie verwachten van de overheid. De ombudsman kan, indien gewenst, bemiddelen tussen het gezin en betrokken ambtenaren en hulpverleners met als doel om de samenwerking in het belang van de kinderen goed te laten verlopen. De voorwaarde is wel dat het gezin geen overige (juridische) procedures starten en dat zowel de gemeente als ouders open staan voor het verbeteren van de relatie. Het gezin neemt dit in overweging en de ombudsman wacht verder bericht af.

6063 Klacht over niet nakomen zorgplicht bij indicatie beschermd wonen

Een jongen benadert de ombudsman. Hij heeft een indicatie beschermd wonen. Hij heeft echter problemen met de instelling waar hij woonde en de zorg wordt beëindigd. Hij komt op straat te staan. De gemeente biedt hem een plek aan bij een jongerenopvang bij het Leger des Heils, maar zowel hij als zijn moeder vinden dit geen geschikte plek. De ombudsman probeert verschillende keren tot een afspraak te komen, maar dat blijkt erg lastig voor deze jongere. Uiteindelijk lukt dit dan toch. Naar aanleiding van het gesprek dat de ombudsman voert met de jongen vraagt hij zich sterk af hoe het kan dat deze jongere niet een vorm van veel intensievere begeleiding heeft. De ombudsman gaat gezamenlijk met de jongen bezien wat er dient te gebeuren in zijn belang.

6.1.3. Maatschappelijke ontwikkeling

Er zijn geen klachten binnen gekomen dit kwartaal.

6.1.4. Onderwijs en Cultuur

Er zijn geen klachten binnen gekomen dit kwartaal.

6.1.5. Plangroep

6219 Klacht over plangroep

Een vrouw heeft onlangs een contract gekregen, waardoor haar inkomen iets is gestegen. Zij is als vrijwilliger begonnen, maar ze verdient nu in dienst zo'n 300 euro extra. De vrouw was in de veronderstelling dat ze dit bedrag wel mocht houden. Zij kwam er pas later achter dat ze dit bedrag naar de rekening van haar budget beheer had moeten storten. Ze legt uit aan haar contactpersoon dat het slechts een vergissing is geweest. Ze heeft zich altijd, van begin af aan, keurig aan de afspraken gehouden van het traject. Het geld van de eerste maand had ze echter al uitgegeven om een pruik van te kopen. Door alle stress heeft zij al haar haar verloren. Om zekerder te zijn, en representatief te zijn in haar werk, heeft zij besloten een mooie pruik te kopen. De reactie van haar contactpersoon was volgens de vrouw onbeschoft en onprofessioneel. De vrouw voelt zich ontzettend klein. Ze is door overmacht in de schulden beland. Ze heeft haar trots opzij moeten zetten en ze heeft zich aangemeld voor schuldhulp bij Plangroep. Ze vindt het vreselijk dat ze wordt toegesproken alsof ze een crimineel is die de boel heeft willen oplichten. Ze dient ook een klacht in bij de gemeente, daaruit is een prettig gesprek voortgekomen. Echter, de afspraken die tijdens dit gesprek zijn gemaakt worden volgens de vrouw niet nagekomen. De ombudsman neemt haar klachten in onderzoek.

6.2. Dienst Stedelijke Ontwikkeling

6124 Eenmalige bemiddeling bij urgentie houdt onvoldoende rekening met zorgaspecten

Een gezin uit Almere wendt zich tot de ombudsman. In 2014 zijn zij als gevolg van de crisis hun huis verloren. De vrouw van het gezin is al haar hele leven chronisch ziek. Naast de urgentie heeft de vrouw dus ook een indicatie voor een passende woning. Ondanks hun urgentie zijn zij er toentertijd niet in geslaagd tijdig een vervangende woonruimte te vinden. Het gezin besluit bij de moeder van de vader van het gezin te gaan wonen. Zij leverden mantelzorg voor haar. In 2017 komt oma te overlijden. Omdat het echtpaar niet op tijd het geld bij elkaar krijgen om de broer van de man uit te kopen, moet de woning worden verkocht. Zij vragen opnieuw een urgentie aan, wederom op financiële gronden. Deze wordt afgewezen, maar gelet op de medische situatie van het gezin wordt de aanvraag ambtshalve omgezet in een aanvraag op medische gronden. Deze wordt verleend. Omdat het gezin al binnen twee weken de woning moet verlaten stelt de gemeente voor dat zij bemiddelt tot een eenmalig aanbod. Het voordeel van een eenmalig aanbod is dat men verzekerd snel een woning te krijgen. Met een urgentie kan dit soms nog wel tot 3-4 maanden duren. Daar staat tegenover dat het gezin verplicht is om het aanbod dat de gemeente doet te accepteren. Zij hebben dus weinig te 'kiezen'. Wel wordt er vanuit de eenmalige bemiddeling rekening gehouden met de WMO-indicatie. Er wordt een woning aangeboden, maar deze is volgens het gezin niet passend. Na overleg van de gemeente met de persoon die mee ging kijken in de woning, stemt de gemeente in met het feit dat zij de woning weigeren. Bij de tweede woning waar bemiddeld wordt gaat het mis. Het gezin vindt dat er onvoldoende naar ze geluisterd wordt. Er wordt te veel uitgegaan van de administratieve werkelijkheid. De gemeente kijkt alleen maar naar wat er op papier staat, maar luistert onvoldoende naar de zorgen die ze hebben. Omdat de communicatie escaleert wordt ook de bemiddeling voor de tweede woning gestaakt. De ombudsman gaat langs bij het gezin. Het wordt hem in ieder geval duidelijk dat het gezin zich gewoon niet gehoord voelt. Het gezin geeft aan dat zij liever de blokkade van de eenmalige bemiddeling opheffen, omdat zij denken dan sneller aan een woning te komen als ze zelf reageren. De gemeente laat weten dat zij eigenlijk bij het weigeren van het eenmalige aanbod hun urgentie kwijt zouden zijn. De gemeente ziet echter ook in dat dit het gezin niet verder zal helpen. De ombudsman bemiddelt en stelt voor dat de blokkade dan toch wordt opgeheven. De ombudsman begrijpt dat het bij een eenmalige bemiddeling gewoon niet zo werkt dat je als urgente een woning mag uitkiezen van woningnet en die ook gewoon krijgt. Echter, de ombudsman vraagt zich wel af in hoeverre er bij een eenmalige bemiddeling ruimte is voor maatwerk wanneer het gaat om de zorg die rond een gezin zit.

5984 Verbod op doorverkoop van kavel

Een man benadert de ombudsman en vertelt dat hij op enig moment in Almere een kavel heeft gekocht. De bedoeling is dat er appartementen worden gebouwd, maar hij krijgt de financiering niet meer rond. Hij heeft een ontheffing aangevraagd voor het doorverkoopverbod en is hierover in gesprek met de gemeente. Hij vraagt de ombudsman niet op voorhand een oordeel kan geven of kan bemiddelen tot coulance. De ombudsman constateert dat de man en de gemeente nog in gesprek zijn en dat het eveneens beleid van de gemeente betreft. De ombudsman adviseert de man eerst de uitkomst van de gesprekken af te wachten en sluit het dossier.

6.3. Programmabureau Stad

6.4. Stafdienst Bestuurszaken en Control

6.5. Stafdienst Bedrijfsvoering

6.6. Stadsbeheer

6513 Weggespoeld stuk vloer in garage door lekkage in gemeentelijk waterafvoer

Een man klaagt bij de ombudsman over een diep gat dat is ontstaan onder de tegelvloer van zijn vrijstaande garage. Het zand onder de garage is weggespoeld door een lekkage in de gemeentelijke hemelwater afvoer die langs zijn garage loopt. De man heeft een melding gedaan en er is een ambtenaar langsgesproken, maar die gaf aan dat de man dit zelf diende te repareren. Hier is de man het niet mee eens. De ombudsman constateert dat hij zijn klacht nog niet heeft ingediend bij de gemeente. De ombudsman verwijst de man door naar de eerste lijn.

6505 Klacht over ongelijke behandeling bij verstrekking van vergunningen

Een Almeerse man wendt zich tot het spreekuur van de ombudsman. Hij snapt niet waarom hij geen vergunning kan krijgen voor de verbouwing van zijn schuur en zijn buurman wel. Ook heeft de gemeente hem aangegeven dat hij geen leges zou hoeven betalen, de man krijgt desondanks een brief van de gemeente waarin wordt aangegeven dat hij het wel moet betalen. De man wil graag duidelijkheid maar krijgt geen reactie van de gemeente. De ombudsman biedt de man aan om voor hem te rappelleren bij de gemeente. De man maakt hier graag gebruik van. De ombudsman legt de vragen van de man nog eens voor met het dringende verzoek aan de gemeente om met een inhoudelijke reactie te komen.

6503 Geen reactie op klachten en handhavingsverzoeken

Een man uit Almere dient een klacht in bij de gemeente. Zijn buurman treitert hem al langere tijd op allerlei manieren. Zo parkeert hij regelmatig verkeerd (op de stoep) voor de deur van de man. De man heeft verschillende handhavingsverzoeken en ook een klacht ingediend bij de gemeente. Op zijn klacht heeft hij nooit meer iets gehoord. De ombudsman stuurt de klacht van de man nogmaals door naar de gemeente met het verzoek om een inhoudelijke reactie.

6374 Klacht over ernstige last van hooikoorts door maaibeleid gemeente

Een man wendt zich wederom tot de ombudsman. Hij zegt dat de ombudsman in het verleden aanbevelingen betreffende het maaien van gras heeft gedaan richting gemeente, maar dat de gemeente zich hier niet aan houdt. De ombudsman ziet in het dossier dat er afspraken zijn gemaakt met de man over wanneer en tot wie hij zich diende te wenden. De ombudsman neemt contact op met de man om na te vragen waarom dit tot op heden niet gelukt is.

6362 Klachten over verschillende zaken in de openbare ruimte

Een man wendt zich tot de ombudsman met een aantal klachten betreffende de gang van zaken in de openbare ruimte rond zijn woning. Gedurende het gesprek wordt duidelijk dat de man nog volop in gesprek is met de gemeente. De ombudsman adviseert de man de uitkomst van dit proces eerst nog even af te wachten. Als hij er echt niet meer uit komt dan kan de ombudsman bezien of hij grond ziet om een onderzoek in te stellen. Voorlopig sluit de ombudsman het dossier.

6324 Klacht over afvoeren bladafval

Een man meldt dat er na onderhoud van het groen in de buurt een grote hoop bladafval is blijven liggen. Ondanks verschillende toezeggingen door de gemeente is dit nog steeds niet opgehaald. Ook stoort het de man dat er ontzettend veel onkruid is. De openbare ruimte wordt volgens hem onvoldoende onderhouden, terwijl hij wel gewoon belasting betaalt. De ombudsman legt de onvrede van de man nogmaals voor aan de gemeente en verzoekt of de gemeente met een reactie kan komen en, indien dit nog niet gebeurd is, om het bladafval op te gaan ruimen.

6310 Financiële schade door rioolwerkzaamheden

Een gezin uit Almere runt een eigen restaurant in Almere Haven. Voor dit restaurant worden nu al enkele maanden rioolwerkzaamheden uitgevoerd. Hier ondervinden zij niet alleen overlast van, zij zien ook de omzet van het restaurant aanzienlijk dalen. De weg naar het restaurant is daardoor namelijk al langere tijd niet goed begaanbaar (zeker niet voor mensen die slecht ter been zijn). Daarnaast is het ook geen gezellig gezicht. Zij zijn al langere tijd in gesprek met de gemeente over de geleden schade. Dit gaat echter erg langzaam. Op 8 juni krijgen zij bericht dat het verzoek om schadevergoeding door de juristen is afgewezen. De gemeente zou zich beroepen op precedent werking. De ombudsman legt uit dat hij niet de mogelijkheid heeft om een aansprakelijkheidsverzoek inhoudelijk te beoordelen of af te dwingen. Wel kan hij oordelen of er redelijk met de vragen van verzoeker wordt omgegaan. Mogelijk kan de ombudsman hier in bemiddelen. De ombudsman neemt het dossier in onderzoek en stelt een aantal vragen aan de gemeente.

6308 De behandeling van melding en klacht over hinder door overhangend groen

Een man begeleidt blinde mensen en heeft overlast van het over het trottoir hangende takken. Hij maakt hiervan melding. De gemeente zorgt er voor dat zijn buurman, vanuit wiens tuin de takken hangen, snoeit. Dit gebeurt echter volgens verzoeker niet goed. De man dient een klacht in. De gemeente zegt toe dat zij er voor zal zorgen dat de boom, wanneer dit nodig is, opnieuw wordt gesnoeid. Als de buurman hier niet aan mee werkt dan zal de gemeente handhaven. Dit gebeurt echter niet. De gemeente zegt dat ze het dossier in behandeling heeft en ze zegt toe dat ze in april weer kunnen gaan snoeien. Er gebeurt wederom niets. Daarop zou de gemeente de man hebben geadviseerd zelf nog maar eens zijn buurman aan te spreken. De man wendt zich derhalve tot de ombudsman.

6089 Geen reactie op klacht

Een man uit Almere bezoekt het spreekuur van de ombudsman. Op 26 maart heeft hij online een klacht ingediend bij de gemeente, omdat zijn fiets is beschadigd door medewerkers van de gemeente tijdens hun werkzaamheden. Hij heeft behalve een ontvangstbevestiging niets van de gemeente gehoord. Op 17 april heeft hij een rappel gestuurd, maar ook daarop is geen reactie gekomen. De ombudsman vraagt de gemeente de klacht met spoed op te pakken en de man te informeren. Dit blijkt minder eenvoudig dan gedacht. De fiets is beschadigd door een gecontracteerde aannemer van de gemeente. De gemeente verwijst dan ook naar deze aannemer. Dit tegen het advies van de eigen klachtencoördinator in en ook de ombudsman wordt hierover niet op de hoogte gebracht. Ook op aanvullende vragen van de ombudsman reageert de gemeente niet. Bijna drie maanden later laat de man de ombudsman weten dat de aannemer de klacht wel serieus heeft opgepakt en de man niet alleen een leenfiets heeft verstrekt, maar ook de schade aan de fiets vergoed heeft. De ombudsman laat de gemeente over dat hij het zorgelijk vindt dat de gemeente de burger, de eigen klachtencoördinator en de ombudsman niet serieus

neemt, en met geen van de betrokkenen in contact zijn getreden. Gezien de goede afloop sluit de ombudsman het dossier.

6087 Burenruzie om een invalideparkeerplaats

Op het spreekuur in Almere komt een echtpaar dat de wanhoop nabij is. De man is invalide, mist een been, en is afhankelijk van een rolstoel. Hij had al jaren een invalideparkeerplaats voor de deur, waar hij de bus van zijn bedrijf parkeerde. Na een conflict met de burens zijn deze gaan klagen bij de gemeente over de parkeerplaats. Er is geprocedeerd tot aan de Hoge Raad, waarbij het echtpaar niet in het gelijk werd gesteld. Er is een mediator van de gemeente betrokken geweest die volgens het echtpaar aan hun kant staat maar ook tegen muren aanloopt binnen de gemeente. Inmiddels heeft de man de bus verkocht, zijn bedrijfje moeten stoppen en gaat alles ook ten koste van hun relatie. Naar aanleiding van de uitspraak van de Hoge Raad heeft de gemeente het echtpaar een tekening gestuurd van hoe de parkeerplaats er nu uit moet zien maar nadat de burens daarover ook weer hun ongenoegen hebben geuit, wil de gemeente ook dit weer veranderen. Het echtpaar roept de hulp van de ombudsman in. Dit onderzoek loopt nog.

6072 Klacht over geplaatste bloembakken

Een familie uit Almere stuurt een klacht over geplaatste bloembakken, die volgens hen een gevaarlijke situatie veroorzaken. De klacht is nog bij Almere in behandeling. De ombudsman laat weten de klacht daarom ter kennisname aan te nemen en adviseert hem de reactie van Almere even af te wachten. Mocht hij daarover niet tevreden zijn, dan kan hij opnieuw contact met hem opnemen.

5952 Klacht over bewaren gegevens na waarschuwing

Een man heeft een waarschuwing ontvangen van handhavers, omdat hij in een parkeergarage niet in de daarvoor bestemde vakken stond geparkeerd. Als hij bij de gemeente informeert welke gegevens daarvoor bewaard worden en voor hoe lang, krijgt hij hier geen eenduidig antwoord op. Ook vraagt hij zich af of de betreffende ambtenaar wel bevoegd was om een dergelijke waarschuwing te doen en deze gegevens van hem te registreren. Hij belt de ombudsman. Die adviseert hem om eerst een klacht in te dienen bij de gemeente en daarbij zijn vragen te stellen. Hij ontvangt een brief waarin zijn vragen beantwoord worden, maar hij is hier niet tevreden mee en wendt zich wederom tot de ombudsman. De ombudsman stelt een aantal aanvullende vragen aan de gemeente, maar moet al enige tijd op antwoord wachten.

5932 Klacht over vuilophaal gemeente

Een man klaagt zich over de wijze van huisvuilinzameling in de gemeente Almere. De ombudsman adviseert hem de klacht eerst aan Almere zelf voor te leggen en de reactie van Almere even af te wachten.

5914 De behandeling van klachten over het kappen van bomen

Een man ontdekt via zijn burens dat enkele eikenbomen in zijn buurt worden gekapt. Hij doet navraag bij de gemeente en wordt alsnog als direct belanghebbende (hij kijkt uit op de bomen vanuit zijn woning) aangemerkt. Hij krijgt evenals de andere bewoners de gelegenheid om te reageren op het rapport dat ten grondslag ligt aan de kap. De gevraagde extra tijd krijgt hij niet. Binnen de termijn reageert de man inhoudelijk op het rapport, maar daarop komt geen reactie. Hij dient een klacht in bij de gemeente en binnen enkele dagen nog een. Twee medewerkers brengen hem een bezoek en delen hem mede dat de bomen zullen worden gekapt, dat zijn reactie nog niet is gelezen maar dit nog wel zal gebeuren. Dit gebeurt echter niet. De man hoort niets en de bomen worden gekapt. Uiteindelijk krijgt hij na verloop van tijd een reactie op zijn klachten, maar volgens

de man gaat de gemeente onvoldoende in op de inhoud. Hij wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman vindt het opmerkelijk dat ze de man enerzijds de kans geven om zijn zienswijze kenbaar te maken, maar daar vervolgens kennelijk niets mee lijken te doen. De ombudsman vraagt, alvorens hij een onderzoek start, eerst aan de gemeente om met een inhoudelijke reactie te komen. Zo staat het verhaal van de man niet op zichzelf en kan de visie van de gemeente meteen worden meegenomen door de ombudsman bij de eventuele verdere behandeling.

6.7. Publiekszaken

6.7.1. Burgerzaken

6252 Aanvraag briefadres wordt afgewezen

Een jongen van 24 wendt zich tot de ombudsman. Hij heeft een eigen bedrijf gehad, maar dit is helaas failliet gegaan. Doordat hij geen inkomen meer had is hij zijn huis kwijtgeraakt. Hij staat daardoor nergens meer ingeschreven. Hij kan niet werken, kan geen uitkering aanvragen en kan niet aan zijn schulden werken. Hij heeft een briefadres aangevraagd om zo te proberen alles weer op de rit te krijgen. Dit lukt echter niet. Volgens de gemeente geeft hij onvoldoende informatie over waar hij dan verblijft. De jongen zegt het niet meer te weten. Hij verblijft af en toe bij vrienden, maar hij mag dit van hen niet opgeven. Hij komt zo niet verder en vraagt hulp aan de ombudsman. De ombudsman neemt het dossier in onderzoek en gaat samen met de jongen bekijken hoe ze de cirkel kunnen doorbreken.

6238 Aanvraag briefadres wordt buiten behandeling gesteld

Een jongen van 22 wendt zich tot de ombudsman. Hij is dakloos en staat op de wachtlijst bij de jongerenopvang. Hij heeft een briefadres aangevraagd. Er is nadere informatie opgevraagd door de gemeente, maar de jongen zegt dat hij deze informatie niet mag geven. Hij slaapt namelijk bij zijn vriendin, met kindje. Dit is eigenlijk niet toegestaan en zij zal ook gekort worden op de uitkering en toeslagen. Omdat de jongen uiteindelijk niets doorgeeft wordt zijn aanvraag buiten behandeling gesteld. Hij wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman wil met de jongen na gaan denken over hoe hij hem kan helpen.

6112 Verplicht DNA test voor erkennen kind

Een vrouw wendt zich tot de ombudsman. De biologische vader van haar kind wil na een aantal jaar graag hun kind erkennen. De gemeente heeft kennelijk twijfels of de man wel de biologische vader van het kind is en na een aantal gesprekken wordt hen verteld dat zij een vaderschapstest moeten doen. De reden van twijfel is omdat het kind enige tijd geleden door een andere man is aangegeven. Dit was echter de neef van de vrouw. De vrouw begrijpt niet waarom zij een DNA test moet laten doen. Zelfs als de man niet de biologische vader zou zijn dan zou hij het kind mogen erkennen. Ze wendt zich tot de ombudsman. Ook bij de ombudsman roept het vragen op. De ombudsman vraagt aan de gemeente wat precies de reden is dat de man een DNA test moet laten doen. De gemeente legt uit dat na een recente uitspraak van het Europese Hof er veel 'schijn' erkenningen worden gedaan, waarbij erkenning eigenlijk alleen gericht is op het verkrijgen van een geldige verblijfstitel. De man die het kind wil erkennen heeft niet de Nederlandse nationaliteit en geen verblijfstitel. De ombudsman vraagt zich af of een verblijfstitel wel een mogelijkheid is wanneer er gewoon een verzorgende ouder met de Nederlandse nationaliteit in beeld is. De vrouw en de man doen een vaderschapstest en hij is de biologische vader. De erkenning geschiedt. Echter, de vrouw vindt dat zij onevenredige kosten heeft moeten maken door het onredelijke handelen van de gemeente. Zij heeft het niet breed en een DNA test kostte haar veel geld. De

ombudsman adviseert haar om eerst een klacht in te dienen en daarbij om coulance te verzoeken aan de gemeente. Wellicht kan de gemeente haar (gedeeltelijk) tegemoet komen in de door haar gemaakte kosten, of kunnen ze haar goed uitleggen waarom dit niet aan de orde is. Als zij zich niet in de klachtafhandeling kan vinden dan kan zij zich weer tot de ombudsman wenden.

6.7.2. Belastingen

6445 Klacht over steeds nieuwe openstaande bedragen gemeentelijke belastingen

Een vrouw krijgt via de deurwaarder een bevel tot betaling en een aankondiging beslaglegging. Zij schrikt hiervan, want zij is zich nergens van bewust. Zij zoekt meteen uit om welke vordering het gaat. Ze komt er achter dat er een vordering openstaat voor de gemeente belastingen. Deze is bij haar berichtenbox van 'mijn overheid' binnengekomen. Zij is vorig jaar naar Almere verhuisd en zij was niet op de hoogte van het feit dat de gemeente deze aanslagen digitaal verstuurd. De vrouw betaalt meteen de aanslagen plus de daarbij gekomen kosten. Twee dagen na betaling ziet zij dat er wederom een bedrag open staat. Als ze contact opneemt met de gemeente blijkt dit om rente van de nabetaling te gaan, maar de gemeente verwijderd dit. Dan staat er ineens wéér een klein bedrag open. De vrouw vindt het te gek voor woorden dat zij zo makkelijk zonder dit te weten als wanbetaler te boek is komen staan. Uit het niets verschijnt er een deurwaarder en moet zij opdraaien voor de opgelopen kosten. Het lijkt de vrouw een kleine moeite voor de gemeente om bij uitblijven van betaling de eerste herinnering toch nog per post te versturen. De gemeente houdt echter voet bij stuk. De ombudsman begrijpt de frustratie van de vrouw wel, maar omdat er nog geen *officiële* klachtenafhandeling heeft plaats gevonden verwijst de ombudsman eerst naar de eerste lijn alvorens hij een onderzoek instelt.

6157 Aanslag OZB ondanks al jaren kwijtschelding

De zoon van een 98 jarige mevrouw uit Almere beklagt zich erover dat de vrouw een aanslag OZB ontvangt, terwijl zij al jaren kwijtschelding heeft. De ombudsman stuurt de klacht door naar Almere ter behandeling in eerste lijn. Als de man hier niet tevreden mee is kan hij zich weer tot de ombudsman wenden.

6096 Onduidelijkheid rond kwijtschelding gemeentebelasting

Een vrouw uit Almere beklagt zich erover dat het eerder toegekende kwijtscheldingsverzoek voor de gemeentelijke belastingaanslagen over 2017 zonder enige uitleg door de gemeente is ingetrokken. Op het bezwaarschrift tegen de intrekking wordt vervolgens niet gereageerd. Bij het kwijtscheldingsverzoek over 2018 gaat het ook niet goed. Er zou zomaar uitstel van betaling zijn verleend tot het eind van het jaar. Als zij hierover een brief schrijft aan de gemeente, wordt ook hier niet op gereageerd. Uit onderzoek blijkt dat de vrouw eigenlijk over 2017 niet in aanmerking kwam voor kwijtschelding, omdat er sprake is van overwaarde op haar woning. Vanwege de omstandigheden waarin de vrouw verkeert en om haar tegemoet te komen heeft de gemeente de aanslag over 2017 op oninbaar gesteld. De op oninbaar gestelde aanslagen worden één keer per jaar gefiatteerd. Daarover wordt de belastingplichtige ingelicht. Deze informatie heeft de vrouw kennelijk verkeerd begrepen. Tegen de aanslag van 2018 heeft de vrouw een bezwaarschrift ingediend, zo blijkt. Deze is nog in behandeling, maar dit zal pas tegen het eind van het jaar gebeuren. Dit werd tevens vermeld op de ontvangstbevestiging die aan de vrouw is verstuurd. Ook dit heeft de vrouw kennelijk verkeerd begrepen. De vrouw geeft aan tevreden te zijn met de uitleg en de ombudsman gaat over tot sluiten van het dossier.

6042 Klacht over digitaal ontvangen van aanslagen in 'mijn overheid'

Een vrouw uit Almere dient een klacht in over het feit dat zij geen aanslag voor de hondenbelasting per post ontvangt, maar dat dit automatisch digitaal verzonden wordt via 'mijn overheid'. Almere geeft aan dat dit automatisch het geval is en dat burgers dit zelf kunnen aanpassen via 'mijn overheid'. Uit het telefonisch contact dat de ombudsman met de verzoeker heeft blijkt dat de klacht door de gemeente al is afgehandeld. De ombudsman verzoekt of hij een kopie van de afhandeling kan ontvangen van de vrouw. Dit gebeurt echter, ondanks herhaaldelijk verzoek, niet. De ombudsman gaat derhalve over tot sluiting van dit dossier. Hij neemt echter wel het signaal mee betreffende de aanslagen die worden verzonden naar 'mijn overheid' en dat dit actief door burgers zelf veranderd moet worden. Hij heeft hier eerder signalen van gehad en hij vraagt zich af hoe dit zich verhoudt tot de toegankelijkheid die de gemeente wenst te hebben voor alle doelgroepen binnen de gemeente Almere, men kan daarbij bijvoorbeeld denken aan ouderen.

5971 Geen kwijtschelding meer omdat man inmiddels te veel verdient

Na afronding van een schuldhulpverleningstraject komen er voor een man ineens voor drie jaar opgelegde aanslagen binnen die verzoeker aanvankelijk doorstuurde naar de bewindvoerder. Kwijtschelding is niet mogelijk omdat de man inmiddels te veel verdient. De ombudsman bespreekt de zaak met de afdeling belastingen en die zegt toe contact op te nemen met de man om te kijken wat er nog afgesproken kan worden.

5963 Dwangbevel ontvangen voor belastingaanslag

Een werkt in het buitenland, maar ziet per toeval via 'mijn overheid' een aantal belastingaanslagen en een dwangbevel. Hij belt met de gemeente en beklaagt zich over het feit dat hij de post nooit doorgekregen heeft. Iemand verzorgt als hij in het buitenland is de post voor hem. De man maakt bezwaar tegen de opgelegde kosten. De ombudsman stelt voor eerst de uitkomst van het bezwaar af te wachten. De gemeente komt de man tegemoet, omdat hij inderdaad normaal altijd keurig op tijd betaalt. Met deze uitkomst sluit de ombudsman het dossier.

7. Afgesloten zaken

In dit hoofdstuk vindt u een overzicht van de samenvattingen van de afgesloten zaken die deze periode zijn afgesloten, maar wel voor het eerste kwartaal van 2018 zijn binnengekomen.

7.1. Dienst Sociaal Domein

7.1.1. Werk en Inkomen

5107 Voortgang aanvraag bijstand en bijdrage inwonend kind bij WSNP

Een man bezoekt spreekuur in Almere met drie punten. Allereerst de voortgang van zijn aanvraag bijstand. Een aanvraag om bijstand is in behandeling, de man heeft een voorschot ontvangen, de stand van zaken m.b.t. de aanvraag is onduidelijk. De ombudsman doet hierover navraag bij Almere en verneemt dat er een positieve beslissing is genomen en de uitkering is betaalbaar gesteld. Het tweede punt is dat de man verbolgen is over het moeten bijdragen van inwonende meerderjarige kinderen aan de huishouding bij WSNP. De ombudsman informeert hem uitgebreid over de regels die daarbij gehanteerd worden. Tot slot is de man tevens verbolgen over het feit dat hij geen urgentie kan aanvragen zolang hij nog woont in koophuis. Het is onduidelijk wat zijn contacten hierover zijn geweest met Almere; daarom verwijst de ombudsman hem voor inhoudelijk advies en informatie naar de sociaal raadslieden in Almere. Nu Almere de gevraagde bijstand heeft toegekend en betaald, ziet de ombudsman geen rol meer voor zichzelf en sluit het dossier.

4666 Klacht over niet behoorlijk begeleiden naar werk en over bejegening

Een man geeft aan dat een kennis van hem een bijstandsuitkering had. Hij heeft zijn kennis aan een baan geholpen. Hij vindt dit een taak van de gemeente en die zij niet naar behoren uitgevoerd. Ook heeft een medewerker van de gemeente hem een slechte naam in de buurt bezorgd. Tijdens een huisbezoek heeft de gemeente niet zich niet juist gedragen. Er is volgens hem heel wat fout bij de gemeente Almere. Hij wil hier graag met de ombudsman en de burgemeester over praten. De ombudsman nodigt de man uit voor het inloopspreekuur in Almere. De man laat niets meer van zich horen en verschijnt ook niet op het spreekuur. De ombudsman gaat over tot sluiting van het dossier.

4001 Niet tijdig in behandeling nemen van een aanvraag individuele studietoelage zoon

Een vrouw uit Almere laat de ombudsman weten dat zij op 2 april 2017 een aanvraag Individuele Studietoelage bij de gemeente heeft gedaan en op 6 april de gevraagde aanvullende informatie heeft geleverd. Omdat ze maar niks hoorde is ze gaan bellen, eind mei werd haar verteld dat de gemeente op dat moment bezig was met aanvragen bijzondere bijstand, waar de uitkering onder valt, van januari. Negen weken na de datum aanvraag werd ze gebeld en werd haar verteld dat er een beoordeling arbeidsvermogen door het UWV en dat zij dit zelf moeten aanvragen. UWV liet weten dat dit onderzoek ongeveer 14 weken in beslag neemt, nog afgezien van de vraag wie dit onderzoek moet regelen/aanvragen. Bovendien vraagt dit onderzoek heel veel papierwerk en de

kosten die hiermee gemoeid gaan komen voor kosten van de aanvrager. De reactie van een medewerker van de gemeente toen de vrouw dit probleem aankaartte was: "U wilt die uitkering toch aanvragen, het hoeft niet". Wel is inmiddels, mondeling, een voorschot, toegekend. De zaak gaat vervolgens heel lang duren, door misverstanden tussen UWV en gemeente en gemeente en de vrouw. Wel is de gemeente het met de ombudsman eens dat de vrouw en haar zoon niet de dupe mogen worden van deze onduidelijkheid. De gemeente keert de toelage dan ook toe voor de duur van een jaar zonder dat het arbeidsvermogen onderzocht is. Helaas, gaat er aan het eind van dat jaar ook weer een en ander mis. In februari 2018 lijkt alles duidelijk voor gemeente en de vrouw en de ombudsman sluit het dossier maar organiseert nog wel een afrondend gesprek met de klachtencoördinator van de gemeente over de gang van zaken in dit dossier.

3911 Stagneren aanvraag bijstand

Een medewerker van de Wijkwinkel in Almere stuurt de ombudsman een mail. Een alleenstaande moeder met een zoontje van 4 woont in een woning zonder meubels/bed. Ze slaapt met haar zoontje op dekens op de grond. Ze heeft veel problemen gehad om bijstand en bijzondere bijstand aan te vragen. Online lukte dit niet. Uiteindelijk heeft een medewerker van het UWV haar telefonisch geholpen met het aanvragen. De contact met de gemeente lopen moeizaam, er wordt niet gereageerd op mails van de medewerker van de Wijkwinkel terwijl de nood erg hoog is. Nadat de ombudsman bij de gemeente navraag doet over de gang van zaken, duurt het enige tijd voor de gemeente helder heeft over wie het gaat. Ze pakken de aanvraag bijzondere bijstand op en de vrouw krijgt dit toegekend in de vorm van een renteloze lening zodat ze de woning kan inrichten. Onduidelijk blijft waarom er niet gereageerd is op de klachten van de wijkwinkel. De gemeente zegt toe dit alsnog te zullen uitzoeken en de klachten te zullen behandelen. De ombudsman informeert de wijkwinkel hierover en spreekt af dat ze de klachtafhandeling zullen afwachten. Als ze daarover niet tevreden zijn dan kan opnieuw contact opgenomen worden met de ombudsman.

2781 Hulp bij behouden uitkering

Een bewindvoerder vraagt de ombudsman om hulp. Hij vertelt dat de gemeente een onderzoek heeft ingesteld naar het woonverblijf van zijn cliënt op instigatie van de politie. De gemeente heeft nu zijn recht op bijstand ingetrokken omdat de man meerdere malen niet heeft gereageerd op uitnodigingen om op gesprek te komen om uitleg te geven over zijn afwezigheid tijdens de controles van handhaving. De bewindvoerder vindt dat er absoluut geen rekening wordt gehouden met de omstandigheden van zijn cliënt. De bewindvoerder laat weten dat de man inderdaad niet altijd thuis is omdat hij veel overlast heeft van zijn vaak luidruchtige dronken medebewoners. De ombudsman vraagt de gemeente om met de bewindvoerder in gesprek te gaan wat door de gemeente wordt afgehouden omdat er ook juridische procedures lopen. Na ruim een jaar vindt het gesprek uiteindelijk plaats en dat blijkt dat er met de man veel meer aan de hand is dan de gemeente vermoedde. Vanaf dat moment wordt er gezamenlijk met de bewindvoerder opgetrokken om tot een voor alle partijen aanvaardbare oplossing te komen. Duidelijk is geworden dat een gesprek in een eerder stadium een boel leed bij de man en werk bij de gemeente had kunnen voorkomen.

2060 Schadevergoeding voor geleden immateriële schade

Een echtpaar uit Almere dat duurzaam gescheiden leeft, vraagt de ombudsman om hulp nadat hun schadeclaim door de gemeente Almere is afgewezen. Zij hebben deze claim ingediend omdat zij volgens eigen zeggen, psychische, medische en materiele schade hebben ondervonden door een 'inval' door de sociale recherche. De man geeft aan met psychische problemen te kampen,

waarvoor hij ook wordt behandeld. Uit navraag van de ombudsman bij de gemeente blijkt het om een huisbezoek te gaan dat plaatsvond in het kader van de aanvraag voor een bijstandsuitkering door de vrouw. De vrouw heeft hiervoor schriftelijk toestemming verleend aan de gemeente. Toen haar bijstandsaanvraag werd afgewezen diende ze vervolgens een klacht in over het huisbezoek. Volgens de gemeente is er tijdens het huisbezoek niets voorgevallen dat zou kunnen wijzen op onbehoorlijk handelen. Reden voor het huisbezoek was dat er twijfel bestond over de feitelijke woonsituatie van het echtpaar. In 2003 heeft er een langlopend fraudeonderzoek naar het echtpaar plaatsgevonden. Dit heeft geresulteerd in een aanzienlijke vordering. De gemeente heeft de klacht van de vrouw ongegrond verklaard en dit uitgebreid beargumenteerd. Op grond van deze argumenten ziet de ombudsman geen mogelijkheden tot verder onderzoek. Temeer nu een ombudsman niet oordeelt over schadevergoedingen.

7.1.2. Sociale Wijkteams

5022 Problemen met scootmobiel

Een man uit Almere mailt de ombudsman in verband met problemen rond zijn scootmobiel. De gemeente zou beloftes doen maar afspraken niet nakomen. Ook krijgt hij moeilijk contact met de gemeente. De man heeft nog niet geklaagd bij de gemeente, gezien zijn situatie besluit de ombudsman de zaak warm over te dragen aan de gemeente en te vragen op korte termijn contact met de man op te nemen. Dat doet de gemeente en ze dragen er zorg voor dat de man het door hem gewenste type scootmobiel krijgt. De ombudsman is blij over deze snelle en adequate oplossing en sluit het dossier.

4995 Hulp bij het verkrijgen van voorziening na amputatie bovenbenen

Een vrouw mailt de ombudsman. Nadat bij haar man beide bovenbenen zijn geamputeerd, lukt het het echtpaar niet om de noodzakelijke voorzieningen (waaronder een rolstoel) geregeld te krijgen bij de gemeente. Ze krijgen geen contact met de gemeente, de begeleiding door de Stichting MEE loopt ook niet prettig en het echtpaar verkeert twee maanden later in volslagen onduidelijkheid en roept de hulp van de ombudsman in. De ombudsman begrijpt niet waarom een man zonder benen geen duidelijkheid kan krijgen op zijn aanvraag voor een rolstoel. De ombudsman vraagt de gemeente om zo snel mogelijk contact op te nemen met het echtpaar en samen met ze naar passende oplossingen te zoeken. De gemeente laat de ombudsman weten dit te zullen doen. Als de ombudsman later herhaaldelijk aan het echtpaar vraagt of die oplossing daadwerkelijk gevonden is, komt daar geen reactie meer op waarop het dossier gesloten wordt.

4822 Bewaking van de termijnen

Een hulpverleenster uit Almere mailt de ombudsman over een van haar cliënten. De vrouw ondervindt al vanaf 2016 problemen rond het WMO-budget en later PGB voor haar verstandelijk beperkte dochter. Ze zoekt daarvoor hulp bij het wijkteam maar adequate hulp en ondersteuning blijft uit. De hulpverleenster neemt dan maar de regie op zich en dankzij een goede samenwerking met de SVB lijken de problemen in maart 2017 opgelost. Als er dan in juni 2017 wat wijzigingen optreden, meldt de vrouw zich weer bij het wijkteam en opnieuw blijft hulp/ondersteuning uit. De gemeente verschaft geen duidelijkheid, komt toezeggingen niet na en opnieuw kunnen de zorgverleners niet betaald worden. De hulpverleenster dient op 17 oktober 2017 een uitgebreide klacht in, maar heeft daar gezien eerdere ervaringen weinig vertrouwen in. Ze vraagt de ombudsman de termijnen te bewaken en de gemeente te vragen spoed achter de zaak te zetten. Helaas lukt het de gemeente niet de zaak met de gevraagde spoed af te handelen.

De klachtafhandeling laat weer lang op zich wachten, wel erkent de gemeente deze gang van zaken en zegt de ombudsman toe een aantal verbeter- en ontwikkelpunten in gang te zetten.

4670 Geen passende rolstoel en scootmobiel

Een vrouw zit al jaren in een rolstoel die niet geschikt is. Ook haar scootmobiel is te groot. Zij heeft veel contact gehad met Welzorg, maar dat leidde niet tot een oplossing. Twee maanden na een passing door Welzorg is er nog niets zichtbaar gebeurd. Volgens Welzorg zou er geen andere scootmobiel zijn. De gemeente laat de ombudsman weten dat de participatieadviseur na het zien van mevrouw in de rolstoel, direct actie naar Welzorg toe heeft ondernomen. Ditzelfde gold voor de scootmobiel. Bij de passingen en leveringsopdrachten vanuit Welzorg is een en ander niet direct goed gelopen mede door interne communicatieproblemen bij Welzorg. De gemeente gaat dit verder met de contractmanager van Welzorg opnemen. De nieuwe rolstoel en de voetverhoger voor de scootmobiel zijn onderweg. De gemeente houdt de levertijden in de gaten. Met deze acties lijkt de gemeente het probleem verholpen te hebben.

4591 Klacht over bejegening ambtenaren huisbezoek

Een man meldt dat zijn bejaarde vader niet tevreden is over de aanpassing die in zijn badkamer zijn gedaan en over zijn financiële verplichting aan het CAK. De gemeente Almere is op huisbezoek geweest. De man en zijn vader hebben het gedrag van een de ambtenaren als intimiderend ervaren. Er lijkt ook een probleem te bestaan met de eigen bijdrage dat nog niet is opgelost. Het beleid van de ombudsman is verzoeken tot onderzoek pas in behandeling te nemen nadat de organisatie zelf kennis van de klacht heeft kunnen nemen. De ombudsman biedt de man aan zijn klacht ter behandeling naar de gemeente door te sturen. De ombudsman is niet bevoegd over het handelen van het CAK te oordelen. De man wordt voor zijn klacht over het CAK naar de Nationale Ombudsman door verwezen. Van de man wordt niets meer vernomen en de ombudsman gaat over tot sluiting van het dossier.

4203 Indicatiestelling voor woning

Een vrouw uit Hilversum benadert de ombudsman in verband met de situatie waarin ze zich bevindt en het lukt haar niet om tot een oplossing te komen. Ze is vorig jaar verhuisd van Amsterdam naar Hilversum naar een aangepaste rolstoelwoning. In het verleden is ze misbruikt en nu blijkt een van de ouders vlakbij de school van haar dochter te wonen, ze is hem inmiddels al een paar keer tegengekomen. De politie is geïnformeerd en als hij in de buurt van haar huis of school van haar dochter komt, kan ze onmiddellijk 112 bellen. Deze situatie is voor haar onhoudbaar en ze voelt zich min of meer gedwongen om te verhuizen. Almere zou een optie zijn, want op Woningnet ziet ze regelmatig aangepaste woningen aangeboden. Ze kan daar echter niet op reageren omdat haar indicatie daartoe opnieuw geactiveerd moet worden. Almere kan dat niet doen en verwijst naar Hilversum, de oude indicatie uit Amsterdam kan niet hersteld worden en Hilversum laat weten dat zijn geen indicaties afgeven. Als de ombudsman bij de gemeente Almere informeert, blijkt die al contact opgenomen te hebben met Hilversum. Hilversum heeft toegezegd de zaak toch te zullen oppakken. Dan blijkt dat Hilversum met een achterstand kampt en de vrouw heeft laat weten dat het wel zes weken kan duren voor haar verzoek feitelijk in behandeling wordt genomen. Daarop neemt de ombudsman contact op met de gemeente Hilversum om het spoedeisende karakter te benadrukken. De medewerker laat weten het te begrijpen en zijn uiterste best te zullen doen de aanvraag van de vrouw zo spoedig mogelijk te laten oppakken. Daarom sluit de ombudsman het dossier. Maanden later blijkt de vrouw nog steeds niet te zijn benaderd door de gemeente Hilversum. De Ombudsman neemt contact op met de

klachtencoördinator van Hilversum en dan gaat het ineens snel. Twee dagen later laat de vrouw weten dat ze gebeld is door een medewerker van de gemeente Hilversum en ze heeft er alle vertrouwen in dat haar vraag nu serieus wordt opgepakt. De ombudsman sluit het dossier voor een tweede keer. Niet veel later zoekt de vrouw weer contact met de ombudsman. Ondanks alle hulp en medewerking van de gemeente Almere komt het niet tot een oplossing omdat de gemeente Hilversum niet lijkt mee te werken. Na ruim een half jaar besluit de Ombudsman na overleg met de gemeente Almere om de zaak over te dragen aan de Nationale Ombudsman omdat die bevoegd is over Hilversum

7.1.3. Maatschappelijke Ontwikkeling

5037 Geen antwoord op de vraag hoe veel rolstoelgeschikte woningen in Almere

Een vrouw mailt de ombudsman. Ze heeft MS en woont met haar minderjarige kind in een huurwoning met een traplift. De WMO merkt deze woning niet aan als rolstoelgeschikt en dus worden er geen aanpassingen meer vergoed. De vrouw en haar kind moeten verhuizen naar een rolstoelgeschikte woning, maar er komen er geen vrij. Op haar vraag hoeveel rolstoelgeschikte woningen er in Almere zijn krijgt ze geen antwoord. Na een interventie door de ombudsman beantwoordt de gemeente vervolgens wel een aantal andere vragen, maar op de vraag hoeveel rolstoelgeschikte woningen er in Almere zijn komt geen antwoord. Als de ombudsman mevrouw om een reactie vraagt, komt die niet. Na een maand besluit de ombudsman dan ook het dossier te sluiten.

7.1.4. Onderwijs en Cultuur

4953 Klacht over niet krijgen leerlingenvervoer

Een moeder uit Almere neemt contact op met de ombudsman omdat de aanvraag voor leerlingenvervoer is afgewezen voor haar dochter van vijf jaar. Haar dochter heeft het syndroom van Down en zit op het speciaal onderwijs, een eindje van huis weg. Ze is een vrolijk bewegelijk meisje dat niet kan fietsen of achterop een fiets zitten. De vader van het gezin heeft een baan in Amsterdam en moet hier iedere ochtend vroeg zijn. De moeder draagt in de ochtenden in haar eentje de zorg voor het naar school gaan van de vier kinderen. Ze heeft een vorm van reuma en kan niet fietsen. Haar aanvraag is door de gemeente afgewezen, omdat mensen pas voor leerlingenvervoer in aanmerking komen als er geen andere mogelijkheden zijn. De gemeente kent daarom in plaats van het leerlingenvervoer een vergoeding toe om de fiets van mevrouw zodanig aan te passen dat haar dochter wél achterop kan. Het naar school brengen van de kinderen is daarnaast een primaire taak van de ouders en als moeder dit niet kan dan dient zij een beroep te doen op haar netwerk. De moeder gaat tegen dit besluit in bezwaar, maar op de hoorzitting volgt nooit echt een beslissing op bezwaar op schrift. Ondertussen zit het dochtertje thuis. De ombudsman vindt dat de gemeente in ieder geval met een duidelijk beslissing op bezwaar moet komen. Daarbij merkt de ombudsman op dat hij het belangrijk vindt dat er voldoende integraal naar het gezin gekeken wordt. Het naar school brengen van kinderen is inderdaad een taak van ouders, maar dit gezin is belast met een zwaardere zorgtaak, eentje die ook niet makkelijk aan het netwerk overgedragen kan worden. De gemeente gaat in gesprek met ouders en biedt hun excuses aan voor waar de communicatie gebrekkig is geweest. In overleg met ouders komen zij tot een passende oplossing. De ouders zijn tevreden en de ombudsman sluit met dit bericht het dossier.

488o Geen extra hulpmiddelen voor dyslectische scholier

Een kind van 13 zit op voortgezet speciaal onderwijs (vso) vanwege o.a. autisme. Ook heeft zij ernstig dyslexie. Het kind blijkt echter geen aanspraak te kunnen maken op extra tijd voor lessen en toetsen en ook een laptop met Kurzweil-systeem blijkt niet vergoed te worden. Op regulier voortgezet onderwijs zou dit grotendeels wel vergoed worden. Ouders begrijpen hier niets van, het kan toch niet zo zijn dat er op het vso minder mogelijk is? De kinderombudsman is niet bevoegd, maar wil ouders wel de juiste richting op wijzen. Zij voelen zich al lange tijd van het kastje naar de muur gestuurd. De kinderombudsman brengt de ouders in contact met Passend Onderwijs in Almere (zij zijn ook steunpunt toeleiding). Zij gaan met ouders op zoek naar een oplossing.

4268 Vraag om passend onderwijs

Een man uit Almere wendt zich tot de ombudsman, omdat hij er niet uitkomt met Passend Onderwijs Almere. Zijn kinderen komen op het regulier onderwijs niet uit de verf. Alles wat beschikbaar is op regulier onderwijs aan pakketten is al aangeboden via het samenwerkingsverband. De man ziet nu als enige optie dat zijn kinderen naar het particuliere onderwijs gaat. Omdat ieder kind recht heeft op passend onderwijs (en hij vindt dat het reguliere onderwijs dit niet kan bieden) wil hij graag dat het samenwerkingsverband een deel van de kosten vergoedt. De ombudsman doet navraag bij een onderwijsjurist. Die laat weten dat een leerling naar het particulier onderwijs sturen op kosten van het samenwerkingsverband eigenlijk niet mag. Het komt incidenteel wel voor, maar dan gaat het om de durf van een samenwerkingsverband om in dit grijze gebied te handelen met het risico om teruggefloten te worden. Het is van belang eerst de ondersteuningsbehoefte in kaart te brengen en er een arrangement bij te zoeken dat past. Als particulier onderwijs in de gegeven situatie de enige optie zou zijn dan ligt het bij het samenwerkingsverband of zij bereid zijn het gewoon te proberen. In deze casus stelt het samenwerkingsverband zich afwijzend op. Daar eindigt de bemiddeling van door de ombudsman dan ook. Hij verwijst de man naar de landelijke geschillencommissie Passend Onderwijs. Mogelijk kunnen zij een onafhankelijk oordeel geven over wat er tot nu toe geprobeerd is om zijn kinderen te helpen vanuit het samenwerkingsverband. Echter, de ombudsman verwacht niet dat zij het samenwerkingsverband zullen dwingen om tegen de regels in te handelen. De ombudsman sluit het dossier.

7.1.5. Plangroep

2428 De uitkomst van een schuldhulptraject bij Plangroep

Mevrouw klaagt over de dienstverlening van Plangroep. Zij verwijt Plangroep, een professionele schuldhulpverleningsinstantie, signalen te hebben gemist in haar dossier. Plangroep had in januari tijdens de intake moeten zien dat er al financiële problemen waren. Plangroep heeft verzuimd haar goed te informeren over de voorlopige aanslag waardoor haar problemen groter werden. Er is niet adequaat gekeken naar haar situatie. De ombudsman neemt contact op met de gemeente. Die vertelt dat er gewerkt is volgens de intake procedures en dat mevrouw in eerste instantie had aangegeven zelf een en ander te regelen, daarna kon ze altijd terugkomen voor hulp. Ook de sociaal raadsman beschikte over informatie die niet bij Plangroep bekend was. De ombudsman begrijpt dit en heeft geen vermoeden van onbehoorlijk handelen, en checkt voor de zekerheid of er nog meer zaken bij hem bekend zijn over dit probleem. Dat is niet het geval, hij sluit het dossier.

7.2. Dienst Stedelijke Ontwikkeling

5230 Moeder en kinderen raken dakloos en hebben geen opvang

Een moeder van twee kinderen moet noodgedwongen na een scheiding verhuizen naar een nieuwe woning. Ze zit tijdelijk bij haar vader in Beverwijk, maar dit is behoorlijk ver van de school van de kinderen en eigenlijk veel te klein. Bovendien is het een seniorenwoning dus de vrouw is bang dat ze er binnenkort weer met haar kinderen zal worden uitgezet. In Almere kan ze nergens terecht, alle mogelijke opvangplekken voor gezinnen zitten vol. Ze benadert de ombudsman met de vraag wat ze verder kan doen. Helaas heeft de ombudsman ook geen huizen te vergeven. De vrouw staat langer dan twee jaar onafgebroken ingeschreven in Almere en is bezig met een urgentieaanvraag. Dit moet zij vooral doorzetten. Wat betreft haar hulpvraag voor onderdak draagt de ombudsman de vrouw over aan de gemeente Almere. Uiteindelijk wordt zij naar een plek in Lelystad begeleid, maar blijft ze ingeschreven in Almere zodat ze wel de urgentieaanvraag kan afmaken.

5221 Onvrede over herinrichting OV

Een man wendt zich tot de ombudsman omdat hij het niet eens is met de herinrichting van het openbaar vervoer in Almere. Hij klaagt over het opheffen van lijnen en haltes en is niet te spreken over de aanbesteding van het openbaar vervoer. Omdat het niet duidelijk is over welke concrete zaken de man zorgen heeft vraagt de ombudsman of de man zijn klacht kan verduidelijken. Als daarop geen reactie komt sluit de ombudsman het dossier.

7.3. Programmabureau Stad

7.4. Stafdienst Bestuurszaken en Control

7.5. Stafdienst en Bedrijfsvoering

5201 Oordeel over schending WBP geheimhoudingsplicht

Een advocaat benadert de ombudsman over een klacht die zijn cliënt heeft ingediend bij de gemeente Almere. De gemeente heeft zijn klacht ongegrond verklaard en de cliënt en zijn advocaat zijn het hier niet mee eens. De ombudsman bekijkt de klacht. Inhoudelijk lijken er in de klachtafhandeling, gelet op het verhaal van de advocaat, wat elementen onderbelicht gebleven. De gemeente heeft, nadat de advocaat had gemeld af te zien van het horen, de klacht alleen op de ingezonden stukken beoordeeld. De advocaat geeft aan bedoeld te hebben af te zien van horen in persoon, maar dat hij wel graag telefonisch contact wil. Gezien de aard van de klacht vraagt de ombudsman aan de gemeente of zij bereid zijn om de klacht toch nog eens in behandeling te nemen en dit keer ook telefonisch te horen. De gemeente stemt hier mee in en de ombudsman sluit het dossier.

7.6. Stadsbeheer

5129 Aanleg van parkeerplaatsen alvorens reactie bezwaren

Een echtpaar krijgt een brief van de gemeente waarin staat dat voor hun woning vijf parkeerplaatsen worden aangelegd. Zij schrijven meteen een brief terug aan de gemeente om te laten weten dat zij het hiermee niet eens zijn vanwege ontneming van uitzicht op de speeltuin en omdat het niet veilig is daarnaast parkeerplaatsen aan te leggen. Twee weken later en zonder dat de gemeente op de brief heeft gereageerd, begint de gemeente met de aanleg van de parkeerplaatsen. Het echtpaar wendt zich opnieuw tot de gemeente, die erkent niet juist te hebben gehandeld door niet vóór de start van de werkzaamheden te reageren op de brief, wat wel gebruikelijk is, maar door een storing en onachtzaamheid niet is gebeurd. De gemeente biedt excuses aan. Het echtpaar wendt zich tot de ombudsman met de vraag of de gemeente al dan niet juist heeft gehandeld en of de situatie terug kan worden gedraaid. De ombudsman constateert dat het niet reageren op de bezwaren niet netjes is, maar acht dit verder niet van invloed op de aanleg van de parkeerplaatsen. Reden daarvoor is dat de parkeerdruk in de buurt aanleiding was om meer parkeerplekken aan te leggen en dat hierover geen verschil van mening bestond in de buurt. Daarnaast heeft de gemeente aannemelijk gemaakt dat deze locatie de meest geschikte in de buurt is waar deze parkeerplekken gerealiseerd konden worden. Gelet daarop is er geen aanleiding voor verder onderzoek. Daar komt bij dat de gemeente aan de bezwaren over de veiligheid tegemoet wil komen door een laag buishekwerk te plaatsen bij de speeltuin, dat ervoor moet zorgen dat kinderen oversteken op de plekken waar zij meer overzicht hebben. Het dossier wordt gesloten.

4972 Klacht over onjuist aanbieden vuilcontainers

Een dame klaagt bij de ombudsman over het onjuist aanbieden en ophalen van vuilcontainers in haar wijk. Een paar buurtgenoten zetten de containers te vaak te vroeg buiten en halen ze te laat weer op. De vrouw heeft hier last van en vertelt dit al meerdere malen aangegeven te hebben bij handhaving. De ombudsman legt de vraag terug bij de afdeling handhaving van Almere. Zij geven aan dat er geen formele klacht bekend is, maar er mogelijk wel meldingen zijn gedaan. Ze pakken de zaak op. De ombudsman sluit het dossier

4959 Klacht over niet geven wisselgeld parkeerautomaat

Een man is het niet eens dat de parkeerautomaat in het centrum van Almere naar boven afrondt als men met muntgeld betaalt. Het beleid van de ombudsman is verzoeken tot onderzoek pas in behandeling te nemen nadat een organisatie op de klacht heeft kunnen reageren. De ombudsman verwijst de man naar de klachtenregeling van de gemeente Almere

4839 Geen reactie op klachten

Een man doet in de zomer van 2016 een aanvraag voor een oplaadpaal ten behoeve van het opladen van zijn elektrische auto. Als hij na een half jaar nog niets hoort stuurt hij een herinnering naar de gemeente Almere. Hij vult ook een formulier dwangsom in. De gemeente laat weten dat het opleggen van een dwangsom niet mogelijk is omdat het hier om een verzoek en niet om een aanvraag gaat. Het verzoek wordt vervolgens wel in behandeling genomen. Hij stuurt stukken op, maar de gemeente doet hier niets mee. Hij is aangewezen op een parkeerterrein, die hem parkeergeld kost en waarvoor hij ook een boete heeft ontvangen. Tegen de boete heeft hij bezwaar gemaakt dat vervolgens is afgewezen. Hij dient tweemaal een klacht in bij de gemeente Almere, maar krijgt geen reactie. De ombudsman vraagt de gemeente Almere om contact op te nemen met de man en nu zo spoedig mogelijk met een inhoudelijke reactie te komen.

4699 Handhaven overlast hondenpoep

Een vrouw ondervindt hinder van honden die worden uitgelaten (en poepen) in een plantsoen waar ook een kinderspeelplaats is. In dit hele plantsoen is het volgens beleid niet toegestaan om honden uit te laten. De handhaving vindt daarop onvoldoende effectief plaats. Samen met de gemeente, de klaagster en handhaving vindt een intervisiegesprek plaats. Duidelijk is geworden dat er beter gehandhaafd kan worden, maar ook dat de gemeente meer in gesprek kan met hondenbezitters over alternatieven. De gemeente zegt toe dit te gaan organiseren.

4192 Klacht niet handhaven hardrijdend bromverkeer op fietspad

Een man uit Almere woont vlak aan een fietspad, waar uitdrukkelijk vermeld staat dat dit uitsluitend voor fietsers is bedoeld. Toch rijden hier volgens de man regelmatig met grote snelheid scooters met geel nummerbord. Dit levert volgens de man veel overlast en gevaarlijke situaties op. Hij wendt zich met zijn onvrede richting de gemeente. De raadsgriffie reageert op zijn klacht. Ze zullen zijn bevindingen delen, echter nu hij de enige is die klaagt zien zij geen reden om dit verder op te pakken. De man verbaast zich over dit korte antwoord en wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman vraagt zich met de man af of de reactie van de gemeente niet wat kort door de bocht is. Had zijn melding bijvoorbeeld niet behoorlijk als klacht in behandeling genomen moeten worden? De ombudsman spreekt met verzoeker af dat hij eerst een keertje op locatie komt schouwen. Na een uurtje schouwen heeft de ombudsman zelf geen gevaarlijke situaties geconstateerd, maar wel 14 verkeersovertredingen van scooters die toch op het fietspad reden. De ombudsman legt derhalve de klacht van de man nogmaals voor aan de gemeente met het verzoek uit te zoeken wie betrokken dient te worden (welke afdeling en eventueel de politie waar het handhaving betreft) en de klacht adequaat in behandeling te nemen. Dit gebeurt. De gemeente laat weten dat de betreffende afdeling samen met de politie een afspraak gaat maken met de man om zijn bevindingen te bespreken. De ombudsman sluit met dit bericht het dossier.

4114 De neerwaartse spiralen keren zodat het weer een gezonde, gezellige markt wordt

Zomer 2017 tijdens het spreekuur van de ombudsman komt een marktkoopman met de klacht dat de gemeente klachten en bezwaren van marktondernemers niet serieus neemt. Ook past de gemeente de verordening en het marktreglement in de dagelijkse praktijk niet correct toe waardoor in de vergunningverlening veel onjuistheden plaatsvinden. Nadat breder bekend wordt dat één marktkoopman heeft geklaagd, ontvangt de ombudsman van circa 7 andere ondernemers vergelijkbare berichten. De ombudsman stelt een intensief onderzoek in: naast meerdere gesprekken met de afzonderlijke ondernemers wordt een afzonderlijke sessie met alle betrokken ambtenaren gehouden. Een en ander leidt tot een eindrapport met 9 aanbevelingen en een bijlage met alle ontvangen klachten en een bijlage waarin de verbeterpunten worden gerelateerd aan de reeds lopende trajecten bij de gemeente om te komen tot een gezonde, eigentijdse en betere samenwerking tussen gemeente en ondernemers. Het eindrapport wordt in een gezamenlijke sessie tussen de wethouder, betrokken ambtenaren en Marktcommissie in bijzijn van de ombudsman besproken. Alle aanbevelingen worden overgenomen en een evaluatiemoment over circa 9 maanden wordt afgesproken om de stand van zaken te bespreken.

3467 Het kappen van bomen en de inspraak van bewoners

Een man uit Almere klaagt erover, dat het op grote schaal bomen kappen door Almere niet in overleg met bewoners gaat. Het is onduidelijk of hij zijn klacht al bij Almere heeft neergelegd. De

ombudsman doet navraag hierover bij de man en biedt aan de klacht door te zenden, als deze nog niet door Almere zelf behandeld is.

890 Overlast van hangjongeren op pier

De bewoners van verschillende appartementen in een complex aan het water wenden zich tot het spreekuur van de ombudsman. Ze hebben veel last van het gebruik van een pier onder hun appartementencomplex. Deze pier heeft een grote aantrekkingskracht op hangjongeren die voor overlast zorgen en niet aanspreekbaar zijn op hun gedrag. Er worden drugs gedeald, er wordt met scooters op de pier gereden, veel afval belandt in het water en de pier wordt ook 's avonds laat en 's nachts gebruikt terwijl dat verboden is, aldus de bewoners. In de zomer wordt er van de pier gedoken, wat tot gevaarlijke situaties leidt. Omdat het water het geluid zo goed draagt, kunnen de bewoners met mooi weer niet met het raam open slapen. Verder voelen zij zich in hun privacy aangetast omdat mensen vanaf de pier naar binnen kunnen kijken en dat ook doen. Ook zijn zij het niet eens met de inrichting en verlichting van de pier. De ombudsman gaat enkele malen langs om de situatie te bekijken en vraagt de gemeente om het gesprek met de bewoners te hervatten. Dat gebeurt onder leiding van de mediator van de gemeente. Diverse maatregelen worden onderzocht en getroffen, maar wat de bewoners het liefste willen - een hek - wijst het college af. Deze beslissing is aan de gemeente.

7.7. Publiekszaken

7.7.1. Burgerzaken

5194 Inschrijving is alleen ten behoeve van post

Een alleenstaande moeder woont met haar dochttertje in bij haar moeder. Haar aanvullende bijstandsuitkering wordt gekort omdat zij bij haar moeder inwoont. Haar broer verhuist naar Almere voor een baan. Haar moeder meldt dit bij de gemeente en geeft aan dat het om een postadres gaat. De gemeente Almere verwerkt dit als een inschrijving. Zij dient hier tegen bezwaar in en wordt uitgenodigd voor een hoorzitting. Tijdens de hoorzitting wordt verteld dat de korting te maken heeft met het aantal mensen dat op het adres staat ingeschreven en het weinig nut heeft een postadres aan te vragen, daar dit alleen in uitzonderlijke gevallen wordt toegekend. Er is opnieuw een verzoek voor een postadres gedaan en deze is afgewezen. Tegen de korting en de afwijzing is bezwaar aangetekend. Zo lang de bezwaarprocedure nog loopt is de ombudsman niet bevoegd om een onderzoek in te stellen. De ombudsman adviseert de procedure afte wachten. Mocht de uitkomst niet naar tevredenheid zijn dan kan de ombudsman weer om een onderzoek worden gevraagd.

5157 Kosten retour voor aanvraag identiteitskaart

Een man meldt zich bij de gemeentelijke ombudsman met een klacht over de gemeente Almere. Voor zijn vader die in een verpleeghuis woont is begin 2017 een afspraak gemaakt voor een nieuwe identiteitskaart. Een ambtenaar van de gemeente Almere zou ergens in september langskomen om dit in orde te maken. Dat gebeurde op donderdag 7 september, toen de zoon niet aanwezig was. Vlak voor het bezoek van de ambtenaar heeft de vader een hersenbloeding gekregen. Dit was toen de ambtenaar kwam niet duidelijk en er is een foto gemaakt van vader terwijl hij sliep. De vader is op 10 september overleden. Op 11 september probeert de zoon de ID procedure te stoppen bij de afdeling Bevolking, echter zowel verplegend personeel als de ambtenaar waren niet

bevoegd dit te doen, zo werd hem medegedeeld. Verzoeker vindt het wrang; op 7 september was al duidelijk dat een ID geen zin meer had of in ieder geval uitgesteld had moeten worden. De aanvraag en daarbij horende kosten van € 50,65 hadden volgens verzoeker even in de wacht gezet kunnen worden om onnodig werk en kosten te besparen. Dit is niet gebeurd en volgens de betreffende ambtenaar zijn deze kosten gemaakt en is het niet meer mogelijk deze kosten vergoed te krijgen c.q. retour te ontvangen. De man dient hierover een klacht in bij de gemeente die niet conform afspraken en toezeggingen wordt afgehandeld. De gemeente is niet van mening dat ze iets fout hebben gedaan en gaan ook niet over tot terugbetaling van de legeskosten. De ombudsman kan zich hier niet in vinden en vraagt de gemeente de zaak te heroverwegen. Dit doet de gemeente en ze laten de man weten dat ze gezien de manier waarop zijn klacht afgehandeld alsnog uit coulance over zullen gaan tot restitutie van de kosten. Bovendien zullen ze de procedure opnieuw tegen het licht houden. De gemeente is van mening dat ze conform de procedure gehandeld hebben en dat er dus geen fouten zijn gemaakt maar vinden blijkbaar ook dat de huidige procedure in sommige gevallen niet goed uitpakt. De ombudsman besluit daarop in overleg met de zoon het dossier te sluiten.

5074 Paspoort aanvragen minderjarige kinderen lukt niet

Een Nederlandse vrouw vertelt dat ze in 2005 in Senegal getrouwd is, een huwelijk dat ook in de Nederlandse Basisregistratie is ingeschreven. In mei 2014 verhuist de vrouw met haar man en inmiddels twee kinderen naar Mauritanië. De vrouw en haar man zijn daar in 2017 gescheiden door middel van een echtscheidingsconvenant waarin staat beschreven dat de vrouw de voogdij krijgt over de twee kinderen. Ze vertrekt hierop met haar kinderen terug naar Nederland en laat de scheiding in de BRP registreren. Wanneer ze echter een paspoort wil aanvragen voor haar kinderen, blijkt het eenhoofdig gezag niet ingeschreven te staan in de BRP. Om deze reden kan ze nu geen paspoort aanvragen voor haar zoon. Ze heeft hiervoor de handtekening van de vader nodig. Die weigert echter zijn handtekening te zetten. Dit terwijl de kinderen volgens het echtscheidingsconvenant de kerstvakantie bij vader zouden moeten doorbrengen in Senegal. Hij zou zo willen aantonen dat moeder het convenant niet nakomt. De gemeente Almere weigert de beschikking rondom het ouderlijk gezag in te schrijven in de BRP. Dat zou de vrouw in Mauritanië moeten doen. De vrouw stelt echter dat dit land geen Basisregistratie kent en dat registratie dan ook niet mogelijk is. De vrouw wendt zich ten einde raad tot de ombudsman. Die informeert bij Almere hoe het zit met de inschrijving van het gezag in het register. Dit blijkt in dit geval alleen mogelijk via de Nederlandse rechter. De ombudsman verwijst de vrouw naar hiervoor naar het Juridisch Loket dat haar uitleg kan geven over het starten van een verzoekschriftprocedure. De ombudsman wil vervolgens graag weten of het paspoort wel zou kunnen worden verstrekt op basis van het echtscheidingsconvenant, dus los van de inschrijving van het gezag. Dat blijkt wel te kunnen. De vrouw stelt echter dat dit volgens Almere in eerste instantie ook werd geweigerd. De ombudsman verzoekt Almere dit met de afdeling te bespreken. Die hadden immers beter kunnen doorvragen op dit punt. De vrouw mag desgevraagd met voorrang alsnog een aanvraag indienen. De gemeente Almere vertelt de ombudsman dat zolang het gezag niet is ingeschreven, de meeste instanties genoeg zullen nemen met een dergelijk echtscheidingsconvenant. Dan is toestemming van de vader dus niet nodig. Bij deze stand van zaken sluit de ombudsman het dossier.

4698 Man ervaart tegenwerking van de gemeente in aanvraag briefadres

Een man heeft een hersenbloeding gehad en ligt in scheiding met zijn vrouw. Hij heeft de echtelijke woning verlaten daar woont zijn ex-vrouw nu met haar nieuwe vriend. Tijdens zijn revalidatie zwerft hij tussen adressen van vrienden, zijn dochter en een vriendin in een andere

woonplaats. Hij stelt dat hij herhaaldelijk geprobeerd heeft een briefadres aan te vragen, maar dat Almere hem tegenwerkt. De ombudsman doet navraag. Hieruit blijkt dat de man aanvankelijk niet de informatie gaf die nodig was voor de behandeling van de aanvraag. Ook is hij herhaaldelijk niet komen opdagen op afspraken. De man heeft ondertussen opnieuw een aanvraag gedaan. Er wordt meteen een nieuwe afspraak gepland en de ombudsman adviseert de man daar deze keer wel naartoe te gaan. Dat doet hij en het briefadres wordt toegekend. Hiermee wordt de zaak gesloten.

7.7.2. Belastingen

5231 Bezwaar tegen legeskosten

Een man dient een bezwaarschrift in inzake de legeskosten voor de aanvraag van een vergunning. Ondanks een ontvangstbevestiging volgt er geen reactie van de gemeente. Ook de bejegening bij het navragen waarom een reactie uitblijft laat te wensen over, stelt de man. Hij schakelt de ombudsman in. Er zijn twee klachten: de bejegening die doorgestuurd kan worden naar de desbetreffende dienst ter behandeling en het uitblijven van een reactie op het bewaarschrift. Daarover zal de ombudsman navraag doen na permissie van de man. Er wordt een ontvangstbevestiging gestuurd met de vraag om permissie wat betreft het navraag doen bij de gemeente en het (aanbieden) van doorsturen van de klacht inzake het uitblijven van reactie op het bezwaarschrift. Meneer zal zelf een klacht indienen. Op zijn brief van 20 december is door de gemeente gereageerd: de geldende Legesverordening kent een minimum leges van € 261. Meneer stelt dat deze uitspraak wel eerder gedaan had kunnen worden. Omdat het probleem opgelost is sluit de ombudsman het dossier.

5184 Geen berekening bij besluit kwijtschelding

Een vrouw neemt contact op met de ombudsman, omdat zij niets heeft gehoord op de klacht die zij bij de ombudsman heeft ingediend. Ze vertelt dat ze al eerder stukken heeft opgestuurd. De ombudsman kan hier echter niets van terugvinden. Na onderzoek blijkt dat de vrouw van de gemeente Almere het verkeerde adres heeft doorgekregen. Onderaan de beslissing op het beroep stond het oude adres van de ombudsman vermeld. De ombudsman verzoekt meteen aan belastingen om dit aan te passen. Inhoudelijk gaat het verzoek van de vrouw om haar kwijtschelding die is afgewezen. Ze zou te veel spaargeld hebben voor kwijtschelding. De vrouw zegt dat deze spaarrekening is voor Plangroep, ze zit in de schuldsanering. De gemeente legt uit dat hier al rekening mee is gehouden en de berekening wordt nog een keer met haar doorgenomen. Dit keer begrijpt de vrouw het. De ombudsman sluit het dossier.

4792 Besluit op kwijtscheldingsverzoek nooit ontvangen

Een vrouw dient een kwijtscheldingsverzoek in over het belastingjaar 2015, maar ontvangt hier nooit een reactie op. Wanneer zij telefonisch contact opneemt met de Gemeente Almere zou de beslissing in september 2016 naar haar zijn verstuurd, maar de vrouw heeft nooit iets ontvangen. Even later ontvangt zij een dwangbevel en neemt de vrouw contact op met de ombudsman. De ombudsman neemt contact op met de Gemeente Almere die op haar beurt de beslissing over het kwijtscheldingsverzoek van de vrouw opstuurt. Het kwijtscheldingsverzoek is afgewezen op basis van vermogen. De vrouw heeft een aflossingscapaciteit waarmee zij de gemeentebelastingen kan betalen. De ombudsman bekijkt de berekening, maar ziet geen aanknopingspunten voor verder onderzoek. De vrouw wordt geïnformeerd en de ombudsman gaat over tot sluiting van het dossier.

2705 De berekening en voorlichting legeskosten

Een vrouw is het niet eens met de berekening van de legeskosten bij een omgevingsvergunning. Zij legt dit voor aan de ombudsman die informeert bij de gemeente. Deze legt uit dat de berekening conform de regelgeving is. De ombudsman is niet bevoegd hierover een oordeel te vellen en sluit het dossier.

Deze kwartaalrapportage is opgesteld door Dana Plat. Voor vragen of opmerkingen kunt u contact opnemen via 020-2547034 of via dana@ombudsmanmetropool.nl.