



Kwartaalrapportage Amstelveen 2018 - Q2

Heeft u vragen of opmerkingen over deze kwartaalrapportage? Dan kunt u contact opnemen met Lieke Schuurman via lieke@ombudsmanmetropool.nl of telefonisch via 020 254 7053.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Kwartaalcijfers	4
Ingezette onderzoeksmethoden.....	5
Actualiteiten.....	10
Rode Draden.....	10
Terug- en Vooruitblik.....	10

Inleiding

Voor u ligt de tweede kwartaalrapportage van 2018, van de Ombudsman Metropool Amsterdam over de gemeente Amstelveen.

Deze rapportage geeft onder andere inzicht in de zaken die in het tweede kwartaal van dit jaar bij de ombudsman zijn binnengekomen. In iedere kwartaalrapportage worden de ingekomen zaken beschreven, wordt er kort ingegaan op de kwartaalcijfers en de interventies die daaruit volgden, als ook de actualiteiten en de rode draden die de ombudsman heeft gesignaleerd in die periode. Het doel van de rapportage is om alle betrokkenen (burger, ondernemers, bestuur, politiek en ambtenaar) inzicht te geven in de werkzaamheden van de ombudsman en zijn constatering.

Nieuw jaar, nieuwe vorm

In overleg met de klachtencoördinatoren is ervoor gekozen de vorm van de kwartaalrapportages in 2018 iets aan te passen. Met ingang van het eerste kwartaal worden enkel nog de zaken beschreven die in het betreffende kwartaal bij de ombudsman zijn binnengekomen. Dit resulteert in een overzichtelijker en meer actuele stand van zaken.

Dit is de tweede rapportage in deze aangepaste vorm. De ombudsman stelt voor om de evaluatie van deze vernieuwde vorm mee te nemen in de bespreking van het eerste en tweede kwartaal die eind juli gepland staat, om na te gaan of dit inderdaad heeft geresulteerd in een voor beide partijen goed werkbaar vorm van rapporteren.

Kwartaalcijfers

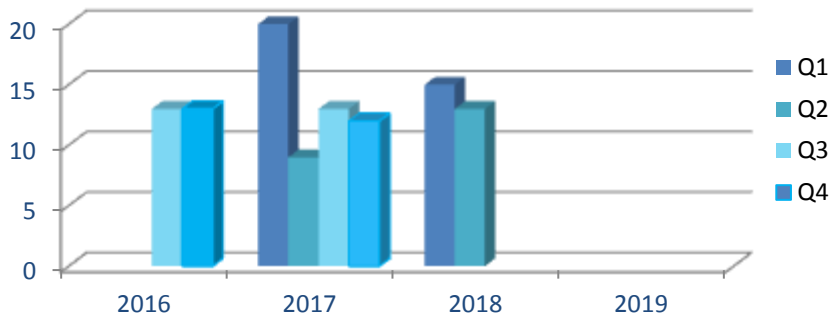


Fig. I. Aantal binnengekomen zaken per kwartaal per jaar

In het tweede kwartaal van 2018 lag het aantal binnengekomen zaken (13) lager dan in het eerste kwartaal (15), en ook iets lager dan het gemiddelde van 2017 (13,5). Een analyse van de ingekomen zaken levert daarvoor geen directe verklaring. Kijkend naar de kwartaalcijfers van de afgelopen ander half jaar laat het tweede kwartaal van 2017 wel ook een daling van het aantal ingekomen zaken zien.

Spreiding

De spreiding van zaken laat in het tweede kwartaal van 2018 (zie Fig. III) een opmerkelijk beeld zien. Zoals te zien in Figuur II kwamen er in ieder kwartaal van 2017 de meeste klachten binnen over het sociaal domein. In de vorige kwartaalrapportage (2018-Q1) constateerde de ombudsman dat deze trend zich voortzette in het eerste kwartaal van 2018.

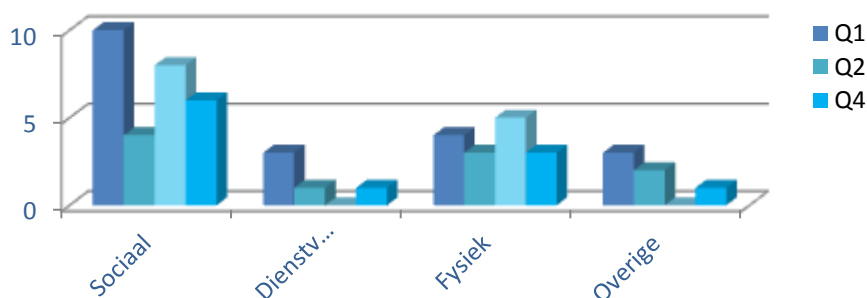


Fig. II Aantal in 2017 binnengekomen zaken per kwartaal, per domein

Het tweede kwartaal van 2018 (zie Fig. III) laat echter een heel ander beeld zien, waarbij klachten in het fysieke domein zijn oververtegenwoordigd. Bij een analyse van de zaken met betrekking tot het fysieke domein valt op dat er relatief veel klachten binnenkwamen over het parkeerbeleid in Amstelveen.

Tevens kwamen er verhoudingsgewijs veel klachten binnen over Dienstverlening. De helft daarvan had betrekking op de aanvraag van een briefadres.

De ombudsman signaleert ook in de andere aangesloten gemeente een toename van mensen die, onder andere door de krapte op de woningmarkt, afhankelijk zijn van een briefadres.

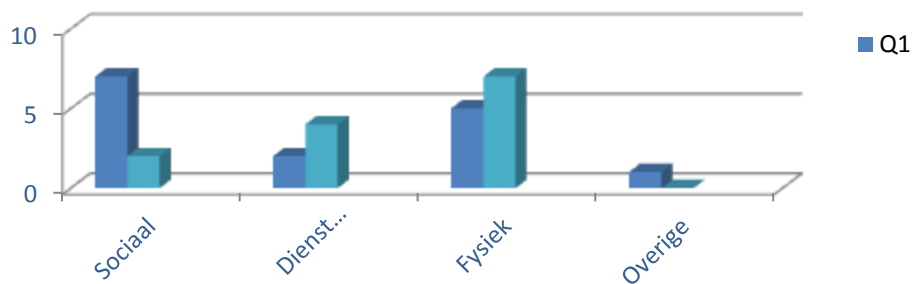


Fig. III Aantal in 2018 binnengekomen zaken per kwartaal, per domein

-

Ingezette onderzoeksmethoden

Zoals te doen gebruikelijk, is er bij de behandeling van zaken in het tweede kwartaal van 2018 gebruik gemaakt van verschillende onderzoeks- en interventiemethoden.

Wat in het eerste kwartaal van dit jaar opviel was het grote aantal doorverwijzingen: er kwamen in het eerste kwartaal zes klachten binnen waarbij de oplossing buiten bereik van de ombudsman en/of gemeente lag.

In het tweede kwartaal lag het aantal doorverwijzingen lager, maar bleef het aandeel eerstelijns klachten dat bij de ombudsman binnenkwam relatief hoog. Van de twaalf klachten die in totaal binnen kwamen werd de burger in drie gevallen doorverwezen naar een andere instantie of procedure, en werden vier zaken doorgestuurd naar de gemeente.

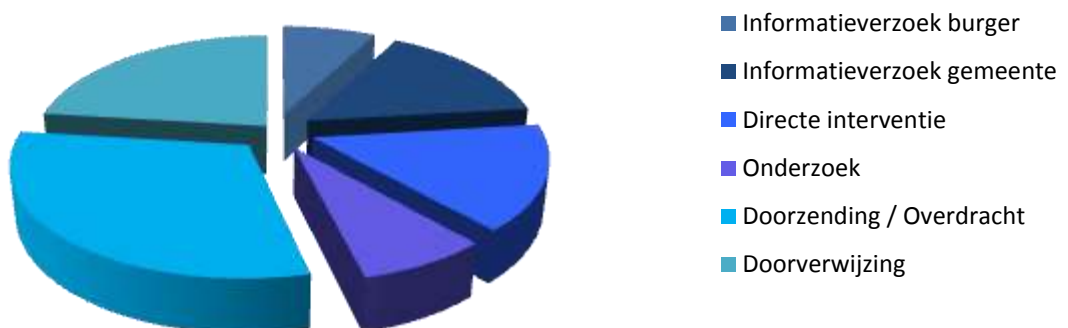


Fig. IV Onderzoeks- en interventiemethoden ingezet in het tweede kwartaal van 2018

In onderstaande paragrafen worden de in het tweede kwartaal ingezette onderzoeks- en interventiemethode kort toegelicht, waarna in de kaders een samenvatting van de betreffende zaken volgt.

Informatieverzoek burger

In één zaak (te weten 6091) heeft de ombudsman een verzoeker gevraagd om aanvullende informatie, om na te gaan of hij iets voor de betreffende burger kon betekenen. Omdat de gevraagde informatie niet werd nagestuurd heeft ombudsman de zaak gesloten.

6091 Restitutie

Een man krijgt in Amstelveen krijgt een naheffingsaanslag parkeerbelasting opgelegd. Hij dient hiertegen een bezwaarschrift in en wordt in het gelijkgesteld. Na drie maanden echter is hem het bedrag nog altijd niet gerestitueerd. De man legt zijn klacht voor aan de ombudsman. Om navraag te doen bij de gemeente Amstelveen, vraagt de ombudsman de reactie van de gemeente op zijn bezwaarschrift op bij de man. Deze stuurt echter een document dat niet met deze klacht te maken heeft. De ombudsman vraagt per e-mail het juiste stuk op, maar de man laat niets meer van zich horen. De ombudsman sluit daarom het dossier.

Informatieverzoek gemeente

In twee andere zaken (6262 & 6316) deed de ombudsman een informatieverzoek aan de gemeente om na te gaan of er aanleiding was voor verder onderzoek. Uit de reactie van de gemeente maakte de ombudsman op dat beide klachten verkeerd geadresseerd waren, waarna hij zocht naar een andere oplossing.

6262 Geen adres

Een man belt de ombudsman, omdat een goede vriend van hem al jaren problemen heeft met het verkrijgen van een briefadres. Daardoor komt hij steeds verder in de problemen, onder meer met de Belastingdienst. Dit verhaal is aanleiding voor de ombudsman om bij de man op huisbezoek te gaan en met hem en zijn vriend in gesprek te gaan. De problemen blijken enorm. De man om wie het gaat werkt en er wordt al meer dan een jaar volledig beslag op zijn inkomen gelegd.

De afwijzing briefadres door de gemeente lijkt onterecht. De gemeente zou tegen de man hebben gezegd dat hij om in aanmerking te komen voor een briefadres op zeven adressen per week diende te verblijven. De problemen met de Belastingdienst worden op verzoek van de ombudsman via het Stelleteam van de Belastingdienst snel opgepakt en opgelost. De gemeente Amstelveen laat weten dat het verhaal van de man met betrekking tot zijn verzoek om een briefadres niet klopt en dat het hem vrij staat een nieuw verzoek in te dienen.

Naarmate zijn onderzoek naar de zaak vordert, ziet de ombudsman dat een oplossing in Amsterdam waarschijnlijk makkelijker is besluit hij de man te adviseren daar een briefadres aan te vragen.

6316 Dreigende uitschrijving

Een jongeman vraagt de ombudsman om hulp omdat zijn vader dreigt hem uit te schrijven. Hij geeft aan al jaren door zijn vader te worden geterroriseerd. Een aantal maanden geleden werd het hem teveel en is hij gevlucht naar familie elders in het land. Hij kan daar echter niet blijven, en heeft ook geen mogelijkheid om zich binnen zijn eigen netwerk bij iemand in te schrijven. De jongeman is bang dat hij straks helemaal nergens meer staat ingeschreven, met alle gevolgen van dien. De gemeente zou hem gezegd hebben dat ze hem niet kan helpen, en dat ze inderdaad voornemens is hem uit te schrijven. Ten einde raad vraagt de jongeman de ombudsman hem te helpen.

De ombudsman informeert bij de gemeente naar mogelijkheden om de jongeman te helpen en de gemeente legt uit dat de jongeman het meest geholpen zou zijn met een briefadres in de gemeente waar hij tijdelijk verblijft.

De ombudsman neemt dit advies over en raadt de jongen aan zich te melden bij de betreffende gemeente. De ombudsman laat weten het ook graag te horen als de jongeman er met de gemeente waar hij verblijft niet uitkomt, zodat de ombudsman waar nodig (eventueel met hulp van de Nationale Ombudsman) kan bemiddelen.

Met betrekking tot het huisvestingsprobleem dat de jongeman heeft, adviseert de ombudsman hem zich zo snel mogelijk in te schrijven bij Woningnet in de regio waar hij nu verblijft omdat de woningmarkt daar minder verstoort is dan in Amstelveen.

Directe interventie

In een tweetal zaken (te weten 5981 & 5996) ging de ombudsman naar aanleiding van zijn onderzoek over tot actie. In beide gevallen gaf de ombudsman zijn reflectie op de klachtafhandeling door de gemeente en greep hij in omdat hij niet tevreden was over de gang van zaken.

5981 Eén fietspad, duizend ongelukken

Een vrouw wendt zich tot de ombudsman omdat ze zich zorgen maakt over de verkeerssituatie voor haar deur. De vrouw woont aan onderaan een helling, in een bocht aan het fietspad. Fietsers komen vaak te met hoge snelheid naar beneden en vliegen dan uit de bocht, belanden op de stoep, in de tuin van de vrouw of tegen haar geparkeerde auto. Met enige regelmaat lapt de vrouw gevallen fietsers op, of belt ze bij ernstige verwondingen de ambulance. Afgelopen week is haar 21 maanden oude zoontje aangereden omdat er een fietser de stoep op kwam en nu is de maat vol. De vrouw en ook haar burens hebben meermalen bij de gemeente aangekaart dat de huidige verkeerssituatie onveilig is. De reactie van de gemeente daarop is dat de situatie gewijzigd wordt na voltooiing van de A9 (naar verwachting in 2026). De vrouw is van mening dat het verbeteren van de verkeersveiligheid niet kan wachten en vraagt de ombudsman om hulp. De ombudsman stelt de gemeente voor met de vrouw in gesprek te gaan. Naar aanleiding daarvan gaat een verkeersdeskundige van de gemeente ter plaatse waarna de vrouw een brief ontvangt die haar informeert over het voornemen het trottoir voor haar woning te verhogen ten einde de verkeerssituatie te verbeteren. De vrouw is echter van mening dat de situatie hierdoor alleen maar onveiliger zal worden, omdat fietsers dan in hun afdaling nog harder op de stoep zullen klappen. Ze is teleurgesteld dat de gemeente niet bij haar langs is gekomen om te horen wat haar ervaringen zijn. De ombudsman verzoekt de gemeente daarom alsnog met de vrouw in gesprek te gaan bij haar thuis, zodat de gemeente haar afwegingen kan toelichten, en er gesproken kan worden over mogelijke andere oplossingen.

5996 Duur misverstand

Een man komt naar het spreekuur van de ombudsman in Amstelveen omdat hij van mening is dat zijn bezwaar tegen een naheffingsaanslag ten onrechte niet ontvankelijk is verklaard. Eind november 2017 is er een naheffingsaanslag opgelegd, maar volgens de man is deze pas begin januari 2018 aan hem kenbaar gemaakt. Hij is direct na ontvangst in bezwaar gegaan, maar de gemeente weigert zijn bezwaarschrift inhoudelijk te bekijken omdat de bezwaartermijn drie werkdagen is verlopen. Naar aanleiding daarvan heeft de man de moeite genomen om nog een brief te schrijven waarin hij de situatie nader toelicht en de gemeente nogmaals vraagt om inhoudelijk naar zijn bezwaar te kijken. De gemeente blijft bij haar standpunt, waarna de man een klacht indient bij de ombudsman. De man is in bezwaar gegaan omdat hij in de veronderstelling was dat hij wel degelijk had betaald. Omdat de man zijn intentie om te betalen aantoonbaar kan maken met een bankafschrift, verzoekt de ombudsman de gemeente zijn bezwaarschrift alsnog inhoudelijk te beoordelen. Bij inhoudelijke beoordeling door de gemeente blijkt dat het kenteken van de man niet op de betreffende tijd en locatie is aangemeld. Wel is er een kenteken aangemeld dat lijkt op dat van de man. De gemeente laat de ombudsman weten dat een foutief ingevoerd kenteken inderdaad grond kan zijn voor coulance, maar dat dat in dit geval geen optie is omdat de bezwaartermijn al is verstreken. De gemeente stelt zich op het standpunt dat er een grens getrokken moet worden, om precedentwerking te voorkomen. Formeel begrijpt de ombudsman dit standpunt maar hij vindt het jammer dat de gemeente er niet in slaagt wat meer ruimte te creëren voor individuele gevallen. Omdat er genoeg over de zaak is gezegd, de parkeerbelasting die de man verschuldigd was (0,20€) in de optiek van de ombudsman niet in verhouding staat tot de naheffingsaanslag (€61,05) en de man zoveel moeite heeft gedaan om de naheffingsaanslag ongedaan te laten maken besluit de ombudsman de naheffingsaanslag zelf te vergoeden. Hij informeert zowel de man als de gemeente hierover en sluit het dossier.

Onderzoek

Er kwam in het tweede kwartaal één zaak (namelijk 6410) binnen waarin de ombudsman besloot tot nader onderzoek. Omdat de lezingen van de verzoeker en de gemeente ver uit elkaar liggen en de gevolgen van de situatie waar de klacht over gaat schrijnend zijn, ziet de ombudsman zich genoodzaakt verder onderzoek te doen zodat hij op basis daarvan kan bepalen welk vervolg de klacht krijgt.

6410 Schulden door fraude

Een man wendt zich tot de ombudsman omdat hij slachtoffer van identiteitsfraude is, en het hem niet lukt de gevolgen daarvan een halt toe te roepen.

In oktober 2016 kwam de man naar het raadhuis om zijn rijbewijs te verlengen. Omdat hij in de maanden erna te druk zou zijn deed hij dit drie maanden voordat zijn rijbewijs daadwerkelijk zou verlopen. Bij het afhalen van zijn nieuwe rijbewijs heeft hij zoals te doen gebruikelijk zijn oude ingeleverd. In de maanden daarna ontving hij allerlei rekeningen, en bleek dat er een inschrijving bij de KvK was gedaan, dat er een auto op zijn naam was gezet, en dat er op zijn naam vele duizenden euro's schuld zijn gemaakt. Tot op de dag van vandaag krijgt de man deurwaarders aan de deur voor kosten die hij zelf niet heeft gemaakt. De man is er van overtuigd dat de fraude gevolg is van het feit dat hij een geldig identiteitsbewijs heeft achtergelaten op het Raadhuis, toen hij een nieuw rijbewijs aanvraag.

Hij heeft aangifte gedaan, en er volgde een rechtszaak, maar helaas is de zaak bij gebrek aan bewijs geseponeerd. De man vraagt de ombudsman om hulp omdat het hem zelf niet lukt de gevolgen van de fraude te stoppen.

Omdat de ombudsman de zaak hoog opneemt vraagt hij de burgemeester te reageren op de klacht. De gemeente geeft echter een heel andere lezing van het gebeurde. De ombudsman start daarom een vervolgonderzoek. Op moment van schrijven loopt dat nog.

Doorzending / Overdracht

In het tweede kwartaal kwamen vier zaken binnen die in de eerste lijn (dat wil zeggen door de gemeente) nog niet behandeld waren. In twee gevallen bleek de klacht nog in behandeling bij de gemeente (5919 & 6078). In één zaak (te weten 5981) was de gemeente helemaal nog niet in staat gesteld zelf te reageren op de klacht, waarna de ombudsman deze heeft overgedragen.

Bij de laatste klacht (6330) heeft de ombudsman met het Sociaal Team meegedacht over een oplossing. Het voorstel dat daaruit voortkwam is overgenomen door gemeente, waarna de zaak is overgedragen.

5919 Transparantie toewijzing bouwprojecten

Een vrouw beklagt zich n.a.v. een artikel in het Amstelveens Nieuwsblad over de gang van zaken bij een bouwproject. Zij vindt de toewijzingsprocedure niet transparant en verbaast zich over de inloting van drie raadsleden, die stemrecht hebben over het toekomstige bestemmingsplan. Zij heeft haar klacht enkele weken geleden bij Amstelveen ingediend en wendt zich nu tot de ombudsman. De ombudsman brengt haar klacht onder de aandacht van Amstelveen en vraagt de vrouw de reactie van Amstelveen af te wachten.

6078 Naheffingsaanslag

Een man beklagt zich over de gang van zaken rondom een naheffingsaanslag parkeerbelasting die hij van Amstelveen heeft ontvangen. De ombudsman biedt hem aan de klacht door te zenden naar de klachtencoördinator van Amstelveen ter behandeling in eerste lijn. De man laten weten dit op prijs te stellen. De ombudsman vraagt de man de reactie van Amstelveen af te wachten. De ombudsman verneemt van Amstelveen dat de klacht al in behandeling is genomen, aangezien de man tevens bij de burgemeester heeft geklaagd. Mocht de man niet tevreden zijn over de klachtafhandeling door Amstelveen, dan kan hij opnieuw contact opnemen met de ombudsman.

5981 Problemen door heffingskorting

Een vrouw vraagt de ombudsman om hulp omdat ze er zelf met de gemeente niet uitkomt. De vrouw is van mening dat haar klantmanager haar verkeerd heeft voorgelicht over de heffingskorting op haar inkomen, waardoor ze nu een groot bedrag moet terugbetalen aan de Belastingdienst.

Ze vertelt dat ze meermalen contact heeft gezocht met de gemeente, maar dat haar klantmanager slecht bereikbaar is.

De ombudsman heeft allereerst contact met de Belastingdienst en verzoekt om schorsing van de terugvordering gedurende de afhandeling van haar klacht. Tevens neemt hij contact op met de gemeente. Als blijkt dat de gemeente nog niet in de gelegenheid is gesteld de klacht zelf in behandeling te nemen draagt hij de klacht over. De ombudsman laat de vrouw weten dat hij er alle vertrouwen in heeft dat haar klacht nu voortvarend zal worden opgepakt. Hij vraagt haar opnieuw contact op te nemen als dat niet het geval blijkt en sluit het dossier.

6330 Moeder met zorgen

In juni meldt zich een moeder op het spreekuur van de ombudsman in Amstelveen omdat ze zorgen heeft over haar zoon. Haar zoon heeft diverse aandoeningen, waardoor hij complexe zorg nodig heeft. De vrouw heeft geen goede ervaringen met het Sociaal Team en daarover is ook een klacht in behandeling bij de gemeente. De moeder geeft echter aan dat ze weinig vertrouwen heeft in de afhandeling van haar klacht, en dat ze in de tussentijd wel veel zorgen heeft omdat haar zoon niet de juiste behandeling krijgt. Omdat het AKJ - van waaruit normaliter een vertrouwenspersoon kan worden ingeschakeld - een wachtlijst heeft, stelt de ombudsman na overleg met de teamleider van het Sociaal Team voor een gezinscoach in te schakelen. Deze kan samen met moeder optrekken om te bezien welke zorg en ondersteuning moeder en zoon nodig hebben. De afhandeling van haar klacht kan dan alsnog in samenwerking met het AKJ, als de wachtlijst is opgelost. Moeder gaat akkoord met dit voorstel, en de ombudsman sluit te dossier.

Doorverwijzing

Er kwamen in het tweede kwartaal drie klachten binnen waarvan de oplossing niet binnen bereik van de ombudsman lag. In alle drie de gevallen heeft de ombudsman de betreffende burger uitgelegd dat hij geen rol voor zich zag weggelegd. In twee zaken (6251 & 6441) heeft de ombudsman geadviseerd gebruik te maken van een bezwaar en/of beroepsprocedure. In één zaak (te weten 5969) bleek dat de klacht verkeerd was geadresseerd en heeft de ombudsman de burger doorverwezen.

6251 Aanvraag omgevingsvergunning

Een Amstelveener legt een klacht voor aan de ombudsman, waarin hij laat weten niet tevreden te zijn over de wijze waarop zijn omgevingsvergunningsaanvraag wordt behandeld. Hij wil een dakkapel bouwen, maar de stadsarchitect die de aanvraag toetst aan de welstandscriteria van de gemeente, adviseert afwijzend. De man is het daarmee niet eens, nu op vergelijkbare plekken in Amstelveen een positief advies is uitgebracht. De ombudsman legt uit dat de gemeente niet gebonden is aan het advies. Mocht de gemeente toch zijn aanvraag afwijzen kan hij daartegen een bezwaarschrift indienen. De ombudsman sluit het dossier.

6441 Klacht over behandeling bezwaarschrift

Een man wendt zich tot de ombudsman omdat hij van mening is dat zijn schoonvader ten onrechte een naheffingsaanslag opgelegd heeft gekregen. Zijn schoonvader heeft acht minuten nadat de naheffingsaanslag is opgelegd alsnog bij de parkeerautomat betaald en wijt de tijd die hij daarvoor nodig had aan een rij bij de parkeerautomat. Zijn schoonzoon heeft bezwaar gemaakt tegen de parkeerboete, maar dat is afgewezen. De man vindt dat de intentie van zijn schoonvader om te betalen door de betaling (die weliswaar te laat was) voldoende duidelijk is, en vindt bovendien dat zijn bezwaar te weinig inhoudelijk is weerlegd. Hij dient daarom bij de gemeente een klacht in over wijze waarop zijn bezwaar is afgewezen, en dient ter voorbereiding op een beroepszaak ook nog een WOB-verzoek in. Omdat hij van mening is dat de klachtafhandeling te weinig mensgericht is en de gemeente zich verschuilt achter de regels dient hij ook nog een klacht in bij de ombudsman. De ombudsman laat de man weten dat hij weinig aanknopingspunt voor verder onderzoek ziet en verneemt dat de man inderdaad van plan is een beroepsprocedure te starten. Omdat de ombudsman in dat geval niet bevoegd is sluit hij in overleg met de man het dossier.

5969 Proces- en griffiekosten

Een vrouw wendt zich tot de ombudsman omdat ze van de Gemeente Amstelveen geen reactie krijgt op haar verzoek om een juridisch traject volgens afspraak af te wikkelen. De vrouw heeft eerder een vordering van de gemeente ontvangen. De rechter heeft bepaald dat die vordering niet terecht was. Omdat de vrouw de rechtszaak heeft gewonnen heeft de rechter de gemeente verzocht proces- en griffiekosten te vergoeden. Volgens de vrouw geeft de gemeente echter niet thuis en krijgt ze geen reactie op verschillende verzoeken om het nog openstaande bedrag uit te keren. Wanneer de ombudsman de gemeente vraagt de klacht in behandeling te nemen, blijkt na onderzoek door de gemeente dat de kosten wel degelijk zijn uitgekeerd, maar aan de advocaat van de vrouw. Dit is een gangbare werkwijze, maar blijkbaar hebben de advocaat en de vrouw hierover geen afspraken gemaakt. De ombudsman adviseert de vrouw daarom contact op te nemen met haar advocaat en sluit het dossier.

Actualiteiten

De ombudsman was in het tweede kwartaal van dit jaar met enige regelmaat in Amstelveen te vinden. Zo was hij begin april en begin mei in Amstelveen voor een gesprek over een overlastzaak die al enige tijd loopt.

Op 12 april bracht kinder- en plaatsvervangend ombudsman Anne Martien van der Does voorafgaand aan het spreekuur in Amstelveen een bezoekje aan de vrouw die een klacht (5981, zie pagina 7) indiende over de verkeersveiligheid voor haar deur. De ombudsman besloot daartoe omdat de vrouw hevig overstuur was nadat haar zoontje was aangereden en aangaf dat ze zich niet gehoord voelde door de gemeente. Na het huisbezoek is de gemeente geïnformeerd over de klacht.

Op 9 mei vond er een intervisiegesprek plaats naar aanleiding van een klacht die in het eerste kwartaal bij de ombudsman binnen kwam over leerlingenvervoer. De ombudsman initieerde dit intervisiegesprek met de gemeente, de vervoerder en verzoekster zelf om de zorgen die uit de klacht bleken bespreekbaar te maken. Tijdens het gesprek hebben de betrokkenen een aantal afspraken gemaakt die tot meer continuïteit hadden moeten leiden. Helaas is vervoerder Verhoef niet lang na het gesprek failliet gegaan, waardoor de continuïteit van het leerlingenvervoer opnieuw in het geding kwam.

Publicatie over het faillissement in het Amstelveens Nieuwsblad was voor de ombudsman aanleiding de verantwoordelijke wethouder te vragen naar de acties die de gemeente zou ondernemen om de continuïteit van het vervoer te waarborgen.

Uit de reactie daarop blijkt dat de gemeente er gezamenlijk met opdrachtnemer firma Munckhof alles aan doet om de gevolgen van het faillissement zo veel mogelijk te beperken, zodat de mensen die afhankelijk zijn van vervoer daarvan zo min mogelijk overlast ondervinden. De ombudsman heeft ter aanvulling daarop extra aandacht gevraagd voor het belang van communicatie over eventuele wijzigingen op de routes, zodat gebruikers te allen tijde weten waar ze aan toe zijn.

Rode Draden

Zoals als eerder in deze rapportage ter sprake kwam signaleert de ombudsman in alle (bij de Ombudsman Metropoolregio Amsterdam) aangesloten gemeenten een toename van aanvragen voor een briefadres. Vermoedelijk is dit het gevolg van de krapte op de woningmarkt in de regio. Omdat mensen geen nieuwe woning kunnen vinden, maar om aanspraak te kunnen maken op voorzieningen wel een adres nodig hebben, melden ze zich bij de gemeente voor een briefadres. De ombudsman constateert in het verlengde daarvan dat het in de gehele metropoolregio nog te vaak ter discussie staat welke gemeente daarvoor de verantwoordelijkheid draagt, waardoor de burger van het kastje naar de muur wordt gestuurd zonder dat er een oplossing komt.

Terug- en Vooruitblik

In de voorgaande kwartaalrapportage (2018-Q1) constateerde de ombudsman dat het in de samenwerking met de gemeente soms nog wat zoeken was naar een werkwijze die voor een ieder goed werkbaar is. Dit was ook in het tweede kwartaal van 2018 af en toe merkbaar, onder andere in het contact tussen de klachtcoördinatoren en de ombudsman. Dit heeft gemaakt dat de ombudsman in het tweede kwartaal soms wat hardhandig te werk is gegaan, door direct te reflecteren op een gang van zaken die niet naar zijn tevredenheid was verlopen (5981), of door zelf te interveniëren (5996). Eind juli zullen de klachtcoördinatoren hierover met de ombudsman in gesprek gaan. De ombudsman zal in deze gezamenlijke evaluatie van de afgelopen periode ook zijn visie op de zorgplicht van de gemeente meenemen.