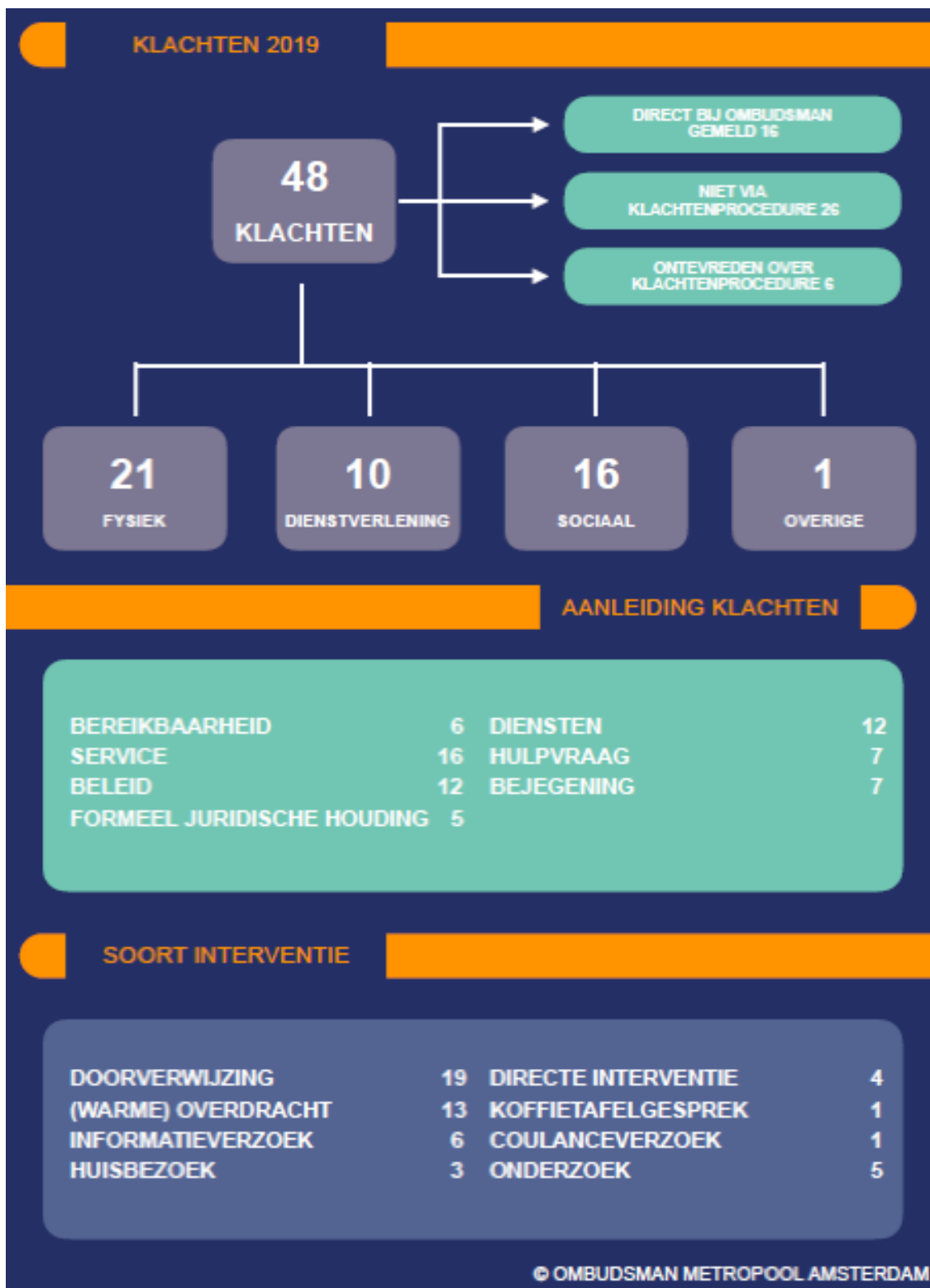


OMBUDSMAN METROPOOL AMSTERDAM



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
Facts & Figures.....	4
Spreiding van klachten.....	4
Eerste- en Tweedelijns klachten.....	4
Aanleiding voor het indienen van een klacht.....	6
Top drie van klachten.....	7
Onderzoeks- en interventiemethoden.....	7
Activiteiten in Amstelveen	10
Aanbeveling.....	12
Ten aanzien van de bedoeling.....	12
Ten aanzien van dienstverlening.....	12
Ten aanzien van de samenwerking met de ombudsman.....	13
Terug- en Vooruitblik.....	13
<i>Bijlage I:</i>	
Casuïstiek.....	14

Inleiding

Zoals in de laatste kwartaalrapportage van 2018 aangekondigd is in overleg met de gemeente Amstelveen besloten de frequentie van de rapportages van de ombudsman te verlagen. Met ingang van 2019 zou er in plaats van een viertal kwartaalrapportages tweemaal per jaar een halfjaarlijkse rapportage verschijnen.

Omdat het aantal klachten dat jaarlijks over de gemeente Amstelveen bij de ombudsman binnenkomt relatief laag is, bleek het moeilijk om ieder kwartaal een goede inhoudelijke analyse te maken.

De verwachting is dat de bundeling van klachten de inhoudelijke analyse ten goede zal komen, waardoor de ombudsman beter in staat wordt gesteld rode draden te signaleren.

Omdat het zwangerschapsverlof van de portefeuillehouder Amstelveen bij bureau Ombudsman midden in het afgelopen jaar plaats had is er in dit geval voor gekozen een jaarrapportage te publiceren. In overleg met het Klachtenteam wordt besloten welke vorm de voorkeur zal hebben in 2020.

Evenals de voormalige kwartaalrapportage geeft deze rapportage inzicht in de zaken die bij de ombudsman zijn binnengekomen. In deze rapportage worden de in 2019 ingekomen zaken beschreven, wordt er kort ingegaan op de cijfers en de interventies die volgden uit ingekomen klachten, als ook de activiteiten van de ombudsman in de voorliggende periode en dat wat hem is opgevallen.

Het doel van de rapportage is om alle betrokkenen (burgers, ondernemers, bestuur, politiek en ambtenaren) inzicht te geven in de werkzaamheden van de ombudsman en zijn constatering.

Rode draad in het werk van de ombudsman

Een belangrijke rode draad in het werk van de ombudsman is dat hij klachtgericht werkt.

Doorgaans heeft hij daardoor vooral in het vizier wat er binnen gemeentelijke organisaties minder goed gaat, want zaken die wel goed gaan bereiken hem niet of nauwelijks. Het is daarom van belang de rapportages van de ombudsman te beschouwen als onderdeel van een groter geheel, en als één van de vele bronnen van informatie die de organisatie kan aanboren om in beeld te krijgen hoe ze functioneert.

De ombudsman kan het belang van klachten echter niet vaak genoeg benadrukken. Wanneer de organisatie goed omgaat met klachten en hier van leert, geeft dit gelegenheid om de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening op een structurele manier verder te verbeteren.

Facts & figures

De *infographic* op het voorblad van deze rapportage geeft het aantal en het soort klachten dat in 2019 over gemeente Amstelveen bij de ombudsman binnen kwam schematisch weer. In deze paragraaf volgt daarbij tekst en uitleg.

Spreiding van klachten

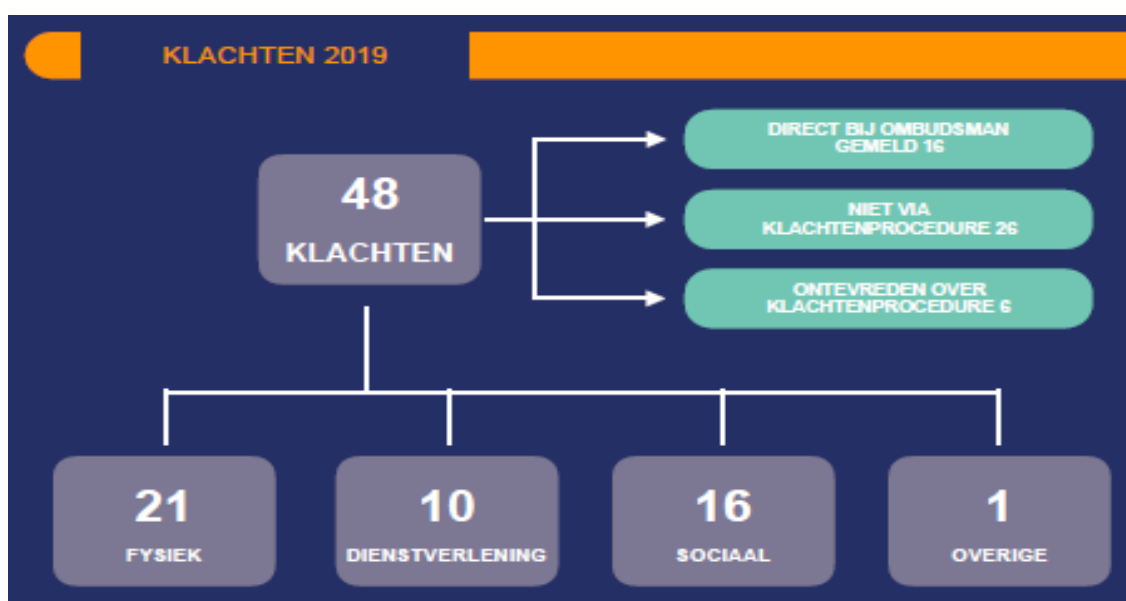


Fig. 1: Het aantal klachten dat de ombudsman ontving in 2019

Zoals te zien is in figuur I ontving de ombudsman in 2019 in totaal 48 klachten over gemeente Amstelveen. Dit aantal ligt iets lager dan in voorgaande jaren¹.

Van de 48 binnengekomen klachten hadden er 21 betrekking op het fysieke domein. Het fysieke domein heeft betrekking op een breed scala aan onderwerpen. Zo kwamen er bijvoorbeeld vier klachten binnen over het Amstelveens parkeerbeleid. Drie klachten hadden betrekking op overlast en de wijze waarop de gemeente naar aanleiding daarvan al dan niet handhaaft.

Maar de ombudsman ontving ook een tweetal klachten van burgers die van mening waren dat de gemeente hen onterecht legeskosten had opgelegd voor een vergunningsaanvraag.

Eerste- en tweedelijnsklachten

Wat opvalt in figuur I, is dat meer dan de helft van de klachten (26 uit 48) niet via de reguliere klachtenprocedure van de gemeente is ingediend. Bij de klachten die in deze categorie zijn opgenomen heeft de burger al wel via een andere weg - bijvoorbeeld via een melding, verzoek, hulpvraag of bezwaar- kenbaar gemaakt dat hij of zij niet tevreden is over de werkwijze van de gemeente.

Een iets kleiner maar zeker ook aanzienlijk deel van de klachten (namelijk 16 uit 48) werd direct bij de ombudsman ingediend, dat wil zeggen zonder dat de betreffende burger zijn of haar genoegen

¹ Aantallen in voorgaande jaren:

29 in de eerste helft van 2017, 25 in de tweede helft van 2017 en 28 in de eerste helft van 2018, 26 in de tweede helft van 2018.

kenbaar had gemaakt bij de gemeente. Deze klachten waren daardoor nog niet allemaal bekend bij de gemeente.

In een zestal zaken kwam een burger bij de ombudsman nadat de reguliere klachtenprocedure was doorlopen zonder dat dit tot tevredenheid had geleid.

Het onderscheid tussen een eerste- of tweedelijns klacht is uiteraard nooit een doel op zich, en blijkt daarnaast in de dagelijkse praktijk niet altijd even gemakkelijk te maken.

Op papier is het onderscheid duidelijk: als een burger een klacht heeft over de wijze waarop hij of zij door de gemeente al dan niet is geholpen dient hij of zij daarover eerst een formele klacht in de eerste lijn (namelijk bij het Klachtenteam van de gemeente) in te dienen.

In de praktijk blijkt het onderscheid minder duidelijk, want wanneer is iets precies een klacht? Zonder dat iemand een formele klacht heeft ingediend in de eerste lijn kan een burger het gevoel hebben wel degelijk en misschien zelfs meermalen zijn of haar onvrede kenbaar te hebben gemaakt.

Als het doel van klachtbehandeling is te beoordelen in hoeverre de overheid behoorlijk heeft gehandeld, gezamenlijk te komen tot een oplossing, te werken aan herstel van vertrouwen en te leren van klachten, is het van belang vooral te kijken naar wat zowel de burger als de gemeente daarvoor nodig hebben.

Het merendeel van de eerstelijns klachten wordt conform afspraak overgedragen aan het Klachtenteam, om de gemeente zo gelegenheid te geven eerst zelf te reageren. Maar soms vragen omstandigheden om maatwerk.

Burgers die in hun contact met de overheid problemen of belemmeringen ondervinden, willen daarbij geholpen worden met een snelle, reële en pragmatische oplossing. Het gaat hen daarbij niet (alleen) om een rechtmatigheidsoordeel over hun individuele recht, maar ook om de procedurele rechtvaardigheid en de bereidheid van de overheid om tot een voor alle partijen acceptabele oplossing te komen.

Daarom kan de ombudsman er soms, op basis van de inhoud van een klacht, voor kiezen een burger te helpen die bijvoorbeeld wel een bezwaar heeft ingediend maar nog geen formele klacht.

Aanleiding voor het indienen van een klacht

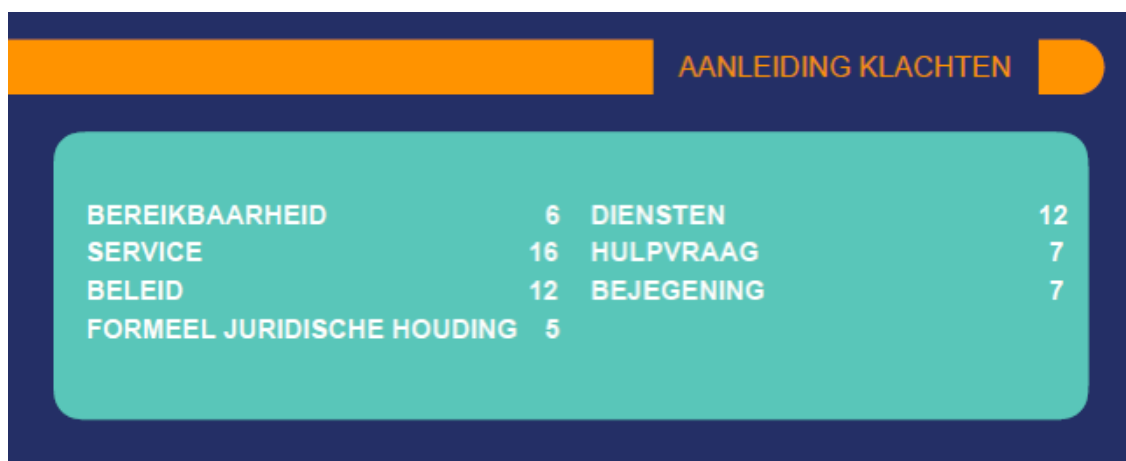


Fig. II: Aanleiding voor het indienen van een klacht in 2019

Naast de onderverdeling van het aantal klachten dat per gemeentelijk domein (fysiek, sociaal, dienstverlening) binnenkwam is er in deze rapportage voor gekozen om ook weer te geven waarom mensen een klacht indienen bij de ombudsman (fig.2). De eerste onderverdeling geeft inzicht in het aantal klachten dat binnenkwam per organisatieonderdeel, de tweede deelt klachten meer in vanuit de leefwereld van de burger. Omdat een klacht kan bestaan uit verschillende elementen die de burger aanleiding geven zich tot de ombudsman te wenden, komen de aantallen in deze laatste categorisering niet overeen met het totaal aantal klachten.

De meeste categorieën spreken voor zich maar er zijn er drie die wellicht wat toelichting kunnen gebruiken.

De categorie 'service' fungeert in deze onderverdeling als paraplu waaronder alle klacht(element)en vallen die betrekking hadden op de afhandeling van een (aan)vraag, verzoek, of melding.

De categorie 'diensten' heeft betrekking op de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan diensten die de gemeente (soms als opdrachtgever) aanbiedt, zoals schuldhulpverlening of onderhoud van begraafplaats Zorgvlied.

Tot slot is er de categorie 'formeel juridische houding'. Deze heeft betrekking op klachten over situaties waarin burgers de gemeente vragen meer rekening te houden met hun omstandigheden en of een uitzondering te maken op de regels -maar waarin de gemeente ervoor kiest hier niet in mee te gaan.

Zo ontving de ombudsman bijvoorbeeld een tweeledige klacht van een vrouw die van mening was dat de gemeente haar onterecht legeskosten had opgelegd: enerzijds had zij een klacht over het feit dat zij alleen een gesprek aan kon vragen via het Omgevingsloket, anderzijds was zij niet te spreken over het feit dat de gemeente niet bereid was haar tegemoet te komen in de berekening van de legeskosten die volgden op het (onjuiste) gebruik van dit loket. Deze klacht is opgenomen in zowel de categorie 'service' als 'formeel juridische houding'.

Top drie van klachten

De top drie van klachten die de ombudsman ontving over gemeente Amstelveen bestond uit klachten die respectievelijk betrekking hadden op service, beleid, en diensten van de gemeente. Beleid en diensten liggen uiteraard in elkaars verlengde, omdat geleverde diensten het resultaat zijn van de wijze waarop de gemeente uitvoering geeft aan haar beleid. Er is daarbij onderscheid te maken tussen klachten die betrekking hebben op de ervaring van een burger met een specifieke afdeling die bepaalde diensten (zoals begeleiding door het Sociaal Team of schuldhulp) levert, en klachten van burgers die vinden dat het algemene beleid onvoldoende rekening houdt met hun situatie.

Bereikbaarheid en service liggen uiteraard ook in elkaars verlengde en hebben direct invloed op de wijze waarop de burger zich gehoord of gezien voelt. De ombudsman ontving verschillende klachten van burgers die aangaven van de gemeente überhaupt geen reactie te krijgen op een verzoek, vraag of klacht. In aanvulling daarop waren er ook klachten over de wijze waarop de gemeente een verzoek, (aan)vraag of klacht afhandelde.

Onderzoeks- en interventiemethoden

Bij de behandeling van zaken maakt de ombudsman gebruik van verschillende onderzoeks- en interventiemethoden. De interventies die hij inzette naar aanleiding van de klachten die hij in 2019 over gemeente Amstelveen ontving zijn opgenomen in figuur III. Omdat er bij de afhandeling van één klacht verschillende methodes kunnen worden ingezet, vallen ook de cijfers in figuur III hoger uit dan het totaal aantal klachten dat binnenkwam.

SOORT INTERVENTIE			
DOORVERWIJZING	19	DIRECTE INTERVENTIE	4
(WARME) OVERDRACHT	13	KOFFIETAFELGESPREK	1
INFORMATIEVERZOEK	6	COULANCEVERZOEK	1
HUISBEZOEK	3	ONDERZOEK	5

© OMBUDSMAN METROPOOL AMSTERDAM

Fig. III: Interventies naar aanleiding van de klachten die de ombudsman ontving in 2019

Iedere klacht heeft een eigen verhaal, en op basis van de problematiek en de mate waarin de burger daarvan (over)last ervaart wordt beoordeeld voor welke aanpak de ombudsman kiest. De interventies worden in de volgende paragrafen kort toegelicht. Om de rapportage leesbaar te houden is ervoor gekozen de casuïstiek als bijlage op te nemen. Voor de vindbaarheid wordt het zaaknummer waarop de beschreven interventie betrekking heeft genoemd.

Terug in eerste lijn: 19 doorverwijzingen & 13 (warme) overdrachten

(7805, 8290, 8774, 8542, 8585, 8610, 8653, 8793, 8856, 9065, 9081, 9104, 9208, 9249, 9404, 9413, 9716, 9864)

(7741, 7793, 7992, 8078, 8198, 8381, 8591, 8611, 8724, 8786, 8961, 9371, 9448)

Als een klacht nog niet in de eerste lijn is behandeld, zal de ombudsman de gemeente waar mogelijk eerst zelf gelegenheid geven te reageren op de klacht.

Dat kan middels een (warme) overdracht in overleg met het Klachtenteam, maar het komt ook voor dat de ombudsman geen noodzaak ziet met de gemeente te spreken over de inhoud van een klacht. In dat geval stuurt hij deze door zonder zich verder inhoudelijk over de zaak uit te laten of wijst hij de betreffende burger op de reguliere klachtenprocedure van de gemeente. In de eerste helft van 2019 heeft de ombudsman een dertiental zaken na overleg overgedragen aan het Klachtenteam.

Zes informatieverzoeken (8366, 8609, 8856, 9599, 9667, 9689)

De ombudsman werkt volgens het principe van hoor en wederhoor. Sommige klachten zijn dusdanig goed gedocumenteerd dat hij op basis van het verhaal van de burger en de onderliggende stukken kan bepalen in hoeverre er een rol voor de ombudsman is weggelegd. In andere gevallen is het noodzakelijk navraag te doen bij de burger zelf of bij de gemeente, zodat hij zich een beter beeld kan vormen van de situatie waar de klacht over gaat.

In 2019 deed de ombudsman zes informatieverzoeken, in een tweetal zaken gaf de aanvullende informatie geen aanleiding tot verder onderzoek.

Vier directe interventies (8409, 9588, 9599, 9925)

In sommige gevallen ziet de ombudsman zich op basis van de situatie waar een klacht over gaat genoodzaakt (de gemeente en / of andere betrokken overheidsinstanties te verzoeken) direct in te grijpen. Het kan zo zijn dat het te veel van de burger vraagt om de formele route te volgen, bijvoorbeeld omdat de burger door eerder contact alle vertrouwen in de gemeente heeft verloren, of omdat er simpelweg geen tijd is om de formele route af te wachten. Vaak zit er achter dergelijke klachten een dringende hulpvraag. In dat geval kan de ombudsman er voor kiezen zich - ondanks het feit dat het formeel nog in de eerste lijn behandeld zou moeten worden - toch met een zaak te bemoeien. In 2019 kwam dit bijvoorbeeld voor naar aanleiding van een klacht over een adresonderzoek. Omdat de mogelijkheid bestond dat dit adresonderzoek de burger in kwestie onnodig veel ellende zou opleveren heeft ombudsman de gemeente gevraagd in te grijpen. Dankzij de voortvarende reactie van de gemeente is de betreffende burger goed geholpen.

Het komt ook voor dat de ombudsman besluit te interveniëren nadat hij een klacht heeft onderzocht.

Zo verzocht hij in zaak 9588 na dossieronderzoek en een huisbezoek de gemeente haar standpunt ten aanzien van een openstaande vordering te wijzigen en de burger in kwestie tegemoet te komen. Tijdens dit schrijven is hij nog in afwachting van een reactie op dit verzoek.

Eén coulanceverzoek (8584)

Het komt ook voor dat de ombudsman op basis van zijn inhoudelijke beoordeling van een klacht de gemeente om een uitzondering vraagt, door coulance toe te passen. In een dergelijk geval heeft de gemeente vanuit juridisch oogpunt het juiste gedaan, maar is de ombudsman van mening dat een burger die onbedoeld een fout heeft gemaakt daarvoor onnodig (hard) gestraft wordt. Uitgangspunt is daarbij dat de relatie tussen burger en overheid wederkerig is, en dat beiden goede intenties hebben. Waar mensen werken worden fouten gemaakt, zowel bij de overheid als door burgers. Door elkaar daarin af en toe tegemoet te komen verbetert de relatie en groeit het vertrouwen in de overheid.

De ombudsman merkt dat Amstelveen in reactie op coulanceverzoeken soms schermt met precedentwerking of het gelijkheidsbeginsel. Geen van beide hoeven echter het toepassen van coulance in de weg te staan.

Zowel precedentwerking als het gelijkheidsbeginsel gaan in essentie om gelijkheid. Situaties zijn echter nooit gelijk, omstandigheden verschillen van elkaar en een verzoek is altijd specifiek. De ombudsman zal daarom om coulance blijven verzoeken als hij daartoe aanleiding ziet.

In de eerste helft van 2019 deed de ombudsman één coulanceverzoek in een zaak waarin een man was vergeten zijn parkeervergunning te verlengen.

Drie huisbezoeken (7779, 9170, 9588)

Al dan niet in aanvulling op een informatieverzoek of dossieronderzoek kan de ombudsman er voor kiezen op huisbezoek te gaan. Een huisbezoek draagt ertoe bij dat de burger zich gehoord en gezien voelt, en helpt bovendien voeling te krijgen met de context waarin een klacht is ontstaan. Dit deed hij in 2019 drie keer naar aanleiding van een nieuw binnengekomen klacht.

Eén Koffietafelgesprek (8538)

In eerste instantie bespreekt de ombudsman binnengekomen klachten met het Klachtenteam van de gemeente. Het kan bij de behandeling van een klacht helpen/ nuttig zijn om daarnaast in gesprek te gaan met vakinhoudelijke afdelingen waar de klacht over gaat, om te bespreken hoe een bepaald probleem opgelost kan worden

Een dergelijk gesprek werd op initiatief van de ombudsman in 2019 één keer georganiseerd, naar aanleiding van een klacht van een vrouw die legeskosten opgelegd kreeg omdat zij op verkeerde wijze gebruik maakte van het Omgevingsloket.

Onderzoek (8609, 8919, 9545, 9588, 9925)

Soms geeft (het verloop van) een klacht de ombudsman aanleiding voor verder onderzoek. Hoe dat onderzoek eruit ziet verschilt per zaak. Vaak vraagt de ombudsman in zo'n geval het gemeentelijk dossier op, en doet hij navraag bij eventueel andere betrokken instanties .

In 2019 deed de ombudsman in en viertal zaken uitgebreid (dossier)onderzoek.

Activiteiten in Amstelveen

In 2019 was de ombudsman met enige regelmaat in Amstelveen.

Evaluatiegesprek

Zo ging hij begin maart -gezamenlijk met de gemeente- op huisbezoek bij een verzoeker die zorgen heeft over de ontwikkelingen in zijn buurt. Doel van dit bezoek was het evalueren van afspraken die eerder gemaakt werden naar aanleiding van zijn klacht over deze zorgen. Hoewel de acties die volgden uit eerdere gesprekken (namelijk extra aandacht voor handhaving, buurtonderzoek, een vast contactpersoon om meldingen bij te maken, gesprekken met naburige horecaondernemers en een aanbeveling van de ombudsman met betrekking op de wijze waarop de gemeente invulling geeft aan bestemmingsplannen) zijn opgevolgd blijven de zorgen van de man helaas bestaan. Wel liet de man weten dat hij zich in tegenstelling tot eerder contact met de gemeente gesteund en gehoord heeft gevoeld tijdens het proces van klachtafhandeling. Gezamenlijk is tijdens dit gesprek in maart besloten de klacht hiermee te sluiten.

Jaarlijks gesprek met de gemeentesecretaris

Begin april had het jaarlijkse evaluatiegesprek met de gemeentesecretaris plaats. De ombudsman liet in dit gesprek weten dat hij tevreden is over het Klachtenteam, maar dat hij ook van mening is dat het de klachtafhandeling door de gemeente ten goede zou komen als de positionering van het Klachtenteam verder zou worden verstevigd. Een Klachtenteam dat op de juiste plek in een organisatie is gepositioneerd heeft doorzettingsmacht en wordt zo in de gelegenheid gesteld zich primair bezig te houden met het afhandelen van klachten en het verbeteren van processen daaromtrent.

Aanvullend daarop uitte de ombudsman zijn zorgen over het gebrek aan een integraal en digitaal informatiesysteem, waardoor afdelingen soms onvoldoende op de hoogte lijken van elkaars werk en het overdragen van dossiers een risico is -door afhankelijkheid van degene die het dossier heeft aangemaakt. Een digitaal en integraal informatiesysteem draagt bij aan een betere informatiepositie van ambtenaren, waardoor het maken van sluitende afspraken wordt vergemakkelijkt en de gemeente een beter overzicht heeft van wat er zoal wordt behandeld.

De gemeentesecretaris heeft de ombudsman in reactie hierop laten weten dat het huidige College van B&W digitalisering tot speerpunt heeft gemaakt en dat er hard wordt gewerkt aan de realisatie van een dergelijk systeem.

Tot slot heeft de ombudsman het invorderingsbeleid van gemeente Amstelland (waarbij de gemeente ervoor kiest niet kosteloos aan te manen) onder de aandacht van de gemeentesecretaris gebracht. Dit naar aanleiding van een eerdere klacht die hij daarover ontving, in combinatie met zowel zijn eigen bevindingen als die van de Nationale ombudsman over het aandeel dat de overheid heeft in schuldenproblematiek.

Informatiemarkt Samenwerking in de Regio

In april had tevens de informatiemarkt 'Samenwerking in de Regio' plaats, waar Raadsleden kennismaakten met diverse samenwerkingspartners. De ombudsman was tijdens dit evenement aanwezig om een workshop te geven over zijn werkwijze.

Onderzoek Rekenkamer naar schuldhulp

Eind april nam de ombudsman op verzoek deel aan een interview in het kader van het onderzoek van de Rekenkamercommissie Amstelveen (uitgevoerd door BMC), naar de wijze waarop de gemeente Amstelveen uitvoering geeft aan schuldhulpverlening. De ombudsman ontvangt relatief weinig klachten over schuldhulp in Amstelveen. De klachten die de afgelopen jaren binnenkwamen hadden vooral betrekking op het onvoldoende zorgvuldig overdragen van dossiers bij personele wisselingen en communicatie met de burger.

Gesprek met de wethouder

Begin mei was de ombudsman opnieuw in Amstelveen, voor een gesprek met wethouder Van Ballegooijen en een familie met een klacht over begraafplaats Zorgvlied. Hoewel de gemeente in deze langlopende zaak formeel-juridisch niets aantoonbaar verkeerd had gedaan was er in optiek van de ombudsman zowel voor de betreffende familie als voor de gemeente een onwenselijke situatie ontstaan. Zoekend naar een manier om deze situatie op te lossen vroeg de ombudsman bestuurlijke aandacht voor deze zaak, door de wethouder te vragen mee te denken over een oplossing. Hieruit volgde een constructief gesprek waarin beide partijen gezamenlijk tot een oplossing zijn gekomen. De ombudsman was zeer tevreden met deze uitkomst.

Kennismaking met Burgemeester

Eind november was de ombudsman, samen met de plaatsvervangend (Kinder)ombudsman en de portefeuillehouder Amstelveen (bij Bureau Ombudsman) om kennis te maken met burgemeester Tjapko Poppens.

Aanbevelingen

Ten aanzien van de bedoeling

In alle aangesloten gemeenten ziet de ombudsman zaken voorbij komen waarin de overheid juridisch gezien het juiste heeft gedaan, terwijl de burger in kwestie niet de ervaring heeft dat hij of zij is geholpen.

Dit valt voor een deel te verklaren uit een nog teveel op zichzelf gerichte houding van de overheid. Van burgers wordt verwacht dat ze denken en handelen volgens de procedures en formats die de overheid heeft vastgesteld. Maar in veel gevallen sluiten die niet aan op de leefwereld van de burger.

Gemeenten zijn vaak wel bereid om mee te denken met de burger maar alleen binnen de eigen kaders.

Ambtenaren weten niet altijd of iets wettelijk gezien wel kan en vrezen soms voor mogelijke consequenties van oplossingen buiten de standaardprocedures. Of een organisatie is beducht voor een grote toestroom van soortgelijke zaken. Als gevolg hiervan probeert de overheid alle mogelijke scenario's vooraf in regels en voorschriften te vangen. Maar door alles dicht te regelen wordt diezelfde overheid steeds minder toegankelijk voor de burger.

De wet biedt ruimte aan de discretionaire bevoegdheid van overheidsprofessionals maar dan moeten zij wel bereid zijn om hier gebruik van te maken en zich voldoende gesteund voelen door de eigen organisatie. Wanneer een wettelijk voorschrift de belangen van de burger onevenredig schaadt moeten professionals hun gezonde verstand gebruiken.

In 2019 kwam een drietal zaken binnen waarin de ombudsman oordeelde dat het standpunt van de gemeente de betreffende burger (al dan niet bewust) onevenredig schaadt.

Omdat dit de zaken zijn waarvan een organisatie het meest kan leren, is het van belang deze zaken uitgebreid te evalueren. Daar de gesprekken met de betrokken afdelingen nog niet hebben plaatsgehad, kiest de ombudsman ervoor in deze rapportage niet specifiek in te gaan op deze zaken.

Het verdient in aanvulling op de geplande evaluatiegesprekken echter wel een aanbeveling om binnen de ambtelijke organisatie aandacht te besteden aan de discretionaire bevoegdheid van ambtenaren en de ruimte die Artikel 4.84 van de Algemene wet bestuursrecht daarvoor biedt :

“Het bestuursorgaan handelt overeenkomstig de beleidsregel, tenzij dat voor een of meer belanghebbenden gevolgen zou hebben die wegens bijzondere omstandigheden onevenredig zijn in verhouding tot de met de beleidsregel te dienen doelen.”

Ten aanzien van dienstverlening

Naar aanleiding van een klacht van een man die een naheffingsaanslag ontving omdat hij was vergeten zijn bewonersvergunning te verlengen doet de ombudsman tevens de aanbeveling burgers actiever te informeren via verschillende kanalen.

In de betreffende zaak nam de burger na afwijzing van het coulanceverzoek van de ombudsman zijn verlies -het tijdig verlengen van zijn vergunning is tenslotte zijn eigen verantwoordelijkheid-, maar vroeg hij ook of het mogelijk is om burgers behalve per post ook bijvoorbeeld per e-mail te informeren over dit soort zaken.

De gemeente heeft de ombudsman in deze zaak laten weten dat zij zich op het standpunt stelt dat het actiever informeren van burgers via verschillende kanalen een service is en geen verplichting.

In aanvulling hierop liet de gemeente weten dat zij hier niet voor kiest omdat ze van mening is dat het de verantwoordelijkheid van de burger is zichzelf actief te informeren.

De ombudsman kan zich niet vinden in de veronderstelling dat het actiever en uitgebreider informeren van burgers ten koste zou gaan van verantwoordelijkheidsgevoel. De ervaring leert namelijk dat burgers zich meer betrokken tonen wanneer zij goed behandeld voelen. Optimale dienstverlening draagt hier actief aan bij. Met name mogelijkheden rond MijnOverheid zouden in combinatie met de digitale ambities van Amstelveen, meer mogelijkheden kunnen bieden om actiever te informeren.

Ten aanzien van samenwerking met de ombudsman

Bij de afhandeling van klachten heeft de ombudsman in het afgelopen jaar meermalen gemerkt dat nog niet de gehele ambtelijke organisatie voldoende op de hoogte is van zijn werkwijze en bijbehorende bevoegdheden.

Zo komt het nog met enige regelmaat voor dat de gemeente weigert in te gaan op een informatieverzoek, omdat ze informatie niet zou mogen delen, of omdat ze van mening is dat de ombudsman niet aan zet is in de betreffende zaak.

Omdat dit onnodig veel tijd kost en bovendien frustratie oplevert aan beide zijden zal de ombudsman in 2020 opnieuw een aantal concrete afspraken maken om zijn bekendheid binnen de gemeente Amstelveen verder te vergroten. Die afspraken zullen betrekking hebben op een (nadere) kennismaking met directies en (midden)management, maar ook op de vraag hoe meer mensen te bereiken met bijvoorbeeld zijn rapportage.

Terug- en vooruitblik

In 2019 ontving de ombudsman iets minder klachten over de gemeente Amstelveen dan in voorgaande jaren.

Opmerkelijk was dat het merendeel van deze klachten formeel nog niet in de eerste lijn was behandeld, wat wil zeggen dat de reguliere klachtenprocedure nog niet was doorlopen.

In 26 uit 48 zaken had de burger zijn of haar onvrede wel al op een andere manier aan de gemeente kenbaar gemaakt, bijvoorbeeld door een melding, vraag, verzoek of bezwaar direct bij de betrokken afdeling in te dienen.

Dit werpt de vraag op waarom burgers niet de reguliere klachtenprocedure van de gemeente volgen.

Om deze vraag beantwoord te krijgen zal de ombudsman in 2020 bij nieuwe klachten die nog niet in de eerste lijn zijn behandeld informeren naar de beweegredenen van de burger om direct een klacht in te dienen bij de ombudsman.

Bijkomend merkt de ombudsman op dat de gemeente de systeemwereld soms nog te veel als uitgangspunt neemt, terwijl de burger daarmee niet altijd geholpen is.

Als het doel van klachtbehandeling is te beoordelen in hoeverre de overheid behoorlijk heeft gehandeld, gezamenlijk te komen tot een oplossing, te werken aan herstel van vertrouwen en te leren van klachten, is het van belang vooral te kijken naar wat zowel de burger als de gemeente daarvoor nodig hebben. Het kan dan best zijn dat afwijken van het systeem of de regels in dat geval de beste oplossing is.

De ombudsman zal dit steeds opnieuw onder de aandacht brengen als hij klachten ontvangt die daartoe aanleiding geven.

Bijlage 1: Casuïstiek²

Terug in eerste lijn

7741 Zorgen over Zorgvlied

Een man dient een klacht in namens eenoverleden cliënte. De man heeft zijn cliënte begeleid tijdens haar terminale fase en heeft beloofd erop toe te zien dat haar graf volgens de afgekochte verplichtingen tien jaar lang netjes onderhouden zou worden. Nu de man voor het eerst in twee jaar op begraafplaats Zorgvlied is geweest blijkt dat het graf overwoekerd is met onkruid en dat het in 2015 voor het laatst is schoongemaakt. De man heeft daarom een klacht ingediend bij de begraafplaats zelf maar krijgt daarop ondanks diverse malen rappelleren geen reactie. De ombudsman informeert bij de klachtencoördinatoren van gemeente Amstelveen (waar begraafplaats Zorgvlied onder valt), en daar blijkt de klacht nog niet bekend. In overleg met de man draagt de ombudsman de klacht aan hen over, waarna hij het dossier sluit.

7793 Vergeten WOB-verzoek

Een vrouw dient een klacht in over gemeente Amstelveen, omdat de termijn waarbinnen zij reactie had moeten krijgen op haar WOB-verzoek is verstreken. De vrouw heeft half november een WOB-verzoek ingediend naar aanleiding van de brand in de St. Urbanuskerk en haar vermoeden dat de brandweer tekort is geschoten. De gemeente heeft de vrouw bij navraag laten weten dat haar WOB-verzoek niet terug te vinden is, waarna ze de ombudsman benadert. De ombudsman verzoekt de gemeente in overleg met de vrouw het WOB-verzoek alsnog met spoed op te pakken en sluit het dossier.

7992 Schuldhulp

Een man komt terug bij de ombudsman omdat zijn schuldhulptraject dat een jaar eerder in gang is gezet is vastgelopen. De man is van mening dat de gemeentelijke schuldhulp weinig meedenkend is en slecht bereikbaar. Het minnelijk traject is afgeketst, volgens man door toedoen van de gemeente. De ombudsman informeert bij het schuldhulpbureau van de gemeente om te horen wat de laatste stand van zaken is. Naar dan blijkt heeft de man niet aan alle voorwaarden voldaan om het schuldhulptraject voort te zetten. De ombudsman vraagt de gemeente deze voorwaarden met bijbehorende afspraken nog een keer voor de man onder elkaar te zetten, en hem uit te nodigen voor een gesprek daarover. Hij legt de man uit dat het traject niet voortgezet kan worden als hij zich niet aan de afspraken houdt en adviseert de man opnieuw met de gemeente in gesprek te gaan. In dat gesprek kan hij uitleggen welke afspraken hij lastig vindt, zodat gezamenlijk gezocht kan worden naar een oplossing. De man realiseert zich dat hij niet uit de schulden zal komen zonder schuldhulp en belooft in te gaan op de uitnodiging. Het geeft de ombudsman vertrouwen dat beide partijen bereid zijn met elkaar in gesprek te gaan en hij sluit het dossier.

8078 Legeskosten

Een man dient namens zijn VvE een klacht in omdat hij naar eigen zeggen voor dezelfde verbouwing tot drie keer toe een vergunning heeft moeten aanvragen, omdat hij door de gemeente onvolledig werd geïnformeerd en onjuist is geadviseerd. Los van het extra werk dat dat heeft opgeleverd rekent de gemeente daarvoor drie keer legeskosten. De man is daartegen in

² Ingedeeld naar interventiemethode. In sommige zaken zijn verschillende methoden ingezet, voor de leesbaarheid is ervoor gekozen de zaken maar eenmaal weer te geven.

bezwaar gegaan, maar helaas zonder resultaat. Hij vraagt de ombudsman de gang van zaken te beoordelen. De ombudsman merkt op dat de man nog geen klacht heeft ingediend bij de gemeente zelf, waardoor die nog niet in de gelegenheid is geweest te reageren. Hij spreekt daarom met de man af dat hij de klacht overdraagt. Als dit niet tot tevredenheid leidt kan de man altijd opnieuw contact opnemen met de ombudsman.

8198 **Bouwbeleid**

Een vrouw stelt dat er op diverse plaatsen in haar buurt in Amstelveen wordt verbouwd zonder dat daarvoor de juiste vergunningen zijn verstrekt. Omdat ze de betreffende aan- en uitbouwen lelijk vindt verzoekt ze de gemeente hier iets aan te doen. Als een reactie van de gemeente hierop uitblijft vraagt ze de ombudsman naar haar klacht te kijken. Wanneer de ombudsman navraag doet bij de gemeente blijkt dat deze niet bekend is met de klacht. Hij vraagt Amstelveen de klacht in de eerste lijn in behandeling te nemen en laat de vrouw weten dat hij de zaak sluit. Als de vrouw na afhandeling door de gemeente van mening is dat haar klacht niet naar behoren is afgehandeld staat het haar uiteraard vrij opnieuw contact op te nemen met de ombudsman.

8381 **Aanvraag Kwijtschelding Gemeentebelastingen**

Een man dient een klacht in omdat hij geen reactie heeft ontvangen op zijn aanvraag voor kwijtschelding gemeentebelastingen voor 2019. Daarnaast zou hij het bedrag dat hij in 2018 aan belastingen heeft betaald, maar na kwijtschelding met terugwerkende kracht zou worden teruggestort, nooit hebben ontvangen. Wel heeft hij een betalingsherinnering ontvangen. Hij vraagt de ombudsman naar zijn zaak te kijken. De ombudsman vraagt de klachtencoördinator van gemeente Amstelveen naar de zaak te kijken en laat de man weten dat hij de klacht overdraagt zodat deze in de eerste lijn kan worden opgepakt. Bij terugkoppeling blijkt dat de man het geld wel degelijk heeft ontvangen en dat hij ten aanzien van zijn kwijtscheldingsverzoek 2019 inmiddels een besluit heeft ontvangen. Omdat de mogelijkheid om daartegen in bezwaar te gaan nog open staat sluit de ombudsman het dossier.

8591 **Uitkeringsperikelen**

Een man mailt de ombudsman. Hij schrijft dat zijn uitkeringsaanvraag buiten behandeling is gesteld omdat hij niet op meerdere afspraken is verschenen. Hij denkt dat dit te maken heeft met de sollicitatieperiode die de gemeente hanteert. Hij vraagt zich af wat het doel is van de sollicitatieperiode. Vanwege de onregelmatige werktijden was het voor de man namelijk niet mogelijk om op de afspraken te verschijnen. De man is van mening dat hij recht heeft op een aanvulling over 2 maanden, maar nu de aanvraag buiten behandeling is gesteld weet hij dat hij geen recht heeft op de aanvulling. De ombudsman doet navraag. De gemeente laat weten dat zij graag met de man in gesprek gaat omdat de klacht niet bij de gemeente bekend is. De ombudsman draagt de zaak over en sluit het dossier.

8611 **Afgewezen schadeclaim**

Een man dient een klacht in bij de ombudsman omdat de claim die zijn dochter indiende bij VGA is afgewezen wegens gebrek aan bewijs. De dochter van de man is met haar scooter onderuit gegaan op een fietspad dat glad was. Ze verhaalt de schade aan haar scooter op de gemeente omdat het fietspad onvoldoende zou zijn schoongehouden. De vader van het meisje is van mening dat de reactie van VGA te lang op zich heeft laten wachten en heeft bovendien het gevoel dat VGA door gebrek aan bewijs als grond voor afwijzing aan te halen insinueert dat zijn dochter zou frauderen. Hij vraagt daarom de ombudsman om hulp.

Omdat de klacht in de eerste lijn nog niet bekend is draagt de gemeente de klacht in overleg met de man over. Hij laat de man weten dat het hem vrij staat zich opnieuw tot de ombudsman te wenden als de klachtafhandeling door de gemeente niet tot tevredenheid leidt.

8724 **Hulpvraag**

Een jongen van 24 vraagt hulp van de ombudsman. Nadat hij een tijdje in detentie heeft gezeten is hij weer bij zijn moeder in Amstelveen gaan wonen. Hier is een hulpverleningstraject ingezet.

Zo wordt hij begeleid door verschillende instanties. Ook ontvangt hij een uitkering. Maar omdat het niet goed ging bij zijn moeder (te veel spanningen) is hij hier weer vertrokken. Hij heeft een woonurgentie aangevraagd, maarkomt hiervoor niet in aanmerking. Inmiddels is zijn uitkering gestopt, omdat hij niet woont waar hij zich heeft ingeschreven. De ombudsman benadert het Sociaal Team dat hem begeleidt. De medewerker van het Sociaal Team vertelt dat zij goed begrijpen dat hij continuïteit van de zorg en hulp wil, maar dat hij ook een kind en een vriendin in Dordrecht heeft. Het Sociaal Team denkt dat het voor de jongen in Amstelveen niet veilig is gelet op zijn verleden, en daarnaast is zal hij sneller geholpen zijn aan een woning in Dordrecht. Zijn vriendin en kind zijn daar inmiddels ook een traject in gegaan. Het Sociaal Team laat weten de zaak warm over te dragen aan de gemeente Dordrecht. Het Wijkteam uit Dordrecht neemt contact op met de ombudsman om te laten weten dat ze groen licht hebben gekregen om hem in Dordrecht verder op de rit te helpen (te beginnen bij een briefadres en een uitkering). Helaas komt hij niet op de gemaakte afspraak, en ook de ombudsman kan hem niet meer bereiken. De Ombudsman besluit dan het dossier te sluiten.

8786 Prijzig ziekenbezoek

Op 24 mei jl. probeert een vrouw met de bezoekerspas van haar zieke vriendin een bezoekersticket te verkrijgen bij de Prof. Lorentzlaan in Amstelveen. De betaalautomaat blijkt niet te werken, waardoor ze geen bezoekersticket kan kopen. Na verschillende malen geprobeerd te hebben om een tijd in te stellen en de bezoekerspas te gebruiken heeft ze daarom uiteindelijk een parkeerticket voor twee uur moeten kopen van €16, dit terwijl zij maar een half uur op bezoek was bij haar zieke vriendin. Normaliter zou de vrouw daarvoor ongeveer 75 cent betalen. Ze meldt zich daarom diezelfde dag nog bij de gemeente Amstelveen om melding te maken van de disfunctionerende betaalautomaat met een verzoek om terugbetaling van het te veel betaalde parkeergeld. De vrouw krijgt een reactie van de gemeente Amstelveen waarin wordt aangegeven dat de bezoekerspas geen bijzonderheden vertoont en dat de betaalautomaat is gecontroleerd op gebreken, maar dat die niet gevonden zijn. Verder laat de gemeente weten dat er nog twee andere mogelijkheden zijn om bezoek aan te melden. Om deze reden kan er geen restitutie worden verleend. De vrouw kan zich hier niet in vinden en stuurt daarom op 29 mei een tweede e-mail, echter op deze laatste mail wordt niet meer gereageerd door de gemeente. Ze wendt zich daarom tot de ombudsman voor bemiddeling. Omdat er bij de gemeente nog geen formele klacht bekend is draagt de ombudsman de klacht over aan het Klachtenteam.

7805 Kosten afvalpas

Een man dient een klacht in bij de ombudsman omdat hij van mening is dat de kosten voor de aanvraag van een nieuwe afvalpas in Amstelveen buitensporig hoog zijn. Als de ombudsman contact zoekt met de man blijkt dat hij zijn klacht nog niet kenbaar heeft gemaakt aan de gemeente zelf. De kosten voor de pas komen voort uit inhoudelijk beleid ten aanzien van afvalinzameling. De ombudsman legt de man uit dat hij de gemeente kan vragen na te gaan hoe de prijs voor de pas tot stand is gekomen maar dat hij niet bevoegd is hierover te oordelen. De man gaat akkoord met de het doorsturen van zijn klacht waarna de ombudsman het dossier sluit.

7844 Passend Onderwijs

Een moeder neemt contact op met de Kinderombudsman voor haar zoon. De vele wisselingen van leerkrachten hebben hun weerslag op haar zoon met als gevolg dat hij nog maar een paar uur per dag in de klas mag zijn. Er volgen onderzoeken met observatie op een andere school. Moeder wil dat het aantal uren opgebouwd wordt, zodat haar zoon langer naar school gaat. Ze twijfelt of ze de onderzoeken moet afmaken en wil niet dat haar zoon naar het Speciaal Onderwijs gaat. De kinderombudsman zoekt hierover contact met de moeder, maar krijgt geen gehoor en sluit de klacht af.

8290 Bereikbaarheid Afvalcontainer

Een vrouw beklagt zich over de bereikbaarheid van de afvalcontainers. Contacten met Amstelveen hebben niet tot een oplossing geleid. De ombudsman stuurt haar klacht door naar Amstelveen ter behandeling in eerste lijn en vraagt haar de reactie van Amstelveen af te wachten

8774 Overlast door geparkeerde auto's

Een man dient een klacht in over overlast van verkeerd geparkeerde auto's. Hij stuurt de klacht tegelijkertijd naar de gemeente Amstelveen en naar de ombudsman. Het beleid van de ombudsman is verzoeken tot onderzoek pas in behandeling te nemen nadat een organisatie eerst zelf kennis van de klacht genomen en daarop heeft kunnen reageren. De ombudsman adviseert de man daarom de klachtbehandeling door de gemeente Amstelveen af te wachten.

8542 Parkeertarieven

Een vrouw beklagt zich over het bedrag dat zij na parkeren in Amstelveen moest betalen. De klacht is nog niet in eerste lijn behandeld, daarom stuurt de ombudsman deze door naar Klachten Amstelveen ter behandeling en vraagt de vrouw de reactie van Amstelveen op haar klacht af te wachten

8585 Parkeerkosten bewonersparticipatie

Een man constateert dat bij bijeenkomsten van de gemeente burgers worden gevraagd om mee te denken, maar dat er vaak kosten aan verbonden zijn zoals parkeerkosten. Er is geen declaratieformulier beschikbaar. De ombudsman laat de man weten dat de gemeente ten aanzien van de mogelijkheid tot declaratie een beleidskeuze heeft gemaakt, waarover hij niet kan oordelen. Omdat de klacht nog niet in de eerste lijn is behandeld verwijst hij de man naar het klachtenformulier van de gemeente zelf.

8610 Niet de juiste therapie

Een moeder neemt contact op met de Kinderombudsman voor haar zoon. Ouders voelen zich onjuist bejegend door de gemeente en zijn het niet eens met de beslissing om de juiste therapie niet toe te kennen. Op 20 mei is moeder uitgenodigd om met de gemeente in gesprek te gaan over haar bezwaar. Indien moeder niet tevreden is met de uitkomst van het gesprek, dan zal zij contact opnemen met de Kinderombudsman. De Kinderombudsman sluit het dossier.

8653 Duur schuldhulptraject

Een vrouw klaagt over de gemeente Amstelveen. Zij vindt het onbegrijpelijk dat haar schuldhulptraject al meer dan 5 jaar duurt. De ombudsman bespreekt met de vrouw dat dat inderdaad erg lang is. Maar de gemeente moet eerst zelf uitleggen hoe en ander verloopt in haar traject. Daarom vraagt de ombudsman aan de vrouw dit eerst zelf voor te leggen aan de gemeente. Als ze het niet eens is met de reactie dan kan ze altijd terugkomen bij de ombudsman. Het dossier wordt gesloten.

8793 Verhuurbeleid

Een man meldt zich voor de vierde maal bij de ombudsman over de regelgeving die de Gemeente Amstelveen hanteert met betrekking tot de verhuur van woningen. Evenals voorgaande keren meldt de ombudsman dat hij deze kwestie niet in onderzoek zal nemen omdat dit vastgesteld beleid betreft waar de ombudsman niet over kan oordelen.

8961 Paddock

Een vrouw uit Amstelveen wendt zich tot de ombudsman. Vorig jaar besloot de vrouw de inmiddels oude schuur te slopen en een nette nieuwe te plaatsen. De oude was flink vervallen, bestond uit 2 delen en bevatte bovendien deels een asbestdak, wat binnen enkele jaren verboden zou worden. Vervanging van het asbestdak was niet mogelijk, de schuur was daarvoor in een te slechte staat. In overleg met de afdeling Vergunningen van de gemeente Amstelveen blijkt dat

haar nieuwbouwplan vergunningvrij te realiseren is. Sinds afgelopen januari staat de nieuwe schuur/stal er. De burens van de vrouw zijn na de realisatie van de schuur/stal verbolgen over het uiterlijk. Er volgt een gesprek waar ze er niet met elkaar uitkomen, waarop de burens een melding doen bij de afdeling Handhaving. Vervolgens krijgt de vrouw bezoek van Handhaving. In eerste instantie wordt haar gezegd dat zij zich geen zorgen hoeft te maken, omdat de schuur inderdaad onder vergunningvrij valt. Toch ontvangt de vrouw in maart een brief waarin zij goedkeuring krijgt van - inderdaad - de vergunningvrije schuur, maar waarin tevens een overtreding wordt gesteld inzake haar 'paardenbak'. De vrouw betwist dit, immers de afmetingen van haar paddock zijn kleiner dan die van een paardenbak. Daarbij staan de palen in de paddock rechtop; een paardenbak vereist schuine palen. Zo heeft de vrouw nog meer argumenten om het standpunt van de gemeente te weerleggen en wil daarom graag in gesprek. Echter, dit schijnt op dat moment nog niet mogelijk te zijn. Ondertussen brengt de vrouw de nodige aanpassingen aan, zoals doorschijnend schriklint in plaats van een houten hek. Dan is het eind mei en ontvangt de vrouw een verzoek van de gemeente om het bouwwerk binnen 6 weken te verwijderen. Ze gaat opnieuw in gesprek met de gemeente, maar krijgt niet helder wat exact het probleem is. Ze staat met de rug tegen de muur en benadert daarom de ombudsman voor bemiddeling. Uit navraag bij de gemeente, blijkt dat zij nog niet bekend zijn met de klacht. Het dossier van de vrouw wordt daarom warm overgedragen, zodat de gemeente Amstelveen de kans krijgt om er, zonder bemoeienis van de ombudsman, met de vrouw uit te komen.

9065 Onduidelijke bebording

En man dient een klacht in over boetes die hij in zijn optiek onterecht kreeg opgelegd, omdat de bebording ten behoeve van werkzaamheden onduidelijk zou zijn. Omdat de klacht nog niet bekend is bij de gemeente verwijst de ombudsman de man door naar de reguliere klachtenprocedure.

9081 Klacht over Sociaal Team

Een man schrijft de ombudsman met een klacht over het Sociaal Team in Amstelveen. Het Sociaal Team is bij hem en zijn zoon betrokken geweest en heeft uiteindelijk het gezin aangemeld bij Jeugdbescherming. Hij vindt dat het de schuld is van het Sociaal Team dat zijn ex-partner een scheiding heeft aangevraagd. Daarnaast heeft een medewerker alleen met zijn zoon gesproken, zonder dat hij daarvoor toestemming heeft gegeven. Tot slot is er een melding gedaan bij Veilig Thuis en is er een opschaling geweest naar Jeugdbescherming, ook hier is hij het niet mee eens. De gemeente handelt zijn klacht af en stelt dat het Sociaal Team naar aanleiding van een hulpvraag van zijn toenmalige vrouw de begeleiding is gestart. Maar zijn ex-vrouw heeft daarin haar eigen keuzes gemaakt. Verder stelt de gemeente dat zij van zowel van verzoeker, als van de betrokkene van het Sociaal Team verschillende verhalen horen wat betreft het al dan niet hebben gehad van toestemming. De klachten acht zij dus ongegrond. Het gaat ook de ombudsman te ver om de situatie tussen de manen zijn ex-vrouw toe te schrijven aan de gemeente Amstelveen. Over meldingen en inhoudelijk onderzoek naar de veiligheid van kinderen kan de ombudsman slechts terughoudend toetsen. Dit betekent dat hij alleen kan oordelen of er behoorlijk en transparant is gehandeld door betrokkenen. Het is niet aan de ombudsman om een inhoudelijk oordeel te geven over de opschaling van dergelijke dossiers. De ombudsman kan het dan ook niet terugdraaien. De man laat weten dat hij dan ook het nut niet inziet van een verder onderzoek, als dit zijn situatie niet verandert. Wel vraagt de man of de ombudsman dan advies kan geven in hoe hij nu het beste om wat ruimte kan vragen bij Jeugdbescherming. De ombudsman adviseert de man dat het belangrijk is om altijd gewoon goed te communiceren. De man laat weten dat hij het fijn vindt te weten wat hem te wachten staat. De ombudsman sluit het dossier.

9104 Opschorting uitkering

Sinds een half jaar houdt de gemeente Amstelveen een deel van de uitkering van een man in. De reden hiervoor is hem niet bekend. De man heeft de gemeente Amstelveen nog niet om uitleg gevraagd. De ombudsman verwijst de man naar de eerstelijnsklachtvoorziening bij de gemeente Amstelveen. Van de man is niets meer vernomen.

9208 Op zoek naar rust

Een vrouw klaagt dat het Sociaal Team Amstelveen niet naar haar luistert. Ze wil geen betrokkenheid meer van het Sociaal Team, maar naar eigen zeggen laten ze haar niet met rust. Ondanks dat de hulp die door het team geboden wordt vrijwillig is. De Kinderombudsman verwijst de vrouw naar de klachtenprocedure bij de gemeente Amstelveen.

9249 Woning gezocht

Een vrouw die momenteel met haar man en dochtertje in Amstelveen verblijft, belt de ombudsman. Na een aantal jaar in Spanje verbleven te hebben zijn zij, na verlies van baan, naar Ierland verhuisd in de hoop daar bij haar ouders, die daar wonen, een nieuw leven op te bouwen. Dit bleek niet mogelijk en met wat financiële steun van haar ouders zijn ze naar Nederland vertrokken. Omdat ze denken dat in en rond Amsterdam de beste kansen op een baan zijn, zijn ze in Amstelveen terecht gekomen. Amstelveen heeft na wat soebatten opvang in een hotel aangeboden. Ook werd het gezin een screening voor de maatschappelijk opvang aangeboden. De vrouw wil natuurlijk het liefst op zeer korte termijn een woning zodat ze samen met man en kind opnieuw kan beginnen. De ombudsman ziet dat de gemeente doet wat ze kan en moet doen, namelijk het gezin opvang bieden. Ook wordt de school voor het meisje geregeld en wordt er samen met het gezin naar een woning in een andere regio gekeken. De ombudsman informeert het gezin nog over mogelijke andere mogelijkheden op de woningmarkt in Nederland. Triest genoeg verblijft het gezin na een maand nog steeds in het hotel en is er nog geen zicht op een woning. De ombudsman constateert opnieuw dat de gemeente doet wat ze kan en heeft dan ook geen rol in dit dossier.

9371 Schade aan parkeerterrein

Een man dient een klacht in over de afhandeling van zijn melding bij gemeente Amstelveen betreffende schade aan een parkeerterrein. Hij heeft hier nog geen reactie op ontvangen. De ombudsman verzoekt de gemeente Amstelveen om de klacht op te pakken en meneer de man te informeren. De gemeente laat weten dat de klacht is opgepakt en meneer op de hoogte is gesteld.

De ombudsman sluit het dossier.

9404 Bijzondere bijstand voor hoortoestel

Een ouder echtpaar vraagt bijzondere bijstand voor de kosten van een nieuw hoortoestel. De zorgverzekeraar vergoedt hoortoestellen tot en met categorie 5 en de man heeft een categorie 6 hoortoestel nodig. De gemeente wijst de aanvraag voor bijzondere bijstand af. De gemeente motiveert haar besluit en verwijst het echtpaar naar de zorgverzekering, omdat die wordt gezien als voorliggende voorziening. Ook in bezwaar blijft de gemeente bij haar besluit. Het echtpaar schrijft de ombudsman hierover. De ombudsman informeert het echtpaar dat hij niets in deze zaak kan betekenen, omdat hij niet bevoegd is als het om beleid gaat. Nu het hoortoestel niet wordt vergoed vanuit de gemeente, verwijst hij het echtpaar door naar de zorgverzekeraar en de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen. De ombudsman sluit het dossier.

9413 Klacht over thuiszorgorganisatie

Een vrouw heeft een klacht over de bejegening van medewerkers van een thuishulp organisatie. Ze heeft nog niet geklaagd bij de gemeente zelf. De ombudsman adviseert de klacht eerst in te

dienen bij Amstelveen en de desbetreffende organisaties. De ombudsman is nog niet aan zet. Het dossier wordt dan ook gesloten.

9448 Gehandicaptenparkeerkaart

Een oudere dame dient een klacht in bij de ombudsman over de afhandeling van haar aanvraag voor een gehandicaptenparkeerkaart. Als de ombudsman haar belt voor nadere informatie blijkt uit haar wat warrige verhaal dat ze de klacht ook bij de gemeente heeft ingediend. De ombudsman gaat na of de klacht inderdaad bij de gemeente bekend is en vraagt het Klachtenteam vinger aan de pols te houden.

9716 Parkeeroverlast

Een vrouw meldt sinds een jaar overlast te ondervinden/ getreiterd te worden door een buurtbewoner die zijn werkbus parkeert naast haar woning op een parkeerterreintje voor meerdere auto's. De wijze waarop hij zijn bus parkeert en de krappe uitrijmogelijkheid die overblijft voor een naast zijn bus geparkeerde auto, maakt dat zij meent dat er sprake is van doelbewust, repeterend treiteren gericht tegen haar. Ze heeft hierover meerdere malen contact gezocht met de gemeente en politie; er zijn twee handhavers bij haar thuis geweest voor een gesprek. Dit heeft geresulteerd in een mail waar ze haar uitnodigen voortaan haar melding digitaal te doen via een bepaald emailadres zodra haar auto "klem" staat. Alleen dan kan handhavend worden opgetreden want parkeren daar is toegestaan, ook voor een busje. Devrouw laat weten dit niet te willen doen omdat zij hier geen heil in ziet: "buiten kantoortijden doen ze echt niets" is haar stellige overtuiging. Nu de gemeente weetwat er speelt wil zij dat de gemeente de man aanspreekt. De ombudsman laat de vrouw weten dat de gemeente in zijn optiek adequaat heeft gehandeld naar aanleiding van haar meldingen. Hij raadt de vrouw daarom aan meldingen te blijven maken.

9864 Hulp voor vrouw en dochter

Een man dient een klacht in over de gemeente Amstelveen. Hij maakt zich ernstig zorgen over zijn ex-echtgenote. Door een zeer langdurig en ernstig ziekbed van hun dochter is de situatie in huis dusdanig onhoudbaar geworden dat zijn vrouw van hem is gescheiden. De situatie is haar echter niet in de koude kleren gaan zitten, ze is drie jaar na de scheiding nog steeds dakloos en kampt in toenemende mate met psychische problematiek. De man voelt zich door de gemeente niet geholpen en vraagt de ombudsman om hulp. De ombudsman voert een lang gesprek met de man en laat hem weten waar hij terecht kan voor hulp. Hij legt de man uit dat hij te hoge verwachtingen heeft van de gemeente en dat de ombudsman hem daarmee helaas niet kan helpen. Wel kan hij de man doorverwijzen naar een aantal instanties die hem kunnen helpen met het beantwoorden van zijn hulpvragen. De man laat weten blij te zijn met het luisterend oor van de ombudsman waarna de ombudsman het dossier sluit.

9903 Geen stageplek

Een rechtenstudent dient een klacht in bij de ombudsman over de wijze waarop het Klachtenteam van gemeente Amstelveen zijn klachten heeft afgehandeld. De klacht die het Klachtenteam afhandelde was tweeledig: De jongeman was in de veronderstelling dat de gemeente hem informeel een stageplek had toegezegd die later niet beschikbaar bleek. Aanvullend daarop heeft hij een klacht ingediend bij de gemeente over de wijze waarop de teamleider van Werk & Inkomen hem heeft aangesproken over zijn gedrag jegens zijn klantmanager. De klachtencoördinator heeft de klachten behandeld en is tot de conclusie gekomen dat zij niet kon oordelen over wat er al dan niet gezegd is, omdat er niets is vastgelegd en zij bij geen van beide gesprekken waaraan de jongeman refereert aanwezig was. De student is het niet eens met deze conclusie en is bovendien van mening dat de klachtencoördinator de klachtenprocedure niet juist heeft gevolgd. Hij wendt zich daarom tot de ombudsman. De ombudsman is het met de jongeman eens dat de klachtenprocedure niet is gevolgd, omdat de gemeente het verslag van een klachtgesprek niet

met hem heeft gedeeld alvorens de klacht verder af te handelen. Hij spreekt de gemeente aan op deze slordigheid en laat de jongen weten het hierbij te laten.

9925 **Niet eens met inhoud gezinsplan**

Een man dient een klacht in bij de ombudsman omdat hij zich niet kan vinden in de inhoud van het gezinsplan dat is opgesteld door Jeugdbescherming. In het gezinsplan wordt onder andere gerefereerd aan informatie die het Sociaal Team Amstelveen zou hebben ontvangen van de Reclassering. Volgens de man klopt die informatie niet en heeft de betreffende weergave van zijn gezinssituatie ertoe bijgedragen dat zijn vijf jonge kinderen ruim twee maanden opgesloten zijn geweest in een Blijfhuis. Hij heeft daarom een klacht ingediend bij alle betrokken instanties, zo ook de gemeente. De klachtencoördinator van de gemeente heeft de man laten weten dat het Sociaal Team zich niet herkent in zijn klacht en dat ze de klacht daarom ongegrond verklaart. Omdat de man hiermee geen genoegen wil nemen wendt hij zich tot de ombudsman. De ombudsman laat de man weten dat hij kan verzoeken om herziening van het gezinsplan, als hij met bijvoorbeeld een verklaring van de Reclassering kan onderbouwen dat de inhoud van het plan niet klopt. Hij verwijst de man daarvoor naar de Reclassering en Jeugdbescherming en sluit het dossier.

Informatieverzoek

8366 **Niet-ontvankelijk verklaard bezwaar**

Het bestuur van een bridgeclub wendt zich tot de ombudsman over het volgende. Jaarlijks organiseert de club een bridgedrive en bij voorgaande edities ontving ze daarvoor een gemeentelijke subsidie. Dit jaar is de subsidie afgewezen. De bridgeclub is hiertegen in bezwaar gegaan. Als reactie daarop uitblijft, informeert het bestuur na een week of zes bij de gemeente naar de voortgang. De gemeente laat weten niets te hebben ontvangen. Daartoe verstuurt het bestuur het bezwaar opnieuw. De gemeente laat in reactie daarop weten dat ze wil beoordelen of er grond is om een uitzondering te maken en de zaak alsnog inhoudelijk te behandelen. Daarvoor wil ze graag weten waarom de termijn is overschreden. Omdat het bestuur niet aantoonbaar kan maken dat het bezwaar wel degelijk binnen de termijn is ingediend laat het de gemeente weten het bezwaar niet ontvankelijk te verklaren. De bridgeclub vraagt de ombudsman wat hij vindt van deze halsstarrige houding. De ombudsman is niet bevoegd om een uitspraak in een bezwaarprocedure ter discussie te stellen. Wel kan hij marginaal toetsen of een besluit voldoende gemotiveerd is. In dit geval doet de goed onderbouwde motivering vermoeden dat het bezwaar, ook als het wel inhoudelijk zou worden bekeken door de gemeente, zou worden afgewezen. De ombudsman laat het bestuur weten dat hij daarom niets voor de bridgeclub kan doen en sluit het dossier.

8856 **Niet eens met gemeentelijke maatregelen**

Een man vraagt de ombudsman om hulp. Hij wil graag een aantal zaken met de gemeente regelen, zoals een afbetalingsregeling en inzage in een afwijzing van een bouwvergunning. Dit lukt hem niet. Hij is van mening dat hij anders wordt behandeld en tegengewerkt wordt. Dit baseert hij mede op zijn idee dat hij in een soort speciale aanpak is geplaatst door de gemeente. De ombudsman doet na vraag bij de gemeente en constateert dat de gemeente normale handhavingprocedures volgt en met de man in gesprek is over een aantal zaken. Dit is voor de ombudsman geen reden om te interveniëren en laat dat de man weten. Op verzoek van de man archiveert de ombudsman de stukken die de man daarna naar de ombudsman stuurt.

9599 **Zorgen over zorg voor kind**

Een Amstelveense moeder klaagt over een PGB aanvraag en over de afhandeling van haar verzoek om leerlingen-/zorgvervoer. Beiden in verband met haar kind met ASS. De klacht is nog niet bekend bij de gemeente Amstelveen. Daarom draagt de ombudsman de zaak in overleg met de

moeder en de gemeente over aan de gemeente. Het dossier bij de ombudsman wordt voor nu gesloten.

9667 Problemen bij plaatsing laadpaal

Een man meldt zich in november 2019 bij de ombudsman. Sinds juli 2018 probeert hij een elektrische laadpaal geplaatst te krijgen. Tot dan toe zonder resultaat. Naar de mening van de man is de handelwijze van de gemeente afschuivend, erg reactief en niet gericht op het oplossen van de zaak. Anderzijds heeft zijn klacht betrekking op dat de gemeente geen antwoord wil geven op de vraag waarom ruim een jaar later de paal nog niet is geplaatst op de plaats waarvoor een vergunning is gegeven. De klachtenprocedure die hij bij de gemeente heeft doorlopen, heeft uitsluitend informatie opgeleverd waarom een laadpaal die een paar honderd meter is komen te staan, wel binnen een korte termijn kon worden geplaatst. De man is niet tevreden, hij wil weten waarom het gegaan is zoals het is gegaan en vraagt daarom de ombudsman om hulp bij het achterhalen van de gang van zaken. Hij heeft het gevoel dat iemand binnen de gemeente de plaatsing heeft tegengehouden. De ombudsman informeert bij de gemeente Amstelveen. De gemeente stuurt de mailwisseling met de man door. Die geeft echter geen antwoord op de vragen die de man stelt. De ombudsman vraagt Amstelveen daarom om een tijdlijn en stelt aanvullende vragen over de werkwijze van de aannemer. Uiteindelijk blijkt dat miscommunicatie, een wijziging van regelgeving en geen toegang tot het registratiesysteem ervoor gezorgd hebben dat de laadpaal telkens maar niet geplaatst kon worden. De ombudsman heeft geen aanwijzingen dat iemand binnen de gemeente Amstelveen het plaatsen van de laadpaal bewust heeft tegengehouden. Het dossier wordt gesloten.

9689 Afhandeling van overlastmeldingen

Een man beklaagt zich (via een advocaat) over het handelen van gemeente Amstelveen de afgelopen jaren inzake zijn overlastklachten. De man beklaagde zich al eerder bij de gemeente over vele kwesties. Hij heeft onder andere in mei 2018 en april 2019 een klacht ingediend. Bovendien stelt hij dat in zijn nieuwe woonplaats, is gebleken dat buurtbewoners op de hoogte zijn van hetgeen zich in Amstelveen heeft afgespeeld. Om goed te kunnen nagaan of de ombudsman en rol voor zichzelf ziet in deze zaak dient hij een informatieverzoek in bij de gemeente. Ten tijde van dit schrijven loopt deze zaak nog.

Directe interventie

8409 Adresonderzoek

Een man woont in de koopwoning van zijn ouders in Amstelveen. Vorig jaar is hij vanwege familieproblemen naar Suriname vertrokken. Zijn oma kreeg een beroerte en hij kon vanwege zijn werk als zzp-er voor haar zorgen in Suriname. Tijdens zijn verblijf in Suriname ontvangt hij op het adres van zijn ouders een brief over een onderzoek naar zijn woonplaats. Omdat hij langer dan 8 maanden in Suriname verbleef, schrijft de gemeente hem uiteindelijk in november uit. Hij meldt zich op 26 februari bij de gemeente om zich opnieuw in te schrijven. De gemeente laat hem weten dat zij eerst een onderzoek starten, dat een maand kan duren. Hij blijft in de periode thuis omdat als onderdeel van het onderzoek ook een huisbezoek mogelijk is. De gemeente komt inderdaad op huisbezoek en treft hem daar ook aan. Op 26 maart informeert hij naar de uitslag van het onderzoek en vraagt of hij zich al weer kan inschrijven. De gemeente stuurt hem een brief waarin zij melden dat het onderzoek met een maand is verlengd omdat er nog twijfels zijn of hij daar echt woont. Hij vindt dit vervelend omdat hij zich niet kan verzekeren en hij veel medische zorg nodig heeft, bovendien komt zijn onderneming in gevaar doordat hij mogelijk uitgeschreven wordt uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel. De ombudsman neemt contact op met de gemeente en vraagt de gemeente weer contact met meneer op te nemen om hem uit te leggen

waarom het onderzoek weer verlengd is. De medewerker legt hem in het gesprek uit dat er vijf huisbezoeken hebben plaatsgevonden, waarbij hij niet is aangetroffen. Dan blijkt echter dat die huisbezoeken allemaal voor 26 februari hebben plaatsgevonden, toen hij nog in Suriname verbleef. Het misverstand lijkt daarmee uit de lucht. Vlak na het gesprek vindt er toch nog een huisbezoek plaats, waarbij hij gewoon wordt aangetroffen. Het adresonderzoek wordt hierop gesloten en de man wordt gewoon ingeschreven.

8609 Dubbel aangeslagen garage

Een man uit Amstelveen constateert op enig moment 6 jaar achtereen een te hoge WOZ-waarde aanslag te hebben betaald omdat de garage van de bureu ook bij hem (dus dubbel) in rekening is gebracht. De gemeente weigert restitutie van het teveel betaalde omdat de man in het verleden geen bezwaar heeft ingediend. Daarop legt hij de klacht voor aan de ombudsman. Belastingen Amstelveen wijst met een beroep op de Awb, in verband met de termijnoverschrijding en het Uitvoeringsbesluit Wet waardering onroerende zaken voor wat betreft het de percentage van de te hoge aanslag in relatie tot de totale waarde, restitutie van het teveel betaalde van de hand. De waarde van de garage is echter volgens de ombudsman niet te hoog vastgesteld maar dubbel opgelegd. Zowel aan de belastingplichtige waar het hier om gaat als aan de eigenaar: de buurman. Hier is sprake van een (systeem) fout en heeft in zover niets van doen met de wettelijke WOZ/OZB systematiek. Vanuit een meer algemeen wettelijke systematiek valt volgens de ombudsman te denken aan onverschuldigde betaling. Het standpunt van de ombudsman wordt door Belastingen Amstelveen voorgelegd aan de Waarderingskamer als toezichthouder op de uitvoering van de OZB. Die onderschrijft het standpunt van de ombudsman. De Waarderingskamer stelt dat juridisch gezien in dit geval het Uitvoeringsbesluit Wet waardering onroerende zaken niet van toepassing is. Er is een fout gemaakt die met terugwerkende kracht over vijf jaar hersteld moet worden. Belastingen Amstelveen heeft het teveel betaalde uiteindelijk aan de man terug betaald.

Couance verzoek

8584 Vergeten parkeervergunning te verlengen

Een man dient een klacht in bij de ombudsman omdat hij van mening is dat de gemeente Amstelveen onbehoorlijk heeft gehandeld. De man heeft sinds 2017 een bewonersvergunning en had deze begin april moeten verlengen. Hij was hiervan echter niet op de hoogte waardoor hij te laat was met betalen. Als gevolg hiervan heeft de man een naheffingsaanslag opgelegd gekregen. Hij heeft hiertegen bezwaar gemaakt, maar dit is door de gemeente afgewezen. Volgens de gemeente zou de man per post geïnformeerd zijn over de verlenging, volgens de man is dit niet het geval. Omdat de man van mening is dat de gemeente burgers actiever kan informeren over het verlengen van bewonersvergunningen en omdat hij het volstrekt onlogisch vindt dat hij doelbewust risico zou lopen op een nha (die duurder is dan zijn vergunning), vraagt hij de ombudsman om hulp. De ombudsman informeert of de gemeente ruimte ziet voor couance, aangezien het (gezien het bedrag van de vergunning) inderdaad aannemelijk is dat de man een fout heeft gemaakt en het de eerste keer is dat hij zijn vergunning niet heeft verlengd. Aanvullend daarop laat de ombudsman de gemeente weten dat hij zich goed vinden in de suggestie van de man om burgers actiever en via meerdere kanalen te informeren. De gemeente laat weten dat verlenging van een parkeervergunning de verantwoordelijkheid is van de burger en dat ze daarom geen reden ziet voor couance. Tevens stelt ze zich op het standpunt dat het informeren van burgers een service is en geen plicht. De ombudsman laat de man weten dat hij hoewel hij de uitkomst teleurstellend vindt de gemeente niet kan dwingen zijn verzoek in te willigen. Wel zal hij in zijn eerstvolgende rapportage een aanbeveling doen ten aanzien van de gemeentelijke dienstverlening.

Huisbezoek

7779 Bejegening

Een man vraagt de ombudsman om hulp. Hij vindt het niet terecht dat de gemeente allerlei maatregelen tegen hem neemt. De plaatsvervangende ombudsman bezoekt hem thuis. Ze kan niets doen tegen de maatregelen die de gemeente neemt in kader van handhaving. Daartegen staat een (bestuursrechtelijke) juridische weg open. Wel wil ze van de man weten of hij vragen heeft aan de gemeente waar hij geen duidelijk antwoord op krijgt, omdat ze hem daar wel mee kan helpen. De man is lang aan het woord maar geeft de ombudsman geen concrete vragen mee na het bezoek. Ook is er geen rol weggelegd in het geschil dat de man met zijn buurman heeft over een schutting. Dit deelt de ombudsman aan de man mee en sluit daarna het dossier.

9170 Burenoverlast

Een vrouw stuurt de ombudsman een email waarin zij laat weten sinds 1,5 jaar overlast te ondervinden van haar buurvrouw. Zij denkt dat de overlast drugs gerelateerd is en sluit niet uit dat er sprake is van prostitutie. Een deel van de overlast vindt plaats in de woning, een ander deel is in het trappenhuis en op straat. Bij de gemeente, politie en woningbouwcorporatie zijn van meerdere bewoners klachten bekend. De vrouw heeft te maken gehad met een mislukte poging tot inbraak en dit schrijft zij toe aan bezoekers van haar buurvrouw. Zij meldt zich sindsdien niet meer veilig te voelen, te betwijfelen of haar klachten serieus worden genomen en of de professionals daadkrachtig zoeken naar een oplossing. Naar aanleiding van het relaas van de vrouw, maakt de ombudsman zich zorgen over de bewoners, inclusief de buurvrouw. Hij doet navraag bij de gemeente en er blijkt toegewerkt te worden aan een blijvende oplossing. Omdat deze oplossing zeker nog enkele maanden op zich laat wachten, vraagt de ombudsman de gemeente gezamenlijk een huisbezoek af te leggen en de vrouw, met in achtneming van de privacy van de buurvrouw, te informeren. Na enige aarzeling stemt de gemeente hierin toe. Tijdens het gesprek met de vrouw wordt duidelijk dat zij behoefte heeft aan persoonlijke ondersteuning om zich te handhaven in haar woonsituatie. In dit verband heeft de gemeente aangeboden haar in contact te brengen met het maatschappelijk werk. Hoewel de vrouw niet blij is dat een oplossing nog meerdere maanden duurt, helpt het haar te weten dat deze eraan komt en dat er aandacht is voor haar verhaal, wanhoop en frustratie

9588 Vordering uit het verleden

Een echtpaar maakt met hulp van Bbz-ondersteuning in 2005 een doorstart met hun winkel. Het bedrijf loopt goed als de man in 2007 wordt getroffen door een zware hersenbloeding. De man zal nooit meer kunnen werken en heeft 24 uur per dag zorg nodig waardoor de vrouw zich genoodzaakt ziet de winkel te sluiten. De financiële afwikkeling gaat voorspoedig, en op de Bbz-lening na zijn er geen schulden. De vrouw komt met de gemeente overeen dat zij conform de wet Bbz het huis zal verkopen en dat ze vijf jaar lang 50% van haar inkomen boven bijstandsnorm zal aflossen. Daarna zal de gemeente overgaan tot volledige kwijting.

Bij berekening van aflossingsbedrag neemt de gemeente in eerste instantie het verzamelinkomen zoals berekend door de Belastingdienst als uitgangspunt. Dit strookt onder andere door de hoge zorgkosten die de vrouw maakt echter niet met haar werkelijk besteedbare inkomen. Daarom gaat de gemeente over tot een jaarlijkse draagkrachtberekening, op basis waarvan de vrouw vijf jaar lang een lager bedrag aflost.

Na verstrijken van de aflosperiode blijkt het verschil tussen het vooraf berekende bedrag en het daadwerkelijk afgeloste bedrag ongeveer €20.000,-. De gemeente laat de vrouw weten dat zij niet in aanmerking komt voor volledige kwijting, omdat zij niet zou hebben afgelost zoals afgesproken. In de jaren die volgen gaat de gemeente over tot terugvordering en krijgt de vrouw te maken met aanmaningen, deurwaarders en dwangbevelen. Tussen 2015 en 2019 gaat de vrouw meermalen in bezwaar en beroep tegen de openstaande vordering maar de gemeente houdt voet bij stuk, onder andere omdat ze van mening is dat de vrouw meer had kunnen aflossen - van het PGB dat de vrouw voor haar partner ontving.

Op het moment dat de vrouw de ombudsman benadert heeft de gemeente beslag gelegd op haar uitkering en lost zij twaalf jaar na dato €16 per maand af.

Om zich een zo volledig mogelijk beeld te kunnen vormen van de situatie waar de klacht over gaat, maar ook omdat de vrouw aangeeft dat de gemeente nooit de moeite zou hebben genomen goed te luisteren naar haar hulpvraag, gaat de ombudsman bij haar op huisbezoek.

Na dit bezoek, uitgebreid dossieronderzoek, en nadat hij advies heeft ingewonnen bij een andere gemeente, laat de ombudsman Amstelveen weten dat hij de gang van zaken niet behoorlijk vindt. Hij verzoekt de gemeente daarom de vordering dan wel op oninbaar te zetten, dan wel kwijt te schelden. Op moment van schrijven heeft de gemeente toegezegd de zaak voor te leggen aan de wethouder.

Koffietafelgesprek

8538 Legeskosten voor (onjuist) gebruik omgevingsloket

Een vrouw is het niet eens met de legeskosten die haar door de gemeente zijn opgelegd. Zij heeft voor de verbouwing van haar woning herhaaldelijk contact gehad met een medewerker van de Balie Bouwen. Op zijn aanraden heeft ze een voorgesprek aangevraagd om te bespreken of een eventuele vergunningsaanvraag kans zou maken. Voor de aanvraag van het voorgesprek heeft ze gebruik gemaakt van het omgevingsloket (OLO). Tot haar verbazing ontvangt de vrouw een aantal maanden later een factuur, voor 50% van de legeskosten die de gemeente rekent voor een vergunningsaanvraag.

De vrouw heeft daarover telefonisch contact met de gemeente en gaat ook langs op het raadhuis om haar ongenoegen daarover kenbaar te maken, maar maakt geen bezwaar en betaalt ook niet. Als gevolg daarvan zet de gemeente een incassoprocedure in gang en krijgt de vrouw een deurwaarder op haar dak. Omdat ze zich op geen enkele manier gezien of gehoord voelt vraagt ze de ombudsman om hulp.

De ombudsman informeert over de gang van zaken bij de gemeente. Uit de gegevens blijkt dat de vrouw twee weken na de aanvraag gecontacteerd is door de gemeente met de vraag of zij inderdaad een vergunning had aangevraagd. Het wordt dan ook duidelijk dat dit niet het geval is en dat het enkel om een voorgesprek gaat. De gemeente kan echter niet zelf het proces stoppen, de vrouw moet daarvoor zelf inloggen in het Omgevingsloket en de aanvraag annuleren. Dit doet zij uiteindelijk ruim een week na haar contact met de gemeente. De beweegredenen van de vrouw blijven onbekend, omdat de ombudsman de vrouw niet meer weet te spreken gedurende het onderzoek. Op verzoek van de ombudsman wordt er een gesprek met de gemeente Amstelveen ingepland, het hoofd Stedelijke Ontwikkeling schuift ook aan. De zaak wordt –zonder aanwezigheid van de vrouw- nog eens uitvoerig besproken. De ombudsman vraagt waarom de gemeente een formeel juridische houding aanneemt, mag en kan een burger zich dan niet vergissen? Volgens de gemeente heeft zij echter wel degelijk haar best gedaan om de vrouw haar vergunningsaanvraag in te laten trekken. De legeskosten blijven daarom staan. Wel wordt gekeken of het bedrag eventueel verlaagd zou kunnen worden, omdat het eerste contact met de inhoudelijk behandelaar wegens de vakantieperiode pas twee weken na de aanvraag is geweest. Maar uit nader onderzoek blijkt dat de gemeente geen aanleiding ziet het bedrag te verlagen.. De aanvraag is ingeboekt, de gegevens zijn ingevuld in het dossier, de documenten zijn aan het dossier gehangen, er heeft een publicatie plaatsgevonden en de aanvraag is toegewezen aan een medewerker. De gemeente wil daarom vasthouden aan de coulancelijn die zij in alle gevallen op een gelijke wijze hanteert. Omdat de gemeente tot twee keer toe heeft geprobeerd de vrouw te bereiken over het intrekken van de aanvraag, constateert dat de ombudsman dat de gemeente zich voldoende heeft ingespannen. De klacht op dat onderdeel is daarom ongegrond.

Maar het verweer dat de gemeente geen invloed heeft op het OLO-Loket, is principieel niet goed, omdat het een instrument is dat door de gemeente wordt ingezet. De gemeente is

verantwoordelijk voor de instrumenten die zij de burger aanbiedt. Er zou dus een zogenaamde noodknop moeten zijn, als dat niet in het systeem kan, dat zou dit buiten het systeem moeten.

Onderzoek

8319 Oude schuld

Een vrouw heeft zich tot de ombudsman gewend omdat zij problemen ondervindt bij het aanvragen van een nieuw paspoort. Dit komt vanwege een schuld die zij bij de gemeente Amstelveen heeft vanwege het terugbetalen van te veel ontvangen bijstand in de jaren '90. In augustus 1998 is zij naar Nederland gekomen en heeft zij tijdelijk bij haar tante in Amstelveen gewoond. Ze stond ook op dit adres ingeschreven. Zij is een alleenstaande moeder met twee kinderen en heeft destijds bijstand aangevraagd en ontvangen. Uiteindelijk heeft zij in totaal 6 maanden in Amstelveen gewoond (3 maanden bij haar tante en 3 maanden op Uilenstede). Ze kon daarna geen onderdak meer vinden en besloot om terug te gaan naar Curaçao. Hier heeft ze zich weer ingeschreven in de zogenaamde "Kranshi" (het bevolkingsregister). De vrouw was in de veronderstelling dat zij hierdoor ook uit de gemeente Amstelveen was uitgeschreven. Haar bijstand was toen al gestopt. In 2000 ontvangt ze opeens een brief van incassobureau (in Willemstad te Curaçao) met daarin de boodschap dat zij haar te veel ontvangen bijstand moet terugbetalen. Ze is hierover verbaasd, maar besluit om maandelijks 100 gulden af te betalen. Uiteindelijk is het incassobureau failliet gegaan. Zij weet niet wat er verder met haar schuld gebeurt. Het blijft jaren stil tot oktober 2011, dan staat er een deurwaarder bij haar werk met een dwangbevel; er wordt voor een derde loonbeslag gelegd in opdracht van een nieuw incassobureau (ook op Curaçao). De vrouw begrijpt hier niets van, immers de jaren ervoor heeft ze haar schuld maandelijks afbetaald. Nu moet ze alsnog 8000 gulden afbetalen. De vrouw doet dit en denkt daarmee eindelijk van de schuld te zijn verlost. Maar als zij een nieuw paspoort aan wil vragen blijkt dat zij in het Register Paspoortsignaleringen (RPS) is opgenomen. Ze mag wel een paspoort aanvragen en betalen, maar mag dit niet afhalen. Ze vraagt de ombudsman om hulp.

9545 Burenruzie

Een vrouw stuurt de ombudsman een email waarin zij zich beklagt over de gemeente omdat deze haar ten onrechte ervan beschuldigt dat zij een bemiddelingstraject -om een burenruzie te beslechten- niet zou hebben willen volgen. Zij nodigt de ombudsman uit om zelf navraag te doen bij de bemiddelaars. Daarnaast is zij van mening dat de gemeente de belofte niet nakomt om in gesprek te gaan met haar burens over het uitkloppen van textiel terwijl zij hierdoor haren op haar balkon aantreft. De vrouw vraagt de ombudsman om naar beide onderdelen onderzoek te doen en maatregelen te nemen. Doordat zij alle voorgaande correspondentie meestuurt, kan de ombudsman zich een goed beeld vormen van hetgeen zich heeft afgespeeld en ziet hij de resultaten van de bemiddelingsgesprekken. Op meerdere aspecten hebben haar burens zich bereid verklaard rekening te houden met de overlast die de vrouw ervaart en zijn ze haar tegemoet gekomen. De vrouw erkent ook dat de overlast daadwerkelijk is verminderd, met uitzondering van de haren op haar balkon. Wat de ombudsman niet kan beoordelen is wat er precies is (toe-)gezegd door de gemeente. Wél ziet hij in de klachtafhandeling van de gemeente dat op dit punt navraag is gedaan bij de wijkagent. Deze is aanwezig geweest bij het gesprek tussen gemeente en de vrouw, maar zegt dat een dergelijke toezegging door de gemeente niet is gedaan. Hiermee heeft de gemeente voldoende voldaan aan haar onderzoeksplicht. De ombudsman laat de vrouw weten geen inhoudelijk geen uitlatingen te kunnen doen nu haar woord lijnrecht staat tegenover dat van de betrokken ambtenaren en er evenmin ander bewijs voorhanden is. Met betrekking tot het beëindigen van het bemiddelingstraject laat de ombudsman de vrouw weten geen navraag te willen doen bij de bemiddelaars. Bemiddelaars hebben een geheimhoudingsplicht en de

ombudsman acht het van belang deze te respecteren. In hoeverre de conclusie van de gemeente juist is kan hij dan ook niet beoordelen.

10320 Problemen na weigering uitschrijving

De man die eerder een klacht indiende over de inhoud van een gezinsplan zoals opgesteld door Jeugdbescherming vraagt de ombudsman opnieuw om hulp. Inmiddels heeft hij de volledige zorg over hun vijf kinderen, maar omdat zijn ex-vrouw nog in de echtelijke woning stond ingeschreven is zij nog een aantal maanden aangeslagen als toeslagpartner. Hierdoor loopt de man toeslagen mis die hij hard nodig heeft om zijn hoofd boven water te houden. Omdat zijn ex-vrouw zich weigerde uit te schrijven uit de woning heeft hij eind augustus een adresonderzoek aangevraagd. Vlak voor het verstrijken van de onderzoekstermijn heeft ze zich toch uitgeschreven waardoor de gemeente het onderzoek conform de circulaire van Binnenlandse Zaken gesloten zonder een besluit te nemen. De gemeente heeft in dit geval wettelijk gezien het juiste gedaan, maar de hulpvraag van de man is niet opgepakt. Omdat Jeugdbescherming verklaart dat het verhaal van de man -dat hij al maanden de volledige zorg voor de kinderen draagt- klopt, besluit de ombudsman in het belang van de kinderen te interveniëren. Hij verzoekt zowel de Belastingdienst als de SVB af te kijken van de bron (de Basis Registratie Personen) zodat de man met terugwerkende kracht in aanmerking komt voor Kinderbijslag, Kindgebondenbudget en Kinderopvangtoeslag. Zowel de Belastingdienst als de SVB gaan mee in het standpunt dat het in het belang van de kinderen is als de rust in het gezin wederkeert, en gaan over tot een spoedbetaling van de misgelopen toeslagen.