



## Kwartaalrapportage Amstelveen Q4

*Heeft u vragen of opmerkingen over deze kwartaalrapportage? Dan kunt u contact opnemen met Lieke Schuurman via [lieke@ombudsmanmetropool.nl](mailto:lieke@ombudsmanmetropool.nl) of telefonisch via 020 254 7053.*

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Kwartaalcijfers .....	3
Spreiding.....	3
Overzicht.....	4
Eerste- en tweedelijnsklachten.....	4
Ingezette onderzoeksmethoden.....	4
Actualiteiten.....	5
Rode Draden.....	6
Terug- en Vooruitblik.....	6
Samenvatting van zaken.....	7
Ingekomen vòòr en afgehandeld in Q4 .....	7
Ingekomen in Q4.....	8

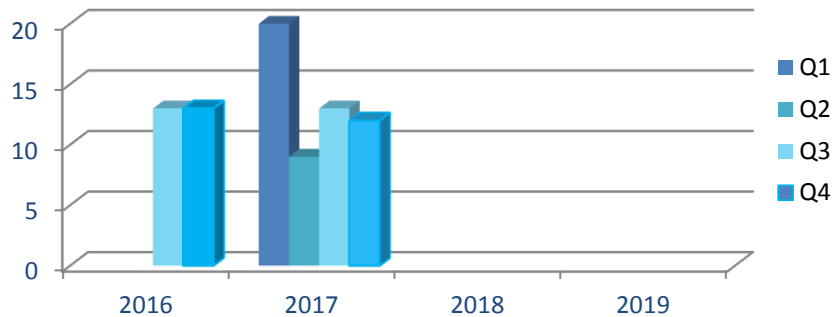
## Inleiding

Voor u ligt de kwartaalrapportage van de Ombudsman Metropool Amsterdam over de gemeente Amstelveen. Deze laatste rapportage van 2017 geeft onder andere inzicht in de zaken die in het vierde kwartaal van dit jaar bij de ombudsman zijn binnengekomen en afgehandeld. In iedere kwartaalrapportage worden de ingekomen en afgeronde 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, bestuur en ambtenaar) inzicht te geven in de werkzaamheden van de ombudsman en zijn constatering.

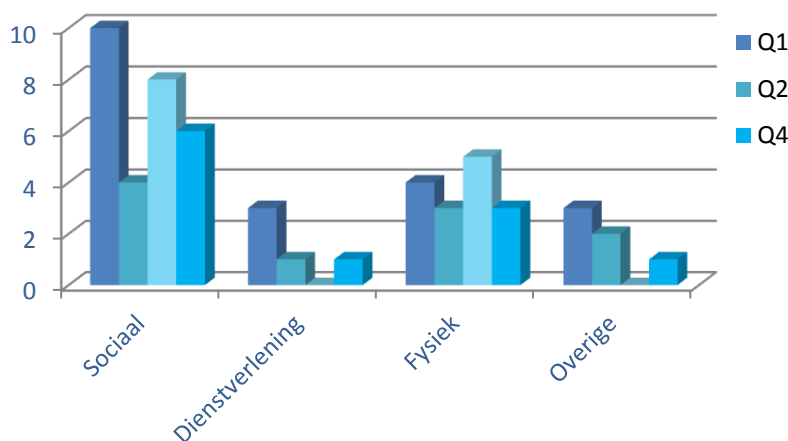
Na een korte bespreking van de kwartaalcijfers wordt in deze rapportage inzichtelijk gemaakt welke acties de ombudsman ondernam naar aanleiding van binnengekomen zaken, als ook welke rode draden hij heeft gesignaleerd.

## Kwartaalcijfers



Aantal binnengekomen zaken per kwartaal per jaar

In het laatste kwartaal van 2017 is het aantal ingekomen zaken (11) iets gedaald ten opzichte van het voorgaande kwartaal. Gemiddeld kwamen er in 2017 13,5 zaken per kwartaal binnen. Qua instroom is 2017 daarmee vergelijkbaar met 2016, het eerste jaar waarin de gemeente Amstelveen en de Ombudsman Metropool Amsterdam samenwerkten.



Aantal in 2017 binnengekomen zaken per kwartaal, per domein

## Spreiding

De spreiding van de zaken die in het vierde kwartaal binnenkwamen laat weinig bijzonderheden zien. De spreiding is vergelijkbaar met die in het voorgaande kwartaal.

## Overzicht

Klacht	Onderwerp	1e lijn	2 <sup>e</sup> lijn	Status	Interventie
<i>Ingekomen vòòr Q4 (en in Q4 afgerond)</i>					
4140	Inkomen			Afgerond	Doorzending
4426	Bouwplannen			Afgerond	Gezamenlijke schouw
4501	Scheiding			Afgerond	Doorverwijzing
<i>Ingekomen in Q4</i>					
4703	Dreigende dakloosheid			Afgerond	Doorzending
4732	Schuldhelpverlening			In behandeling	Onderzoek
4782	Schuldhelpverlening			In behandeling	Onderzoek
4820	Tarifering vergunning			Afgerond	Directe interventie
4898	Subsidieaanvraag			Afgerond	Doorzending
4962	Urgentieaanvraag			Afgerond	Gesprek met burger
5073	Urgentieaanvraag			Afgerond	Gesprek met burger
5092	Briefadres			Afgerond	Directe interventie
5167	Openbaar Vervoer			Afgerond	Doorverwijzing
5170	Uitschrijving BRP			Afgerond	Onderzoek
5236	Verhuurbeleid			Afgerond	Informatieverzoek

*Totaaloverzicht van zaken ingekomen in Q4 en zaken ingekomen vòòr en nog in behandeling of afgerond in Q4*

### Eerste- en tweedelijns Klachten

In de voorgaande rapportage signaleerde de ombudsman een toename van het aantal eerstelijns klachten. Omdat dit er op kan wijzen dat burgers onvoldoende op de hoogte zijn van de mogelijkheid om bij de gemeente zelf een klacht in te dienen was dit een punt van aandacht. Kijkend naar het overzicht van het vierde kwartaal blijkt deze zorg echter ongegrond: slechts één van de in het vierde kwartaal bij de ombudsman binnengekomen klachten was nog niet in de eerste lijn behandeld.

### Ingezette onderzoeksmethoden

Ook in het vierde kwartaal is bij de behandeling van zaken in Amstelveen gebruik gemaakt van verschillende onderzoeks- en interventiemethoden.

Wat opvalt, is dat de gevolgen van krapte op de woningmarkt steeds duidelijker terug te zien zijn in de klachten die bij de ombudsman binnenkomen.

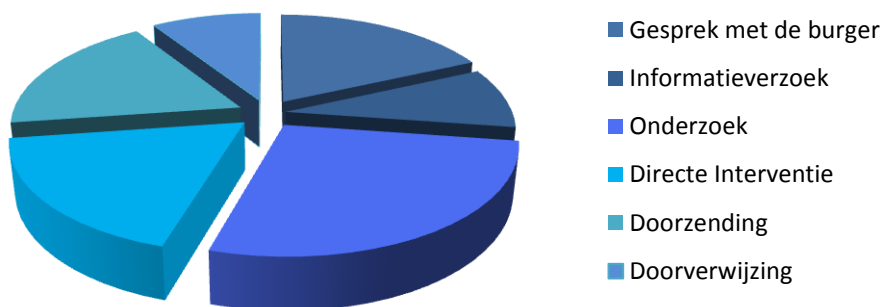
Evenals in Amsterdam en andere omliggende gemeenten kampt de gemeente Amstelveen met woningnood. Het aantal burgers dat daardoor dakloos is of dreigt te worden neemt door het tekort aan woningen toe. Regelmatig wenden zij zich ten einde raad tot de ombudsman. Helaas kan de ombudsman in de meeste gevallen geen oplossing bieden. Wel probeert de ombudsman mee te denken over mogelijkheden en alternatieve oplossingen. In het vierde kwartaal zijn er in dat kader twee gesprekken gevoerd met burgers.

In het laatste kwartaal van 2017 deed de ombudsman eenmaal een informatieverzoek om na te gaan of er aanleiding was voor verder onderzoek.

In een drietal zaken is grondiger onderzoek gedaan (in twee van de drie loopt dit onderzoek nog). Door middel van hoor en wederhoor probeert de ombudsman zich in iedere zaak een beeld te vormen van de wijze waarop de gemeente te werk gaat. In sommige zaken is te veel gebeurd om direct een oordeel te kunnen vormen. Onderzoek naar gevoerde correspondentie en andere documentatie kan in dat geval behulpzaam zijn.

In twee gevallen heeft de ombudsman de gemeente door middel van doorzending aandacht gevraagd voor een zaak en één keer is een burger doorverwezen naar de eerstelijns klachtroute.

Tevens is er twee keer sprake geweest van een directe interventie. Dat wil zeggen dat de ombudsman heeft verzocht om ingrijpen, om een zaak op te lossen en / of in het vervolg te voorkomen dat er soortgelijke klachten binnenkomen. Een voorbeeld hiervan is dat de ombudsman de gemeente heeft gevraagd een briefadres te verstrekken om te voorkomen dat een burger in de knel kwam met de aanvraag van een paspoort en de Verklaring Omtrent Gedrag die zij moest overleggen voor haar nieuwe baan.



*Onderzoeksmethodes & interventies in het vierde kwartaal van 2018*

## Actualiteiten

Op maandag 20 november was kinderombudsman (en tevens Portefeuillehouder Zorg bij de ombudsman) Anne Martien te gast bij de Amsteltuinssessie, een bijeenkomst voor raadsleden over het Sociaal Domein in Amstelveen.

Daar sprak ze met de raadsleden over het werk van Ombudsman Metropool Amsterdam (OMA) en de overgang van de Nationale Ombudsman naar OMA. Zo werkt OMA dichter op de huid van de ambtenaren, worden er regelmatig nieuwsgierige vragen gesteld en wordt er meer nadruk gelegd op het leren van klachten.

Rolverwarring was tijdens de Amsteltuinssessie tevens onderwerp van gesprek. De ombudsman signaleert in Amstelveen, maar ook in andere aangesloten gemeenten, dat de scheidslijn tussen belangenbehartiging en politiek bedrijven soms dun en daarmee verwarrend is. Het opkomen voor de belangen van bepaalde doelgroepen is een belangrijk aspect van de politiek, maar wordt ingewikkeld wanneer het individuele zaken betreft. Het is daarom belangrijk daarover af en toe van gedachten te wisselen.

## Rode Draden

Inhoudelijk gezien signaleert de ombudsman zoals gezegd in alle aangesloten gemeenten een toename van klachten over (dreigende) dakloosheid, als gevolg van krapte op de woningmarkt. Zo ook in Amstelveen. Hij is daarom blij dat de Gemeenteraad een aantal uitgangspunten voor nieuw beleid heeft vastgesteld, waardoor de regels ten aanzien van kamerverhuur versoepeld zullen worden.

Tevens heeft de ombudsman gemerkt dat er in Amstelveen met enige regelmaat verwarring ontstaat over het al dan niet moeten betalen voor dossierinzage. Wanneer burgers verzoeken om dossierinzage moeten zij tekenen voor de legeskosten die daarvoor mogelijk in rekening zullen worden gebracht. Voor minima kan dit een afschrikkend effect hebben, des te meer omdat het soms over forse bedragen gaat. Bovendien volgt er in de meeste gevallen nooit een daadwerkelijke afrekening.

In de optiek van de ombudsman kan de gemeente haar dienstverlening op dit vlak eenvoudig verbeteren door de huidige verordening aan te passen. Daarin is nu een zogenaamde verplichting opgenomen, terwijl deze prima vervangen kan worden door een 'kan'-bepaling.

Zo behoudt de gemeente het recht om zich waar nodig te kunnen beroepen op het berekenen van legeskosten, maar is het niet langer een verplichting die boven alles veel verwarring zaait.

In een gesprek hierover eind december heeft de gemeente laten weten zelf al bezig te zijn met een aanpassing van de verordening.

## Terug- en vooruitblik

In het laatste kwartaal van 2017 was het aantal bij de ombudsman ingekomen klachten vergeleken met voorgaande kwartalen gemiddeld te noemen. De ombudsman is blij om te zien dat de trend van veel ingekomen eerstelijns klachten tijdelijk is gebleken.

De samenwerking tussen de gemeente Amstelveen en OMA -zoals die ook in voorgaande rapportages is beschreven- is in het vierde kwartaal voortgezet, en kenmerkt zich door regelmatig en informeel contact.

In het derde kwartaal signaleerde de ombudsman dat zijn bekendheid binnen de gemeentelijke organisatie toenam, en dat er binnen de gemeente doorgaans grote bereidheid is om daadwerkelijk iets met zijn signalen en verbeteruggesties te doen. Tegelijkertijd werd in de optiek van de ombudsman nog teveel gekeken of aan de formele eisen van klachtafhandeling is voldaan, waardoor de inhoud en de bedoeling soms wat achterbleven. Een gesprek daarover heeft nog niet plaatsgehad, maar zal in 2018 volgen in de vorm van casuïstiekbespreking.

### Samenvatting van zaken die voor Q4 binnenkwamen en in Q4 zijn afgerond

Klacht	Onderwerp	1e lijn	2 <sup>e</sup> lijn	Status	Interventie
4140	Informatieverplichting			Afgerond	Doorzending
4426	Bouwplannen			Afgerond	Schouw
4501	Scheiding			Afgerond	Doorverwijzing

#### ➤ 4140 Informatieverplichting

Een man ervaart problemen met de communicatie met zijn klantmanager bij de afdeling Sociale Voorzieningen. Zijn moeder die in Amsterdam woont, is ernstig ziek. Dat levert veel spanning op. De man ontvangt een uitkering en heeft ontheffing van de arbeidsverplichting gekregen, op medische gronden. Hij heeft in een gesprek met zijn klantmanager verteld dat zijn moeder via de gemeente Amsterdam een PGB wil aanvragen zodat hij in de toekomst voor zijn zorgtaken betaald kan worden. Dit is echter nog niet rond. De klantmanager heeft vervolgens vragen gesteld over zijn feitelijke verblijfplaats en medische behandeling. De man ervaart dit als bedreigend en dient een klacht over de klantmanager in bij de ombudsman. Die stuurt de klacht eerst ter afhandeling door aan de klachtencoördinator van Amstelveen. De man wordt uitgenodigd voor een gesprek met de teamleider maar wijst dit aanbod van de hand omdat dit volgens hem geen onpartijdig gesprek zou opleveren. Hij meldt zich opnieuw bij de ombudsman. Die stelt aanvullende vragen aan de klachtencoördinator. Amstelveen legt uit dat de man onder bepaalde voorwaarden is vrijgesteld van arbeidsverplichting. De vragen over zijn medische behandeling hadden hier betrekking op. De vragen over de woonsituatie werden niet gesteld om meneer te verbieden om bij zijn moeder te zijn, maar om na te gaan wat er in zijn situatie mogelijk is. Als de ombudsman enige tijd later bij de gemeente informeert hoe het met de man staat blijkt dat de uitkering gewoon doorloopt. De gemeente heeft geen zicht op de verstrekking van het PGB door Amsterdam. Meneer heeft nog niet aangegeven dat hij hier inkomsten uit ontvangt. Wanneer hij weer zal worden uitgenodigd voor een gesprek zal hij hier op grond van de informatieplicht opnieuw informatie over moeten verstrekken. Dit komt de ombudsman niet onredelijk voor.

#### ➤ 4426 Bouwplannen

Een man wendt zich tot de ombudsman omdat hij bezwaar heeft tegen de bouw van een gebouw achter zijn woning. De man vermoedt dat de gemeente onder een hoedje met de ontwikkelaar speelt. Bewijs daartoe kan de man niet overleggen. De ombudsman bezoekt de man om de situatie op te nemen. De ombudsman belegt een bijeenkomst op het stadhuis met daarbij aanwezig het hoofd Ruimtelijke Ordening, het hoofd Vastgoed en de klachtencoördinator. Dan blijkt dat de plannen voor de ontwikkeling van een aantal percelen achter de woning van de man al jaren geleden is begonnen. De ombudsman heeft geen aanwijzing dat de gemeente onder een hoedje met de ontwikkelaar speelt. De gemeente heeft een grote mate van vrijheid aan wie het grond wil verkopen. In dit geval wil de gemeente de percelen aan de ontwikkelaar verkopen omdat de percelen alleen bereikt kunnen worden via andere percelen die de ontwikkelaar in eigendom heeft. De ombudsman acht de handelwijze van de gemeente dan ook niet onbehoorlijk om de percelen aan de ontwikkelaar te verkopen. Enige tijd later laat de man weten met de ontwikkelaar in gesprek te zijn over een mogelijke samenwerking. Gezien deze stand van zaken sluit de ombudsman het dossier.

#### ➤ 4501 Scheiding

Een echtpaar met kinderen zijn bezig met hun scheiding met behulp van een mediator. Als er hulpverlening vanuit de gemeente Amstelveen bij komt voor de kinderen, adviseert die hulpverlener de vrouw de echtelijke woning te claimen. Dit terwijl ouders hadden afgesproken dat de man die zou houden. De vader dient een klacht in bij de gemeente en vraagt om een gesprek.

Tevens neemt hij contact op met de ombudsman. Het is nog aan de gemeente Amstelveen de klacht op te lossen, dus is er op dit moment geen rol voor de ombudsman.

Klacht	Onderwerp	1e lijn	2 <sup>e</sup> lijn	Status	Interventie
4703	Dreigende dakloosheid			Afgerond	Doorzending
4732	Schuldhelpverlening			In behandeling	Onderzoek
4782	Schuldhelpverlening			In behandeling	Onderzoek
4820	Tarifiering vergunning			Afgerond	Directe interventie
4898	Subsidieaanvraag			Afgerond	Doorzending
4962	Urgentieaanvraag			Afgerond	Gesprek met burger
5073	Urgentieaanvraag			Afgerond	Gesprek met burger
5092	Briefadres			Afgerond	Directe interventie
5167	Openbaar Vervoer			Afgerond	Doorverwijzing
5170	Uitschrijving BRP			Afgerond	Onderzoek
5236	Verhuurbeleid			Afgerond	Informatieverzoek

### Samenvatting van zaken ingekomen in Q4

#### ➤ 4703 Dreigende Dakloosheid

Een man wendt zich tot de ombudsman omdat hij van mening is dat de gemeente Amstelveen te weinig doet om hem uit zijn benarde situatie te helpen. De man wordt zijn sociale huurwoning uitgezet omdat hij volgens de woningbouwcorporatie (die uiteindelijk door de rechter in het gelijk is gesteld) de woning zou onderverhuren. Met akkoord van de rechter wordt de man op 27 november a.s. ontruimd. De man is nu in paniek - hij vindt dat hij op onterechte gronden wordt ontruimd en hij blijft bij het standpunt dat hij de woning niet zou onderverhuren, maar dat hij slechts bezoek heeft ontvangen. De man vreest uiteindelijk op straat terecht te komen, zeker in de winter, en hoopt dan ook dat de gemeente hem kan helpen. De gemeente heeft schuldhulpverlening op hem afgestuurd. De man betwist echter schulden te hebben. Zijn grootste zorg is de dakloosheid en hij heeft niet het idee dat de gemeente hem wil helpen. De ombudsman neemt contact met de man op en vraagt op welke wijze de man in beeld is bij de gemeente Amstelveen. De gemeente laat weten dat er inderdaad een intakegesprek is geweest bij de afdeling Schuldhulpverlening, maar dat ze niets voor hem kunnen betekenen ten aanzien van de ontruiming. De rechter heeft zich er immers al over gebogen. Humanitas heeft de man ook al in beeld. Het advies van de gemeente is om de man aan te melden bij het Sociaal Team (van de gemeente). Dit team is erop gericht om bewoners van Amstelveen, die zich in een problematische positie bevinden, te helpen. Aanmelden bij het Sociaal Team kan alleen door een hulpverlener. Aangezien er een tweede adviesgesprek bij de afdeling Schuldhulpverlening van de gemeente Amstelveen op de agenda staat, vraagt de ombudsman of de afdeling deze man kan doorverwijzen en aanmelden bij het Sociaal Team. De ombudsman trekt zich terug en heeft het vertrouwen dat het Sociaal Team de man verder zal hebben bij zijn zoektocht naar (tijdelijk) onderdak.

#### ➤ 4732 Schuldhulp stagneert

Mevrouw heeft een conflict met de gemeente over haar toelating tot de schuldsanering. In 2014 is ze haar baan kwijtgeraakt waardoor ze financieel in de knel kwam. In het schuldhulpverleningstraject dat volgt lopen er verschillende zaken mis waardoor mevrouw geen kinderopvangtoeslag ontvangt en geen toegang krijgt tot de schuldsanering. De gemeente maakt zich zorgen omdat voor de derde keer in een jaar tijd ontruiming dreigt en de vrouw weigert nog met de gemeente in gesprek te gaan. Daarom vraagt de gemeente de ombudsman om hulp. Het onderzoek naar de zaak loopt nog op moment van schrijven



➤ 4782 Schuldenproblematiek

Een man meldt zich bij de ombudsman. Hij is van mening dat gemeente Amstelveen hem heeft laten zitten na het overlijden van zijn oma in 2011 en zich nadien meerdere keren meldde bij het Amstelveen loket met financiële problemen en daarom graag in schuldhulptraject wilde. Hij is echter meerdere malen afgewezen voor schuldhulpverlening, omdat hij nog student was en te jong (onder de 27 jaar). Door ontbreken juiste doorverwijzing is de man steeds verder in financiële problemen gekomen (schulden bij oa CAK, energieleverancier, Waternet & Eigen Haard). Na langdurig de gemeente Amstelveen om hulp te vragen wordt hij gehoord en komt terecht bij Sociaal Team. Na lang aandringen wordt er een bedrag aangeboden om de schulden deels op te lossen. De man is het niet eens met het aangeboden bedrag, aangezien hij van mening is dat verdere escalatie voorkomen had kunnen worden, was hij eerder geholpen. Hij verzoekt daarom de ombudsman om mee te kijken naar redelijkheid van het aangeboden bedrag. De ombudsman gaat in gesprek met de gemeente Amstelveen. De gemeente Amstelveen is van mening dat ze de man wel degelijk proberen te helpen, maar dat de communicatie moeizaam verloopt. Ook is er onduidelijkheid over zijn privéschulden. Er is afgesproken dat de man een maatschappelijk werkster mee laat kijken met zijn schulden. Ook wordt er een gesprek georganiseerd tussen de psycholoog, de maatschappelijk werker en de ombudsman om met de man mee te denken over oplossingsrichtingen voor een beter toekomstperspectief.

➤ 4820 Differentiatie tarifiering tweede bewonersvergunning

Een man wendt zich tot de ombudsman omdat hij niet tevreden is over de manier waarop de gemeente omgaat met zijn klacht. De man is van mening dat de tarifiering van de tweede bewoners(parkeer)vergunning niet goed onderbouwd is, en dat het verschil in kosten tussen een eerste en tweede vergunning een vorm van discriminatie is. Hij heeft daarom een brief geschreven aan de wethouder. De reactie op zijn brief vindt de man niet afdoende, waarna hij een officieel bezwaarschrift indient. Wanneer reactie daarop uitblijft, dient de man maanden later een klacht in. De tarifiering van parkeervergunningen is gevolg van gemeentelijk beleid. De ombudsman laat de man weten dat hij niet bevoegd is daar inhoudelijk op in te gaan. Wel doet de ombudsman navraag naar de gang van zaken met betrekking tot het bezwaarschrift en de klacht van de man. De gemeente geeft aan dat zowel de bezwaar- als de klachtenprocedure niet zijn verlopen zoals zou moeten. Als gevolg van interne verschuivingen is te lang onduidelijk geweest wie verantwoordelijk was voor de afhandeling van het bezwaarschrift van de man. Naar aanleiding van de klacht van de man zijn daarover nu duidelijker afspraken gemaakt. Tevens heeft er een gesprek plaatsgevonden met Juridische Zaken, waarin de ombudsman tips heeft gegeven voor het schrijven van bezwaarschriften. De ombudsman sluit het dossier.

➤ 4898 Subsidieaanvraag automatische deurbediening

Een man wendt zich tot de ombudsman omdat hij maar geen uitsluitsel krijgt over de subsidieaanvraag die hij namens het complex waar hij woont heeft ingediend. De aanvraag is al in februari ingediend en eind oktober weet de man nog steeds niet of de subsidie wordt toegekend. De gemeente heeft in juli al eens excuses gemaakt voor de rommelige gang van zaken, maar daarna bleef het opnieuw stil. In het complex zijn diverse bewoners door een beperking afhankelijk van de deurbediening. De ombudsman stuurt de klacht door naar de gemeente met het verzoek de man uitsluitsel te geven over de subsidieaanvraag. Als de ombudsman de man hierover informeert blijkt dat de subsidie inmiddels is toegekend. De man vraagt de ombudsman nog wel aan de gemeente door te geven dat hij de gang van zaken zorgelijk vindt en dat hij hoopt dat het bij een uitzondering blijft. De ombudsman bedankt de man voor het signaal en stuurt dit door naar de gemeente waarna hij het dossier sluit.

➤ 4692 Woonurgentie gezin

Een man wendt zich tot de kinderombudsman in de hoop dat de zij hem bij kan staan bij een hoorzitting over de afwijzing van de aanvraag die hij met zijn gezin deed voor woonurgentie. Omdat de man nog in een juridisch traject zit met de gemeente is de kinderombudsman niet bevoegd zich in de zaak te mengen. Zij informeert de man hierover en sluit het dossier. Na de hoorzitting neemt de man opnieuw contact op. Zijn bezwaarschrift is afgewezen en de man vraagt de kinderombudsman opnieuw om hulp, omdat hij met zijn gezin op straat dreigt te komen. De kinderombudsman ziet in de wijze waarop de procedure door gemeente is afgehandeld echter geen aanleiding tot verder onderzoek. Wel voert ze een gesprek met de man waarin ze hem diverse tips geeft om zijn zoektocht naar een woning meer kans van slagen te geven. In overleg met de man sluit ze daarna het dossier.

➤ 5073 Dakloosheid moeder en zoon

Mevrouw dreigt dakloos te worden en weet niet waar ze met haar zieke zoon naar toe moet. De gemeente heeft aangegeven dat de vrouw niet in aanmerking komt voor urgentie, onder andere omdat ze lang genoeg ingeschreven staat bij Woningnet om een reële kans op een woning te hebben.

De ombudsman geeft de vrouw een aantal tips en adviseert haar haar zoekopdracht aan te scherpen. Voor de zekerheid doet de gemeente op verzoek van de ombudsman ook navraag bij EigenHaard, om na te gaan hoe het kan de vrouw ondanks haar lange inschrijfduur maar niet wordt uitgenodigd voor vrijgekomen woningen.

De vrouw volgt de tips van de ombudsman op en wanneer deze een paar weken later belt om te vragen naar de laatste stand van zaken, kan de vrouw blij melden dat ze een woning toegewezen heeft gekregen. Ze bedankt de ombudsman voor zijn advies en die sluit op zijn beurt het dossier.

➤ 5092 Briefadres

Een vrouw vraagt de ombudsman om hulp omdat ze zonder haar medeweten is uitgeschreven door de gemeente Amsterdam. Nu wil zij zich opnieuw inschrijven op het adres van haar zoon in Amstelveen. Dit is volgens de gemeente echter niet mogelijk omdat ze niet bij haar zoon woont. Bijkomend probleem is dat haar paspoort is verlopen. De vrouw werkt in een andere gemeente, en verblijft daar een groot deel van de week in een recreatiepark. Amstelveen verwijst de vrouw naar de gemeente waar haar vakantiehuis staat. De vrouw kan zich daar echter niet inschrijven omdat de eigenaar van het park dat verbiedt. Voor haar nieuwe baan moet de vrouw op korte termijn een VOG overleggen, maar ook deze kan ze niet aanvragen zonder adres en paspoort. De vrouw maakt geen aanspraak op voorzieningen, maar heeft wel een (brief)adres nodig om haar leven op de rit te houden. Haar situatie is misschien niet de meest gangbare, maar na verschillende telefoongesprekken ziet de ombudsman geen reden om geen maatwerk te bieden in de vorm van een briefadres. De realiteit is dat ze woont op een plek waar ze zich niet kan inschrijven. Zonder VOG raakt de vrouw haar nieuwe baan kwijt en zonder paspoort kan ze niet voldoen aan de identificatieplicht. De ombudsman vraagt de gemeente Amstelveen daarom om de vrouw bij wijze van uitzondering in te schrijven op een tijdelijk briefadres. Amstelveen gaat hiermee akkoord en de ombudsman sluit het dossier.

➤ 5167 Bereikbaarheid Openbaar Vervoer

Een inwoner van Amstelveen wil graag een klacht over het openbaar vervoer indienen bij de gemeente. Dit omdat een deel van de wijken niet of slecht bereikbaar zouden zijn na het invoeren van de nieuwe dienstregeling. De mogelijkheden om een klacht in te dienen zijn volgens haar beperkt: deze kan schriftelijk worden ingediend, maar mevrouw wil graag een e-mailadres. De ombudsman biedt aan om de klacht door te sturen, maar wijst ook op het e-mailadres van de gemeente waar klachten kunnen worden ingediend. Omdat mevrouw er niet bij de ombudsman op terugkomt wordt het dossier gesloten.

➤ 5170 Schorsing AOW-uitkering

Een man wendt zich tot de ombudsman omdat hij is uitgeschreven uit de Gemeentelijke Basis Registratie (BRP). Allerlei overheidsinstanties, zoals bijvoorbeeld het SVB, zijn afnemer van het BRP. Dat betekent dat zij een wijziging in het BRP overnemen. Voor de man heeft dat als gevolg dat zijn (door het SVB uitgekeerde) AOW-uitkering is stopgezet.

De man geeft aan dat hij tot het moment dat hij bericht kreeg van de SVB nooit iets heeft gehoord van de gemeente. Hij gaat direct in bezwaar en verzoekt de gemeente zijn uitschrijving ongedaan te maken. De gemeente is echter gebonden aan regels waardoor herinschrijving niet mogelijk zonder nieuw adresonderzoek. Wanneer de onderzoeksperiode van vier weken die daarvoor staat niet voldoende uitsluitsel geeft over de verblijfplaats van de man, ziet de gemeente zich genoodzaakt het onderzoek met vier weken te verlengen. De man is niet te spreken over de gang van zaken en vraagt de ombudsman deze te beoordelen.

Na grondig onderzoek concludeert de ombudsman dat de gemeente er in navolging van het protocol van het ministerie van Binnenlandse Zaken alles aan heeft gedaan om de verblijfplaats van de man te achterhalen. Mogelijk heeft de postbezorging ten tijde van het adresonderzoek niet naar behoren gefunctioneerd, waardoor de man inderdaad niet de hoogte was van het gemeentelijk voornemen tot uitschrijving. De ombudsman raadt de man daarom aan hierover een klacht in te dienen bij de instantie die de post bezorgt.

Gedurende de bezwaarperiode heeft de man vrij lang moeten wachten op een ontvangstbevestiging, maar is er volgens de ombudsman verder geen sprake geweest van ontoereikende of onbehoorlijke dienstverlening. Aangezien het bezwaar van de man gegrond is verklaard en zijn uitkering dientengevolge opnieuw is gestart en met terugwerkende kracht is uitbetaald, ziet de ombudsman geen verdere rol voor zich weggelegd. Het dossier wordt gesloten.

➤ 5236 Beleid ten aanzien verhuur woning

Een man wendt zich tot de ombudsman omdat hij diverse panden bezit in Amstelveen die hij al jarenlang verhuurt. Nu heeft hij in korte tijd diverse brieven ontvangen waarin de gemeente stelt dat kamerverhuur strijdig is met het bestemmingsplan van zijn panden, en dat hij daarom de verhuur moet staken op straffe van een dwangsom. De man is van mening dat er sprake moet zijn van discriminatie en vermoedt dat de gemeente deze maatregel neemt vanwege zijn niet-Nederlandse achtergrond en roept de hulp in van de ombudsman. Navraag bij de gemeente leert dat de man niet anders wordt behandeld dan anderen in een soortgelijke situatie, het betreft gemeentelijk beleid waarop wordt gehandhaafd. De ombudsman legt de man uit dat hij niet bevoegd is te oordelen over gemeentelijk beleid en sluit het dossier. Hij voegt daaraan toe dat als de man echt van mening is dat de gemeente hem en andere mensen uit zijn gemeenschap benadeelt, hij daarvan melding kan maken bij het meldpunt discriminatie.