

- 19 verzoeken totaal 2018
- Q2 meeste verzoeken
- Veel verzoekers ervaren geen hulp te hebben gekregen
- Ombudsman stelt 21 % klachtelelementen vast
- Ruimte voor verbetering mbt het voeren van goede organisatie en administratie

1. Samenvatting

Hierbij een samenvattend overzicht van de verzoeken van 2018 over Diemen. Het aantal binnen gekomen verzoeken blijft stabiel en is dit jaar iets gestegen. Totaal zijn er dit jaar 19 verzoeken over Diemen binnen gekomen. Gelet op het voorgaande jaar, is het een lichte stijging (zie figuur 1). Over het algemeen blijft het aantal beperkt. De meeste verzoeken zijn in het tweede kwartaal terug te vinden (zie figuur 2) en gaan over de onderwerpen Bijstand, Organisatie en Bestuur (zie figuur 3). Veel verzoekers hebben het afgelopen jaar het gevoel gehad geen hulp te hebben gekregen van de gemeente. Ook heeft een aantal verzoekers het idee dat de gemeente niet goed gekeken heeft naar hun persoonlijke omstandigheden. Verder vinden verzoekers in een aantal gevallen dat de gemeente onduidelijk is en een slechte administratie voert. Opvallend is dat een verzoeker vindt dat de gemeente discrimineert. Na onderzoek is niet de ombudsman gebleken dat de gemeente discrimineert of dat de gemeente geen hulp biedt. Ook constateert de ombudsman niet dat de gemeente geen rekening houdt met persoonlijke omstandigheden. Laat niet onverlet dat de ombudsman vindt dat de gemeente zorg moet blijven dragen voor het voeren van een goede organisatie en administratie (zie figuren 4 en 5). Nog steeds is de ombudsman tevreden met het contact met de gemeente. Daar waar snel geschakeld moet worden, gebeurt dat ook.

2. Belangrijke signalen 2018

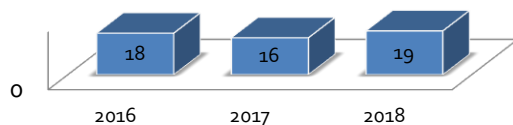
Geen goede organisatie / administratie

Diemen moet er voor zorgen dat organisatie en administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. De burger mag er vanuit gaan dat de gemeente secuur werkt en slordigheden vermijdt. Eventuele fouten moet de gemeente zo snel mogelijk herstellen. Dit is niet altijd het geval geweest:

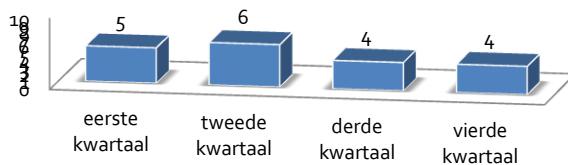
- zo constateert de ombudsman dat de gemeente niet de juiste gegevens van een verzoeker aan het CAK heeft doorgegeven, waardoor de kans groot is dat de verzoeker een flinke naheffing zal ontvangen (zie zaak 5777, volgnr.5);
- in een zaak constateert de ombudsman dat een vrouw met weinig geld niet kan verhuizen omdat de gemeente onjuiste gegevens in het systeem heeft staan waardoor de vrouw te weinig geld ontvangt. Extra vervelend is dan ook geweest dat haar contactpersoon op vakantie was en de gemeente zei dat er niets geregeld kon worden (7130, volgnr. 16);
- in een zaak constateert de ombudsman dat een vrouw haar man niet kan inschrijven in de gemeente omdat de man in het systeem als illegaal geregistreerd staat, ondanks dat hij een sticker in zijn paspoort heeft (zie zaak 7213, volgnr.17).

3. Cijfers & figuren

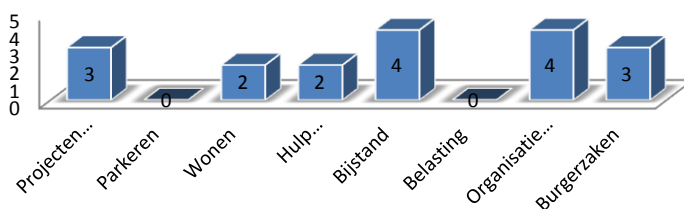
figuur 1. Ingekomen verzoeken 2016-2018



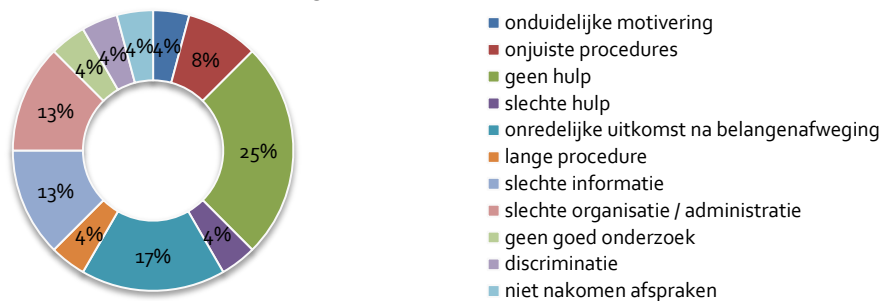
figuur 2. Verzoeken per kwartaal 2018



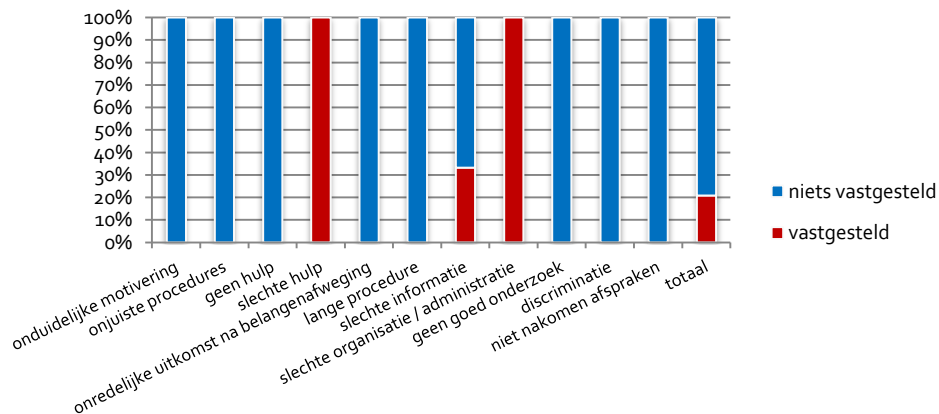
figuur 3. Verzoeken per onderwerp



figuur 4. Klachtelementen



figuur 5. Beoordeling klachtelementen



4. Samenvattingen verzoeken Diemen

Q1

1. Zaak 5292

Een jongen van begin 20 heeft een urgentie voor een sociale huurwoning in Diemen, omdat zijn huidige thuissituatie onhoudbaar is. De jongen mag vanwege zijn leeftijd alleen reageren op woningen met een huur van 412 euro. In het ruime jaar dat hij al urgentie heeft zijn er maar enkele jongerenwoningen vrijgekomen, maar op al deze woningen is urgentie niet geldig. Een betrokken hulpverlener vraagt de ombudsman om hulp. Navraag bij de gemeente maakt het probleem duidelijk: zowel jongerenwoningen als sociale huur is in Diemen schaars. Daarom is de afspraak tussen gemeente en de corporaties dat ze kleinere woningen in Woningnet labelen als jongerenwoning. Echter, als in Woningnet het "vinkje" jongerenwoning aan staat, staat het vinkje toegankelijkheid urgentie uit. Dit is bedoeld om jongeren meer kans te geven en om te zorgen dat woningen die zijn gelabeld voor jongeren bewoond worden door urgenten die buiten deze doelgroep vallen. Het is zeldzaam dat jongeren een urgentie hebben, dus dit werkt in de meeste gevallen goed. In dit geval echter niet, er was dus maatwerk nodig. Team WMO was zich bewust dat er maatwerk nodig was, maar heeft zich nooit gerealiseerd dat de vink 'urgentie' bij een jongerenwoning uit het systeem verdween. Afgesproken wordt dat de volgende jongerenwoning die vrij komt ook beschikbaar wordt voor urgenten. Voordat het zover is wordt er echter een andere passende woning gevonden. Het is geen jongerenwoning, en de huur ligt hoger dan wat hij kan huren. Hierover worden afspraken met de gemeente gemaakt, tot zijn 24ste treffen ze een regeling. Vanaf zijn 24ste ligt de huursubsidiegrens hoger en kan hij de huur daarmee opbrengen. De ombudsman is blij dat er snel een passende gevonden woning is. Leerpunt voor Diemen is dat er eerder gedacht had kunnen worden aan de wijziging op Woningnet, in plaats van twee keer de urgentie verlengen

2. Zaak 5381

Een vrouw benadert de ombudsman, omdat zij ondanks het feit dat zij al drie jaar een urgentie heeft geen woning kan vinden. Uit de klachtafhandeling door de gemeente en het verhaal van verzoeker blijkt dat de vrouw wel volgens het systeem van de urgentie op de eerste plaats komt voor woningen, maar dat woningbouwverenigingen vervolgens er voor kiezen haar de woning niet toe te wijzen. Dit in verband met nog openstaande schulden bij haar vorige verhuurder. De vrouw zegt dat ze deze schulden niet erkent en vraagt aan de ombudsman om contact op te nemen met de woningbouwvereniging om te bemiddelen zodat zij toch de woning krijgt. Het wel of niet aangaan van een huurcontract met een nieuwe huurder is een privaatrechtelijke aangelegenheid. Een ombudsman is dan ook niet bevoegd over woningbouwverenigingen. Hij verwijst de vrouw naar haar advocaat voor bemiddeling en eventueel naar de (schuld)hulpverlening van de gemeente om te bekijken of er een betalingsregeling getroffen kan worden, opdat haar verhuurderverklaring kan worden aangepast. De ombudsman sluit het dossier.

3. Zaak 5495

Een vrouw laat via haar gemachtigde weten het niet eens te zijn met de klachtafhandeling van de gemeente. Ze is het niet eens met de weigering van haar klachthandeling door de gemeente. Ze wil graag dat de ombudsman kijkt naar de weigering en de motivering van de gemeente. De ombudsman neemt contact op met de gemachtigde en de gemeente. De gemeente laat weten dat er een opsporingsonderzoek loopt en dat ze dat niet willen doorkruisen. De ombudsman begrijpt dat en bespreekt dat met de gemachtigde en stelt eveneens voor, als zij dat willen om een gesprek

te organiseren met de gemeente zo nodig met de burgemeester of gemeentelijke secretaris. De gemachtigde vindt dat zeer spijtig te horen en ziet geen toevoegde waarde in een gesprek. Toch ziet de ombudsman voor nu geen andere rol vooralsnog weggelegd voor hem.

4. Zaak 5685

Bijzondere bijstand stopgezet Een moeder meldt dat haar zoon een bijstandsuitkering ontving aangepast aan het inkomen van haar en haar man en haar andere zoon. Haar zoon is chronisch ziek. Omdat haar schoondochter ook bij hen is komen wonen is de bijzondere bijstand stopgezet. De gemeente eiste terugbetaling, maar een advocaat heeft ervoor gezorgd dat dit bedrag werd kwijtgescholden. De schoondochter zou dit moeten betalen. Op aanraden van de advocaat wordt opnieuw bijstand aangevraagd, maar ook dat wordt afgewezen. De ombudsman biedt aan de klacht door te sturen of er kan zelf een klacht worden ingediend. Er wordt echter geen contact meer met de ombudsman opgenomen en het dossier wordt gesloten.

5. Zaak 5777

De Nationale Ombudsman neemt contact op met de Ombudsman Metropool Amsterdam. De reden daarvan is omdat zij eerder een onderzoek zijn gestart naar het uitblijven van het versturen van rekeningen voor eigen bijdrage vanuit het CAK. De verzoeker betaalt naar eigen zeggen ten onrechte geen eigen bijdrage meer nu zij nog steeds zorg ontvangt. Ze is bang dat ze straks een flinke naheffing zal ontvangen. De reden hiervoor lijkt echter bij de gemeente Diemen te liggen. Diemen zou volgens het CAK verzaakt hebben de juiste gegevens door te geven. De Nationale Ombudsman kent de zaak inmiddels al goed, dus in overeenstemming met de gemeente Diemen brengt de Ombudsman Metropool de Nationale Ombudsman met de verantwoordelijk ambtenaar in Diemen in contact. De betreffende ambtenaar zoekt het uit en ziet dat er inderdaad in de administratie is mis is gegaan. Zij zeggen toe de eigen bijdrage weer te gaan starten, maar niet met terugwerkende kracht, nu de administratieve fout bij de gemeente Diemen ligt. Een mooie constructieve oplossing, zo acht de Ombudsman Metropool.

Q2

6. Zaak 6044

Een groep Diemenaren verzetten zich tegen de bouwplannen van de gemeente en vragen de ombudsman om hulp. Ze willen graag van zijn expertise gebruik maken, mede aangemoedigd door het Wenslauerstraatonderzoek. De ombudsman ziet echter dat zij in een andere procedure zitten en hun verzoek meer over het beleid en rechtsmatigheidsstappen te maken heeft. Zij zijn meer gebaat bij goed juridisch advies over welke stappen nu te nemen, mede gelet op de rechtsbescherming. Dit bespreekt de ombudsman met hen en sluit daarna het dossier

7. Zaak 6077

Een vrouw is het niet eens over de klachtafhandeling van de Veiligheidsregio Amsterdam Amstelland (VAA). Ze noemt hierbij de herhaalde uitnodigingen die zij heeft ontvangen op ingediende 103 vragen over het IFV onderzoek en dat uitsluitend de gestelde vragen mondeling kunnen worden beantwoord. Ze is van mening dat de VAA haar niet kan uitnodigen voor een zitting waarin 103 vragen en antwoorden aan de orde komen. De ombudsman constateert dat het over hetzelfde onderwerp met de dezelfde problematiek gaat waar de vrouw eerder vragen over heeft gesteld. Daarom besluit de ombudsman de klacht mee te nemen in het andere onderzoek. Hij rijdt daarom naar Duitsland om een en ander met haar en haar gemachtigde te bespreken over het onderzoek wat op termijn gedaan zal worden in samenwerking met de Nationale Ombudsman.

8. Zaak 6092

Meneer meldt bij de gemeente dat het hekje bij zijn flatgebouw kapot is. Alhoewel de gemeente meldt dat zijn e-mails worden doorgestuurd ontvangt de man geen reactie. Zijn irritatie ligt voornamelijk bij het niet waarderen van het doorgeven van een verzoek tot herstel door een bewoner. Het betreft voornamelijk een gebrek aan communicatie. De ombudsman vraagt de klachtcoördinator contact met de man op te nemen. Deze laat weten de man te begrijpen en heeft met hem een afspraak gemaakt. Bij deze omstandigheid sluit de ombudsman het dossier.

9. Zaak 6187

De ombudsman heeft gesproken met een vrouw die zich ernstig zorgen maakt over de aanwezigheid van asbest in haar woning en haar woonblok. Zij vertelt dat in haar woonblok en in haar woning een vermoeden is van de aanwezigheid van asbest. Dit is volgens haar ook op te maken uit een rapport. De ombudsman concludeert uit onderzoek dat de gemeente niet onjuist heeft gehandeld. De gemeente heeft van verschillende bronnen informatie verzameld en de verschillende belangen gewogen. Er was voor de gemeente geen verplichting om anders te handelen. De gemeente heeft op verschillende momenten naar haar verhaal geluisterd en de afwegingen met haar besproken. De ombudsman ziet dan ook geen aanknopingspunten voor verder onderzoek en sluit de zaak.

10. Zaak 6218

Een vrouw met hoge schulden en complexe prive problemen neemt contact met de ombudsman op. Ze had een eigen onderneming (schoonmaakbedrijf) en ze raakt de grootste klant kwijt. Hierdoor raakt zij haar inkomen kwijt. Ondertussen bouwen de schulden zich op (niet door de onderneming maar privé). Haar man heeft al bijna 10 jaar een beslaglegging op zijn inkomsten. Mevrouw en meneer wonen samen met hun twee zieke kinderen (17 jaar en 24 jaar). Er is o.a. sprake van een grote huurschuld en dus een dreigende ontruiming. De inkomsten van het gezin zijn net te hoog waardoor zij niet in aanmerking komen voor allerlei regelingen. Er is ook sprake van een grote schuld bij CJIB. Zij geven aan zijn rijbewijs te willen invorderen omdat hij de boetes niet betaald heeft. Dit zou betekenen dat meneer zijn werk niet meer kan doen. De ombudsman denkt samen met de gemeente mee hoe deze familie nu het beste geholpen kan worden. De gemeente onder andere hulp maar - ook de ombudsman ziet dat de familie andere beslissingen neemt tegen het advies van gemeente en ombudsman in.

11. Zaak 6397

Onkruidbestrijding. Een vrouw uit Diemen heeft moeite aan de telefoon uit te leggen wat haar klacht is. Na geduldig luisteren begrijpt de medewerker van de ombudsman dat het om overlast van onkruid gaat. De gemeente doet te weinig aan onkruidbestrijding, vindt de vrouw. De vrouw lijkt haar klacht nog niet te hebben voorgelegd aan Diemen zelf. Omdat de ombudsman een zgn. tweedelijnsinstantie is, besluit hij de klacht door te sturen naar deze gemeente. De gemeente Diemen laat hem weten de klacht op te pakken. De ombudsman sluit het dossier.

Q3

12. Zaak 6635

Een vrouw uit Amsterdam doet een aankoop bij een kringloopwinkel in de gemeente Diemen. Met haar stadspas heeft ze recht op 25% korting, maar alleen op vertoon van haar identiteitsbewijs. Omdat het verzoek haar bevreedt, weigert ze dat en krijgt dus geen korting. De medewerker van de winkel zegt haar desgevraagd dat de gemeente hen hiertoe heeft verplicht. Ze legt haar klacht voor aan de ombudsman. Omdat de ombudsman pas in tweede instantie een uitspraak kan doen

Jaaroverzicht Diemen 2018

over een klacht stuurt hij deze door naar de gemeente Diemen. Deze laat hem en de vrouw weten dat Diemen niet de verplichting heeft opgelegd om een identiteitsbewijs te vragen aan klanten met een stadspas. Uit een gesprek met de kringloopwinkel blijkt wel dat er soms om een identiteitsbewijs wordt gevraagd, maar alleen om te voorkomen dat de stadspas wordt gedeeld met klanten die daar geen recht op hebben. Dat is een keuze van de winkel en geen verplichting vanuit de gemeente Diemen.

13. Zaak 6700

Een man heeft last van geluidsoverlast van een beschadigde verkeersdrempel. De ombudsman doet navraag bij de gemeente. Die is bezig met de zaak. De ombudsman sluit hierop de zaak.

14. Zaak 6877

Een vrouw heeft problemen met de gemeente. Het lukt het haar niet om haar status 'staatloos' in de systemen van de gemeente te veranderen waardoor zij geen paspoort kan aanvragen. Het duurt eindeloos voordat zij hiermee wordt geholpen. Ook ondervindt zij zeer veel problemen met het registreren van haar huwelijk in de gemeente. Ze vindt dat zij op allerlei manieren wordt gefrustreerd en tegengewerkt. Ze voelt zich gediscrimineerd. De gemeente liet weten dat de informatie die de vrouw had gegeven niet helemaal duidelijk was. Uiteindelijk heeft de gemeente op basis van de stukken besloten de status te aan te passen. De vrouw was hier erg blij mee. De ombudsman bedankt de gemeente en sluit de zaak.

15. Zaak 6914

Een man heeft problemen met zijn registratie 'staatloos' in de gemeentelijke systemen. Hij is het niet eens met het antwoord dat de gemeente geeft. Die zegt namelijk dat er nog brondocumenten moeten worden geleverd waar een en ander uit blijkt. Die brondocumenten kunnen niet worden geleverd door de man. De ombudsman constateert dat de gemeente de juiste procedures volgt en sluit het dossier.

Q4

16. 7130

Na een lange periode van thuisloosheid heeft de gemeente het voor elkaar gekregen dat mevrouw een nieuwe huurwoning mag betrekken ondanks eerdere slechte ervaringen met haar. Met de gemeente heeft ze contact over vergoeding van verhuis- en inrichtingskosten en het terug betalen van een deels onterechte vordering van een beslaglegger. Vlak voor de verhuizing wil mevrouw weten hoe het ermee staat, maar dan is haar contactpersoon bij de gemeente op vakantie. Daarom neemt zij contact op met de ombudsman. Omdat de kwestie spoed heeft, neemt de ombudsman contact op met de gemeente. Zij laten weten dat het langer heeft geduurd omdat zij afhankelijk waren van de beslaglegger. Een deel van het geld wordt de volgende dag overgemaakt en de rest volgt enkele dagen later. Mevrouw kan zich nu op haar verhuizing richten en de ombudsman sluit het dossier.

17. Zaak 7213

Een vrouw vertelt dat haar man sinds 11 september in Nederland is met een visum. Hij zit in de procedure voor een verblijfsvergunning. De Immigratie en Naturalisatiedienst geeft te kennen dat de man verplicht is zich in te schrijven. Als de man bij de gemeente komt krijgt hij echter te horen dat dit niet mogelijk is omdat hij illegaal zou zijn. De vrouw probeert de situatie uit te leggen, maar de gemeente houdt voet bij stuk. De IND blijft ook volhouden dat hij zich gewoon moet kunnen inschrijven als hij een sticker in zijn paspoort heeft. De ombudsman redeneert ook dat de man zich

Jaaroverzicht Diemen 2018

gewoon zou moeten kunnen inschrijven nu hij in de procedure zit voor een verblijfsvergunning. Hij is dan juridisch gezien immers legaal. De ombudsman vraagt de gemeente zo snel mogelijk contact met de vrouw te leggen en het echtpaar uit te nodigen voor een gesprek, waarin ook de inschrijving geregeld kan worden. Dat gebeurt. De gemeente biedt het echtpaar excuses aan en de man wordt alsnog ingeschreven.

18. Zaak 7435

Een vrouw klaagt over een onderzoek, het huisbezoek en weigering voorschot huur en boodschappen ivm afwachting onderzoek. De ombudsman neemt contact met haar op en vraagt haar naar stukken om te kunnen bekijken wat hij kan doen. De ombudsman vraagt haar eerst dit voor te leggen aan de gemeente. Iets later is met de reactie van de gemeente kan ze altijd terugkomen.

19. Zaak 7466

Een man is eigenaar van een restaurant in Diemen. Hij vertelt dat hij in de problemen zit door de gemeente. Hij stelt dat Diemen zich niet aan het bestemmingsplan en de visie heeft gehouden: de gemeente heeft alle horeca voor en naar een ander gebied in het centrum bestemd. Waar hij nu zit is helemaal geen horecastrip gekomen, hij is de enige restaurant ondernemer, er komen te weinig mensen in het geïsoleerde gebied en de man heeft daardoor al enkele jaren te weinig inkomsten. De restauranteigenaar dreigt nu failliet te gaan door het veranderende beleid van de gemeente. De ombudsman ziet geen rol voor hem weggelegd. Dit heeft bovenal te maken met het feit dat er allerlei inspraakgelegenheden zijn geweest, de gemeente bepaalde beleidsvrijheid heeft. De ombudsman wijst de man i.v.m. faillissement op de mogelijkheid om hulp te krijgen van Horeca Nederland, zowel bedrijfsmatig als wel juridisch.

Heeft u vragen of opmerkingen over deze kwartaalrapportage? Dan kunt u contact opnemen met A. Daalderop via info@ombudsmanmetropool.nl of telefonisch via 020 625 99 99