

In dit kwartaal zijn er **twee** verzoeken binnengekomen die betrekking hebben op het handelen van de Vervoerregio Amsterdam. In beide gevallen heeft de ombudsman de verzoeker verwezen, naar de Vervoerregio en het GVB.

De behandeling van een klacht over overlast van bussen (KIM 2018-0005384)

Een vrouw ondervindt overlast in haar woonwijk van bussen doordat de frequentie van een buslijn is toegenomen. Zij dient daarover een klacht in bij de Vervoerregio. Volgens haar negeren buschauffeurs bovendien de 30 km zone en wordt er geen voorrang verleend aan uitritten. De Vervoerregio zegt toe de buschauffeurs te wijzen op de maximum snelheid en het verlenen van voorrang. De vrouw laat de Vervoerregio weten dat zij niet tevreden is met het antwoord, omdat er niet wordt ingegaan op de overlast en aantasting van de leefbaarheid door de frequentie van de bussen. Zij verzoekt om een oplossing. Tegelijkertijd wendt zij zich tot de ombudsman. Die verzoekt haar de reactie op haar laatste e-mail af te wachten en dat als deze niet naar tevredenheid is beantwoord, zij dit de ombudsman gemotiveerd kan laten weten. De ombudsman verneemt niets meer van de vrouw en sluit het dossier.

De behandeling van een klacht over het vervoerplan (KIM 2018-0005454)

Een man klaagt over het wegvallen van een buslijn en over het GVB plan om niet middels netwerk van trams, maar middels een visgraatmotief te gaan rijden. De ombudsman gaat wel met hem in gesprek om te kijken welke politieke kanalen hij al ingezet heeft, maar geeft tegelijkertijd aan dat dit vooral een kwestie van beleid is, en dat ook nog eens het GVB niet onder het regime van de gemeentelijke ombudsman valt. Aan het eind van het gesprek dankt de man de ombudsman dat deze wel de tijd heeft genomen voor dit gesprek. Hij vindt nog steeds dat de politiek niet naar hem luistert, maar accepteert dat dit niet via de weg van klachten bij de ombudsman opgepakt kan worden.

Er zijn in dit kwartaal **géén** zaken afgerond die in vorige kwartalen zijn ingekomen.

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