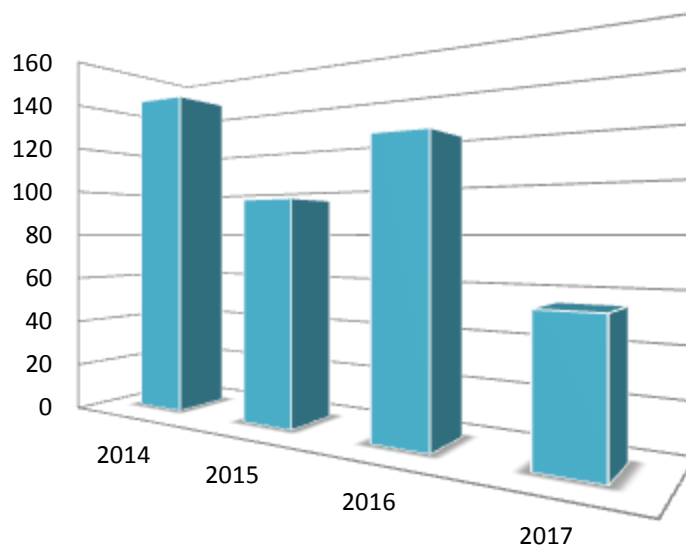


## Kwartaalrapportage Gemeentelijke Ombudsman nr. 2 2017 Zaanstad

### Inleiding

Nadat het aantal verzoeken dat bij de ombudsman binnenkwam sinds 2013 afnam, is het aantal verzoeken vanaf 2016 weer gestegen. In de eerste 2 kwartalen 2017 heeft de ombudsman 55 verzoeken tot onderzoek ontvangen. Dat ligt net onder het gemiddelde aantal verzoeken in 2016. In het 2<sup>e</sup> kwartaal 2017 waren de verzoeken verspreid over 8 sectoren en 10 afdelingen.

### Cijferoverzichten en analyse



|                    | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|--------------------|------|------|------|------|
| ■ Aantal verzoeken | 143  | 95   | 119  | 55   |

*staafdiagram met het aantal ingekomen verzoeken dat de ombudsman in 2014, 2015, 2016 en 2017 heeft ontvangen verdeeld over de kwartalen*

#### *onderverdeling verzoeken naar sectoren*

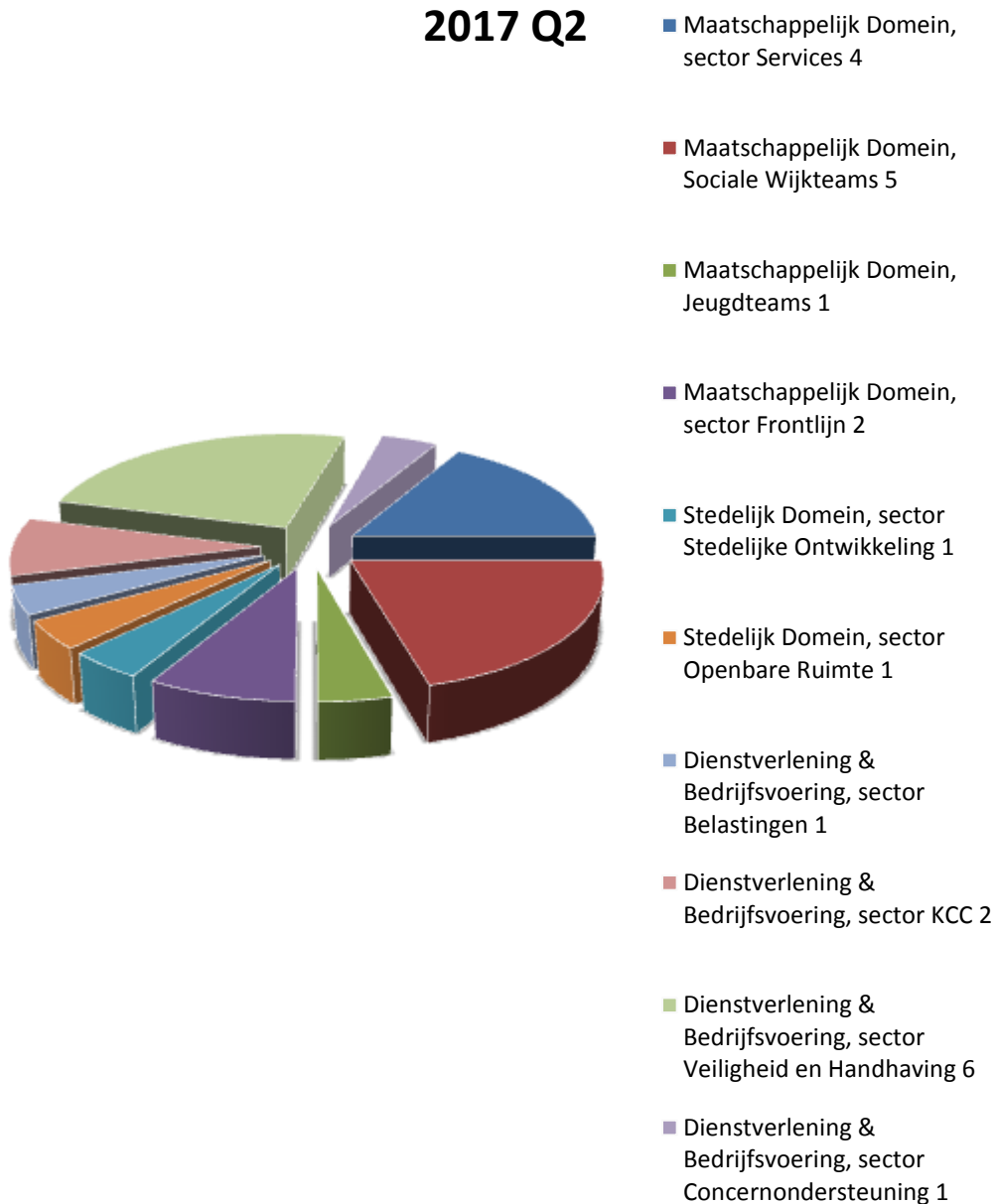
De sectoren met daaronder de afdelingen zijn de belangrijkste bouwstenen van de gemeentelijke organisatie. Een bundeling van met elkaar samenhangende sectoren worden domeinen genoemd.

De gemeente kent 3 domeinen: 'Maatschappelijk Domein' met 5 sectoren en apart daarvan de Sociale Wijkteams en Jeugdteams; 'Stedelijk Domein' met 3 sectoren, en 'Dienstverlening en Bedrijfsvoering' met 7 sectoren. Onder de sectoren ressorteert een groot aantal afdelingen.

De meeste verzoeken kwamen binnen over de Sociale Wijkteams: 5 en over Jeugdteams 2. Verder is het aantal verzoeken (ook) dit kwartaal verspreid over verschillende sectoren. Over de sectoren Services 4, Frontlijn 2 en KCC 2. Over de sectoren Stedelijke Ontwikkeling, Openbare Ruimte, Belastingen en Concernondersteuning elk 1. Over de sector Frontlijn en HVC ontving de ombudsman 1 verzoek tot onderzoek. Ook over de GGD Zaanstreek-Waterland kwam een verzoek tot onderzoek binnen. Aangezien GGD Zaanstreek-Waterland een gemeenschappelijke regeling betreft van 8 verschillende gemeente en niet alleen betrekking heeft op de gemeente Zaandam, is de Ombudsman Metropool Amsterdam niet

bevoegd om deze klacht in behandeling te nemen. De Ombudsman verwees de betreffende verzoeker naar de Nationale Ombudsman.

## 2017 Q2



*cirkeldiagram met het aantal verzoeken per sector in het 2<sup>e</sup> kwartaal 2017*

### *afgesloten zaken*

KIM 2144 Stedelijke Domein, sector Stedelijke Ontwikkeling, afdeling Omgevingsplannen  
Een echtpaar woont in een bedrijfswoning. In 2013 heeft de gemeente de bestemming van de bedrijfswoning gewijzigd door er een persoonsgebonden constructie van te maken. Dit heeft een waardevermindering van het pand tot gevolg. Het echtpaar voert diverse rechtszaken tegen de gemeente tot aan de Raad van State aan toe. De Raad van State stelt hen in het gelijk maar dat heeft niet tot gevolg dat de rechtstoestand weer in oude staat wordt hersteld. Het echtpaar wendt zich tot de ombudsman die een onderzoek instelt. Uit de reactie van de gemeente blijkt, dat de gemeente uitvoering heeft gegeven aan de uitspraak van de Raad van State waarin een uitsterfregeling is opgenomen. De ombudsman ziet geen aanleiding verder onderzoek te doen en sluit het dossier.

KIM 2190 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Openbare Orde en Veiligheid

Een man woont in de wijk Rosmolen in buurt van de wijk Spoelenburg waar het de laatste tijd onrustig was. De man vreest dat de overlast naar zijn wijk overslaat. Hij legt zijn vrees aan de ombudsman voor. De ombudsman bekijkt wat hij voor de man kan betekenen. Dit onderzoek loopt nog. Op de vraag om meer informatie is niet meer door de man gereageerd. Het dossier wordt gesloten.

KIM 2595 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een echtpaar, allebei werkloos, heeft zich op de site van werk.nl aangemeld. Zij hebben een gesprek gehad met iemand van het sociaal wijkteam in Assendelft. Er werden volgens de man veel beloftes gedaan die niet werden nagekomen. De gemeente biedt volgens hem onvoldoende hulp en zij worden niet gewezen op mogelijkheden om hun situatie te verbeteren en het maken van een nieuwe start. De ombudsman wijst de man op de nog openstaande 1e lijns-klachtbehandeling door de gemeente en biedt aan de klacht door te sturen. Van Verzoeker is niets meer vernomen.

KIM 2946 Stedelijk Domein, sector Stedelijke Ontwikkeling, afdeling Omgevingsplannen

De exploitanten van een kinderboerderij wenden zich tot de ombudsman, omdat het proces van vergunningverlening volgens hen weinig soepel verloopt. Intussen wordt duidelijk dat de gemeente positief tegenover de plannen van de exploitanten staat, maar dat er nog een aardige slag gemaakt moet worden om daadwerkelijk van het bestemmingsplan af te mogen wijken. Dat is iets tussen gemeente en exploitanten. Er is vooralsnog geen rol voor de ombudsman weggelegd.

KIM 2972 Stedelijk Domein, sector Openbare Ruimte, afdeling Beleid en Ondersteuning

Een vrouw laat de gemeente weten dat zij het niet eens is met de verhoging van het tarief van de parkeervergunning van € 90,- per jaar nu naar € 99,50. De gemeente laat haar weten dat ze het tarief voor de parkeervergunning zelf mogen bepalen en niet wist waarom zij niet eerder over de verhoging is geïnformeerd. Volgens de vrouw werd zij op het moment van het verlengen van haar parkeervergunning met de verhoging geconfronteerd. De ombudsman laat de vrouw weten dat het verhogen van de parkeertarieven onder het beleid van de gemeente valt, daar mag de ombudsman zich niet mee bemoeien. De ombudsman wijst de gemeente op de informatievoorziening met betrekking tot deze verhoging.

KIM 3030 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Burgerzaken

Een echtpaar is door financiële omstandigheden hun woning kwijt geraakt. Ze verblijven af en aan bij verschillende kennissen. De vrouw zegt dat zij een briefadres heeft bij haar moeder. Echter het verzoek om een briefadres van de man bij een kennis is afgewezen. Hier door is de man nu geregistreerd als vertrokken naar het buitenland/onbekend. Het echtpaar begrijpt het niet en benadert de Ombudsman. De Ombudsman neemt contact op met de gemeente Zaanstad, maar een terugkoppeling laat erg lang op zich wachten. Na 2 maanden, wanneer de drukte van de verkiezingen voorbij is, lukt het de Ombudsman om contact te krijgen. De gemeente legt uit dat het briefadres van de man is afgewezen, omdat hij geen inzicht wil geven in waar hij verblijft. De gemeente denkt dat de man gewoon ergens verblijft en dat betekent dat hij zich hier gewoon moet inschrijven. Het onderscheid tussen inschrijven op een adres en het krijgen van een particulier briefadres bij iemand is dat wanneer je je inschrijft je gewoon meetelt als bewoner op dat adres. Dit betekent dat het gevolgen heeft voor eventuele uitkeringen of toeslagen. Met een briefadres tel je niet mee als bewoner en zijn er dus geen gevolgen voor het inkomen. De gemeente vertelt dat de vrouw zich gewoon heeft

ingeschreven bij haar moeder en als de man zich wil inschrijven bij de kennis is dit geen probleem. Een briefadres kent de gemeente echter alleen toe als iemand echt op straat slaapt. Hoewel de Ombudsman van mening is dat de gemeente hier wel erg streng hanteert, is het hem ook niet helemaal duidelijk of het echtpaar het onderscheid begrijpt. Hij probeert hierover contact op te nemen met het echtpaar. Reactie blijft echter lange tijd uit. De Ombudsman nodigt het echtpaar uit om naar het spreekuur in Zaanstad te komen. Als het echtpaar hier niet op reageert besluit de Ombudsman het dossier te sluiten.

KIM 3158 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Een man heeft van de gemeente een rekening verwijderingskosten vuilniszak gekregen van € 127,-. Zijn adresgegevens waren in december 2016 aangetroffen in een vuilniszak op straat. Rond die tijd zijn er ter plaatse ook ondergrondse afvalcontainers geplaatst. De man heeft van HVC een pasje gekregen. Hij erkent dat hij de vuilniszak op straat heeft gezet, maar volgens hem op een andere plaats dan waar de vuilniszak is aangetroffen. Hij verklaart niet te hebben geweten dat hij zijn vuilniszak niet meer op straat mag zetten terwijl alle bewoners dat tot op de dag van vandaag doen. Hij is er ook van overtuigd dat hij de enige is die verwijderingskosten in rekening zijn gebracht. Hij is tegen de vordering 'in bezwaar' gegaan maar zijn 'bezwaarschrift' is ongegrond verklaard. Hij bezoekt de Ombudsman op het spreekuur in Zaanstad en doet zijn beklag. De ombudsman besluit naar aanleiding hiervan een schouw te organiseren samen met medewerkers van de afdeling Handhaving. Bij aankomst is het probleem betreffende het fout aangeboden afval meteen duidelijk. Er ligt een berg grofvuil en een paar aangevreten vuilniszakken. Het lijkt op een structureel probleem en de ombudsman biedt dan ook een oplossing aan: de verzoeker organiseert, onder begeleiding van de wijkmanager, een bijeenkomst met de buurtbewoners om de problematiek betreffende het afval te bespreken. Ook informeren ze de buurtbewoners over de regels betreffende het aanbieden van afval en wat te doen wanneer het mis gaat. Naar aanleiding hiervan hoopt de ombudsman dat buurtbewoners elkaar durven aan te spreken wanneer het weer mis dreigt te gaan. Verder zal de man bij constatering van grofvuil een melding doen op de website van de gemeente. De gemeente neemt contact op met HVC om maatregelen te nemen dat kliko's beter traceerbaar worden door deze bijvoorbeeld van adresstickers te voorzien. De gemeente seponereert de verwijderingskosten die de man in rekening zijn gebracht. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 3183 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Een man wendt zich tot de ombudsman en vertelt het volgende. Zijn vrouw beschikt over een gehandicaptenparkeerkaart (gpk) die zij in zijn auto gebruikt wanneer zij samen op pad zijn. De man rijdt haar overal naar toe zoals het ziekenhuis, de huisarts en het revalidatiecentrum etc. Eind december 2016 legt de gemeente hen ten onterechte 6 boetes op. Begin februari 2017 komt de man een handhaver tegen die hem om de gpk vraagt. De man toont de gpk. De handhaver zegt tegen de man dat hij een boete krijgt als hij de gpk niet aan hem overhandigt. Als de man de gpk overhandigt, loopt de handhaver ermee weg. De handhaver zegt dat hij de gpk niet meer terugkrijgt omdat de kaart mogelijk vals is. Wanneer de man de handhaver filmt, pakt de handhaver de telefoon met geweld uit zijn hand. Tot drie keer toe geeft de handhaver de man een stomp en een duw. De vrouw, hun dochter en de buurman zien dit alles vanuit de woning gebeuren. De politie wordt erbij geroepen die de man arresteert. De man doet aangifte tegen de handhaver. Aangezien de gpk door de gemeente Amsterdam is afgegeven, stuurt de afdeling Straattoezicht de gpk naar de gemeente Amsterdam om te laten controleren of de gpk vals is. De gemeente Amsterdam verklaart dat de gpk niet vals is

en dat de vrouw recht heeft op de gpk. De man dient een klacht in bij de gemeente over de handelwijze van de gemeente en de betreffende handhaver in het bijzonder. Verder is hij in bezwaar gegaan tegen de opgelegde boetes. De ombudsman ziet (nog) geen rol voor zichzelf weggelegd aangezien de gemeente de klacht van de man en de bezwaarschriften tegen de boetes in behandeling heeft. De ombudsman wijst de man op de mogelijkheid om bij de Officier van Justitie een klacht over de handhaver in te dienen. De ombudsman sluit het dossier.

#### KIM 3254 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een vrouw vraagt een bijstandsuitkering bij de gemeente Zaanstad aan. Het proces verloopt volgens haar niet heel voortvarend en ook op haar verzoek om voorschot broodnood wordt niet adequaat gereageerd. Mevrouw is tijdens een intakegesprek volgens haar onheus bejegend. De detentie van haar partner is voor de gemeente reden tot wantrouwen en beïnvloed de besluitvorming over de toekenning van de uitkering. De ombudsman heeft mevrouw gewezen op de nog openstaande klachtenprocedure bij de gemeente Zaanstad.

#### KIM 3267 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Voorzieningen

Een man vraagt de ombudsman om hulp. Hij heeft problemen met de gemeente en zijn schuldhulptraject. In februari 2014 heeft hij een overeenkomst getekend voor een traject minnelijke schuldsanering. Dit traject duurt 36 maanden en hij moet aan allerlei voorwaarden voldoen. Eind februari 2017 ontvangt hij een brief van de gemeente waarin staat dat hij zich aan alle voorwaarden heeft gehouden, maar nog steeds officieel in het traject zit waardoor hij geen nieuwe afspraken kan maken. De ombudsman legt dit voor aan de gemeente. Die kijkt nog eens naar het dossier maar laat weten dat zij alles binnen de juiste termijnen aan het afhandelen zijn. Dit blijkt ook uit stukken uit het dossier die zij mee sturen. De ombudsman ziet dan ook geen reden om verder onderzoek te doen en sluit het dossier

#### KIM 3287 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Belastingen, afdeling Heffing en Invordering

Een man wendt zich tot de ombudsman, omdat hij van de gemeente geen informatie krijgt over het graf van zijn vader. Hij is namelijk geen rechthebbende. De man heeft vernomen dat het graf deze maand geruimd zal worden. Hij probeert dit sinds drie maanden te voorkomen en laat daarbij weten dat hij graag de rechten wil betalen. Hij heeft hierover contact met de gemeente en krijgt uiteindelijk in december 2016 een brief waaruit blijkt dat de gemeente hem niet als rechthebbende beschouwt en dat hij daarom ook geen informatie krijgt. Hij kan zich hierin niet vinden. Aangezien hij geen contact met zijn familie heeft, is het voor hem niet mogelijk te achterhalen wie dan wel rechthebbende is. De ombudsman stuurt de klacht voor behandeling in eerste lijn door aan de gemeente. De gemeente stuurt de man een brief waarin staat dat de gevraagde informatie terecht niet is verstrekt, omdat hij geen rechthebbende is. Om de man gerust te stellen laat de gemeente weten dat het graf tot 2027 niet geruimd zal worden. Tot slot stelt de gemeente voor te bemiddelen in een poging de grafrechten overgedragen te krijgen. De ombudsman sluit het dossier.

#### KIM 3297 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Gebruikstoezicht

Een vrouw bezoekt het spreekuur bij de gemeente Zaanstad. Door het erven van een pand met huurders is zij in financiële nood geraakt. Dit had volgens haar te maken met de eisen die gemeente stelde aan het herstel van het pand en de rechtszaken die de bewoners tegen haar hebben aangespannen. Een en ander heeft onder meer geleid tot executieverkoop van het pand door de bank. Vervolgens werd het gesloopt. De vrouw is door alle problemen in de

schuldsanering terechtgekomen en kampt met gezondheidsproblemen. Zij heeft via de gemeente re-integratietrajecten aangeboden gekregen maar heeft deze afgewezen omdat ze een eigen bedrijf wil starten. De ombudsman zal de gang van zaken rond het geërfde pand niet in onderzoek nemen omdat dit geruime tijd geleden is gebeurd waardoor de feiten niet meer achterhaald kunnen worden. De ombudsman adviseert de vrouw om mee te werken aan re-integratie en zich te richten op haar gezondheid. Het starten van een eigen bedrijf tijdens de schuldsaneringstraject is niet verstandig omdat er geen nieuwe schulden aangegaan mogen worden. Wanneer ze problemen ondervindt met betrekking tot haar re-integratie mag ze opnieuw contact opnemen met ombudsman.

KIM 3306 Maatschappelijk Domein, sector Strategie en Netwerk, afdeling Kennis  
Een vrouw mailt de ombudsman dat zij problemen ondervindt met de schuldhulpverlening van de gemeente. Zij zegt bewijsstukken te hebben waaruit blijkt dat er fouten zijn gemaakt. Daardoor is ze verder in de financiële problemen geraakt. De ombudsman vraagt de vrouw herhaaldelijk om een kopie van deze bewijsstukken. Omdat deze niet worden toegezonden sluit hij de zaak.

KIM 3330 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCenter, afdeling Callcentre  
Een vrouw wendt zich tot de ombudsman met het volgende. Zij heeft een klacht over de hulpverlening met betrekking tot haar 14-jarige zoon. Zij neemt contact op met het KlantContactCentrum. Die laat haar weten dat zij geen klacht kan indienen omdat haar klacht niet op een persoon is terug te voeren. Het KlantContactCentrum adviseert haar naar het Sociale Wijkteam te gaan voor hulp. De vrouw vindt het onvoorstelbaar dat ze geen klacht zou kunnen indienen. Zij legt dit aan de ombudsman voor. De ombudsman informeert bij de gemeente die laat weten dat de vrouw wel een klacht kan indienen ook zonder dat er een persoon is op wie de klacht betrekking heeft. Dat kan via het klachtenformulier op de gemeentelijke website. Indien de vrouw dat wenst kan zij ook een klacht over de dienstverlening van de gemeente indienen. De klachtencoördinator is ook bereid haar te helpen met het invullen van het klachtenformulier. Hij stelt zijn mobiele telefoonnummer voor haar beschikbaar. De ombudsman informeert de vrouw over de mogelijkheden en sluit het dossier.

KIM 3385 HVC  
Een man belt met de ombudsman en vertelt dat zijn afvalcontainer – net als vandaag - vaak niet wordt geleegd. Er vinden werkzaamheden plaats in zijn straat en sinds hij de bak daarom elders moet neerzetten gaat het vaak mis. De man zet zijn klacht op de mail, en de ombudsman stuurt die gelijk door naar de gemeente met de vraag om te kijken of de bak alsnog kan worden geleegd en of de klacht kan worden afgehandeld. De gemeente meldt dit bij HVC is en HVC leegt de bak alsnog. Ook kijken ze ter plaatse en lezen ze de gps-informatie uit. Er blijkt vooral een verschil van inzicht te bestaan tussen HVC en de man over waar de bakken tijdelijk neergezet moeten worden. De ombudsman ziet geen aanleiding verder onderzoek te doen en sluit het dossier.

KIM 3406 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen  
Een man geeft aan dat hij en zijn zoon meerdere malen contact heeft opgenomen met de gemeente over de betaling van de uitkering van zijn zoon, echter is er tot op heden nog steeds geen betaling ontvangen. De ombudsman zegt toe de klacht aan de gemeente voor te leggen en de gemeente te verzoeken om deze met spoed af te handelen. Niet lang daarna ontvangt de zoon een uitgebreide excuusbrief en een mooie bos bloemen van de gemeente. Vader en

zoon zijn uitermate blij met de uitkomst in deze kwestie. De ombudsman ziet geen aanknopingspunten om tot nader onderzoek over te gaan en sluit daarom het dossier.

#### **KIM 3435 Stedelijk Domein, sector Openbare Ruimte, afdeling Beheer**

Een man is eigenaar van een woning en een eigen parkeerplaats. Naast de parkeerplaats staat een grote boom met duiven. De auto van de man zit altijd onder de duivenpoep. Zijn VvE geeft hem toestemming om de boom te kappen. Buren maken bij de gemeente bezwaar tegen de kap van de boom. In reactie hierop nomineert de gemeente de boom voor de lijst van waardevolle bomen waar een kapverbod voor geldt. Onduidelijk is of het kapverbod voor genomineerde bomen geldt. De man legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. De gemeente laat weten dat de boom voldoet aan de criteria om op de gemeentelijke bomenlijst te komen en dat de wethouder met het voornemen daartoe heeft ingestemd. Zolang de boom nog niet op de bomenlijst staat mag deze nog worden gekapt. Nu de man duidelijkheid heeft, gaat hij over tot kap. De man laat de ombudsman weten tevreden te zijn met de uitkomst van het onderzoek. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 3527 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Belastingen, afdeling Heffing en Invordering**

Een vrouw vraagt in september 2015 kwijtschelding aan voor de afvalstoffenheffing. Door achterstanden handelt Belastingen de aanvraag pas in november 2016 af. De aanvraag wordt afgewezen omdat de vrouw geen gehoor heeft gegeven aan het verzoek om een aantal stukken op te sturen. De vrouw heeft dit verzoek om aanvullende informatie nooit ontvangen. De vrouw is het er niet mee eens en gaat tegen de afwijzing in bezwaar. Belastingen neemt het bezwaarschrift als nieuwe aanvraag in behandeling. In maart 2017 wijst Belastingen deze laatste aanvraag af omdat de vrouw begin 2017 een auto heeft gekocht. Zij had met dat geld volgens Belastingen de openstaande vordering kunnen voldoen. De vrouw legt de zaak aan de ombudsman voor. Zij vindt het onterecht dat Belastingen naar haar huidige financiële situatie kijkt in plaats van haar financiële situatie toen zij kwijtschelding in 2015 had aangevraagd. Belastingen legt uit dat bij een onvolledige aanvraag geen beroepschrift kan worden ingediend. Een bezwaarschrift wordt daarom als nieuwe aanvraag in behandeling genomen. Er wordt dan gekeken naar de financiële positie op het moment van aanvraag. De ombudsman ziet geen aanleiding om verder onderzoek te doen en sluit het dossier.

nieuwe zaken

#### **KIM 3549 GGD Zaanstreek-Waterland**

Een man uit neemt contact op met de Ombudsman Metropool Amsterdam. Reden is dat hij niet tevreden is over de uitspraak van de Klachtencommissie van de GGD Zaanstreek-Waterland, inzake zijn klachten over Veilig Thuis. Naar aanleiding van het dossier van Veilig Thuis heeft de Raad van de Kinderbescherming onderzoek gedaan en een Kinderbeschermingsmaatregel verzocht. Deze is afgewezen door de rechter. De man wil nu dat zijn klachten, voor zover dit nog niet het geval was, gegrond worden verklaard en dat de Veilig Thuis excuses maakt. Ook wenst de man dat het dossier van Veilig Thuis vernietigd wordt. Omdat de GGD Zaanstreek-Waterland een gemeenschappelijke regeling van 8 verschillende gemeente betreft en niet alleen de gemeente Zaandam, is de Ombudsman Metropool Amsterdam niet bevoegd om deze klacht in behandeling te nemen. De man wordt doorverwezen naar de Nationale Ombudsman en het dossier wordt gesloten.

**KIM 3582 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Voorzieningen**

Na de invoering van de eigen bijdrage voor hulp vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning door de gemeente Zaanstad kan een echtpaar de eigen bijdrage voor dagbesteding voor de vrouw met Alzheimer niet meer betalen. Ze waren niet van te voren geïnformeerd en hebben openstaande rekeningen. Als ze geen antwoord van de gemeente ontvangen op hun klacht hierover, ook niet na meerdere rappels, benadert de man de ombudsman. De ombudsman doet navraag naar de klachtbehandeling bij de gemeente. De gemeente gaat alsnog met de man in gesprek en hij hoeft de openstaande nota's voor de eigen bijdrage niet te betalen. Daarnaast maakt de gemeente excuses voor de gang van zaken. De klacht is dus alsnog opgelost, hoewel het natuurlijk beter was geweest als de gemeente eerder op hun brieven was ingegaan. Daarnaast laat deze zaak zien dat cliënten in de praktijk de zorg die wel geïndiceerd is, niet afnemen omdat ze dit niet kunnen betalen. De ombudsman vraagt zich af of de gemeente in de gaten houdt of dit niet tot achteruitgang van de situatie van de cliënt en schrijnende situaties leidt.

**KIM 3598 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Gebruikstoezicht**

Een man huurt sinds 1985 bedrijfsruimte. Hij geeft daar pianoles en woont elders. Volgens het vigerende bestemmingsplan mag er in de bedrijfsruimte niet worden gewoond. In twee andere soortgelijke bedrijfsruimten naast de bedrijfsruimte van de man wordt in strijd met het bestemmingsplan maar met toestemming van de gemeente wel permanent gewoond. De betreffende bewoners ervaren geluidsoverlast van de man en hebben hem en zijn leerlingen bedreigd. Zij beroepen zich op hun woonrechten. Beging 2017 vindt er een ambtelijke controle plaats in de drie bedrijfsruimten. De man wil weten wat de uitkomst is van deze controle maar hij verneemt niets van de gemeente. Hij vraagt de afdeling Gebruikstoezicht een einde te maken aan het gebruik van de bedrijfsruimten in strijd met het bestemmingsplan. Als de man niets van de gemeente hoort, wendt hij zich tot de ombudsman. Dit onderzoek loopt nog.

**KIM 3599 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Gebruikstoezicht**

Een man heeft een geschil met zijn buurman over activiteiten die de buurman in een weiland ontplooit. De gemeente heeft de man laten weten dat er geen mogelijkheden zijn om het huidige gebruik van het weiland te laten wijzigen of staken. De gemeente heeft mediation aangeboden. De ombudsman stelt een onderzoek in. Dit onderzoek loopt nog.

**KIM 3619 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams**

Een man doet bij de gemeente Zaanstad meerdere aanvragen voor onder meer WMO voorzieningen en bijzondere bijstand. Het Sociale Wijkteam neemt weliswaar contact met hem op, maar hij ontvangt geen besluiten op zijn aanvragen. Hij klaagt hierover bij de gemeente en bij de ombudsman. De ombudsman vraagt de gemeente zijn klacht te behandelen en hoe het zit met de behandeling van zijn aanvragen.

**KIM 3630 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams**

Een Sociaal Wijkteammedewerker benadert de ombudsman over een man die bij de gemeente bekend is. De man heeft vaker problemen gehad met zijn uitkering. Na interventie door het Sociale Wijkteam heeft de man inmiddels weer een uitkering, maar daarbij zijn strenge afspraken gemaakt. Deze komt hij weer niet na en het ziet er naar uit dat zijn uitkering gestopt gaat worden. Het Sociale Wijkteam verwacht dat er niet veel is wat ze nog



voor hem kunnen doen als hij niet op de afspraak verschijnt en geen contact meer opneemt. Het Sociale Wijkteam neemt contact op met de ombudsman, omdat zij weten dat de man ook bij de ombudsman bekend is en naar verwachting het best zou kunnen dat de man na het stoppen van de uitkering wel contact met de ombudsman opneemt. De ombudsman is blij met de melding van het Sociale Wijkteam en sluit het dossier.

#### **KIM 3656 Maatschappelijk Domein, sector Frontlijn, afdeling Toegang**

De gemeente Zaanstad wijst een verzoek van een vrouw om met haar zontje met het vliegtuig op vakantie te gaan af omdat ze beschikbaar moet zijn voor taallessen. Ze kan de vlucht niet meer annuleren en is haar geld kwijt. Achteraf gezien had de klantmanager haar misschien toch toestemming verleend. De vrouw zal de kinderombudsman haar correspondentie met deze klantmanager sturen. De kinderombudsman heeft niets ontvangen en gaat bij haar navraag doen.

#### **KIM 3666 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams**

De gemeente gaat over tot afschaffing van de regeling Tegemoetkoming Eigen Risico en Tegemoetkoming Chronische Aandoeningen 2017. De gemeente biedt burgers die hiervoor in aanmerking kwamen een collectieve zorgverzekering aan waarbij het eigen risico wordt betaald door de gemeente. Voor degene die in 2017 nog niet zijn overgestapt naar de collectieve verzekering biedt de gemeente de mogelijkheid de kosten alsnog te vergoeden. De gemeente heeft haar burgers hierover via een mailing geïnformeerd en verwijst voor vragen naar het Sociale Wijkteam. Een man is het niet eens met deze gang van zaken. Hij stelt dat de collectieve verzekering via de gemeente voor hem veel duurder is en wil een formeel besluit over de afschaffing van de beide regelingen zodat hij in bezwaar en beroep kan gaan. De ombudsman laat de man weten dat het afschaffen van de regeling een beleidskwestie is. De ombudsman is niet bevoegd onderzoek te doen naar beleid. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 3716 Maatschappelijk Domein, Jeugdteams**

Een vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg draagt een zaak over aan de gemeentelijke Kinderombudsman. Haar cliënt heeft een klacht over Jeugdbescherming en het jeugdwijkteam van de gemeente Zaanstad. De klacht is al behandeld door de onafhankelijke klachtencommissie. De man ziet door drukte en spanning nog geen kans om zijn verhaal toe te lichten. De kinderombudsman wacht af tot hij hier ruimte voor ziet.

#### **KIM 3733 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen**

Een man met een spierziekte heeft problemen met zijn bijstandsuitkering. Hij ontvangt al 20 jaar lang af en aan een uitkering. Eind april 2017 ontvangt hij zijn uitkering niet. Hij heeft geen bericht hierover van de gemeente ontvangen. Hij belt de gemeente maar niemand kon hem te woord staan. Hij zou teruggebeld worden maar die toezegging is niet nagekomen. Ondertussen zit hij zonder geld. Eind april was hij op een afspraak bij de gemeente over zijn uitkering, maar er is niet besproken dat zijn uitkering stopgezet zou kunnen worden. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman neemt contact op met de gemeente. Dan blijkt dat het doel van het gesprek wel was om het recht op uitkering nader vast te stellen en dat er ook een huisbezoek was gepland. Bij deze omstandigheid heeft de ombudsman geen aanknopingspunten om verder onderzoek te doen. Hij sluit daarom het dossier.

**KIM 3746 Stedelijke Domein, sector Stedelijke Ontwikkeling, afdeling Omgevingsplannen**

Een vrouw heeft in juni 2016 een brief naar de gemeente gestuurd over de aanleg van een rotonde en de rechtstreekse ontsluiting naar het Hembrugterrein. In november 2016 en februari 2017 informeert de vrouw bij de gemeente naar de beantwoording. Wanneer zij in mei 2017 nog geen reactie heeft ontvangen, wendt zij zich tot de ombudsman. De ombudsman stelt een onderzoek in. Dit onderzoek loopt nog.

**KIM 3765 Stedelijk Domein, sector Openbare Ruimte, afdeling Wijkonderhoud**

Na een ingrijpende verbouwing zijn in Wormerveer bomen terug geplant. Onder de boom is ruimte vrijgelaten die is gevuld met zand, waardoor er overlast van poepende katten is ontstaan. Omdat de gemeente geen oplossing bood heeft een man een vlonder aangelegd. Op deze manier kan hij ook zijn motor kwijt, die dan geen parkeerplek inneemt. Handhaving echter stelde dat zowel de motor als de vlonder verwijderd moet worden. Inmiddels heeft de man een boomkrans adoptie aangevraagd die is goedgekeurd door de gemeente. Het probleem is daarmee opgelost. De man is echter niet tevreden met de gang van zaken. De ombudsman verwijst de man naar de voorliggende klachtenprocedure van de gemeente en sluit het dossier.

**KIM 3797 Maatschappelijk Domein, sector Frontlijn, afdeling Werk**

Een vrouw – transgender – vindt dat de gemeente haar niet goed begeleid heeft naar werk. De gemeente is bekend met haar beperkingen maar heeft haar toch werk aangeboden dat niet in overeenstemming is met haar persoonlijke omstandigheden. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman stelt een onderzoek in. Dit onderzoek loopt nog.

**KIM 3805 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen**

Een man vindt dat 2 medewerkers van de afdeling Uitkeringen hem onheus hebben bejegend tijdens een gesprek over de afhandeling van een uitkeringsaanvraag. Vervolgens heeft hij hierover een klacht ingediend. Over deze afhandeling is hij niet tevreden. In de brief staat dat de meningen recht tegenover elkaar staan. De man voelde zich geschoffeerd tot op het bot en de medewerkers hebben het gesprek als positief ervaren. Er wordt aan hem excuses aangeboden voor het vervelende 'gevoel' wat hij van het gesprek heeft gekregen. De man voelt zich totaal niet gehoord. Hij legt zijn klacht aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

**KIM 3806 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams**

Een echtpaar waarvan de man Alzheimer heeft, wendt zich tot de ombudsman. De man kan niet zelfstandig de trappen in de woning bereiken. Een traplift past niet in het trappenhuis en de neuroloog van de man raadt verhuizing af. Verder heeft de ergotherapeut van het Sociale Wijkteam toegezegd dat de man een elektrische rolstoel krijgt, maar daarna is het stil geworden. De ombudsman stelt een onderzoek in. Dit onderzoek loopt nog.

**KIM 3829 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht**

Een man klaagt zich over de werkzaamheden die op een grote parkeerplaats voor de twee flats naast zijn flat gaande zijn. Doordat de parkeerplaats voor deze flats niet in gebruik is, loopt de parkeerdruk in de wijk zo op, dat hij en veel van zijn buren hun auto net op de rand van de parkeerplaats voor flat moesten parkeren. Hierop ontvangt de man een boete. Hij dient hierover een klacht in bij de gemeente Zaanstad. Hij draagt hier aan dat hij door de parkeerdruk nergens anders kon parkeren en stelt bovendien dat zijn buren (die op dezelfde wijze geparkeerd stonden) allemaal geen boete ontvangen hebben. Hij vraagt zich bovendien

af of Handhaving rekening gehouden heeft met het feit dat het aantal plekken door de werkzaamheden gering was. Zaanstad stelt in haar reactie dat hij niet kan klagen over de hoogte van de boete; daar gaat het CJIB over. Het CJIB stelt als reactie op uw bezwaar kort dat fout parkeren nou eenmaal fout parkeren is. Ongeacht of andere auto's hier niet voor zijn beboet. De man kan zich hier niet in vinden en wendt zich tot de ombudsman.

Naar aanleiding van vragen van de ombudsman stelt Handhaving dat, voorafgaand aan de werkzaamheden, een bewonersbrief is verstuurd naar de omwonenden. Hier stond in dat het mogelijk is dat de auto tijdens de werkzaamheden niet voor de deur en soms ook niet in de straat geparkeerd kan worden. De verbalisant stelt dat er bij het opleggen van de boete rekening is gehouden met de werkzaamheden, maar dat er elders in de buurt nog wel plekken waren om te parkeren. Daarbij stelt de verbalisant dat er in de omgeving van zijn straat die dag nog vier andere autobezitters bekeurd zijn vanwege fout parkeren. Dat de parkeerdruk oploopt tijdens werkzaamheden is normaal, maar er waren volgens de gemeente in dit geval alternatieve parkeerplekken die gebruikt hadden kunnen worden.

De ombudsman oordeelt dat het feit dat de gemeente in eerste instantie niet inhoudelijk is ingegaan op de klacht, geen schoonheidsprijs verdient. Maar de buurtbewoners zijn door de gemeente op de werkzaamheden geweest. Bovendien waren er volgens de gemeente ook alternatieve plekken waar de man kon parkeren en daar is rekening mee gehouden bij het opleggen van de boete. Tot slot is gebleken dat er meerdere overtreders beboet zijn in de straat. De man is dus niet de enige geweest. Hoewel werkzaamheden vanzelfsprekend overlast met zich meebrengen moet de ombudsman, alles bij elkaar genomen, concluderen dat er geen sprake is van onbehoorlijk handelen door de gemeente. Het dossier wordt gesloten.

#### **KIM 3840 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams**

Een man komt uit detentie en heeft geen woonruimte. De gemeente verwijst hem naar het Leger des Heils. Zijn moeder vindt dat de gemeente voor woonruimte moet zorgen. Zij wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman neemt contact met haar op en dan blijkt dat het Sociale Wijkteam de man inmiddels voor een gesprek heeft uitgenodigd om de huisvestingsproblematiek te bespreken. Gezien deze stand van zaken ziet de ombudsman geen taak voor zichzelf weggelegd. De ombudsman wijst de vrouw ook op de voorliggende klachtenprocedure. Niet gebleken is dat de vrouw of haar zoon de gemeente al in de gelegenheid hebben gesteld om op de klacht te reageren. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 3891 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht**

Een vrouw woont in een buurt met betaald parkeren. Zij heeft daar geen probleem mee maar er is ook een lagere school waar ouders hun kinderen met de auto halen en brengen. Volgens de vrouw parkeren ze daar zonder te betalen en daarom wil zij haar geld voor de parkeervergunning terug. Ze heeft hierover al veel klachten ingediend en ook met de burgemeester gemaild. De gemeente heeft laten weten dat er wel degelijk gehandhaafd wordt maar dat er geen ernstige parkeerovertredingen zijn geconstateerd. Wel is er sprake van "kortdurende verkeersinfarcten" door werkzaamheden rond de school. De gemeente is niet bereid het geld voor haar parkeervergunning te restitueren. De vrouw kan zich niet vinden in de klachtafhandeling en wendt zich tot de ombudsman. Dit onderzoek loopt nog.

#### **KIM 3925 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht**

Een man van 82 beschikt over een klike om zijn afval wekelijks op de stoep aan te bieden. Hij heeft als alleenstaande niet zoveel afval en de klike is dan ook zelden vol. Medio april 2017 ontvangt hij een brief van de afdeling Straattoezicht dat de gemeente onjuist aangeboden

afval – een enveloppe met zijn adres - heeft aangetroffen bij een ondergrondse afvalcontainer verderop in de buurt. De gemeente is voornemens om de verwijderingskosten bij hem in rekening te brengen. Een van zijn kinderen maakt namens hem tegen dit voornemen bezwaar. De man ontkent de aangetroffen enveloppe bij de betreffende ondergrondse afvalcontainer te hebben achtergelaten. Hij laat weten nooit van de ondergrondse afvalcontainer gebruik te maken omdat hij immers zijn eigen kliko heeft. Mogelijk is er door een onbevoegde afval uit zijn kliko gepakt dat vervolgens bij de ondergrondse afvalcontainer is achtergelaten. De man voegt hier aan toe dat er ook wel eens wat misgaat met de postbezorging en dat het niet ondenkbaar is dat post voor hem bestemd bij een ander wordt bezorgd met alle gevolgen van dien. De heer Schimmel legt ook een bezoek aan het stadhuis af om iemand van de afdeling Straattoezicht te spreken om zijn kant van het verhaal toe te lichten. Dit lukt echter niet. De afdeling Straattoezicht stuurt hem een brief waarin wordt aangekondigd dat de vordering wordt doorgezet. De man kan zich in deze gang van zaken niet vinden en legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman legt de zaak aan de afdeling Straattoezicht voor. De afdeling Straattoezicht meet de afstand tussen het adres van de man en de plaats waar het afval is gevonden. Het komt de afdeling Straattoezicht niet aannemelijk voor dat de man – mede gezien zijn leeftijd - het afval daar heeft weggegooid. De afdeling Straattoezicht biedt excuses aan en besluit de factuur in te trekken en het reeds betaalde geld terug te betalen. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 4007 Maatschappelijk Domein, Jeugdteams**

Een vader van een 12-jarige zoon niet geholpen door Jeugdbescherming. De onderlinge verstandhouding is slecht en vader wil niet meer meewerken, een gesprek tussen hem en Jeugdbescherming heeft daarin niet geholpen. Nadat hij zijn onvrede heeft geuit bij de kinderombudsman en Jeugdbescherming nodigt de teamleider hem uit voor een nieuw gesprek. De kinderombudsman vindt dit een goede stap en adviseert vader zich te laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon van het Advies- en klachtenbureau Jeugdzorg, het AKJ. Een vertrouwenspersoon kan helpen het gesprek voor te bereiden. Ook kunnen zij, indien gewenst, aanwezig zijn bij het gesprek. De kinderombudsman overlegt hierover met het AKJ, zij nemen contact op met vader. De kinderombudsman ziet nu geen verdere rol voor zichzelf en sluit het dossier.

#### **KIM 4030 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Burgerzaken**

Een man en vrouw beklagen zich over de weigering van de gemeente om hen in te schrijven op hun woonadres. Deze mensen hebben daardoor ruim drie jaar niet ingeschreven gestaan, met alle (met name financiële) gevolgen van dien. Zo dient er binnenkort een rechterlijke procedure over ontvangen boetes in het kader van de Wegenverkeerswet omdat het paar hun ongebruikte scooters niet konden schorsen als gevolg van het feit dat ze niet ingeschreven stonden. Deze mensen ontvangen beide een WIA-uitkering en zijn arbeidsongeschikt. Doordat zij zich niet konden verzekeren hebben zij drie jaar lang hun eigen zorgkosten moeten betalen. Het stel dient een klacht in bij de gemeente Zaanstad en benadert tegelijkertijd de ombudsman. De ombudsman verzoekt Zaanstad om een afschrift van de klachtafdoening. Dit onderzoek loopt nog.

#### **KIM 4031 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Concernondersteuning, afdeling Juridische Zaken**

Een man heeft schade aan het toegangshek van zijn woning. Medio mei 2017 stelt hij de gemeente daarvoor aansprakelijk. De gemeente zegt toe dat iemand van het wijkteam contact met hem zal opnemen. De man zoekt ook contact met de verzekeringsadviseur van

de afdeling Juridische Zaken en wil dat er iemand langskomt om over een oplossing te praten. Het contact komt niet tot stand. De man stuurt een e-mail naar de verzekeringsadviseur cc naar de ombudsman. De ombudsman verwijst de man naar de voorliggende klachtenprocedure als hij niet tevreden is over de wijze waarop de gemeente met zijn schademelding omgaat. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 4045 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen**

Een man uit Zaanstad belt en mailt de ombudsman om de jaaropgaaf 2016 van de uitkering Participatiewet van zijn zoon niet klopt. De daarop vermelde ingehouden loonheffing is lager dan bleek uit de maandelijkse uitkeringsspecificaties. Een medewerker van de gemeente adviseerde de man om een bezwaarschrift in te dienen en via deze weg vroeg de man de gemeente dan ook de jaaropgave te herzien. De reactie daarop was dat het bezwaar niet ontvankelijk is en zonder nadere toelichting dat de financiële afdeling niet over zal gaan tot een correctie van de jaaropgaaf. Deze gang van zaken is voor de man onbegrijpelijk. De ombudsman deelt de mening van de man dat de uitleg van de gemeente onvoldoende is en stelt de gemeente een aantal vragen. Daarop komt de gemeente met een duidelijke uitleg en blijkt de jaaropgaaf wel correct. Door een fout is er op de maandelijkse uitkeringsspecificaties een onjuist bedrag aan ingehouden loonheffing vermeld. Dit had de gemeente in een eerder stadium duidelijker moeten uitleggen. De man kan zich vinden in deze uitleg waarop de ombudsman het dossier sluit.

#### **KIM 4048 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Belastingen, afdeling Heffing en Invordering**

Een vrouw moet rondkomen van een bescheiden inkomen. Zij ontvangt een WIA-uitkering en heeft hoge ziektekosten. In 2016 vraagt zij kwijtschelding aan van gemeentelijke belastingen. Haar aanvraag wordt afgewezen. In juni 2017 ontvangt zij een aanmaning om de aanslag van € 646,- binnen 14 dagen te betalen. Zij kan de aanslag niet betalen. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. De afdeling Heffing en Invordering laat weten dat geen kwijtschelding was verleend vanwege teveel saldo. Met die uitspraak volgde de gemeente de uitkomst uit de geautomatiseerde toets die enkele maanden daarvoor was gedaan door het Hoogheemraadschap. Daarbij is geen acht geslagen op het (kort daarvoor) afgehandelde verzoek over 2015 toen wel kwijtschelding was verleend. De afdeling Heffing en Invordering stelt vast dat er geen sprake meer is van vermogen en zal daarom alsnog volledige kwijtschelding verlenen voor het belastingjaar 2016. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 4078 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht**

Als een vrouw van 80 haar vuilniszak medio april 2017 naar de ondergrondse afvalcontainer brengt, blijkt de klep van de afvalcontainer defect. Zij neemt de vuilniszaak weer mee naar huis. Dit gebeurt zo enkele keren. Na enkele dagen ligt er een berg afvalzakken bij de container. De vrouw besluit haar vuilniszak op de hoop achter te laten. Zij is onaangenaam verrast als zij een factuur van € 127,- ontvangt voor de kosten van verwijdering van haar afvalzak. De dochter van de vrouw neemt contact met de gemeente op om de 'boete' ongedaan te krijgen. De gemeente is niet bereid de factuur in te trekken. De dochter legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman stuurt besluit - na overleg met haar - de klacht niet in onderzoek te nemen. De ombudsman heeft onvoldoende aanwijzing dat de gemeente onbehoorlijk heeft gehandeld en sluit het dossier.

**KIM 4082 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Burgerzaken**

De gemeente publiceert de naam van een pasgetrouwd stel in de krant. Het echtpaar kan zich daarin niet vinden omdat zij op het formulier 'melding voorgenomen huwelijk' juist duidelijk hadden aangegeven dat hun naam niet in de krant moest worden gepubliceerd. Het stel dient een klacht in bij de gemeente. De gemeente betreurt de zaak ten zeerste en is bereid het stel een bos bloemen te sturen. Het echtpaar bedankt daarvoor en vindt een financiële compensatie op zijn plaats. Zij leggen de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman verwijst het echtpaar naar het juridisch loket voor advies voor het indienen van een schadeclaim. De ombudsman sluit het dossier.

**KIM 4095 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Concernondersteuning, afdeling Juridische Zaken**

Een advocaat legt eind juni 2017 het volgende aan de ombudsman voor. Hij wacht sinds 31 maart 2017 – de dag waarop hij de nadere gronden op een bezwaarschrift heeft ingediend – op een beslissing van het college. Hij had de nadere gronden eerder willen indienen ware het niet dat de gemeente hem pas na twee maanden een kopie van het dossier heeft opgestuurd. De ombudsman laat de advocaat weten dat een onderzoek geen toegevoegde waarde heeft omdat de advocaat de gemeente al in gebreke heeft gesteld. De advocaat vraagt de ombudsman ook onderzoek te doen naar wat er in dit dossier allemaal verkeerd is gegaan. De ombudsman verwijst de man wat dat betreft naar de voorliggende klachtenprocedure van de gemeente. Er is geen reden om die voorliggende klachtenprocedure over te slaan. Indien de advocaat binnen 6 weken geen antwoord krijgt op zijn klacht of indien hij zich niet kan vinden in de beantwoording, kan hij de zaak aan de ombudsman voorleggen. De ombudsman sluit het dossier.