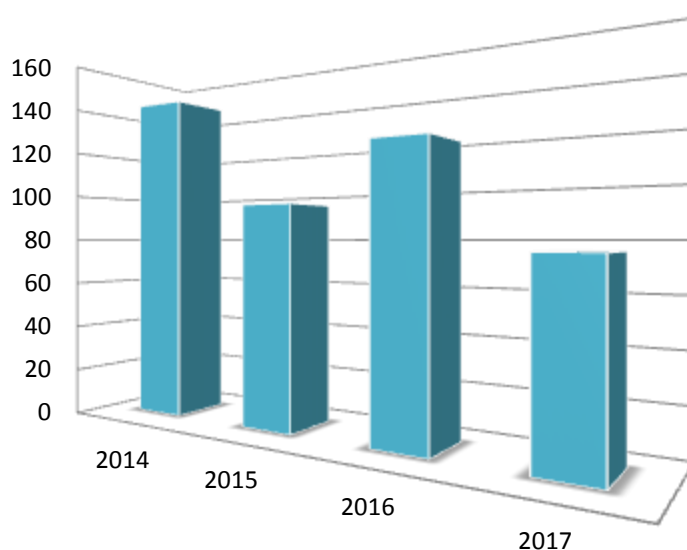


Kwartaalrapportage Gemeentelijke Ombudsman nr. 3 2017 Zaanstad

Inleiding

Nadat het aantal verzoeken dat bij de ombudsman binnenkwam sinds 2013 afnam, is het aantal verzoeken in 2016 weer gestegen. In de eerste 3 kwartalen 2017 heeft de ombudsman 76 verzoeken tot onderzoek ontvangen. De verwachting is dat het aantal verzoeken in 2017 lager uitkomt dan het aantal verzoeken in 2016. In het 3^e kwartaal 2017 waren de verzoeken verspreid over 8 sectoren en 12 afdelingen.

Cijferoverzichten en analyse



	2014	2015	2016	2017
■ Aantal verzoeken	143	95	119	76

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

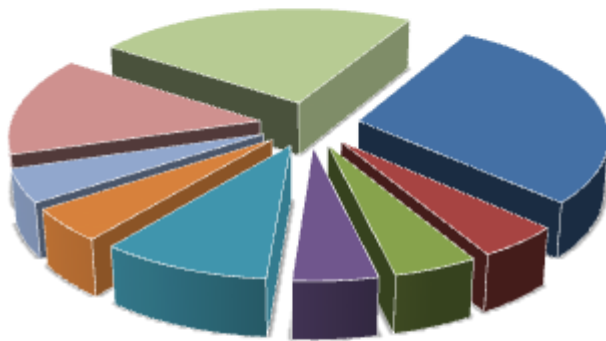
onderverdeling verzoeken naar sectoren

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 sector Services 6 en de sector Veilheid en Handhaving 5. Verder is het aantal verzoeken (ook) dit kwartaal verspreid over verschillende sectoren. Over de sectoren Frontlijn 1, Stedelijke Ontwikkeling 1, Openbare Ruimte 2, Kennis en Expertise 1, Belastingen 1, KCC 3. Een dossier had betrekking op de Sociale Wijkteams.

2017 Q3



- Maatschappelijk Domein, sector Services 6
- Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams 1
- Maatschappelijk Domein, sector Frontlijn 1
- Stedelijk Domein, sector Stedelijke Ontwikkeling 1
- Stedelijk Domein, sector Openbare Ruimte 2
- Stedelijk Domein, sector Kennis en Expertise 1
- Dienstverlening & Bedrijfsvoering, sector Belastingen 1
- Dienstverlening & Bedrijfsvoering, sector KCC 3
- Dienstverlening & Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving 5

cirkeldiagram met het aantal verzoeken per sector in het 3^e kwartaal 2017

actualiteiten

Met ingang van 25 september 2017 heeft de gemeente Zaanstad een nieuwe gemeentesecretaris en met ingang van 27 september 2017 een nieuwe burgemeester. Mevrouw Cis Apeldoorn is de nieuwe gemeentesecretaris en de heer Jan Hamming de nieuwe burgemeester. Een kennismakingsgesprek met de ombudsman is gepland.

afgesloten zaken

KIM 604 Maatschappelijk Domein, Jeugdteams

Als het met een kind niet goed gaat op een school, kan er op basis van Passend onderwijs binnen de school een passend aanbod gecreëerd worden met hulp, ondersteuning of een ander onderwijs aanbod. Daarnaast zijn er scholen voor speciaal onderwijs. De gemeente biedt in bepaalde gevallen leerlingenvervoer aan naar de dichtstbijzijnde passende school. Een jongen is heel ongelukkig op zijn basisschool in Zaanstad en uit onderzoek van een psycholoog in 2014 blijkt dat het kind hoog begaafd is. Op dat moment is het aanbod op zijn school ondanks een

plusklas niet geschikt en gaat het kind naar een school voor hoogbegaafde kinderen in een andere gemeente. Voor dat schooljaar vertrekt de gemeente leerlingenvervoer. Voor het jaar daarna stelt het Samenwerkingsverband van basisscholen in Zaanstad (SWV) dat er wel passend onderwijs is in Zaanstad voor hoogbegaafden en dat deze doelgroep beter op reguliere scholen kan blijven met extra onderwijsaanbod dan op aparte scholen en daarom is leerlingenvervoer niet aan de orde. De vader vindt echter dat het SWV het aanbod voor zijn zoon in Zaanstad concreet moet maken, wat ze te ver vinden gaan omdat het enkel om beoordeling aanvraag leerlingenvervoer zou gaan. De ombudsman gaat met de ouder en de gemeente in gesprek en ze spreken af dat de gemeente onderzoek zal laten doen naar de concrete mogelijkheid voor het kind om Passend onderwijs te krijgen in Zaanstad. Een kinderarts maakt een onderzoeksplan waarbij de eerste vraag is of een wisseling van school nu schadelijk voor het kind is. Het onderzoek komt echter niet van de grond doordat er geen psycholoog gevonden wordt die de opdracht wil aannemen. Het hele proces duurt zo lang dat de ombudsman de gemeente voorstelt om tot een compromis met het gezin te komen, wat ook is gebeurd. Hoewel het gezin liever een principe uitspraak had gehad, zijn ze tevreden met deze oplossing. De ombudsman vindt het positief dat de gemeente alsnog bereid was nader onderzoek te doen naar de onderwijsbehoefte en passend aanbod. Helaas bleek het niet haalbaar. De ombudsman leert zelf van deze casus dat het belangrijk is om van te voren de haalbaarheid van een voorstel te onderzoeken.

KIM 1184 Dienstverlening en bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Burgerzaken

Een man wendt zich medio januari 2016 tot de balie Burgerzaken. Hij en zijn Russische partner zijn van plan om zich in Zuid Afrika te vestigen voor een freelance klus. Pas als hij een bewijs van uitschrijving heeft, kan alles hiervoor geregeld worden. Daarnaast staat de naam van zijn vriendin verkeerd geregistreerd in de Basisregistratie Personen. Haar vadersnaam is door de gemeente, volgens de man onterecht, toegevoegd aan haar voornaam. Zo staat haar naam goed in haar paspoort, maar verkeerd in haar verblijfsvergunning en in het Schengen Informatie Systeem (SIS). Ze kan om deze reden het land niet verlaten, maar ook niet werken of een bankrekening openen. De baliemedewerker kan echter niet aan deze verzoeken voldoen. De man wordt hierop boos, waarop de politie gebeld wordt en hij het pand wordt uitgezet. De man krijgt hierop een pandverbod opgelegd van drie maanden. Hij dient hierop verschillende klachten in over de gemeente Zaanstad. De man verzoekt de gemeente daarnaast alsnog om uitschrijving van hem en zijn partner. Dat gebeurt, maar hij ontvangt hier geen bericht van. Zijn partner kan alleen uitgeschreven worden wanneer zij hier in persoon aangifte van komt doen. Zij wordt dus in onderzoek gezet en - nadat ze niet reageert op een verzoek om informatie - drie weken later uitgeschreven. Dit komt voor de man echter te laat. Hij weet niet dat hij inmiddels wel uitgeschreven is en moet de opdracht in Zuid Afrika dus aan zich voorbij laten gaan. Op 10 februari wordt het verzoek tot naamswijziging afgewezen. In verschillende mails beklagen zowel de man als zijn partner zich over de gang van zaken rondom de uitschrijvingen en de weigering tot wijziging van de naam. De gemeente stelt hierop dat zij geen bezwaarschrift kunnen terugvinden en een klacht willen zij niet in behandeling nemen als bezwaarschrift. In maart komt de partner van de man erachter dat ze is uitgeschreven. Ze wendt zich direct tot de gemeente met de mededeling dat ze nooit is vertrokken. Ze wordt per die datum met terugwerkende kracht weer ingeschreven. De man komt er via de Belastingdienst achter dat hij ook is uitgeschreven. Hij stelt dat om deze reden ook zijn paspoort is ingenomen door de politie tijdens een routinecontrole. Dit paspoort is echter nergens meer terug te vinden. De ombudsman organiseert een intervisiegesprek met de gemeente. Het belangrijkste punt hier is het adresonderzoek. Het had volgens de ombudsman in de rede gelegen dat de gemeente de man had gewaarschuwd op het moment dat hij wél uitgeschreven zou worden. Daarnaast wordt de registratie van de naam besproken. De gemeente stelt hierover dat het echtpaar nooit bezwaar heeft aangetekend tegen de afwijzing van de aanvraag wijziging naam. Hij had de

brief namelijk niet moeten afgeven aan de balie maar moeten opsturen. De brief was wel bekend maar is dus nooit als bezwaar in behandeling genomen, hetzelfde geldt voor alle mails die de man aan de zaak geweid heeft. De ombudsman kan zich hier niet in vinden. De gemeente had dit gewoon als bezwaar of anders als klacht in behandeling moeten nemen. Inhoudelijk is er echter niets te doen aan de registratie van het zogenoemde patroniem (de vadersnaam). Omdat Basisregistratie Personen geen apart vakje heeft voor een vadersnaam, wordt die nu toegevoegd aan de voornaam. Daar kan de gemeente niets aan veranderen. De ombudsman kaart het probleem nog wel aan bij de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken. Maar daar is ook niet zomaar een oplossing voor handen. Ten slotte het paspoort. De ombudsman heeft onderzoek gedaan bij verschillende politieregio's, maar het paspoort is niet boven water gekomen. Hij adviseert de man een klacht in te dienen bij de politie zelf. De zaak wordt gesloten.

KIM 2147 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een vrouw wendt zich in paniek tot de ombudsman. Zij heeft bijstand van de gemeente en zij had een baantje. Doordat medewerkers van de gemeente de werkgever hebben benaderd om haar meer uren te geven, is ze deze baan kwijtgeraakt. Ze heeft zelf een ander baantje gevonden en ook daar komen betrokken medewerkers opnieuw onaangekondigd langs om met de werkgever over het aantal uren te praten. Deze was niet aanwezig. De vrouw heeft een klacht ingediend bij de gemeente over deze handelswijze, maar wendt zich tot de ombudsman omdat ze doodsbenuwd is haar baan opnieuw te verliezen. De ombudsman doet een spoedverzoek aan de gemeente om elk bezoek aan de werkgever te staken zolang de klacht nog in behandeling is. De gemeente laat weten aan dit verzoek tegemoet te komen. De ombudsman informeert de vrouw hierover en adviseert haar de klachtbehandeling af te wachten. De ombudsman stelt nog wel vragen aan de gemeente in hoeverre rekening gehouden wordt met haar omstandigheden. Ook vindt de ombudsman dat de gemeente te lang over de beslissing op het bezwaarschrift heeft gedaan. De vrouw laat de ombudsman weten dat zij nog steeds ontevreden is over de gemeente en heeft er geen fiducia meer in; ze stopt haar uitkering. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 2856 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Een inwoner van de gemeente heeft bij de gemeente parkeeroverlast bij hem in de buurt gemeld. Er wordt volgens hem regelmatig op uitritten, in bochten en op het trottoir geparkeerd. De afdeling Handhaving verschijnt pas daags na de meldingen en treft dan niet de situatie van de melding aan. Op basis van de situatie op dat moment wordt geconcludeerd dat er geen probleem is. De melding is daarmee dan ook afgehandeld. De gemeente redeneert dat indien er tijdens een controle geen overlast wordt geconstateerd het probleem dus is opgelost. De man dient een klacht in bij de gemeente. De ombudsman informeert naar de klachtafhandeling bij de gemeente, die laat weten dat de klacht niet bekend is. De toename van de parkeeroverlast heeft te maken met wegwerkzaamheden in die periode. De klacht wordt meegenomen in de route van de handhavers.

KIM 2966 Stedelijk Domein, sector Stedelijke Ontwikkeling, afdeling Projectmanagement

Een echtpaar koopt in 2014 een kavel en bouwt daarop hun eigen huis. Hun zelfbouwwooning is als een van de eerste klaar. De gemeente wacht met de aanleg van de weg voor hun huis totdat het laatste huis in hun straat is gebouwd. Ook moet de gemeente wachten totdat een brug aan het eind van de straat wordt gebouwd. Dit alles om te voorkomen dat zwaar vrachtverkeer een nieuw aangelegde weg direct kapot rijdt. Begin januari 2017 wenden zij zich tot de ombudsman. Zij vertellen over de problemen die zij ondervinden met het feit dat zij op

een blubberige en rommelig bouwterrein wonen. Zij vinden dat de gemeente in gebreke blijft bij de aanleg van een verharde weg en met het toezicht op de bouwrommel. De ombudsman start een onderzoek en laat het echtpaar weten dat hij de handelwijze van de gemeente niet onbehoorlijk acht. Zij wonen immers op een bouwterrein met alle vervelende consequenties van dien. Het echtpaar is het daar niet mee eens. De ombudsman ziet aanleiding om nader onderzoek te doen. Ook gaat hij ter plaatse schouwen. Verder vindt er begin juli 2017 een gesprek plaats op het stadhuis met het echtpaar, de verschillende betrokken medewerkers van de gemeente en de ombudsman. De gemeente zegt dat altijd duidelijk is geweest dat er geen einddatum te stellen is aan de afronding van het bouwproject omdat deze afhankelijk is van het tijdpad van de (zelf)bouw van de woningen. Er is veelvuldig gecommuniceerd dat de bouwweg pas vervangen wordt zodra het laatste huis klaar is. Dit is ook zo vastgelegd in de koopovereenkomst. De bouwweg voldoet volgens de gemeente aan alle technische eisen. De gemeente erkent dat er tweemaal een onjuiste terugkoppeling heeft plaatsgevonden. Dit betreft de loopschotten in de tuin van het echtpaar; deze zijn niet door de gemeente bekostigd, maar door de familie zelf. En wat betreft de parkeerplekken zijn niet twee, maar is één parkeerplek aangelegd en aan de familie beschikbaar gesteld. Voor deze foute antwoorden biedt de gemeente excuses aan. De gemeente vindt de hele situatie ook vervelend en heeft begrip voor het ongemak. De gemeente zal met de bouwplaatscoördinator afstemmen dat het bouwprotocol weer met kracht wordt nageleefd en besproken met de (zelf)bouwers. Er komt opnieuw extra aandacht voor het feit dat puin niet rond mag slingeren. Verder biedt de gemeente de mogelijkheid om vanaf begin oktober 2017 twee rijen stalen rijplaten neer te leggen over de bouwweg, tot de woning van de familie. De gemeente vraagt wel om een adempauze. Aangezien het echtpaar een bovengemiddeld aantal contactmomenten met de gemeente heeft gehad - meer dan honderd e-mails, tientallen telefonische contacten en persoonlijke contactmomenten - wil de gemeente dat het aantal meldingen en verzoeken vanuit de familie tot oktober 2017 drastisch wordt beperkt. De ombudsman komt tot de volgende overwegingen. Vooropgesteld vindt hij dat het risico van langdurig op een bouwterrein wonen voldoende duidelijk was, en dus voor rekening van de familie komt. Hij kan zich echter niet vinden in het feit dat de gemeente op een bepaald moment heeft gesuggereerd dat het echtpaar de vertraging van de aanleg van de weg aan zichzelf te wijten heeft omdat zij tegen de komst van meergezinswoningen in bezwaar zijn gegaan. Dit argument van de gemeente komt, ook al is dat niet zo bedoeld, voor de burgers over als een 'jij-bak'. Ook omdat de betreffende te bouwen woningen via de achterzijde kunnen worden bereikt. De vertraging komt trouwens ook doordat de gemeente zelf een uitgebreide procedure is gestart om de bouw van meergezinswoningen mogelijk te maken. Verder heeft de ombudsman zelf gezien dat het bouwterrein rommelig is en dat er bouwmaterialen rondslingeren, en bouwactiviteiten niet voldoende zijn afgeschermd (met hekken). Hij heeft dan ook de indruk dat het toezicht van de gemeente op het bouwterrein tekort is geschoten. Aangezien de gemeente passende maatregelen heeft genomen, hoopt hij dat deze overlast tot het verleden behoort. Verder komt de reactie van de gemeente om tot een adempauze te komen qua contact-momenten de ombudsman niet behoorlijk over. De gemeente handhaaft onvoldoende op rondslingerend bouwpuin, reageert niet op terugbelverzoeken en raakt stukken kwijt. De ombudsman vindt dat burgers altijd met hun vragen en klachten bij de gemeente terecht moeten kunnen. Hij vindt het dan ook verstandig dat een aanspreekpunt en escalatie aanspreekpunt is afgesproken. De twee vergissingen heeft de ombudsman als zeer storend ervaren. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 3115 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een man dient eind november 2016 een aanvraag in voor een bijstandsuitkering. In het kader van de aanvraag leggen twee medewerkers van de afdeling Uitkeringen een huisbezoek bij de

man af. De man ervaart het bezoek als heel onprettig. Eind januari 2017 kent de gemeente de man een bijstandsuitkering toe. De man kan zich niet vinden in het feit dat de gemeente een korting toepast omdat hij geen woonkosten zou hebben. De man legt de zaak aan de ombudsman voor die de klacht ter behandeling naar de gemeente doorstuurt. De gemeente handelt de klacht af en biedt de man excuses aan. Tegen de korting maakt hij bezwaar. Zolang de bezwaarprocedure loopt acht de ombudsman het niet zinvol een onderzoek in te stellen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 3166 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een man bezoekt het spreekuur van de ombudsman. Hij beklagt zich over zijn bewindvoerder. Hij heeft een moeizame relatie met hem. Sinds de bewindvoerder zijn schulden regelt zijn deze volgens hem opgelopen in plaats van afgenomen. In november 2016 toen de man eerder hetzelfde aan de ombudsman voorlegde, heeft de ombudsman het Sociale Wijkteam gevraagd te bemiddelen. De man laat nu weten dat het Sociale Wijkteam de kant van de bewindvoerder kiest. De Sector Belastingen heeft de man eind januari 2017 een brief gestuurd dat hij niet in aanmerking komt voor kwijtschelding. Vastgesteld is dat hij teveel vermogen heeft. De sector stelt hem in de gelegenheid om bewijsstukken op te sturen om zijn vermogenspositie nader aan te tonen. Gezien zijn geestelijke beperkingen heeft de man daarbij hulp nodig. De ombudsman ziet aanleiding om Vangnet te vragen naar deze zaak te kijken en in samenspraak met het wijkteam contact met de bewindvoerder op te nemen en naar de kwijtschelding te kijken. Vangnet en het Wijkteam zijn bereid samen naar de zaak te kijken. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 3254 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een vrouw vraagt een bijstandsuitkering aan. Het proces verloopt volgens haar niet heel voortvarend en op haar verzoek om voorschot wegens broodnood wordt niet adequaat gereageerd. De vrouw laat de ombudsman weten dat zij tijdens het intakegesprek ook onheus is bejegend. De detentie van haar partner is voor de gemeente reden tot wantrouwen en beïnvloedt de besluitvorming over de toekenning van de uitkering. De ombudsman verwijst de vrouw op de nog openstaande klachtenprocedure en sluit het dossier.

KIM 3582 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Voorzieningen

Na de invoering van de eigen bijdrage voor hulp vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning 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 rappellen, 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 als ze die 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 3805 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een man is het niet eens met de wijze waarop de gemeente zijn klacht heeft afgehandeld. Uit de klachtafhandelingsbrief is op te maken dat de meningen recht tegenover elkaar staan: de man voelde zich zeer geschoffeerd terwijl de medewerkers het gesprek als positief hebben

ervaren. De ombudsman initieert een gesprek met de twee medewerkers, hun leidinggevende en de man zelf. Het doel van het gesprek is tweeledig: enerzijds rechtdoen doen aan het gevoel van de man en anderzijds de kant van de gemeente en medewerkers aan bod laten komen. Met betrekking tot het gedeelte 'aftrek vanwege ontbreken woonkosten' wijst de ombudsman op de mogelijkheid dat in gevolge art. 27 PW de gemeente de toeslag lager kan vaststellen. De gemeente is dus niet verplicht om de uitkering te korten. De gemeente geeft aan dat hierin een eigen beleid gevoerd wordt. Er is een "normenboekje" waarin een minimumnorm is opgesteld. De ombudsman doet geen uitspraken over de inhoud van gemeentelijk beleid. Wél adviseert de ombudsman de gemeente dringend dit soort beschikkingen duidelijk te motiveren en uit te leggen. De financiële ondergrens is een politieke kwestie. Hierover zal de man bij de gemeente meer informatie over opvragen. De ombudsman begrijpt dat aan dit gemeentelijk beleid een (juridisch) rechtmatigheidstoets is verbonden en is in die zin dan ook niet iets waar de ombudsman over gaat. De ombudsman het dossier.

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. Hiervoor ontvangt de man een boete. Hij dient hierover een klacht in bij de gemeente. 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 de afdeling Straattoezicht rekening gehouden heeft met het feit dat het aantal plekken door de werkzaamheden gering was. De gemeente 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 het 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 de afdeling Straattoezicht 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 gewezen. 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 overtredders beboet zijn in de straat. De man was dus niet de enige. 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. Hij sluit het dossier.

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

Een man van 82 beschikt over een kliko om zijn afval wekelijks op de stoep aan te bieden. Hij heeft als alleenstaande niet zoveel afval en de kliko 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 man 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 4031 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, afdeling 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 handelwijze van de gemeente. 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 adviseert de man om een bezwaarschrift in te dienen en via deze weg vraagt de man de gemeente dan ook de jaaropgave te herzien. De gemeente verklaart het bezwaar niet ontvankelijk en gaat niet over tot een correctie van de jaaropgaaf. De man vindt dit onbegrijpelijk. De ombudsman deelt de mening van de man dat de uitleg van de gemeente onvoldoende is en hij stelt de gemeente een aantal vragen. Daarop komt de gemeente met een duidelijke uitleg en dan blijkt de jaaropgaaf wel correct. Door een fout stond 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 en de ombudsman sluit het dossier.

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 vuilniszak weer mee naar huis. Dit gebeurt nog 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.

nieuwe zaken

KIM 4121 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Burgerzaken

Een man maakt melding bij de gemeente dat iemand zich zonder toestemming op zijn adres heeft ingeschreven. Het adresonderzoek duurt 4 weken en de man zit al die tijd in zijn maag met de post van o.a. incassobureaus voor deze persoon. De man legt zijn klacht over de gang van zaken aan de ombudsman voor. Aangezien de gemeente nog niet op de klacht heeft kunnen reageren, vraagt de ombudsman of hij de klacht naar de gemeente zal doorsturen. Wanneer de man op dit voorstel niet reageert, sluit de ombudsman het dossier.

KIM 4131 Maatschappelijk Domein, sector Frontlijn, afdeling Vangnet

Een vrouw is al een jaar dakloos. Zij woont in een tent. De gemeente heeft een wooncontainer beschikbaar gesteld maar de vrouw heeft de voorgestelde locatie geweigerd. De situatie in de tent blijkt niet veilig voor de vrouw. Zij wordt slachtoffer van een ernstig incident. De vrouw neemt de volgende ochtend contact met de ombudsman op. De ombudsman stelt een onderzoek in. Dan blijkt dat Vangnet en GGD bij de zaak betrokken zijn. De gemeente regelt noodopvang voor de vrouw en zorgt ervoor dat de vrouw op korte termijn in de wooncontainer haar intrek kan nemen. Nu de gemeente voortvarend voor een oplossing zorgt, ziet de ombudsman geen aanleiding om het onderzoek voort te zetten. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4133 Stedelijk Domein, sector Kennis en Expertise, afdeling Grondzaken

Een man huurt sinds 1999 een perceel water van de gemeente. In 2013 wordt hem duidelijk dat de boot van de buurman al die jaren deels in zijn water lag. Deze buurman is onderhuurder/gebruiker. De man heeft het vermoeden dat de gemeente het overlappende deel van het perceel zowel aan hem als aan de hoofdhuurder naast hem verhuurt. Uit nader onderzoek blijkt dat niet zo te zijn. Op papier klopt alles. De gemeente komt met de man en de hoofdhuurder overeen om de feitelijke

situatie in overeenstemming te brengen met de juridische werkelijkheid. De huurcontracten worden aangepast en de man staat een stuk water af aan zijn buurman. De gemeente betaalt de man over de periode 2014 – 2016 een deel van de huurpenningen terug. De man wil dat de gemeente hem ook de huur over periode 1999 – 2013 terugbetaalt. De gemeente is daartoe niet bereid. Het is immers de buurman die ten onrechte een deel water in gebruik had zonder dat die de gemeente is aan te rekenen. Hij komt er met de gemeente niet uit en legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. Daar komt uit naar voren dat de gemeente geen blaam treft. De buurman is in eerste instantie bereid om de man een vergoeding te betalen voor alle jaren dat hij abusievelijk een deel van het perceel water heeft gebruikt. Hij is daartoe alleen bereid als hij het perceel water op zijn naam kan huren. De ombudsman legt een bezoek af aan de man samen met twee betrokken medewerkers van de gemeente. De gemeente verklaart zich bereid om de buurman als huurder te accepteren als de hoofdhuurder daar ook aan wil meewerken. Na dit gesprek benadert de man zijn buurman (onderhuurder/gebruiker). De buurman komt terug op zijn eerdere toezegging omdat hij geen belang meer heeft om mee te werken. De zaak komt daarmee tot een einde. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4155 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Openbare Orde en Veiligheid

Een echtpaar woont in een appartement aan de Zaan. Zij ondervinden veel geluidsoverlast van jongeren die in de Zaan zwemmen. Met mooi weer is er overlast tussen 10:00 en 22:00 uur, er wordt gegild en geschreeuwd. Officieel is het verboden om in de Zaan te zwemmen. Het is levensgevaarlijk door de scheepvaart. Grote boten zorgen voor stromingen die zwemmers onder water kunnen trekken. Langs de kade heeft de gemeente trappetjes aangelegd zodat drenkelingen gemakkelijk vanuit het water de kade kunnen bereiken. Dezelfde trappetjes maken het voor de jeugd juist aantrekkelijk om op die plaats te gaan zwemmen. Het echtpaar begrijpt niet waarom de gemeente ter hoogte van hun appartementencomplex wel 18 trappetjes heeft aangelegd maar verderop langs de kade niet. Op deze manier concentreert de zwemoverlast zich bij hun flat. De ombudsman geeft het echtpaar in overweging om bij de burgemeester een verzoek tot handhaving in te dienen. Het lijkt er immers op dat de gemeente niet handhavend optreedt tegen overtreding van het zwemverbod. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4156 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Burgerzaken

Een vrouw is de wanhoop nabij. Na een verblijf in Gambia bleek ze bij thuiskomst gescheiden, haar echtgenoot had eenzijdig een scheiding aangevraagd. Zij raakt dakloos en kan zich nergens inschrijven. Evenmin heeft zij inkomsten. Door de stress krijgt zij ernstige gezondheidsklachten. Ze probeert van alles om een briefadres te krijgen maar dit lukt niet. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 4177 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Een man werkt in Zaanstad maar woont elders. Hij is in het bezit van een parkeervergunning voor parkeerterrein De Burcht. Op dit terrein worden soms evenementen gehouden. Wanneer De Burcht door zo'n soort activiteit niet toegankelijk is, heeft hij als vergunninghouder het recht om op elke andere plek in de gemeente (gratis) te parkeren. Dit staat vermeld in de vergunning. Wanneer hij tijdens zo'n evenement genoodzaakt is ergens anders te parkeren, gebeurt het regelmatig dat hij een naheffingsaanslag krijgt. Zodra hij een parkeerwachter hierop aanspreekt geeft deze aan dat hij een fout heeft gemaakt, maar dat de naheffingsaanslag eerst betaald moet worden en dat vervolgens bezwaar kan worden

aangetekend. De gemeente heeft maximaal 1,5 jaar de tijd om een onterechte naheffingsaanslag terug te betalen. Dit betekent dat de man voor iedere naheffingsaanslag € 60,- á € 70,- euro moet betalen voordat hij na bezwaar het geld weer terugkrijgt. De man wendt zich tot de ombudsman en laat weten dat hij 3 maal een klacht heeft ingediend bij de gemeente. In zijn klachten vraagt hij om een oplossing voor dit probleem van de herhalende onterechte naheffingsaanslag. De eerste twee klachten zijn na enige tijd op de status afgehandeld gezet, zonder de man telefonisch of per mail hierover is geïnformeerd. Naar aanleiding van de derde klacht is hij teruggebeld en is hem verteld dat hij de laatste parkeerboete niet hoeft te betalen. Toen hij aangaf dat zijn klacht ging over de herhalende parkeerboetes en over wat er gaat gebeuren om dit in de toekomst te verminderen kreeg hij geen antwoord. De parkeerboete hoefde hij niet te betalen. De man vindt niet dat de gemeente zijn klachten serieus heeft genomen. De ombudsman legt het relaas van de man aan de afdeling Straattoezicht voor die het volgende laat weten.

Sinds 1 januari 2016 heeft de gemeente aan het bedrijf waar de man werkt 3 naheffingen onterecht opgelegd. Het kan zijn dat de man in 2016 meerdere naheffingen heeft gekregen maar de gemeente kent zijn kenteken niet. De vergunning is namelijk aan het bedrijf verleend op bedrijf en niet op kenteken. De naheffingsaanslagen zijn niet eerst betaald en er is geen beschikking opgestuurd. Binnen 2 dagen is de naheffingsaanslag geseponeerd door de Teamleider nadat hierover telefonisch contact is geweest. Er zijn in 2016 nieuwe fiscalisten aangetrokken en wellicht hebben zij er niet bij stil gestaan dat een Burchtvergunning andere regels heeft en hebben zij abusievelijk de naheffingsaanslag opgelegd. Als er een evenement op de Burcht is mag immers elders in de stad gratis geparkeerd worden. Deze regel geldt ook voor de marktkooplieden met een marktvergunning. Inmiddels informeert de Teamleider de fiscalisten eerder als een evenement plaatsvindt op de Burcht. Dat zij worden herinnerd aan de regels. De afdeling Straattoezicht heeft de man wel direct te woord gestaan en excuses aangeboden. De reactie van de afdeling Straattoezicht nuanceert het door de man geschetste beeld. De man heeft klaarblijkelijk – gelukkig – nooit de naheffingsaanslag eerst moeten betalen en pas het geld maanden later na beslissing op bezwaar teruggekregen. De afdeling Straattoezicht heeft steeds de naheffingsaanslag na een telefoontje van de man direct ongedaan gemaakt. De afdeling heeft daarmee voortvarend opgetreden. De ombudsman is wel van mening dat het eigenlijk nooit zover had moeten komen. Hij hoopt dat de genomen maatregelen – het (beter) informeren van de betrokken fiscalisten – zijn vruchten afwerpt. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4210 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een man vraagt de ombudsman wederom om hulp. Hij ondervindt nog steeds problemen met zijn bewindvoerder. Het gaat om een incasso van GGN. Ook heeft een medewerker van het Sociale Wijkteam geen contact met hem opgenomen terwijl dit wel uitdrukkelijk was afgesproken. De ombudsman informeert bij de gemeente die laat weten dat er wel contact is geweest tussen het Sociale Wijkteam en de man, maar dat de man geen vervolgspraak meer wilde inplannen. Verder heeft de bewindvoerder aan de gemeente laten weten dat hij de schuldeisers aanschrijft en bezig is met zijn schulden maar dat het af en toe kan voorkomen dat schuldeisers toch de cliënt zelf weer benaderen in de hoop dat er betaald wordt. Bij deze omstandigheid ziet de ombudsman geen rol meer voor hem weggelegd. Wel adviseert hij de man het spreekuur van het Sociale Wijkteam te blijven bezoeken en zo nodig ene afspraak in te plannen als hij hulp nodig heeft.

KIM 4364 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

De ombudsman spreekt een vrouw uit Zaandam. Zij vertelt dat zij door de afdeling Uitkeringen in de schulden is gekomen omdat die afdeling haar teveel aanvullende uitkering heeft betaald. Zij zegt dat dit over de periode vanaf 2010 tot heden is gebeurd. De vrouw zegt dat zij elke maand keurig haar salarisspecificatie inlevert, maar dat er steeds foute

berekeningen worden gemaakt. De ombudsman informeert bij de gemeente en vraagt of naar haar dossier gekeken kan worden en haar uitgelegd kan worden hoe een en ander wordt berekend en of hij ook op de hoogte kan worden gehouden. Dit doet de gemeente. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4378 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Gebruikstoezicht

Een woning in een rustige buurt wordt niet bewoond maar per nacht of maand via Airbnb verhuurd. De woning wordt verhuurd aan groepen tussen de 13 – 30 personen. Buren ervaren al meer dan een jaar veel (geluids)overlast van de gasten van het woonhuis. Zonder dat de eigenaar aanwezig is, verblijven iedere 2 à 3 dagen allerlei nationaliteiten en groepen in de woning. De politie gaat er soms 3x per avond heen vanwege de overlast. Dan is het maximaal een half uur stil en vervolgens gaat men door met feesten tot 's ochtends vroeg. De gemeente is op de hoogte van de situatie maar heeft aan de overlast geen eind kunnen maken. Een vrouw legt de zaak aan de ombudsman voor die aanleiding ziet een onderzoek in te stellen. De afdeling Gebruikstoezicht bevestigt het verhaal van de vrouw en laat weten dat in de gemeente Zaanstad geen beleid is op vakantieverblijf in de vorm van Airbnb. Het probleem is echter aangekaart bij de burgemeester. De gemeente heeft een aantal controles uitgevoerd bestaande uit een aantal huisbezoeken. Verder zal de gemeente een waarschuwingsbrief opstellen maar deze brief heeft geen juridische lading. De overlast kan bij de politie worden gemeld maar de gemeente heeft geen instrumenten om handhavend op te treden. De gemeente is wel bezig met de ontwikkeling van beleid. De ombudsman laat de vrouw weten op dit moment niets voor haar te kunnen betekenen. Hij stelt wel vast dat de gemeente de problematiek serieus neemt aangezien er beleid zal worden ontwikkeld. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4382 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Gebruikstoezicht

Een vrouw wendt zich tot de ombudsman in verband met de sluiting van een bedrijfspand in Zaanstad. Uit de correspondentie blijkt dat zij zich ook tot de Gemeenteraad heeft gewend en er een hoorzitting gepland staat. De ombudsman ziet daarom nog geen rol voor zich weggelegd en vraagt de vrouw de hoorzitting af te wachten.

KIM4442 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een man benadert de ombudsman hij heeft problemen met de gemeente. Hij is zijn woning kwijtgeraakt en nu heeft de rechter besloten dat hij ook uit de opvang moet. De man staat op de wachtlijst voor andere opvang met de mogelijkheid om uit te stromen naar reguliere opvang maar daar is nu geen plek. Hij is de wanhoop nabij en weet niet meer wat hij moet doen. Hij heeft een uitkering maar is bang dat hij die ook kwijtraakt als hij dakloos wordt. Het blijkt niet mogelijk om een brief adres voor de man geregeld te krijgen. Wel worden er afspraken gemaakt om er voor te zorgen dat er maatwerk geleverd zal worden door de gemeente. Toch gaan er gedurende de procedure dingen mis, onder meer door een gebrekkige communicatie binnen de verschillende betrokken onderdelen van de gemeente. De zaak wordt dan wel voortvarend opgepakt door Werk en Inkomen. De ombudsman is aanwezig bij een gesprek tussen de man en zijn nieuwe klantmanager. Besloten wordt het verleden te laten rusten en samen de mogelijkheden te onderzoeken. Daarbij is wel van belang dat de man zeer regelmatig contact onderhoudt met zijn klantmanager en haar op de hoogte houdt. Dan blijkt de klantmanager de man ook nog aan tijdelijke woonruimte te kunnen helpen. Samen met het wijkteam zal een plan van aanpak worden opgesteld zodat de man vanuit de kamer kan doorstromen naar de opvang. De ombudsman is erg verheugd over deze voortvarende aanpak en werkwijze van de klantmanager Bijzondere Doelgroepen en sluit het dossier.

KIM 4445 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een vrouw dient een klacht in tegen haar klantmanager. Ze zou onheus zijn bejegend door haar. Bovendien zou ze stukken bij haar opvragen die helemaal niet in haar bezit zijn. Tot slot zou de klantmanager ook nog eens terugbelverzoeken niet nakomen. Ze wil nu graag een andere klantmanager. De gemeente handelt de klacht af en laat weten tot twee keer toe telefonisch contact te hebben gezocht met de vrouw om haar te horen in het kader van de klachtafhandeling. Dat is echter niet gelukt. De gemeente stelt in de systemen te hebben gekeken en te hebben geconstateerd dat de klantmanager altijd binnen 48 uur de vrouw heeft teruggebeld. Ten aanzien van het inleveren van stukken laat de gemeente weten dat de klantmanager rekening heeft gehouden met de persoonlijke omstandigheden van de vrouw en haar genoeg tijd heeft gegeven om de stukken alsnog aan te leveren. Kortom, de gemeente verklaart haar klacht ongegrond. Omdat ze het niet eens is met de reactie van de gemeente stapt zij naar de ombudsman. De ombudsman bekijkt de klacht en de reactie van de gemeente Zaanstad en moet constateren dat er onvoldoende aanknopingspunten zijn om het onderzoek voort te zetten. De vrouw kan de klachten niet feitelijk staven. Ten aanzien van de bejegening geldt dat de relazen tegenstrijdig zijn. De reactie van de gemeente Zaanstad is gemotiveerd en niet onbehoorlijk. De ombudsman laat de vrouw weten dat hij niets voor haar kan betekenen in deze kwestie en hij sluit daarom het dossier.

KIM 4524 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een vrouw neemt contact op met de ombudsman. Haar man is januari 2016 van Italië naar Nederland verhuisd. Toen waren zij nog niet getrouwd. De vrouw was in de veronderstelling dat als haar vriend bij haar zou komen wonen dat haar uitkering omhoog zou gaan of dat hij ook een uitkering zou kunnen aanvragen. Nadat haar vriend zich bij haar had ingeschreven werd haar uitkering echter stopgezet. Ze ontving namelijk een alleenstaande uitkering en dit was ze niet meer. Ze heeft toen opnieuw een uitkering aan moeten vragen en hoopte een uitkering 'samenwonend' te ontvangen. Omdat haar man echter geen Nederlandse nationaliteit heeft, heeft hij geen recht op een uitkering. De vrouw ontvangt daarom nog maar de helft van samenwonend. Met twee personen moeten zij nu rondkomen van € 664,- in plaats van € 994,- voor haar alleen. De vrouw is gevrijwaard voor haar sollicitatieplicht in verband met de paniekstoornis waar ze aan lijdt. De enige manier om meer inkomen te genereren is dat de man ook gaat werken. De man is echter door de stress ook ziek geworden en slaagt er onder de druk ook maar niet in om een baan te vinden. Er is inmiddels een huurachterstand van twee maanden en de rekeningen stapelen zich op. Voor schuldhulpverlening komt de vrouw niet in aanmerking nu er geen sprake is van een stabiel inkomen. Dat de man geen recht op een uitkering heeft, heeft te maken met nationale wet- en regelgeving. Hier kunnen de gemeente en de ombudsman niets aan veranderen. Wel vraagt de ombudsman aan de gemeente met de vrouw in gesprek te gaan om te onderzoeken of er mogelijkheden zijn het stel tijdelijk wat meer ademruimte te geven, zodat de man kan aansterken om zelf een baan te vinden. De gemeente Zaanstad pakt dit verder op en de ombudsman volgt de zaak op afstand.

KIM 4531 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Belastingen, afdeling WOZ

Een man bezoekt het spreekuur van de ombudsman. Hij vertelt enige tijd geleden bezwaar te hebben gemaakt tegen de WOZ waarde van het pand waarin hij woont. De gemeente heeft hem een ontvangstbevestiging op zijn bezwaar gestuurd. Op de achterzijde van de brief staat dat de gemeente voor de beoordeling van het bezwaar de tijd heeft tot eind van het kalenderjaar. Dit stukje tekst had de man niet gezien en daarmee was eigenlijk zijn vraag

meteen beantwoord. De ombudsman legt uit dat deze tekst in overeenstemming met de regels is. Als het jaar wordt overschreden zonder een inhoudelijke beoordeling, mag hij dit aan de ombudsman laten weten want dan kan deze wel vragen stellen aan de gemeente.

KIM 4561 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KCC, afdeling Omgevingsvergunningen

Een vrouw is in oktober 2016 met haar man en hun twee kinderen naar het buitenland vertrokken om een nieuw bestaan op te bouwen. Het huwelijk loopt op de klippen en de vrouw keert in april 2017 met haar kinderen terug naar Nederland. Haar ouders vangen haar op. Wegens gezondheidsproblemen van haar vader, kunnen zij daar niet blijven. Zij belandt begin juli 2017 met haar kinderen in de noodopvang in Zaanstad. De omstandigheden in de noodopvang zijn niet ideaal en de vrouw wil graag zo spoedig mogelijk naar een zelfstandige woning verhuizen, ook omdat zij maximaal maar een jaar in de noodopvang mag blijven. Zij wil daarom graag urgentie aanvragen maar het Sociale Wijkteam wijst haar op het feit dat zij geen aanvraag kan indienen omdat zij niet voldoet aan de voorwaarde dat men pas een aanvraag kan indienen als men eerst twee jaar aansluitend in de gemeente heeft gewoond. Daar komt bij dat zij nog niet gescheiden is en dit ook een voorwaarde is om urgentie te mogen aanvragen. Aangezien haar ex man niet wil meewerken aan de echtscheiding en hij in het buitenland woont, zal het waarschijnlijk nog lang duren voordat de echtscheiding geformaliseerd is. Zij vraagt zich af hoe het verder moet aangezien zij na een jaar de noodopvang moet verlaten en dat het vervolgens nog een jaar gaat duren voordat zij urgentie kan aanvragen mits zij voor die tijd ook nog is gescheiden hetgeen onwaarschijnlijk is. Zij zit klem tussen de regels. Aangezien de ombudsman een tweedelijns klachtinstelling is, vraagt hij de gemeente de klacht van de vrouw in behandeling te nemen. Tevens vraagt hij de gemeente om de vrouw in de gelegenheid te stellen een aanvraag urgentie in te dienen. Alleen dan kan de gemeente alle feiten en omstandigheden van de vrouw in de besluitvorming meewegen. De ombudsman sluit het dossier maar laat de vrouw weten dat zij zo nodig te zijner tijd bij de ombudsman kan terugkomen. Afhankelijk van de situatie, zal de ombudsman haar dan laten weten of hij aanleiding ziet om een onderzoek in te stellen.

KIM 4573 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Een vrouw heeft een parkeervergunning voor De Burcht. Als er een evenement op het parkeerterrein wordt gehouden, mogen vergunninghouders elders in de stad zonder extra kosten parkeren. Op 14 september 2017 waren de voorbereidingen voor de van Dam tot Dam loop aan de gang en was de vrouw genoodzaakt ergens anders te parkeren. Zij parkeerde haar auto in de Stationsstraat maar kreeg desondanks een naheffingsaanslag. Zij wendt zich tot de ombudsman omdat het niet de eerste keer is dat het misgaat. In juli 2017 had zij ook ten onrechte een naheffingsaanslag ontvangen. Zij zag zich genoodzaakt in bezwaar te gaan. Toen zij 8 weken later met de gemeente belde omdat zij geen reactie op haar bezwaarschrift kreeg, bleek de boete ongedaan te zijn gemaakt. Een collega van haar was hetzelfde overkomen. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor die de afdeling Straattoezicht om een nadere reactie vraagt. De afdeling laat de ombudsman weten dat de boete ten onrechte is opgelegd. Het parkeerverbod was al van toepassing op het moment dat de naheffingsaanslag parkeerbelasting werd opgemaakt. De parkeermanager heeft destijds telefonisch en per email aangegeven dat de opgelegde naheffingsaanslag parkeerbelasting vernietigd zou worden. De reden van de vernietiging was in eerste instantie uit coultance-overwegingen. Later bleek dat deze naheffingsaanslag parkeerbelasting onterecht was opgelegd en dus niet uit coultance-overwegingen vernietigd had moeten worden. In het verleden is onterecht een aantal naheffingsaanslagen parkeerbelasting bij deze vergunninghouders opgemaakt. Deze zijn

allemaal vernietigd. De afdeling Straattoezicht vindt het vervelend als iemand onterecht een naheffingsaanslag parkeerbelasting ontvangt. Dit heeft helaas bij deze vergunninghouders een enkele keer plaatsgevonden. Direct na de melding zijn de naheffingsaanslagen vernietigd en de vergunninghouders (met excuses) hierover in kennis gesteld. Daarnaast zijn de controlemedewerkers geïnstrueerd extra alert te zijn om de bijzondere omstandigheid van deze parkeervergunningen. De afdeling Straattoezicht zegt toe er alles aan te doen om herhaling te voorkomen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4605 Stedelijk Domein, sector Stedelijke Ontwikkeling, afdeling Omgevingsplannen

Een vrouw komt opnieuw klagen over de gemeente. Het betreft een zaak die al eerder bij de ombudsman is geweest. Zij wil graag dat de ombudsman weet heeft van de nieuwe ontwikkelingen. De ombudsman zegt toe daar notie van te nemen en deze toe te voegen aan het dossier. De ombudsman ziet geen aanleiding om onderzoek in te stellen. De vrouw overweegt een gang naar de rechter en/of naar de gemeentelijke politiek. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4634 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een vrouw spreekt de ombudsman. Zij zegt twee belangrijke problemen te hebben. Ten eerste zegt zij dat haar bijstand afgelopen week volledig ingehouden is, terwijl zij had begrepen dat het om 25% ging. Met als gevolg dat zij en haar gezin zonder geld zit met het weekend voor de deur en allerlei rekeningen -waaronder de huur- betaald moet worden. Daarbij komen zij zo weer in de schulden, terwijl zij hier juist net uit waren. Ten tweede zegt zij dat zij nu voor een traject is uitgenodigd, een deel van het traject moet doen van haar partner, terwijl zij daarnaast een deeltijd baan heeft als schoonmaakster en met gezondheidsklachten zit. De ombudsman doet navraag. De gemeente laat weten dat mevrouw een en ander niet goed begrepen heeft: het klopt dat hun gezinsuitkering voor 25% is gekort en niet voor 100%. Ook is een ander verrekend omdat zij inderdaad daarnaast bijverdient. Het is niet zo dat de vrouw het traject van haar man moet doen. Een casemanager is met de vrouw in gesprek om duidelijkheid te verschaffen waar hoe een en ander berekend en verrekend wordt en wat de rechten en plichten zijn. Bij deze omstandigheden sluit de ombudsman het dossier.

KIM 4639 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een vrouw heeft vragen over de wijze waarop de afdeling Uitkeringen de hoogte van haar IOAW-uitkering vaststelt. De ombudsman verwijst haar naar het Sociale Wijkteam en sluit het dossier.

KIM 4656 Stedelijk Domein, sector Openbare Ruimte, afdeling Beheer

In de bomen bij een man in de straat bevindt zich veel dood hout. Hij meldt dit bij de gemeente voor het eerst in september 2014. In reactie op zijn melding laat de gemeente weten dat de bomen binnen 3 maanden zullen worden gesnoeid. Wanneer de gemeente deze toezegging niet nakomt, dient de man eind december 2014 een klacht bij de gemeente in. Medio april 2015 neemt de gemeente telefonisch contact met hem op en laat weten dat er spoedig werk van zal worden gemaakt. Mogelijk worden de bomen helemaal vervangen. Ook deze toezeggingen komt de gemeente niet na. Begin juli 2017 dient de man een nieuw verzoek in om de bomen te snoeien. Hij voegt er aan toe dat er nog steeds veel dood hout in de bomen zit. Hij verwijst daarbij naar zijn eerdere verzoek uit 2014. Begin augustus 2017 reageert de gemeente en zegt toe dat de melding bij de snoeiploeg wordt uitgezet, en dat de

snoeibeurt binnen 4 weken wordt uitgevoerd. Eind september is er nog niets gebeurd. De man wendt zich tot de ombudsman die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 4665 Stedelijk Domein, sector Openbare Ruimte, afdeling Realisatie

Een vrouw heeft verschillende klachten over de gemeente. Haar klachten hebben betrekking op de realisatie van parkeerplekken in plaats van een bushalte, het niet nemen van een besluit op een aanvraag omgevingsvergunning, het niet adequaat reageren op handhavingsverzoeken en de communicatie tussen de gemeente en haar inwoners. De rechtbank Noord-Holland heeft een beroepszaak van de vrouw in behandeling en de gemeente heeft een bezwaarschrift met betrekking tot de realisatie van parkeerplekken niet ontvankelijke verklaard. Tot slot heeft de Raad van State onlangs een uitspraak gedaan inzake de omgevingsvergunning waar de vrouw bezwaar tegen heeft. De ombudsman laat de vrouw weten geen aanleiding te zien onderzoek te doen naar de verschillende klachten. De ombudsman doet in de regel geen onderzoek als een bezwaarschriftprocedure aanhangig is en hij is niet bevoegd onderzoek te doen naar aangelegenheden die aan de rechter zijn voorgelegd. Ook de ombudsman dient uitspraken van rechters te respecteren. De ombudsman sluit het dossier.