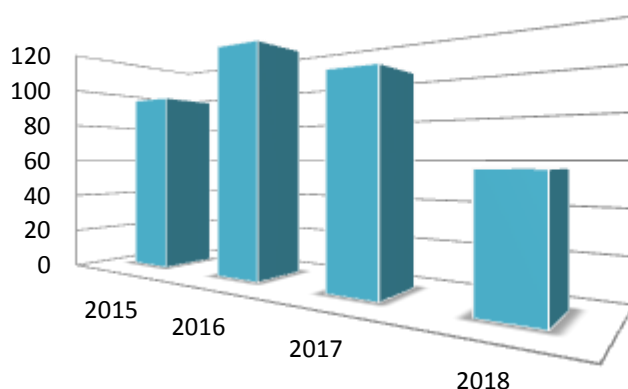


Kwartaalrapportage Gemeentelijke Ombudsman nr. 2 2018 Zaanstad

Inleiding

Het aantal verzoeken dat bij de ombudsman de afgelopen jaren binnenkomt fluctueert. In het tweede kwartaal van 2018 zijn er 31 verzoeken binnengekomen. Deze verzoeken hadden betrekking op 9 sectoren en 15 afdelingen.

Cijferoverzichten en analyse



	2015	2016	2017	2018
■ Aantal verzoeken	95	119	101	57

staafdiagram met het aantal ingekomen verzoeken dat de ombudsman in 2015, 2016, 2017 en 2018 (2018 t/m Q2) heeft ontvangen

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 wordt domein genoemd.

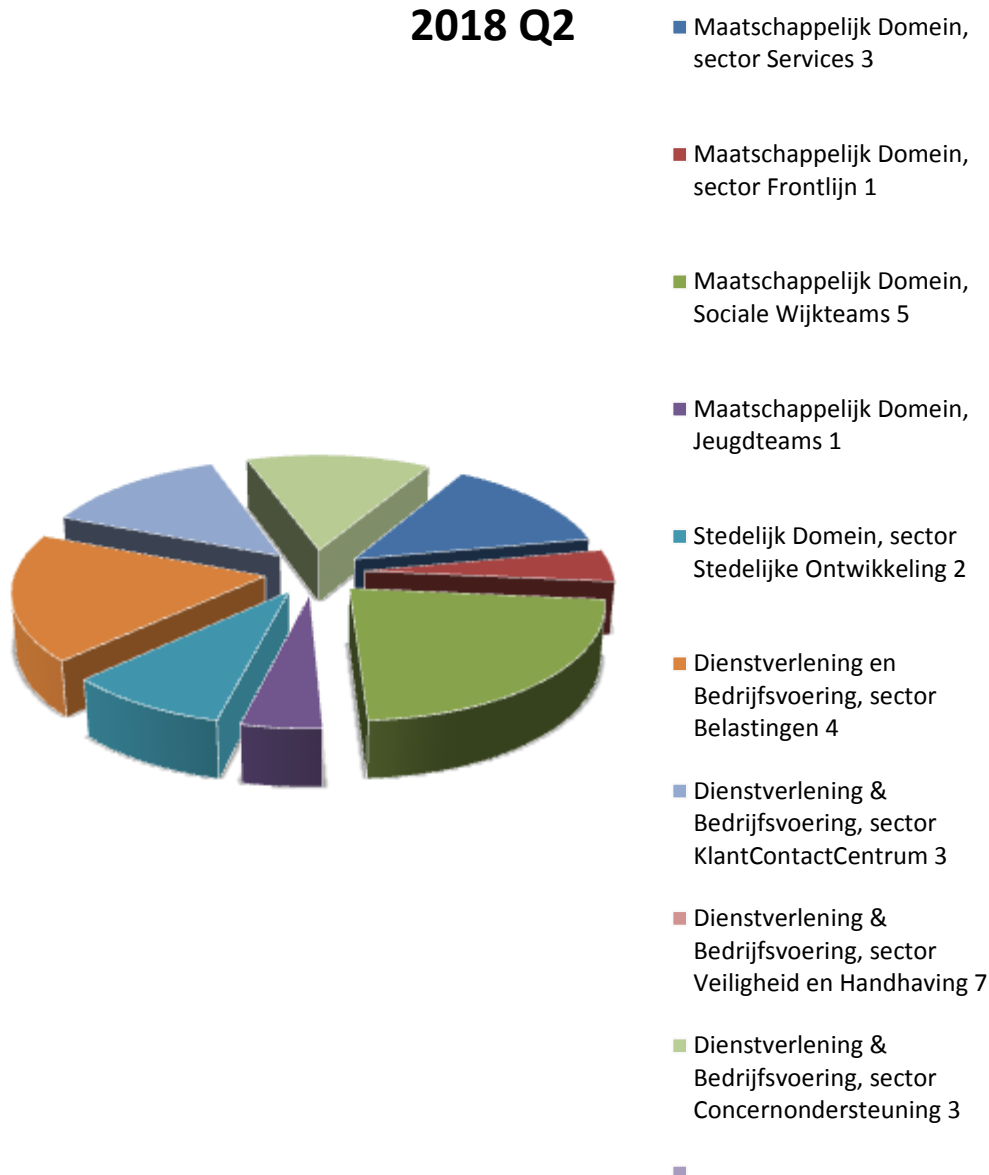
De gemeente kent 3 domeinen: 'Maatschappelijk Domein' met 5 sectoren en apart daarvan de Sociale Wijkteams en Jeugdteams; 'Stedelijk Domein' met 3 sectoren, en 'Dienstverlening en Bedrijfsvoering' met 7 sectoren. Onder de sectoren ressorteert een groot aantal afdelingen.

Ook dit kwartaal is het aantal verzoeken verspreid over veel verschillende sectoren. De meeste verzoeken kwamen binnen over de sector Veiligheid en Handhaving 7, gevolgd door Sociale Wijkteams 5, sector Belastingen 4, sector Services 3, sector KlantContactCentrum 3, sector Belastingen 3, sector KlantContactCentrum 3 en sector Concernondersteuning 3. Minder verzoeker kwamen binnen over de sectoren Stedelijke Ontwikkeling 2, Frontlijn 1 en Jeugdteams 1. Het aantal binnengekomen verzoeken (31 totaal) is exclusief 11 verzoeken die in het overzicht zijn opgenomen die zich weliswaar in de gemeente Zaanstad afspelen maar geen betrekking hebben op een gemeentelijke instantie.

Kinderombudsman

Eind 2017 is besloten om Anne Martien van der Does, de plaatsvervangend Ombudsman van de Metropool Amsterdam en Kinderombudsman van Amsterdam, per 1 januari 2018 te benoemen tot Kinderombudsman van Zaanstad. De ombudsmanmedewerker voor Zaanstad, Doby van den Eijkhof, is gestart op 1 februari 2018, en ondersteunt Anne Martien. Samen met het team van de Kinderombudsman Metropool staan zij klaar voor de Zaanse kinderen en jongeren. Tussen februari en april 2018 kwamen er zeven verzoeken binnen. De Kinderombudsman maakt een eigen kwartaalrapportage. Zie: [Website Kinderombudsman](#)

2018 Q2



cirkeldiagram met het aantal verzoeken per sector in het 2^e kwartaal 2018

Actualiteiten Zaanstad 2018 Q1

Op 4 januari 2018 heeft de ombudsman kennisgemaakt met de burgemeester de heer J. Hamming en de gemeentesecretaris mevrouw C. Apeldoorn die beiden sinds eind september 2017 voor de gemeente Zaanstad werkzaam zijn. Beide klachtencoördinatoren van de gemeente namen ook aan het gesprek deel. De ombudsman heeft zijn visie en werkwijze toegelicht. Het betreft dan het 'leren van klachten' door intervisies te organiseren naar aanleiding van klachten. Ook het maken van kwartaalrapportages, en de regelmatige bespreking daarvan met Zaanstad is belangrijk in zijn aanpak. Met veel waardering constateert hij dat beiden deze informele, op leren gerichte aanpak ook waarderen, en dat het reageren op klachten en leren van klachten tot op het hoogste niveau van de gemeente serieus wordt genomen. Het gevolg daarvan is dat de ombudsman in het aantal klachten over de laatste jaren een neergaande lijn ziet, hetgeen positief is. Ook de komende jaren hopen we deze werkwijze

voort te zetten, zodanig dat het aantal klachten nog verder afneemt. Daarnaast heeft de ombudsman zijn ideeën geventileerd hoe de gemeente bij fraudebestrijding slimmer kan handhaven door gebruik te maken van 'big data' en hoe de gemeente de instrumenten 'webcare' en 'call analyses' effectief kan inzetten om te leren van klachten teneinde de dienstverlening te verbeteren.

handhaving verkeerd aangeboden huisvuil

Op 20 april 2018 heeft het college besloten om met ingang 1 juli 2018 op een andere manier te gaan handhaven als verkeerd aangeboden vuilnis op straat wordt aangetroffen. Waar voorheen het privaatrecht werd ingezet als handhavinginstrument, gaat de gemeente in het vervolg bestuursrechtelijk handhaven. Bij bestuursrechtelijk handhaven geniet de burger betere rechtsbescherming. Burgers kunnen zonder kosten tegen een handhavingsbesluit in bezwaar gaan. Wel wordt het bedrag dat in rekening wordt gebracht verhoogd van € 127,- naar € 182,-. De gemeente rechtvaardigt de verhoging omdat het bedrag van € 127,- sinds 2002 niet meer verhoogd was noch geïndexeerd. In het kader van de pre-mediation zal de gemeente - na de ontvangst van een bezwaarschrift – contact met de burger opnemen. Gedurende het gesprek kan blijken dat de bezwaarschriftprocedure niet nodig is. Formele en tijdsintensieve procedures worden door deze maatregel voorkomen. Als de gemeente er met de burger niet uitkomt is het handhavingsbesluit alsnog vatbaar voor bezwaar en beroep. De ombudsman juicht de overstap toe aangezien de burger veel beter af is met de bestuursrechtelijke procedure.

bezoek (Kinder)ombudsman aan de gemeenteraad

Op donderdag 26 april zijn de ombudsman, de plaatsvervangend ombudsman die tevens Kinderombudsman is, en de speciale medewerker kinderombudsman Zaanstad bij de raad van Zaanstad op bezoek geweest. De ombudsman c.s. heeft een korte uiteenzetting gegeven aan de (nieuwe) raadsleden over het werk van de ombudsman. Eerst is het juridische kader voor het werk van de ombudsman besproken, daarna de praktische, op oplossingen en leren gerichte werkwijze van de Amsterdamse ombudsman. Daarna heeft de Kinderombudsman uiteengezet wat haar werk precies inhoudt, en welk soort klachten zij tegenkomt. Tot slot heeft de medewerker Kinderombudsman verteld wat hij de eerste maanden is tegengekomen en welke activiteiten hij de komende maanden gaat ontplooiën. De raad heeft veel vragen gesteld, en aan de hand van concrete casuïstiek is op deze vragen ingegaan.

afgehandelde dossiers

KIM 2756 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Gebruikstoezicht

Een vrouw ondervindt na verhuizing problemen in haar nieuwe buurt. Toen zij in het huis kwam wonen werd haar tuin gebruikt als stortplaats en aanbiedplaats voor kliko's. De gemeente is eigenaar van de tuin. In mei 2015 plaatst zij een schutting om ervoor te zorgen dat de kliko's niet in haar tuin worden gezet. Buren hebben een handtekeningactie opgezet en een klacht ingediend bij de gemeente. In mei 2016 ontvangt zij een brief van de gemeente met de mededeling dat zij haar schutting moet verwijderen. De gemeente wil dat de vrouw de schutting tot 1 meter verlaagt. De vrouw vraagt zich af of er sprake is van ongelijke behandeling omdat andere schuttingen in de buurt ook hoger zijn dan 1 meter. De vrouw treedt in overleg met Beter Buren voor een bemiddelingstraject. Er wordt een oplossing bedacht door de hoeken van de schutting eraf te halen. Desalniettemin schrijft de gemeente de vrouw aan. De gemeente wil dat de vrouw de schutting voor het nieuwe jaar aanpast. De

vrouw neemt contact met de ombudsman op die besluit langs te gaan om de situatie in ogenschouw te nemen. Bij de schouw concludeert de ombudsman dat er inderdaad meerdere schuttingen in de straat zijn van dezelfde hoogte. De ombudsman organiseert een nieuwe schouw met nabespreking samen met de betrokken ambtenaren en buurtbewoners. In de bespreking worden concrete afspraken gemaakt waar ieder tevreden mee is. Naar aanleiding van deze afspraken wordt de schutting aangepast zodat de kruising weer verkeersveilig is. Even later ontvangt de vrouw toch een handhavingsbesluit en ze neemt weer contact op met de ombudsman. De gemeente meent genoodzaakt te zijn handhavend op te treden omdat de persoon die het handhavingsverzoek had ingediend én bij het overleg aanwezig was, desondanks het handhavingsverzoek niet intrekt. De ombudsman probeert in verschillende gesprekken met zowel de gemeentesecretaris als de burgemeester tot een oplossing te komen. De gemeente volgt het advies van de ombudsman niet op en verklaart het bezwaarschrift ongegrond. De vrouw gaat in beroep en omdat de rechter zich over de zaak moet uitspreken, sluit de ombudsman het dossier. Later blijkt dat de rechter de vrouw in het gelijk stelt en de gemeente een nieuw besluit moet nemen.

KIM 3630 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een man uit Zaanstad komt naar het spreekuur van de ombudsman. Hij wil van de gemeente een dossier hebben waaruit blijkt dat hij al jaren ontheven is van de sollicitatieplicht. Dit heeft hij nodig voor een gezinsherenigingsaanvraag bij de IND. Als hij dit opvraagt bij de gemeente blijkt dit er niet te zijn. De man is woedend. Ook zegt hij dat hij al jaren om psychische hulp vraagt. Hij wordt echter van kastje naar de muur gestuurd. Hij vertelt heel veel steun te hebben aan zijn contactpersoon van het wijkteam. Hij is heel erg blij met haar en ze doet heel hard haar best voor hem. Zij vertelt dat hij inderdaad van het kastje naar de muur gestuurd wordt wat betreft de psychische hulp. De wachttijden die daarbij spelen helpen niet. De ombudsman belooft op te schalen via de gemeente om te bezien of het proces zo versneld kan worden. De ombudsman informeert bij de gemeente over zijn klacht over het ontbreken van het dossier. De gemeente laat weten dat er nooit een uitgebreid dossier is opgebouwd en dat hij ook nooit actief benaderd is vanwege de participatiewetverplichtingen omdat hij een te grote afstand heeft tot de arbeidsmarkt. Ondertussen wordt de gezinsherenigingsaanvraag van de man toch goedgekeurd, omdat hij kan aantonen dat hij arbeidsongeschikt is. De ombudsman vraagt de gemeente wel om de klacht van de man met hem te bespreken, want hij voelt zich duidelijk niet gehoord. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4156 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Burgerzaken

Een vrouw komt op het spreekuur van de ombudsman. Ze is de wanhoop nabij. Na een verblijf in Gambia bleek ze bij thuiskomst gescheiden. Haar echtgenoot had eenzijdig een scheiding aangevraagd. Zij is niet meer welkom in de echtelijke woning. Ze wordt dakloos en het blijkt voor haar niet mogelijk om bij familie of vrienden in te trekken of om zich in te schrijven waardoor ze niet in aanmerking komt voor een uitkering. De situatie veroorzaakt zoveel stress dat ze ernstige gezondheidsklachten krijgt. Ze probeert van alles om een briefadres te krijgen maar dit lukt niet. Ook de correspondentie met de gemeente verloopt traag, reactietermijnen worden verlengd of er wordt helemaal niet gereageerd. Na maanden kan ze zich inschrijven op het adres van haar broer en 11 maanden nadat ze terug in Nederland is gekomen, wordt er positief beslist op haar aanvraag om een uitkering. Na 7 maanden wordt de uitkering weer beëindigd omdat de vrouw niet verblijft op het adres waar ze staat ingeschreven terwijl dit feit bij de gemeente bekend is. De vrouw zoekt de hulp van de ombudsman. Na een gesprek met de gemeente, besluit deze dat de vrouw ingeschreven mag blijven staan op het adres van haar

broer en de uitkering wordt hersteld. De gemeente wil de vrouw ook de kans geven om rustig te herstellen van alles wat ze de afgelopen tijd heeft meegemaakt en zegt dan ook toe voorlopig geen actie te zullen ondernemen. De vrouw zal samen met de hulpverlening en het Sociale Wijkteam een urgentiebewijs gaan aanvragen om zo snel mogelijk een nieuwe start te kunnen maken. De ombudsman zegt toe haar bij die aanvraag te willen ondersteunen als dat nodig blijkt te zijn. Hoewel daarna niet alles meteen goed loopt, besluit de ombudsman het dossier te sluiten omdat er voldoende hulpverlening bij de vrouw betrokken is die samen met haar tot een passende oplossing kan komen.

KIM 5189 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Vergunningen

Een 80 jarige vrouw is ten gevolge van een hersenbloeding lichamelijk (arm, been) al tientallen jaren gehandicapt, Zij heeft sinds jaar en dag kunnen beschikken over een gehandicapten parkeerkaart voor haar aangepaste auto. Zij rijdt niet meer zelf, de auto is dit jaar weggedaan, mede vanwege het overlijden van haar partner in april dit jaar. Om deze reden is de gehandicapten parkeerkaart ingeleverd en is een aanvraag gedaan voor een gehandicapten parkeerkaart passagier. Deze aanvraag is echter door de keuringsarts afgewezen. Dit tot grote teleurstelling van de vrouw omdat zij voor incidentele uitjes van de hulp van derden afhankelijk is. Zo is zij zeer onvast ter been en erg bang om te vallen. Bij de laatste verlenging van haar gehandicapten parkeerkaart bestuurder heeft de toenmalige keuringsarts gezegd dat zij zodanig onomkeerbaar gehandicapt was dat vervolgkeuring nooit meer nodig was. Zij is enorm teleurgesteld dat haar nu de gehandicapten parkeerkaart passagier wordt ontzegd. Ook is recent door het slechte te meer gebleken dat een gehandicapten parkeerkaart passagier voor haar eigenlijk onmisbaar is. De vrouw is zelf niet in staat om tegen de afwijzing in bezwaar te gaan. Afgezien van haar leeftijd is zij te geëmotioneerd om dit zelf te doen of daar medewerking aan te verlenen. De ombudsman besluit een onderzoek in te stellen en legt de zaak aan de gemeente voor. Mede op advies van de gemeente, dient de vrouw een nieuwe aanvraag in voor een gehandicapten parkeerkaart voor passagier. In het kader van de aanvraag krijgt zij een medische keuring. De aanvraag wordt gehonoreerd. De vrouw is heel blij met deze goede afloop. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5202 Stedelijk Domein, sector Openbare Ruimte, afdeling Bouwkunde (heropend)

Een gezin woont in een huurwoning van de gemeente. In de woning vindt funderingsherstel plaats. Het gezin ondervindt al 6 maanden veel geluidsoverlast van de hei-, boor- en graafwerkzaamheden. Hun spullen staan in een container verderop opgeslagen. De wasmachine staat ook in de container. Zij stoken tegen de klippen op om de woning warm te houden terwijl zij de volle huur betalen. Verder is er een lekkage op zolder die niet afdoende is gerepareerd. Begin december 2017 hebben zij een afspraak met de aannemer en het afdelingshoofd van de afdeling Bouwkunde. Zij zouden graag zien dat de burgemeester ook een kijkje komt nemen en leggen de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman stelt een onderzoek in. De gemeente laat weten bekend te zijn met de lekkage bij de dakkapel en dat deze volledig wordt gerenoveerd. Verder komt er op kosten van de gemeente vloerverwarming in de kelder. De gemeente laat verder weten dat er geen financiële compensatie wordt aangeboden omdat de woning aanzienlijk verbeterd is als de renovatie heeft plaats gevonden. Het ongemak van de niet bruikbare kelder, waar de wasmachine stond, is opgelost door een container in de tuin te plaatsen met stroom en water zodat er toch gewassen kan worden. De vloer wordt voorzien van vloerverwarming en er komt een nieuw aanrechtblok. Alle elektra wordt aangepast, er komt een nieuw plafond in en alle leidingen

worden vervangen. Kortom, als het klaar is, heeft vrouw een extra verdieping gekregen. De gemeente zal de extra stookkosten tijdens de verbouwing compenseren en er wordt geen huurverhoging in rekening gebracht voor de woningverbetering. De ombudsman ziet geen reden om verder onderzoek te doen. De vrouw is het er niet mee eens. De ombudsman stelt haar in de gelegenheid haar onvrede nader te onderbouwen. In eerste instantie sluit de ombudsman het dossier omdat zij niets meer van zich laat horen. De ombudsman heropent het dossier wanneer de vrouw zich opnieuw tot de ombudsman wendt. Dat gesprek leidt ertoe dat de vrouw haar klachten nogmaals aan de gemeente voorlegt. Het college gaat op de verschillende onderwerpen in en biedt haar een financiële compensatie aan voor de geleden overlast. De vrouw beraadt zich op het antwoord en aanbod. Het dossier is daarom nog niet gesloten.

KIM 5222 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Als een man in Zaanstad een scootmobiel aanvraagt, maakt het Sociale Wijkteam een ondersteuningsplan waarin wordt ingegaan op zijn persoonlijke situatie en hulpbehoefte. De man vindt dat te ver gaan en bovendien staan er dingen in die niet kloppen. Zo staat erin dat de revalidatiearts - waar hij dan nog moet starten – het te vroeg vindt voor een beslissing voor permanente verstrekking van de scootmobiel. Als hij de scootmobiel krijgt en als er meer duidelijkheid is over zijn revalidatie zal deze geëvalueerd worden. Zijn aandoening is echter permanent en daarom wil hij nu al zekerheid dat hij de scootmobiel kan houden. Hij heeft een gesprek met het Sociale Wijkteam en de wethouder Zorg. Hij tekent het plan voor gezien, en de gemeente kent de scootmobiel toe. De man gaat in bezwaar, ook over schending van privacy bij het inwinnen van (irrelevante) informatie. Zijn bezwaren over privacy schending worden als klacht in behandeling genomen. De bezwaarjurist stelt dat als de man meer zekerheid wil over de duur van de voorziening, daar een medische keuring voor nodig is als er meer bekend is over revalidatieproces, want nu is de voorziening toegekend zonder keuring. De man wendt zich tot de ombudsman omdat hij geen keuring wil. De ombudsman kan het voorstel van de gemeente wel volgen, omdat alleen een medische keuring uitsluitend kan geven over zijn beperkte mobiliteit en of deze permanent is of niet. Dat de gemeente nu zonder keuring een scootmobiel verleent, getuigt van klantgericht werken. De man overweegt het hierbij te laten. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5324 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Gebruikstoezicht

Een echtpaar heeft overlast van hun buurman die op zijn terrein bedrijfsmatige activiteiten uitvoert. Zo ondervinden zij geluidsoverlast in de vroege ochtenduren als gevolg van laad- en losactiviteiten. Verder heeft de buurman volgens hen tegen de voorschriften in een deur in de zijgevel aangebracht en gebruikt hij een groenstrook als oprit. Volgens het echtpaar is een aantal van die activiteiten in strijd met het bestemmingsplan. De gemeente geeft geen gehoor aan verzoeken van het echtpaar om handhavend op te treden. Deze kwestie speelt al jaren en het echtpaar heeft zich eerder tot de ombudsman gewend. Die zag toen geen aanleiding om onderzoek te doen. Onder meer omdat het echtpaar destijds een verzoek tot handhaving had ingediend en tegen een eventuele afwijzing bezwaar openstond. Inmiddels heeft de rechter uitspraak gedaan en de gemeente in het gelijk gesteld. Ook heeft de gemeente een nieuw bestemmingsplan vastgesteld. Het echtpaar stelt zich op het standpunt dat de gemeente bij de vaststelling van het bestemmingsplan rekening hadden moeten houden met de vele handhavingsverzoeken met betrekking tot het perceel van de buurman. Het bestemmingsplan had als instrument gebruikt kunnen worden om de wijze van gebruik te kunnen reguleren. In de bestemmingsplanprocedure heeft de gemeente hier geen aandacht aan geschonken. Het echtpaar wil hierover met de ombudsman in gesprek. De ombudsman nodigt hen uit voor een gesprek. Naar aanleiding van het gesprek besluit de ombudsman om de gemeente te vragen bij

verzoeker thuis in te gaan op vragen van het echtpaar. De gemeente laat weten daartoe niet bereid te zijn. De reden is dat over de kwestie een bezwaarschriftprocedure heeft plaatsgevonden, waarbij gepoogd is om er via een mediationtraject met het echtpaar uit te komen. Dit is niet gelukt. Vervolgens is het echtpaar naar de rechter gestapt, maar de rechter heeft de gemeente gelijk gegeven. Het echtpaar is vervolgens tegen de uitspraak van de rechtbank in hoger beroep gegaan bij de Raad van State. Dit hoger beroep loopt nog. De gemeente vindt het onverstandig om te gaan praten zolang dit hoger beroep loopt. Daarbij valt nog op te merken dat de afdeling milieu- en gebruikstoezicht regelmatig controleert of er (nieuwe) overtredingen plaatsvinden op het erf van de buurman. De ombudsman weegt alle argumenten en belangen af, en besluit af te zien van de wens om een gezamenlijk gesprek. Hij stelt het echtpaar van zijn besluit op de hoogte en sluit het dossier.

KIM 5378 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Vergunningen

De eigenaar van een kleine jachthaven in de gemeente Zaanstad maakt bezwaar tegen de zijns inziens te hoge legeskosten voor de aanvraag van een omgevingsvergunning. In de nota staat dat ook als hij bezwaar maakt, hij de kosten dient te voldoen. Dat doet hij vervolgens. In de ontvangstbevestiging van het bezwaarschrift laat de gemeente hem weten dat de betalingsverplichting is uitgesteld. Verbaasd neemt hij telefonisch contact op met de gemeente. Het blijkt dat de clause in de nota niet klopt. Omdat het om een hoog bedrag gaat dat deel uitmaakt van zijn bedrijfskapitaal verzoekt hij het gehele bedrag, c.q. de helft terug te storten op zijn rekening. Hij voelt zich benadeeld door de gemeente. De persoon die zijn bezwaarschrift in behandeling heeft is echter moeilijk te bereiken. De man legt zijn klacht voor aan de ombudsman. Omdat de man zijn klacht nog niet heeft ingediend bij de gemeente stuurt de ombudsman deze door. Vervolgens meldt de man na ruim 6 weken, dat hij nog niets vernomen heeft. De ombudsman doet navraag en verneemt dat er abusievelijk niets met de doorzending is gedaan maar dat er inmiddels contact met de man is geweest en een beslissing op zijn bezwaar is genomen. De ombudsman bericht de man en legt hem de mogelijkheden na bezwaar uit, mocht hij het niet eens zijn met de beslissing op bezwaar. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5418 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

De ombudsman ontvangt een klacht van iemand die anoniem wil blijven. De persoon wil het signaal delen dat de woonomstandigheden in opvanglocatie Souvel slecht zijn. Het is er druk, onhygiënisch, er is veel ruzie en er wordt te weinig zorg geboden. De ombudsman zoekt contact met de gemeente Zaanstad naar aanleiding van dit signaal. Het blijkt dat ook de gemeente de signalen heeft ontvangen. Er is naar aanleiding van de klachten een rapport opgemaakt over de situatie. Vanuit het rapport is er een programma van eisen opgesteld waaraan Souvel moet voldoen. Vanaf dat moment is de toegang voor nieuwe bewoners stopgezet, waardoor het huidige aantal bewoners is teruggebracht tot zes. Zij worden goed gemonitord, door zowel het sociale wijkteam als het jeugdteam. Op dit moment is de zorg op niveau. Als de opvang weer toegankelijk wordt voor nieuwe bewoners blijft er periodieke controle bestaan. De gemeente heeft de signalen dus goed opgepakt. Reden voor de ombudsman om het dossier te sluiten en de situatie alleen van afstand te blijven volgen. In juni 2018 besluit de gemeente het contract met de opvang op te zeggen omdat er onvoldoende kwaliteit geboden kan worden. De begeleiding wordt overgenomen door het Leger des Heils.

KIM 5472 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Voorzieningen

Een man dient een klacht in bij de ombudsman omdat zijn aanvraag voor bijzondere bijstand is afgewezen. De reden hiervan is dat de man inmiddels is verhuisd naar een andere gemeente en hij dient zijn aanvraag daar in te dienen. De man stelt dat hij de verschillende aanvragen al vóór de verhuizing zou hebben ingediend bij een persoon die is ingehuurd door de gemeente

Zaanstad. Deze persoon zou volgens de man hebben toegezegd dat er via hem wel een versnelde aanvraag voor het een en ander gedaan kon worden. Tot in bezwaar wordt ontkend dat er aanvragen via deze persoon konden worden gedaan en dat dit gezegd zou zijn. Een officiële aanvraag is namelijk nodig om de rechtmatigheid te kunnen toetsen. De man kan de aanvraag alsnog doen, maar dan wel in de gemeente waar hij woonachtig is. De ombudsman vraagt aan de man of hij iets heeft waaruit blijkt dat hij deze stukken heeft ingeleverd of misschien zelfs iets heeft waar uit blijkt dat deze toezeggingen zijn gedaan. Als reactie, ondanks rappel, uitblijft sluit de ombudsman het dossier.

KIM 5476 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, Belastingen, Heffing en Invordering
Een vrouw beschikt over een parkeervergunning in 2017. Eind 2017 vergeet zij voor 2018 te betalen. Een herinneringsbrief die de gemeente eind 2017 verstuurt, ontvangt zij niet. Net in de eerste week van 2018 is de vrouw met vakantie en legt de gemeente haar 5 naheffingsaanslagen op. Zij gaat tegen de naheffingsaanslagen in bezwaar maar haar bezwaren worden ongegrond verklaard. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman stelt een onderzoek in. Dan blijkt de gemeente bereid alsnog de opgelegde naheffingsaanslagen te doen vervallen omdat zij alsnog een parkeervergunning heeft gekregen voor het hele jaar 2018. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5513

Een man beklaagt zich bij de ombudsman. Zijn vrouw woont in een verzorgingshuis in Zaanstad en na een conflict heeft de man een bezoekverbod gekregen. De man gaat bij het Sociale Wijkteam langs, die contact met de instelling opneemt, maar niets voor de man kan betekenen. De man vraagt de ombudsman om hulp maar omdat het geen gemeentelijke instelling betreft, is de ombudsman niet bevoegd. De ombudsman verwijst de man door naar Adviespunt Zorgbelang ter ondersteuning voor zijn klacht. De ombudsman hoopt dat het met bemiddeling lukt om de man zijn vrouw weer te laten bezoeken.

KIM 5523

Een moeder van een gepest meisje op een basisschool in Zaanstad is niet tevreden over de klachtafhandeling van de school en neemt daarover contact op met de Kinderombudsman. De Kinderombudsman heeft geen bevoegdheid en de moeder kan haar klacht indienen bij de Inspectie van onderwijs. De Kinderombudsman verwijst haar door. Het meisje is ondertussen gestart op een nieuwe basisschool. Iedere school heeft een eigen klachtenregeling. Bovendien kan geklaagd worden bij de Inspectie. De gemeente heeft daarbij geen rol en dus de kinderombudsman ook niet.

KIM 5550

Een vrouw trekt bij een oude bekende in omdat het thuis onveilig is. Ze ziet dat de bekende hulp en zorg nodig heeft. Ze probeert te helpen en schakelt het Sociaal Wijkteam in. Helaas ontstaat er een conflict tussen de vrouw, de bekende en de VVE over onder meer opgeslagen spullen van de vrouw in de berging. Het loopt uit de hand en de politie komt er aan te pas. De vrouw geeft aan dat zij haar spullen terug wil en een groot gedeelte van wat zij heeft uitgegeven aan de bekende. De vrouw wordt naar het juridisch loket doorverwezen. Zij had verder geen klacht over het Sociaal Wijkteam.

KIM 5590

Een vrouw dient een klacht in over het handelen van een leerplichtambtenaar. Er vindt een gesprek plaats met het afdelingshoofd van Leerplicht. De vrouw is niet tevreden over de afhandeling van haar klacht. De Kinderombudsman draagt de klacht over aan de

klachtenfunctionaris van Zaanstad, om de klachtafhandeling te onderzoeken. Er wordt besloten een nieuw gesprek te voeren, onder leiding van de Kinderombudsman. In dit gesprek zullen de klachtonderdelen worden besproken, maar zal ook gepoogd worden om de samenwerking tussen moeder en Leerplicht te verbeteren.

KIM 5638 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Een vrouw belt namens haar zoon. Hij foldert en nu is er een adressticker met zijn naam en adres bij een berg afval gevonden. Hij vermoedt dat de adressticker die bij een stapel folders hoort, uit de vuilnisbak is gewaaid. De afdeling Straattoezicht heeft haar zoon een factuur gestuurd voor de kosten verwijdering van de afval van € 129,-. De vrouw vindt dat de kosten onterecht in rekening zijn gebracht. De ombudsman wijst de vrouw op de voorliggende klachtenprocedure bij de gemeente. Later verneemt hij dat de gemeente aanleiding zag om de verwijderingskosten ongedaan te maken. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5674 Dienstverlening en Belastingen, sector Belastingen, afdeling Belastingen

Nadat een vrouw is verhuisd ontvangt zij een aanslag van de gemeentebelastingen. Omdat zij van een uitkering leeft vraagt ze kwijtschelding aan. Door de verhuizing stond er even teveel geld op haar rekening waardoor haar aanvraag kwijtschelding wordt afgewezen. Ook haar bezwaarschrift wordt afgewezen. Ten tijde van het bezwaarschrift voldeed ze wel weer aan de voorwaarden, maar er wordt alleen naar de eerste aanvraag gekeken. De vrouw vindt dat niet eerlijk en zou graag zien dat haar aanvraag goedgekeurd wordt. Ze heeft inmiddels een aanmaning ontvangen. Belastingen is een preferente schuldeiser en houdt dus geen rekening met andere schulden of andere uitgaven zoals een verhuizing. Deze regels zijn wettelijk vastgelegd in de leidraad invordering gemeentelijke belastingen Zaanstad. De ombudsman toetst of de gemeente de regels behoorlijk heeft uitgevoerd. In dit geval hebben zij de regels juist toegepast, hun beslissingen juist gemotiveerd en op tijd verstuurd. De ombudsman ziet daarom geen aanleiding voor verder onderzoek en gaat over tot sluiting van het dossier.

KIM 5875 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Concernondersteuning, afdeling Communicatie en Kabinet

Een vrouw woont samen met 3 medehuurders via een beheerder anti-kraak in een villa die eigendom is van de gemeente. De villa heeft achterstallig onderhoud, wateroverlast en er is stankoverlast van rioollucht. De huurders hebben daar veel over geklaagd maar de gemeente noch de beheerder onderneemt actie. In februari 2018 zijn de brandweer en een loodgieter wezen kijken. Geconstateerd wordt dat er sprake is van een gevaarlijke situatie. Het water in de kruipruimte is mogelijk in contact geweest met de elektriciteit. De woning wordt onbewoonbaar verklaard en de gemeente brengt de bewoners voor 1 nacht onder in een hotel. Van de ene op de andere dag hebben zij geen dak boven hun hoofd. De bewoners vinden dat de gemeente/beheerder hen vervangende woonruimte moet aanbieden. Zij redeneren dat een bruikleenovereenkomst is te vergelijken met een huurovereenkomst en willen daarom aanspraak maken op huurbescherming. De beheerder biedt hen vervangende woonruimte aan maar de bewoners wijzen deze woonruimte om verschillende redenen af. Zij leggen de zaak voor aan de wethouder voor die toezegt terug te bellen. Hij komt deze toezegging niet na. Na overleg met een advocaat besluiten ze de gemeente een aangetekende brief te sturen. Zij leggen de zaak aan de ombudsman voor die aanbiedt de zaak op de achtergrond te volgen. Wanneer de ombudsman niets meer van de vrouw hoort, sluit hij het dossier.

nieuwe dossiers

KIM 5927 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Concernondersteuning, afdeling Juridische Zaken

Bij een bunkerstation dichtbij de woning van een vrouw kunnen schepen brandstof betrekken. In juni 2017 rukken politie en brandweer uit naar het bunkerstation omdat het alarm was afgegaan. De vrouw is beducht voor gevaar en meldt het voorval bij het klachtenloket van het Hembrugterrein. Een maand later krijgt de vrouw antwoord. Toegezegd wordt dat een ontvangstbevestiging wordt verstuurd maar de vrouw ontvangt die niet. Een paar maanden later verneemt de vrouw dat de melding als aansprakelijkheidstelling naar de afdeling Verzekering is doorgestuurd. Zeven maanden na het voorval krijgt de vrouw bericht van de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied dat het voorval van juni 2017 loos alarm was. Het alarm was weliswaar afgegaan maar er was feitelijk niets aan de hand. De afdeling Juridische zaken van de gemeente neemt de klacht van de vrouw in behandeling. De afdeling neemt contact met de vrouw op om de klacht te bespreken. De vrouw wil telefonisch niet over de zaak spreken. Zij wil een schriftelijk antwoord. De afdeling Juridische Zaken heeft de klacht nog in behandeling als de vrouw zich tot de ombudsman wendt. De vrouw brengt naar voren dat er op verschillende momenten van alles is misgegaan met de afhandeling van de melding. De ombudsman laat de vrouw weten geen aanleiding te zien om onderzoek te doen. Om te beginnen was het blijkbaar loos alarm. Verder is het de ombudsman onduidelijk waar de initiële melding uit bestond en wat de vrouw beoogde. Tot slot heeft de afdeling Juridische Zaken de klacht nog in behandeling. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5945 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Belastingen, afdeling Belastingen

Een vrouw parkeert haar auto op De Burcht. Het is die avond donker en het regent. Zij toetst het kenteken van haar auto in de parkeerautomaat. Op het scherm staat 'u heeft betaald'. Er komt geen bonnetje uit de automaat. Dit wekt geen achterdocht aangezien een bonnetje niet meer nodig is bij parkeerautomaten waar het kenteken moet worden ingevoerd. Bij terugkomst vindt zij een naheffingsaanslag achter de ruitenwisher. Uit haar bankafschrift blijkt dat zij € 6,10 heeft betaald. Vreemd genoeg is dat bedrag dezelfde dag ook weer bijgeschreven. Zij bezoekt het spreekuur van de ombudsman en vraagt advies. De ombudsman raadt haar aan eerst tegen de naheffingsaanslag in bezwaar te gaan. Afhankelijk van de beslissing op bezwaar kan zij weer bij de ombudsman terugkomen. Voor nu sluit de ombudsman het dossier.

KIM 5946 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Begin december 2017 zet een vrouw haar fiets vast aan een hek onder het station. De fiets staat niets en niemand in de weg en er staan geen borden dat het verboden is. Als zij terugkomt is de fiets weg. Iemand verwijst haar naar het fietsdepot omdat de fiets mogelijk door de gemeente is verwijderd. Daar aangekomen komt zij in een onaangename sfeer terecht. Een strenge medewerkster staat net op dat moment een boze klant te woord. Wanneer zij aan de beurt is, ziet zij tot haar verbazing haar fiets staan. De vrouw pakt haar fiets en loopt naar de uitgang. Op dat moment wordt zij op hardhandige wijze aan haar fiets en arm teruggetrokken. Zij wordt boos en zegt dat de medewerkster van haar en haar fiets moet afblijven. De medewerkster sluit de vrouw vervolgens op in het fietsdepot door de buitendeur op slot te draaien. Zij haalt de sleutel uit het slot en stopt die in haar broekzak. De

medewerkster vertelt niet dat zij op de politie moet wachten maar negeert haar en gaat verder met haar werk.

Opgesloten belt de vrouw de politie. De politie weigert voor haar langs te komen. Dan blijkt dat de medewerkster ook de politie heeft gebeld en dat die wel voor haar langskomt. De vrouw kan de fiets meenemen tegen betaling van € 20,-. De totale kosten bedragen € 39,-. Dit is inclusief de vervangingskosten voor het slot van € 19,-. Omdat de vrouw onvoldoende geld bij zich heeft, wil zij de fiets op woensdag ophalen maar dan blijkt dat het fietsdepot die dag gesloten. Op donderdag haalt zij de fiets op.

De vrouw dient begin januari 2018 bij de gemeente een klacht in over de gang van zaken. Zij wijst op het feit dat zij een kennisgeving noch sticker op haar fiets had aangetroffen. Verder doet zij haar beklag over het feit dat zij tegen haar wil in het fietsdepot was vastgehouden. Begin maart krijgt zij een schriftelijke reactie. In het antwoord legt de gemeente uit dat rond het station een zone is waar geen fietsen mogen staan en dat de fiets daarom terecht is verwijderd. In de reactie wordt niet ingegaan op de vraag op de opsluiting rechtmatig was. Evenmin wordt niet ingegaan op de opmerking dat een kennisgeving noch sticker op de fiets was aangetroffen. De vrouw legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman legt het relaas van de vrouw aan de gemeente voor. In de reactie laat de afdeling Straattoezicht weten dat het college rond het station een gebied heeft aangewezen waar het verboden is op of aan een openbare plaats een (brom)fiets te plaatsen. (Brom)fietsen kunnen op grond van artikel 5:12 APV worden verwijderd. Rondom het station geven borden aan dat men geen fietsen mag plaatsen. De betreffende fiets is verwijderd omdat deze in het betreffende gebied rond het station was gestald. Op de foto die gemaakt is toen deze werd verwijderd is duidelijk de groene sticker te zien die op het fietsstuur is geplakt. Op de sticker staat een begunstigingstermijn van één uur die inmiddels was verstreken. Toen de vrouw de fiets in het fietsdepot kwam ophalen, is er een ongemakkelijke situatie ontstaan. Het verlaten van het fietsdepot zonder betaling wordt gezien als een strafbaar feit en daar zijn consequenties aan verbonden. Om te voorkomen dat de vrouw zonder te betalen haar fiets meenam, heeft de medewerkster van de gemeente aan de bagagedrager van de fiets getrokken waarbij geen sprake was van een hardhandig trekken aan haar arm. Volgens de betreffende medewerkster heeft de vrouw kwetsende dan wel asociale woorden gebezigd. De medewerkster was daarvan van slag. Vanwege onvoldoende opkomst is het fietsdepot op 's woensdags gesloten. Het fietsdepot is van maandag tot en met vrijdag (m.u.v. woensdag dus) geopend en ook op zaterdag van 15:30 tot 18:30 uur. Op de website van de gemeente is deze informatie te raadplegen. De ombudsman besluit ter plaatse te gaan kijken. Hij ziet bij het begin van het aangewezen 'verboden fietsparkerengebied' borden staan die (brom)fietsers informeren over het parkeerregime ter plaatse. Omdat de ombudsman niet bij het gesprek in het fietsdepot was, kan hij moeilijk een oordeel vellen over de precieze gang van zaken destijds. De ombudsman is wel van mening dat de medewerker(s) van het fietsdepot de vrouw tijdelijk mochten aanhouden en in afwachting van de politie tijdelijk mocht opsluiten omdat zij zonder te betalen met de fiets wilde vertrekken. Alhoewel het hele incident een vervelende ervaring voor de vrouw als wel voor de medewerkster van de fietsdepot is geweest, ziet de ombudsman geen aanleiding verder onderzoek te doen. Hij hoopt dat de vrouw het inmiddels heeft verwerkt en achter zich kan laten. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5957 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Een echtpaar legt een bezoek af aan een familielid. Voordat zij parkeerbelasting betalen, begroeten zij eerst de aanwezigen. Later blijkt dat in de tussenliggende 8 minuten een naheffingsaanslag parkeerbelasting is opgelegd. Zij betalen die avond voor bijna 5 uur

parkeerbelasting. Zij gaan tegen de naheffingsaanslag van € 65,- in bezwaar en voeren aan dat ze wegens persoonlijke omstandigheden net wat later parkeerbelasting hebben betaald. In reactie op het bezwaarschrift, stuurt de gemeente het echtpaar een e-mail waarin staat 'Bezwaar op de parkeerbelasting aan behandelende afdeling toegewezen'. Het echtpaar leest in deze mededeling dat hun bezwaarschrift gegrond is verklaard en dus toegewezen. Zij ontvangen vervolgens een aanmaning om te betalen. Wanneer zij telefonisch contact met de gemeente opnemen, krijgen zij te horen dat er een foutje is gemaakt maar dat hun bezwaarschrift is afgewezen. De gemeente blijkt wel bereid om de aanmaningskosten te laten vervallen. Het echtpaar kan zich niet vinden in de gang van zaken en legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman stelt vast dat de tekst in de e-mail van verwarrend is geformuleerd maar strikt genomen staat er niet dat het bezwaarschrift gegrond is verklaard. Er wordt volgens de ombudsman bedoeld dat het bezwaar aan de behandelende afdeling ter afhandeling is overgedragen. De ombudsman ziet geen aanleiding om onderzoek te doen. Hij wijst de afdeling Straattoezicht wel op de verwarrende (standaard?)tekst en vraagt deze aan te passen. De ombudsman ziet geen aanleiding om de gemeente te vragen de naheffingsaanslag ongedaan te maken. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 6013 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Concernondersteuning, afdeling Juridische Zaken

Een man wil zijn pand verbouwen en vergroten. Hij vraagt een omgevingsvergunning aan die de gemeente verleent. De man legt samen met zijn architect en aannemer ook een bezoek af aan het Klant Contact Centrum. Hij laat zijn plannen zien en vraagt of een bepaald deel van de aanbouw vergunningvrij is. Het antwoord luidt bevestigend. De man realiseert de aanbouw en het vergunningvrije deel. De afdeling Gebruikstoezicht constateert dat de aanbouw niet in overeenstemming is met de verleende omgevingsvergunning. De aanbouw is groter en de gebruikte materialen wijken af van hetgeen is vergund. De afdeling Juridische Zaken legt de man een last onder dwangsom op. De man wil met de gemeente tot een oplossing komen. Hij wendt zich tot de ombudsman. De man vertelt dat hij een gesprek met de burgemeester heeft gehad die het afdelingshoofd Gebruikstoezicht heeft gevraagd met een oplossing te komen. Het afdelingshoofd laat weten dat de last onder dwangsom is genomen en dat er geen weg terug is, zo laat de man de ombudsman weten. De ombudsman vraagt de burgemeester nog eens naar de zaak te kijken om te bezien of de zaak tot tevredenheid van beide partijen tot een oplossing kan worden gebracht. Die ruimte blijkt er niet te zijn. Aangezien de afdeling Juridische Zaken in haar recht staat de last onder dwangsom ten uitvoer te leggen, sluit de ombudsman het dossier.

KIM 6026

De kinderombudsman wordt door ouders benaderd met een klacht over de basisschool van hun kind. School wil het kind laten doubleren, ouders zijn van mening dat het leerlingvolgsysteem niet op orde is en dat hun kind over moet gaan naar het voortgezet onderwijs. Het conflict is ondertussen hoog opgelopen, het lukt ouders en school niet meer om goed te communiceren. Veilig Thuis is betrokken na een zorgmelding van school. De kinderombudsman is geen inhoudelijk expert op onderwijs. Ze stelt voor dat een onafhankelijke expert de resultaten van het kind bekijkt en met een advies komt: over gaan of doubleren. De kinderombudsman legt dit voor aan het schoolbestuur en ouders. Ouders staan hier niet voor open en besluiten een advocaat in te schakelen. De kinderombudsman kan verder niets betekenen en sluit het dossier.

KIM 6036

Een meisje zit in groep 6 van een basisschool. Bij conflictsituaties kan zij soms wat doorschieten in haar boosheid. Uit een overleg met school is naar voren gekomen dat het meisje wordt aangemeld voor een sociale vaardigheidstraining. Helaas kan zij pas na de vakantie terecht. Nu wil de school een Zelf Kennis Traject en/of time-out traject starten. Volgens de moeder staat dit in geen verhouding tot de overeengekomen afspraken en is dit schadelijk voor haar ontwikkeling. Alhoewel de Kinderombudsman niet bevoegd is, is zij benieuwd waarom deze zware passend onderwijs toepassing wordt toegepast? Dit onderzoek loopt nog.

KIM 6050

Een moeder uit Zaanadam klaagt over het handelen van het samenwerkingsverband. In groep 3 van de basisschool bleek regulier basisonderwijs niet geschikt voor haar kind. Bij het zoeken naar een passende school heeft het samenwerkingsverband volgens haar niet volgens de wet op passend onderwijs gehandeld maar nog volgens de oude 'rugzakjesmethode'. Zij stelden geen middelen beschikbaar aan de oude school om begeleiding te geven in de periode van het zoeken naar een nieuwe school, omdat er geen diagnose/TLV was. Dit had wel moeten. Hierdoor heeft het kind onnodig lang thuis gezeten. Ze vraagt de Kinderombudsman het handelen van het samenwerkingsverband te onderzoeken. Dit behoort echter niet tot de bevoegdheden van de Kinderombudsman, daarom verwijst zij de moeder naar de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) in Utrecht. Het signaal zal wel voorgelegd worden aan Leerplicht en onderwijs Zaanstad.

KIM 6053 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een vrouw dient een klacht in bij de ombudsman omdat zij al het vertrouwen in de gemeente Zaanstad is verloren. Zij zit al ruim 18 jaar in de bijstand en is al die jaren volledig afgekeurd. Ze krijgt begeleiding van het Sociale Wijkteam, die kennen haar goed. In samenspraak met het Sociale Wijkteam heeft zij een scooter aangeschaft. De gemeente heeft haar opgeroepen om zich voor deze aanschaf te verantwoorden. Sindsdien ontvangt zij brieven waarin zij wordt opgeroepen voor trajecten om te werken. Ondersteund door het Sociale Wijkteam heeft zij laten weten arbeidsongeschikt te zijn. Nu wil de gemeente een Arbo-arts inschakelen. De vrouw begrijpt niet waarom er zo volledig aan de input van het Sociale Wijkteam voorbij wordt gegaan. Ook vindt ze dat de gemeente niet motiveert waarom er opnieuw gekeurd moet worden. Volgens de vrouw lijkt er sprake te zijn van wantrouwen richting haar en de gemeente lijkt een tunnelvisie te hebben. Ze wil eigenlijk niet eens meer haar klacht eerst bij de gemeente neerleggen omdat zij er geen vertrouwen in heeft dat dit behoorlijk wordt opgepakt. De ombudsman bespreekt met de vrouw dat er signalen uit haar verhaal wel bekend zijn maar dat de gemeente toch eerst zelf de gelegenheid moet krijgen om op deze klacht te reageren. De ombudsman spreekt af dat de vrouw een klacht indient maar dat ze daarbij wel vermeldt dat zij is doorverwezen door hem. Als de gemeente niet (behoorlijk) reageert op haar klachten dan kan zij hem benaderen. Hier stemt de vrouw mee in. De ombudsman sluit tot nader bericht het dossier.

KIM 6120

Een man klaagt bij de Kinderombudsman dat hem niet duidelijk is waarom zijn kind uit huis is geplaatst. De man wil dat zijn kind thuis geplaatst wordt, maar dit is een besluit van de rechter. De Kinderombudsman speelt hier geen rol in. De vader vraagt om meer openheid en begrip van Jeugdbescherming, ook wil hij inzicht in het plan. De Kinderombudsman vraagt informatie op bij Jeugdbescherming. Daaruit blijkt dat Jeugdbescherming en de man meermaals met elkaar in gesprek zijn geweest. Ook wordt duidelijk dat Jeugdbescherming de man probeert uit te

leggen wat de zorgen zijn. Hij wordt geïnformeerd over mogelijkheden tot bezwaar en klachtenprocedures. Concluderend ziet de Kinderombudsman geen onbehoorlijk handelen van Jeugdbescherming. Zij ziet vooral een meningsverschil tussen de ouder en Jeugdbescherming, de man ziet de problemen van zijn kind anders dan de professionals. Dat neemt niet weg dat het verdriet over de situatie begrijpelijk is, en dat open communicatie en vertrouwen altijd in het belang is van het kind. Er blijkt al een (nieuw) bemiddelingsgesprek gepland te zijn, waar de man zal worden bijgestaan door de cliëntenraad. De Kinderombudsman hoopt dat dit leidt tot een verbetering in de samenwerking en sluit de zaak.

KIM 6129 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Openbare Orde en Veiligheid

Een man is het oneens met een naheffingsaanslag in Zaanstad. Hij heeft zijn auto geparkeerd in een straat zonder borden die aanduiden dat het een betaald parkeren zone is. Hij maakt tegen de naheffingsaanslag bezwaar. Zijn bezwaar wordt ongemotiveerd afgewezen. De man besluit een klacht bij de gemeente in te dienen. Zijn klacht betreft zowel de in zijn ogen onterechte boete als wel de afhandeling van het bezwaar. Omdat de klacht nog loopt in de eerste lijn wacht de ombudsman af. Indien de man ontevreden is over de klachthandeling kan hij hierover klagen bij de ombudsman. Voor nu wordt het dossier gesloten.

KIM 6131 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Belastingen, afdeling Belastingen

Een man ontvangt al een aantal jaar kwijtschelding van de gemeente Zaanstad. In 2017 kan hij goedkoop een motor krijgen. Hij heeft al een oude auto en controleert op de website van de gemeente wat de voorwaarden voor kwijtschelding zijn. Daar vindt hij alleen informatie over een vermogensgrens. De motor en auto zijn beide niet veel waard, dus hij voorziet geen problemen. Later ontvangt hij een brief van de gemeente waarin staat dat hij geen recht meer heeft op kwijtschelding, omdat hij twee kentekens op zijn naam heeft staan. Dit is beleid van de Rijksoverheid. De man doet de motor weer weg. Ook gaat hij in bezwaar, hij vindt het misleidend dat de website van de gemeente niet vermeldt dat je geen twee kentekens op je naam mag hebben. Het bezwaar wordt afgewezen. De man klaagt bij de ombudsman: als op de website duidelijk was geweest dat hij geen kwijtschelding kreeg zodra hij de motor zou kopen, had hij daarvan af gezien. De ombudsman vraagt de gemeente de klacht op te nemen. Uiteindelijk wordt er toch kwijtschelding toegekend vanwege de onvolledige informatievoorziening en de persoonlijke omstandigheden van de man. De website wordt aangepast en de ombudsman sluit het dossier.

KIM 6132 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een man heeft een conflict met burens binnen zijn appartementengebouw. De politie en het Sociale Wijkteam in Zaanstad zijn erbij betrokken. De man vraagt de ombudsman om hulp omdat de medewerkers van het Sociale Wijkteam op vakantie zijn. De ombudsman kan niets betekenen in een dergelijk burencflict. De ombudsman spreekt met de man af dat hij het Sociale Wijkteam vraagt om zo snel mogelijk contact te zoeken met de man. Dat doet de ombudsman en hij sluit daarna het dossier.

KIM 6137

De ombudsman heeft gesproken met een man die het allemaal niet meer ziet zitten. De man heeft een zeer complex verhaal voorgelegd. Behalve dat de ombudsman zich zorgen maakt om de situatie en de gezondheid van deze man ziet hij ook dat deze man helemaal vastloopt in de bureaucratische molen. De ombudsman heeft eigenlijk geen bevoegdheid bij de betreffende organisaties maar vraagt toch aan CIJB en de Rijksbelastingdienst of zij naar betreffende dossier

willen kijken. Dit doen zij. De Rijksbelastingdienst reageert met een advies wat de man moet doen om een en ander aan te kunnen vragen. Ook het CIJB laat weten dat een invordering van zijn naam is gehaald en dat er een betalingsregeling afgesproken kan worden voor een andere vordering. De ombudsman bedankt de instanties voor de moeite die zij hebben gedaan en sluit het dossier.

KIM 6138 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een vrouw van 19 jaar heeft 2 jaar in Spanje gewoond. Zij kampt met psychische klachten. Zij neemt deel aan een traject van Xperanza op een indicatie voor beschermd wonen. Trajecten duren 6-9 maanden en daarna gaan de deelnemers naar Nederland terug met nazorg. De vrouw was ook klaar om terug te gaan, maar er was geen goede vervolgplek. Onlangs heeft de vrouw een zelfmoordpoging gedaan. Zij verblijft nu in de crisisopvang. Zij wil graag in Amsterdam wonen. In Amsterdam had haar psychologe een studio gevonden maar de gemeente Amsterdam gaf aan dat het niet de bedoeling is dat er eerst een plek en dan een traject gezocht wordt. Ook is Amsterdam afwerend vanwege gebrek aan regiobinding. Haar ouders wonen in Zaanstad maar er is een contra-indicatie voor wonen in Zaanstad. Er zou een Uitstroomtafel gesprek plaatsvinden maar die ging uiteindelijk niet door. Ondertussen was de plek weg. Een hulpverlener is bezig om de vrouw aan te melden bij de Centrale toegang beschermd wonen in Amsterdam. De gemeente Zaanstad legt de verantwoordelijkheid terug bij de instantie waar zij nu onder behandeling is. De ombudsman heeft dit dossier nog in onderzoek.

KIM 6139 Stedelijk Domein, sector Stedelijke Ontwikkeling, afdeling Projectmanagement

In Zaandam wordt de zogenoemde Russische Buurt opnieuw ingericht. Samen met een buurtbewoner legt een man contact met gemeente over de werkzaamheden. Het gaat met name over de vervanging van de openbare verlichting en het planten van heesters en bomen. In de periode hierna verloopt de communicatie volgens de mannen niet naar wens. De gemeente antwoordt niet, te laat of slechts aan één van hen. Een half jaar later beklagen zij zich bij de ombudsman. De ombudsman informeert bij de gemeente die erkent gebrekkig te hebben gecommuniceerd en de mannen hiervoor excuses aanbiedt. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 6143 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Belastingen, afdeling WOZ

De hond van een vrouw overlijdt in januari 2016. Zij dient echter over heel 2016 hondenbelasting te betalen. De vrouw beklagt zich hierover bij de gemeente maar ontvangt geen reactie. De vrouw besluit de teveel betaalde hondenbelasting met de aanslag Gemeentebelastingen 2016 te verrekenen. Dit leidt ertoe dat de gemeente beslag op haar bankrekeningen legt. De vrouw raakt in financiële problemen. Ze vraagt de ombudsman naar de zaak te kijken. De ombudsman stelt een onderzoek in. De gemeente erkent nalatig te zijn geweest wat betreft de tijdige verwerking van de afmelding van de hond. Maar omdat de vrouw pas ruim na het aflopen van de laatste betaaltermijn is begonnen met deelbetalingen zonder dat er een betalingsregeling was afgesproken, stond de gemeente in haar recht om het invorderingsproces te starten. De gemeente stelt zich daarom op het standpunt dat de invorderingskosten terecht verschuldigd zijn. De ombudsman heeft geen vermoeden van onbehoorlijk handelen en sluit het dossier.

KIM 6152 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Begin april 2018 was een man getuige van het feit dat een handhaver van Straattoezicht als boa een parkeerboete uitschreef aan een vrouw die verkeerd geparkeerd stond. Tijdens het uitschrijven van de boete ontstond er een discussie tussen de bestuurster en de handhaver. Volgens de man die getuige was, heeft de handhaver de bestuurster uitgelachen en haar

middelvinger omhoog gestoken. Toen de man er wat van zei, kreeg hij een snauw van de handhaver. De man heeft over dit voorval een klacht bij de gemeente ingediend. Naar aanleiding van de klacht heeft de klachtencoördinator contact met de man opgenomen. De klachtencoördinator heeft de klacht aangevuld en doorgestuurd naar de afdeling Straattoezicht ter afhandeling. De man legt de zaak begin mei aan de ombudsman voor. Hij vertelt dat hij nog geen schriftelijke reactie van de gemeente op zijn klacht heeft ontvangen. Toen hij telefonisch bij de gemeente naar de afhandeling informeerde, kreeg hij te horen dat de zaak is afgehandeld. De ombudsman informeert bij de gemeente naar de klachtafhandeling. Dan blijkt dat de gemeente de klacht net een dag eerder heeft afgehandeld. De reactie van de gemeente geeft de ombudsman geen aanleiding om nader onderzoek te doen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 6180

Een vrouw heeft een klacht over Veilig Thuis. Wanneer zij geen reactie krijgt, wendt zij zich tot de Kinderombudsman. Kort daarna nodigt Veilig Thuis haar uit voor een gesprek. De vrouw geeft aan dat dit een goed gesprek was. Verder heeft zij geen klachten. De Kinderombudsman sluit het dossier.

KIM 6184 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Vergunningen

Een echtpaar is in 2015 voornemens om zonnepanelen op het dak aan te leggen. Zij informeren bij de gemeente of zij daarvoor een vergunning moeten aanvragen. De gemeente verwijst hen naar het omgevingsloket. Zij volgen dit advies op en vragen een vergunning aan. Voor de vergunningaanvraag brengt de gemeente hen leges in rekening. Het echtpaar schrikt van de hoge legeskosten. Als zij dat van tevoren hadden geweten hadden zij geen zonnepanelen genomen. De investering inclusief leges is niet rendabel. Daar komt bij dat het echtpaar er achter komt dat voor de aanleg van zonnepanelen geen vergunning nodig was. Zij gaan in bezwaar en beroep. De rechter stelt hen in het ongelijk. Zij blijven weigeren de leges te betalen. Het echtpaar legt hun bezwaren over de handelwijze van de gemeente aan de ombudsman voor. De ombudsman bestudeert het dossier en komt tot het volgende. De vraag of al dan niet een vergunning nodig was en of daarvoor leges verschuldigd waren, is in de bezwaar- beroeps- en klachtenprocedure aan de orde gekomen. Naar aanleiding van de doorlopen klachtenprocedure heeft de gemeente 2 van de 4 leges ongedaan gemaakt. In de beroepszaak zag de rechter geen aanleiding om de leges ongedaan te maken. In de Algemene wet bestuursrecht staat expliciet dat de ombudsman niet bevoegd is onderzoek te doen naar gedragingen waarover een rechter uitspraak heeft gedaan ook al is de rechter niet aan de inhoudelijke vraag toegekomen. Een andere klacht van het echtpaar gaat over de vraag of de gemeente tekort geschoten is in de procedures. Had de gemeente het echtpaar moeten voorlichten of een vergunning nodig was en zo ja, welke leges daarvoor verschuldigd zijn? Als het echtpaar op voorhand had geweten hoe hoog de leges zouden uitpakken, zouden zij hebben afgezien van de aanschaf van zonnepanelen. De ombudsman is van mening dat de betreffende ambtenaar er goed aan heeft gedaan om hen naar het Omgevingsloket te verwijzen. Het Omgevingsloket is een landelijke internetsite en biedt de mogelijkheid om met behulp van de vergunningencheck precies na te gaan welke vergunningen nodig zijn en wat de kosten zijn. Helaas heeft het echtpaar de vergunningencheck niet gedaan. Als zij dat wel hadden gedaan waren zij in staat geweest om de juiste afweging te maken. De ombudsman informeert het echtpaar over zijn zienswijze en sluit het dossier.

KIM 6205 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een vrouw uit Zaanstad heeft problemen met haar bijstandsuitkering, berekeningen en jaaropgaven kloppen niet. Bovendien noemt de gemeente haar een fraudeur. De vrouw is hiervan erg geschrokken maar ze vindt ook dat ze niet krijgt waar ze wel recht op heeft. De ombudsman legt een en ander aan de gemeente voor en vraagt of ze opnieuw naar de berekeningen willen kijken, als ook naar de aanvraag bijzondere bijstand. De gemeente laat weten dat zij opnieuw een berekening doen en de vrouw willen uitnodigen om opnieuw haar dossier te bespreken. Voor de aanvraag bijzondere bijstand moet ze nog iets aan de gemeente overleggen waarna deze toegekend kan worden. Deze omstandigheid is voor de ombudsman reden om zich niet verder met de zaak te bemoeien. Hij overlegt dit met de vrouw en sluit daarna het dossier.

KIM 6215 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een vrouw belt de ombudsman in tranen op. Ze heeft een bijstandsuitkering en zit in een penibele situatie. Ze vertelt dat ze 3 weken geleden is verhuisd met een urgentieverklaring. Maar dat ze nu in een kale woning zit zonder gordijnen, een halve vloer, geen ijskast, zonder fornuis en geen geld om te eten. Ze krijgt € 45,- van de bewindvoerder per week. Haar dochter die haar helpt heeft iets via het Sociale Wijkteam aangevraagd maar ze kon niet duidelijk maken wat dat nu precies was. Het Sociale Wijkteam had tegen haar gezegd dat ze 6 weken moest wachten. Tot overmaat van ramp is ze ook nog eens gevallen en kan zich nu moeilijk voort bewegen. Na interventie van de ombudsman is er contact geweest tussen de gemeente, het Sociale Wijkteam en de vrouw. Er zijn afspraken gemaakt over woonkosten en hulp. Ook is er een contactpersoon bereikbaar voor overige vragen. De ombudsman dankt de gemeente voor de snelle acties en hulp en sluit het dossier.

KIM 6278 Maatschappelijk Domein, Jeugdteams

Een vrouw heeft samen met haar moeder het gezag over haar dochter. De vrouw heeft een klacht over het Jeugdteam dat volgens haar onzorgvuldig is omgegaan met bepaalde informatie. Op haar klacht over het Jeugdteam die zij bij de gemeente heeft ingediend, hoort zij niets meer. Zij wendt zich tot de Kinderombudsman die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 6291

Een vrouw woont in Zaanstad en leeft van een bijstandsuitkering. Zij heeft de zorg voor haar 4-jarige autistische neefje. Zij wil een aanvraag voor PGB doen. De jongen heeft al een PGB maar een deel daarvan gaat naar de William Schrikker Groep die het budget beheert. Alleen de William Schrikker Groep kan een nieuwe aanvraag doen. De vrouw wendt zich tot de Kinderombudsman die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 6305 Stedelijk Domein, sector Stedelijke Ontwikkeling, afdeling Omgevingsplannen

Een vrouw uit Zaanstad is het niet eens met de plannen om in haar buurt een moskee te bouwen. Ze vindt dat de gemeente de bewoners niet heeft betrokken bij dit idee en is bang voor overlast in haar wijk en voor de waardedaling van haar woning. De wijkmanager heeft via Facebook de bewoners benaderd maar de vrouw vindt dit onprofessioneel. Ook stelt ze dat niet iedereen Facebook heeft. Er is een bewonersbrief verstuurd maar deze kwam te laat. De ombudsman vraagt de vrouw om meer informatie. Wanneer hij geen reactie ontvangt, gaat hij over tot sluiting van het dossier.

KIM 6317 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een vrouw uit de gemeente Zaanstad beklagt zich over haar kommervolle situatie. Een paar jaar geleden is haar uitkering beëindigd. De gemeente dreigt haar met boetes en haar toeslagen worden ingehouden. Ze leeft met twee kinderen en vraagt zich af wat haar rechten zijn. Om meer zicht op haar situatie te krijgen nodigt de ombudsman haar uit zijn spreekuur in Zaanstad te bezoeken. Helaas gaat ze niet in op deze uitnodiging. Omdat ze telefonisch niet te bereiken is, sluit de ombudsman het dossier.

KIM 6327

Een vrouw is in verwachting van een 4e kind. Zij heeft geen betaald werk maar doet wel vrijwilligerswerk. Er is sprake geweest van seksueel misbruik bij haar dochters en nichtjes maar daarvan is geen aangifte gedaan. Verder is er een schuld van €24.000,-. Het betreft een gecompliceerd dossier dat aan de Kinderombudsman wordt voorgelegd. De Kinderombudsman beraadt zich op de wijze waarop ze de vrouw kan helpen. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 6361 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

De gemeente brengt een man verwijderingskosten in rekening voor het onjuist aanbieden van afval. Bij een berg grofvuil die de huismeester van zijn flat op correcte wijze op de stoep heeft gezet voor HVC om af te voeren, lag een envelop van een bestelling van Ziggo met het adres van de man. Ziggo heeft in een e-mail verklaard dat de man al 1 1/2 jaar geen bestelling bij Ziggo heeft gedaan. De man vermoedt dat een flatgenoot hem een loer probeert te draaien. De ombudsman adviseert de man af te wachten totdat de gemeente de zaak laat voorkomen. Hij kan de rechter zijn bewijsmiddel tonen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 6364 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Een man is slecht ter been en loopt met een stok. Naast zijn flat bevindt zich een ondergrondse afvalcontainer. Uit milieuoverwegingen wil hij zijn afval gescheiden aanbieden. De dichtstbijzijnde papierbak is op 10 minuten lopen van zijn woning. Op de dag na Koningsdag besluit hij een stapel oude kranten naar het papierbak te brengen. Daar aangekomen blijkt de bak vol te zitten en ligt er heel veel afval naast de bak. De gang naar de papierbak is voor hem een grote inspanning. Hij kan het niet opbrengen de kranten weer mee naar huis te nemen. Hij besluit de kranten bij de berg afval achter te laten. Handhavers van de afdeling Straattoezicht treffen zijn adresgegevens bij het papier aan en brengen hem de verwijderingskosten voor verkeerd aangeboden afval in rekening. Hij is het er niet mee eens en tekent protest aan. Hij begrijpt niet waarom de gemeente uitgerekend op de dag na Koningsdag de papiercontainer niet heeft geleegd. De gemeente is niet gevoelig voor de argumenten die hij aandraagt. De man legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman vraagt de gemeente om in dit specifieke geval om coudance te betrachten. De gemeente bekijkt de zaak nogmaals en begrijpt dat de man vanwege zijn slechte gezondheid het niet kon opbrengen om het afval terug naar huis mee te nemen. Mede dankzij het feit dat de container niet tijdig was geleegd, is de gemeente bereid coudance te tonen in deze zaak. De gemeente seponneert de zaak en de ombudsman sluit het dossier.

KIM 6370 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Concernondersteuning, afdeling Juridische Zaken

Een jongen zet zijn fiets in maart 2018 bij station Krommenie neer. De afdeling Straattoezicht verwijdert de fiets omdat deze niet in de fietsenstalling staat. Als de jongen de fiets weer in zijn bezit heeft, blijkt er schade aan de achteras te zijn. De kosten voor herstel - een nieuw achterwiel - bedragen € 76,50. De fietsenmaker verklaart dat de schade met veel kracht is ontstaan en dat er niet met fiets gefietst kan worden. Aangezien deze schade niet aanwezig was voordat de fiets bij het station werd geparkeerd, kan de schade niet anders dan door de medewerkers van de afdeling Straattoezicht zijn toegebracht. De vader van de jongen stelt de gemeente aansprakelijk. Met een beroep op de WOB vraagt hij de afdeling Straattoezicht om de onderliggende stukken zoals het proces-verbaal van bevindingen. Het team Schade en Verzekeringen van de afdeling Juridische Zaken neemt de schadeclaim in behandeling en wijst deze af, met als reden dat het niet aannemelijk is dat de achteras is stuk gegaan bij het verplaatsen en vervoeren van de fiets. De ombudsman is niet bevoegd om de aansprakelijkheid vast te stellen en de hoogte van schade te bepalen. Hij kan een afwijzing van aansprakelijkheid wel marginaal toetsen en kijkt of de afwijzing van aansprakelijkheid in redelijkheid stand kan houden. De ombudsman is van mening dat niet uitgesloten is dat de afwijzing stand kan houden en verwijst de man daarom naar de civiele rechter om de schade vergoed te krijgen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 6378 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Vergunningen en Toezicht

Een vrouw dient bij het Centraal Meldpunt Klachten Noord-Holland een klacht in over de handelwijze van de gemeente Zaanstad en de afdeling Vergunningen en Grondzaken in het bijzonder. Het Centraal Meldpunt Klachten stuurt de klacht naar de ombudsman door omdat deze geen betrekking heeft op het provinciaal bestuur noch het ambtelijk apparaat van de provincie maar op het gemeentelijk apparaat. De ombudsman vraagt de vrouw of zij het goedvindt haar klacht naar het Klachtenteam van de gemeente Zaanstad door te sturen. Op die manier wordt de gemeente eerst in gelegenheid gesteld om op de klacht te reageren. De vrouw gaat daarmee akkoord. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 6395 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Gebruikstoezicht

Een ondernemer bezoekt het spreekuur van de ombudsman en brengt zijn bezwaren naar voren over de handelwijze van de gemeente. Het gaat om de vraag of voor het zwembad in zijn bedrijf dat in mei 2017 is gebouwd alsnog een bouwvergunning moet worden aangevraagd. De man vertelt dat de gemeente voor de bouw van het zwembad op de hoogte was van zijn plannen maar dat de gemeente hem er niet op gewezen heeft dat hij daarvoor een omgevingsvergunning/bouwvergunning nodig heeft. Sterker nog, hij vertelt, dat uit de e-mailwisseling zou blijken dat de gemeente hem expliciet heeft laten weten dat voor het zwembad geen bouwvergunning nodig is. De ombudsman neemt de klacht in onderzoek en leest de e-mailwisseling tussen de ondernemer en de gemeente. Uit de e-mails blijkt niet dat de gemeente de ondernemer expliciet heeft laten weten dat voor het zwembad geen bouwvergunning is vereist. In een e-mail van de gemeente staat wel dat de onderneming niet strijdig is met het bestemmingsplan. De ombudsman laat de ondernemer weten dat de verantwoordelijk om te onderzoeken welke vergunningen vereist zijn, in eerste instantie bij de ondernemer zelf ligt. Een ondernemer moet zich goed voorbereiden en eventueel advies inwinnen bij professionals (architect of bouwbegeleider). Het is niet de primaire taak van de gemeente om ondernemers te wijzen op alle benodigde vergunningen. Dat ligt natuurlijk

anders als de ondernemer de gemeente expliciet vraagt welke vergunningen nodig zijn maar daarvan is niets gebleken. Het beste was geweest van te voren bij het loket Vergunningen van de gemeente informatie daarover in te winnen. De ombudsman laat de ondernemer weten dat hij toch echt een bouwvergunning nodig heeft. Ook bouwwerken die zonder bouwvergunning zijn gebouwd moeten alsnog over een bouwvergunning beschikken. Dit heet 'legalisering'. De gemeente moet immers instaan voor een veilig zwembad. De ombudsman heeft geen aanwijzingen dat de gemeente jegens de ondernemer onbehoorlijk heeft gehandeld. Hij sluit het dossier.

KIM 6413 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Belastingen, afdeling Belastingen

Een vrouw parkeert haar auto op een parkeerterrein. Zij toetst haar kenteken in en de automaat geeft aan dat er betaald is. Er wordt geen bonnetje gegeven door de machine. Later op de avond komt de vrouw terug en dan blijkt dat zij een naheffingsaanslag gekregen heeft. Zij kijkt de volgende dag op haar bankrekening en dan blijkt dat er 19:31 uur een bedrag van € 6,10 is afgeschreven. Dit bedrag is echter dezelfde minuut weer teruggestort. De vrouw legt de zaak aan de ombudsman voor. Op advies van de ombudsman tekent de vrouw bezwaar aan tegen de naheffingsaanslag. Zij doet dit via de website van Zaanstad maar het komt niet goed door. De ombudsman stelt een onderzoek in. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 6420 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCenter, afdeling Vergunningen

Een alleenstaande vrouw heeft 4 kinderen. De oudste jongen van 11 heeft een ernstige vorm van astma. Dan is er een zoon van 10. Ook een van de twee jongens (tweeling) van 8 heeft een ernstige vorm van astma. De gemeente heeft de vrouw urgentie voor een woning toegekend. Gezien de gezinssamenstelling heeft de vrouw een 4/5-kamerwoning nodig die ook nog door een longverpleegkundige moet worden goedgekeurd. De gemeente heeft de urgentie in 2017 ingetrokken en na 5 maanden na bezwaar weer toegekend. In juni 2018 trekt de gemeente de urgentie opnieuw in met als reden dat de gemeente haar huisvestingsprobleem niet kan oplossen. Dergelijke grote woningen tegen een lage huur zijn namelijk niet beschikbaar. De vrouw legt de zaak aan de ombudsman voor. Aangezien de vrouw inmiddels (opnieuw) in bezwaar is gegaan, stelt de ombudsman voor de beslissing op bezwaar af te wachten.

KIM 6431

Een vrouw neemt deel aan een traject van de gemeente. Zij stelt dat zij tijdens dat traject net als een aantal andere vrouwen te maken met ongewenste seksuele intimidatie te maken krijgt. De vrouwen hebben dit bij de gemeente gemeld maar de gemeente heeft daar huns inziens niet adequaat op gereageerd. Zij leggen dit schriftelijk aan de ombudsman voor. De ombudsman nodigt hen uit voor een gesprek. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 6443 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een vrouw woont op in een benedenhuis met een tuintje. Boven haar woont sinds november 2016 een man uit Syrië. In het begin hadden zij goed contact en heeft zij hem met allerlei dingen geholpen. Ook toen ze geluidsoverlast van hem had, kon zij daar begrip voor opbrengen. In maart 2017 zijn zijn vrouw en kind bij hem komen wonen en sindsdien ervaart zij vrijwel doorlopend overlast. De overlast is ook afkomstig van het bezoek van de bovenburen. Zij is vaak gedwongen haar intrek bij haar ouders in te nemen of in een hotel te slapen. Na vele meldingen heeft haar verhuurder Parteon een Matron geplaatst. De opname moet nog worden uitgelezen. Zij wendt zich tot de ombudsman die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 6449 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een vrouw is alleenstaande moeder van drie kinderen, een tweeling (meisjes) van 15 en een zoon van 18 jaar oud. In december 2014 is zij haar sociale huurwoning verloren wegens een huurschuld. Ze heeft een tijd zonder adres gezeten. Sinds 2 jaar woont ze bij een vriendin waar zij een kamer huurt. Deze vriendin zegt haar niet op straat te willen zetten, maar de vrouw kan de huur niet meer betalen. Ze heeft een WW-uitkering maar omdat zij in het verleden te veel WIA zou heeft ontvangen wordt deze nu door het UWV volledig ingehouden. Ze is bij het Sociale Wijkteam geweest maar die kunnen haar niet helpen. De schuldhulpverlening helpt haar niet omdat ze geen inkomen heeft en ze is in afwachting van bepaalde aanvraagformulieren. Het wijkteam helpt haar wel met eten voor de kinderen maar daar komt zij pas over drie weken weer voor in aanmerking. De vrouw wendt zich tot de ombudsman die een onderzoek instelt. De ombudsman meldt de vrouw met toestemming aan bij Vangnet Zaanstad, om de zaak integraal op te pakken. Vangnet regelt eerst opvang voor haar en de kinderen om financiële ruimte en rust te bieden. Daarna zal haar financiële situatie onderzocht worden om vervolgens een duurzame oplossing te creëren voor het gezin. De ombudsman dankt Zaanstad voor haar inzet en laat de moeder weten dat ze kan bellen als er iets. Tot die tijd gaat de ombudsman over tot sluiten van het dossier.

KIM 6450

Een leerling van de basisschool zit al 5 weken thuis. In eerste instantie had de school haar een time out gegeven van 3 dagen maar inmiddels is er een Toelaatbaarheidsverklaring afgegeven. Dat betekent dat het meisje naar een school voor speciaal onderwijs moet. De zaak wordt aan de Kinderombudsman voorgelegd. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 6457

Een vrouw doet een melding van mishandeling van een inwoner van Purmerend bij Veilig Thuis Zaanstreek Waterland. Omdat ze geen reactie krijgt, wendt ze zich tot de ombudsman van Zaanstad. Veilig Thuis valt onder de GGD Zaanstreek en Waterland en daar is de ombudsman van de gemeente Zaanstad niet bevoegd over. De ombudsman wijst haar op de interne klachtenregeling van de GGD.

KIM 6465 Maatschappelijk Domein, Frontlijn, Werk

Een man heeft een bijstandsuitkering en is sinds 1996 ontheven van re-integratieverplichtingen wegens psychische- en lichamelijke klachten. Toch roept de gemeente hem op voor een onderzoek naar zijn arbeidsgeschiktheid. In reactie op een klacht hierover stelt de gemeente dat er nieuwe omstandigheden zijn die aanleiding gaven voor dit onderzoek. De advocaat van de man legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman stelt een onderzoek in. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 6498 HVC

Een man woont sinds 2003 op zijn huidige adres. Hij en zijn burens maken gebruik van afvalcontainers waarvoor zij een pasje hebben. Desondanks ervaart hij structurele overlast van huisvuil en grofvuil dat niet op de juiste wijze wordt aangeboden. De man heeft hiervan de afgelopen jaren veelvuldig melding gedaan bij HVC en of de gemeente. Zijn meldingen hebben niet tot een (definitieve) oplossing geleid. Medio 2016 zou HVC/de gemeente overgaan tot plaatsing van ondergrondse afvalcontainers maar dit is nooit gerealiseerd. Al weer geruime tijd geleden hebben onverlaten de sloten van de afvalcontainers verwijderd met als gevolg dat ook onbevoegden hun afval in de afvalcontainers aanbieden. Ook wordt afval en grofvuil naast de

afvalcontainers achtergelaten. Door de ontstane situatie nemen burens het ook niet meer zo nauw met de regels en bieden grof vuil in de containers aan of plaatsen het ernaast. De man heeft een goed contact met de vakspecialist afval van de gemeente opgebouwd die op haar beurt in overleg is met HVC. In april 2018 heeft een leidinggevende van HVC contact met de man opgenomen. Deze leidinggevende zegde toe dat binnen 6 weken de sloten op de afvalcontainers zouden worden aangebracht. Deze toezegging is niet nagekomen. Toen de man zijn buurman aansprak op het verkeerd aanbieden van afval, dreigde de buurman met geweld. Het jaren uitblijven van adequate maatregelen heeft de sfeer in de buurt verziekt. Eind juni 2018 heeft de man een klacht bij de gemeente ingediend en een paar dagen later een klacht bij de ombudsman. De ombudsman vraagt de gemeente om de klachten over met name HVC in behandeling te nemen. De gemeente handelt de klacht af. Inmiddels heeft HVC de ondergrondse afvalcontainers van nieuwe sloten voorzien. Daarmee zou het probleem moeten zijn opgelost. De man is tevreden en de ombudsman sluit het dossier.

KIM 6501 HVC

De gemeente wil uitvoering geven aan het Grondstoffenplan dat in Den Haag is opgesteld. Het plan heeft ten doel om de hoeveelheid restafval per persoon per jaar te doen verminderen. De gemeente wil daartoe in de wijk Saendelft in Assendelft de ondergrondse afvalcontainers verwijderen en vervangen door de mini rolcontainers. Dit terwijl de wijk die in 2000 is gebouwd is ontworpen en toegerust met een infrastructuur van ondergrondse afvalcontainers. Een actiegroep ziet de plannen van de gemeente als een achteruitgang en verzet zich tegen daartegen. De actiegroep heeft meer dan 4.000 handtekeningen opgehaald. Zij wendden zich (ook) tot de ombudsman. De ombudsman nodigt de initiatiefnemers uit voor een gesprek. Dit onderzoek loopt nog.