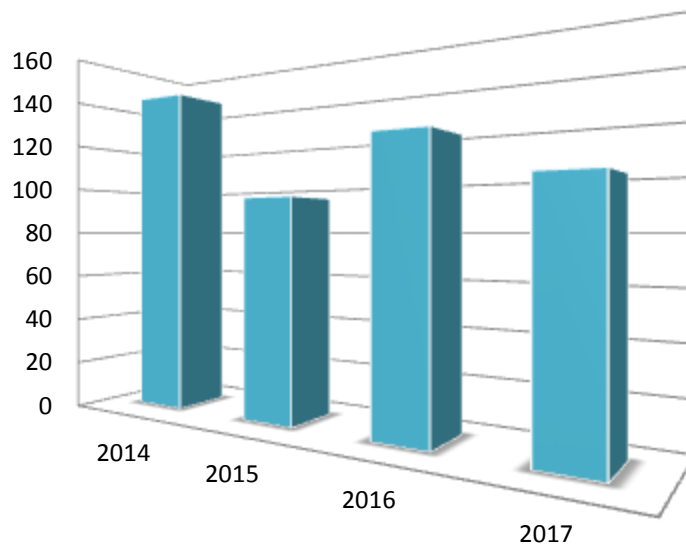


Kwartaalrapportage Gemeentelijke Ombudsman nr. 4 2017 Zaanstad

Inleiding

Het aantal verzoeken dat bij de ombudsman de afgelopen 4 jaar is binnengekomen, fluctueert. In het 4^e kwartaal 2017 waren de verzoeken verspreid over 8 sectoren en 11 afdelingen.

Cijferoverzichten en analyse



	2014	2015	2016	2017
■ Aantal verzoeken	143	95	119	101

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

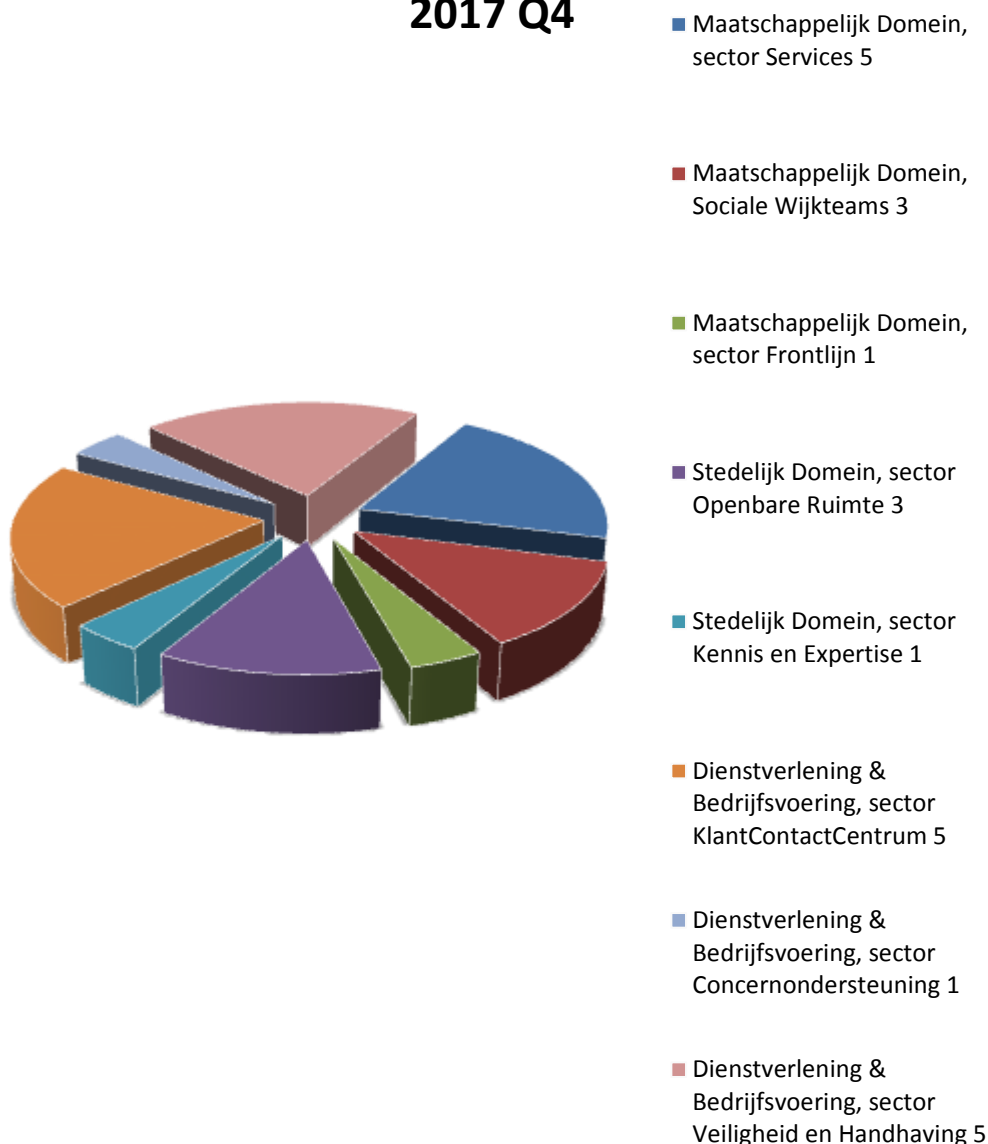
onderverdeling verzoeken naar sectoren

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.

Ook dit kwartaal is het aantal verzoeken verspreid over veel verschillende sectoren. De meeste verzoeken kwamen binnen over de sector Services 5, KlantContactCentrum 5 en de sector Veiligheid en Handhaving 5. Minder verzoeker kwamen binnen over de sectoren Frontlijn 1, Sociale Wijkteams 1, Openbare Ruimte 3, Kennis en Expertise 1 en Concernondersteuning 1. 1 verzoek tot onderzoek had betrekking op het aanvullende openbaar vervoer.

2017 Q4



cirkeldiagram met het aantal verzoeken per sector in het 4^e kwartaal 2017

afgehandelde dossiers

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

Een inwoner van Zaanstad 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. De gemeente 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 meegenomen.

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 doorstuurt naar de gemeente Zaanstad. De gemeente Zaanstad 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 3599 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Gebruikstoezicht

Een echtpaar heeft een geschil met hun buurman over activiteiten die de buurman in een weiland ontplooit. Hij zou paarden houden in een zogenaamde paardenbak of iets wat daar op lijkt en het echtpaar ondervindt overlast door opwaaiend stof en geluid. Het echtpaar verkeert door berichten van de gemeente in de veronderstelling dat er geen activiteiten mogen plaatsvinden in die bak. Als het echtpaar vervolgens melding maakt bij de gemeente van activiteiten, vinden zij naar eigen zeggen geen gehoor. De ombudsman doet navraag. De gemeente laat weten dat de paardenbak is verwijderd en dat er geen mogelijkheid is om verder te handhaven, omdat er geen sprake is van verboden activiteiten. De gemeente adviseert het echtpaar om in overleg te treden met de buurman, desnoods met professionele ondersteuning, zodat er afspraken worden gemaakt. De gemeente wil dit ondersteunen/faciliteren. Het echtpaar ziet dit niet zitten. Het bovenstaande betekent dat er ook geen verdere rol is weggelegd voor de ombudsman. Het echtpaar wenst ook geen verdere bemoeienis en legt zich neer bij de situatie. Dossier sluiten.

KIM 3619 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een man doet bij de gemeente meerdere aanvragen voor onder meer WMO voorzieningen en bijzondere bijstand. Het Sociaal Wijkteam neemt weliswaar contact met hem op, maar hij ontvangt geen besluiten op zijn aanvragen. Hij klaagt hierover bij de gemeente en bij de ombudsman. Het wijkteam heeft de klacht al opgepakt. Ze hebben meerdere keren met hem gesproken en vanuit de klachtbehandeling is een nieuw plan van aanpak voor de zorg opgesteld. De contacten met de man verlopen en een nieuwe zorgregisseur lopen redelijk. Onder meer hulp in de huishouding en begeleiding zijn opgestart. Ondanks het feit dat meneer niet altijd op een constructieve wijze met het wijkteam heeft meegewerkt, beschouwt het wijkteam de klacht als gegrond. De procedure in combinatie met de verstoorde relatie met de vorige regisseur heeft er toe geleid dat de aanvraag stil is komen te liggen. De gemeente heeft hiermee laten zien de zaak uiteindelijk middels een frisse start op te kunnen lossen. Een burger is voor zorg soms aangewezen op de gemeente en ook bij verstoorde verhoudingen heeft iemand recht op zorg. Een cliëntondersteuner die als smeerolie in een procedure kan dienen, kan dan uitkomst bieden.

KIM 3716 Maatschappelijk Domein, Jeugdteams

Een vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) draagt een zaak over aan de gemeentelijke Kinderombudsman. Haar cliënt heeft een klacht over het jeugdwijkteam van de gemeente. De klacht is al behandeld door de onafhankelijke klachtencommissie, waar de cliënt in gelijk is gesteld, maar hiermee is de klacht nog niet afgehandeld voor de man. Hij had graag gezien dat de professional berispt werd. Na een

gesprek met de kinderombudsman besluit de man toch de zaak te laten rusten. Het dossier wordt gesloten.

KIM 3797 Maatschappelijk Domein, sector Frontlijn, afdeling Werk

Een vrouw vraagt de ombudsman om hulp. Ze heeft problemen met de gemeente; ze vindt dat ze niet goed wordt begeleid door haar jobcoach. Nu is ze weer terug gemeld bij het UVW omdat de gemeente haar niet meer wil begeleiden. Zij is voorgesteld bij een werkplek waarvan zij vermoedt dat zij problemen krijgt vanwege haar transgenderisme. Ze vindt het heel erg vervelend dat ze daar is voorgesteld geweest. Te meer omdat haar achtergrond bekend is, er een lijstje is met omstandigheden waar de gemeente rekening moet houden en zij zelf een lijst van organisaties heeft voorgelegd. Ze wil graag iets doen en zeker niet thuis zitten en dat ze begeleid wordt naar een werkplek waar rekening wordt gehouden met haar persoonlijke omstandigheden. De ombudsman vraagt aan de gemeente om toch nog eens met haar in gesprek te gaan en te bekijken wat de mogelijkheden zijn voor deze vrouw. Dit doet de gemeente en nodigt de vrouw uit voor een gesprek. De vrouw laat de ombudsman weten dat ze erg blij is geweest met gesprek en dat er weer opnieuw wordt bekeken waar zij geplaatst kan worden. De ombudsman sluit bij deze omstandigheid het dossier.

KIM 4121 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Burgerzaken

Inschrijving op adres zonder toestemming Een man maakt melding bij de gemeente van het feit dat er zich een persoon op zijn adres heeft ingeschreven zonder toestemming. Het verzoek om uitschrijving duurt maximaal 4 weken en meneer geeft aan in de ellende te zitten vanwege post van o.a. incassobureaus voor deze persoon. Hij heeft nooit iets ondertekend wat betreft permissie voor inschrijving op zijn adres. Omdat de gemeente moet kunnen reageren op zijn klacht stelt de ombudsman hem op de hoogte van het feit dat hij een klacht kan indienen. Eventueel wil de ombudsman dat wel voor hem doen. Mocht de man niet tevreden zijn over de uitkomst dan kan hij altijd weer contact met de ombudsman opnemen. Omdat de man niets meer van zich laat horen, sluit de ombudsman 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 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 euro in plaats van 994 euro voor de vrouw alleen. De vrouw is gevrijwaard voor haar sollicitatieplicht in verband met een paniekstoornis waar de vrouw aan lijdt. De enige manier om meer inkomen te genereren lijkt 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 schuldhelpverlening 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 niet zo zeer iets 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 pakt dit verder op en de ombudsman volgt de zaak van een 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 de ontvangst van zijn bezwaar bevestigd. Op de achterzijde van de brief staat dat zij voor de beoordeling van dit bezwaar de tijd hebben 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 en dat hij vooralsnog dan ook niets voor de man kan doen. 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 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 coulance-overwegingen. Later bleek dat deze naheffingsaanslag parkeerbelasting onterecht was opgelegd en dus niet uit coulance-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 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 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.

nieuwe dossiers

KIM 4711 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een vrouw uit Zaanstad heeft problemen met het aanvragen van een bijstandsuitkering. Zij heeft in juli 2017 een aanvraag ingediend. De aanvraag kon niet in behandeling worden genomen vanwege inschrijvingen van haar ex-man en vanwege het feit dat de man nog op het huurcontract staat. Op advies van het sociale wijkteam heeft de vrouw een nieuwe aanvraag gedaan, maar datum aanvraag is nu september geworden vanaf juli. Ze vraagt de ombudsman om hulp. De ombudsman ziet dat de gemeente nog niet is benaderd om te kijken wat er

mogelijk is en vraagt daarom eerst de gemeente daar naar te kijken en haar uitleg te geven. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4730 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een man is al een aantal keer op het spreekuur van de ombudsman geweest. Hij is ontevreden over zijn bewindvoerder en heeft aan de rechter om toewijzing van een andere bewindvoerder gevraagd. De rechter heeft zijn verzoek afgewezen. Hoewel de ombudsman hem in het verleden heeft laten weten niks voor hem te kunnen doen, is nu besloten om toch met de gemeente in gesprek te gaan om te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om de man tegemoet te komen en een oplossing te vinden voor zijn schuldenproblematiek. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 4736 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Gebruikstoezicht

Een man bezoekt het spreekuur van de ombudsman. Hij vertelt dat hij en zijn vrouw een kamer van een particulier huren waar zij wonen. De verhuurder heeft de huur met ingang van 1 januari 2018 opgezegd omdat het pand niet meer veilig is. Het pand is verzakt en dient opnieuw gefundeerd te worden. Het echtpaar is naarstig op zoek naar andere woonruimte. Zij hebben al urgentie aangevraagd. Deze aanvraag is afgewezen maar de man heeft een advocaat in de arm genomen om in bezwaar te gaan. De ombudsman ziet aanleiding om onderzoek te doen. Uit een meetrapport van de gemeente blijkt dat het pand behoorlijk is verzakt. De zakkingsnelheid van twee meetpunten wordt gekwalificeerd als onacceptabel groot. De fundering van het pand waar het echtpaar woont is het slechts. De ombudsman vraagt de gemeente of de bewoners nog wel een dag langer in de woning kunnen blijven? Moet de bewoners niet vervangende woonruimte worden aangeboden? De afdeling Gebruikstoezicht laat weten dat bij een onjuist functionerende fundering of constructie te allen tijde een zorgvuldige afweging zal worden gemaakt als het gaat om de spoedeisendheid van de situatie. In dat geval zal direct worden optreden door de woning te stutten of andere noodmaatregelen worden getroffen. Bij dit pand is daar momenteel geen sprake van, aldus de gemeente. Wel staat vast dat de fundering onjuist functioneert en deze zelfs gedeeltelijk bezweken is. De eigenaar is verplicht herstel uit te voeren om het pand aan de minimale eisen uit het Bouwbesluit te laten voldoen. Er is dus geen sprake van acuut gevaar voor het echtpaar en dus ook geen noodzaak om vervangende woonruimte aan te bieden. Op basis van deze reactie ziet de ombudsman geen aanleiding om verder onderzoek te doen. Het echtpaar moet zelf op zoek naar andere woonruimte. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4737 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Burgerzaken

Twee asielzoekers uit Tibet wenden zich tot de ombudsman. Op hun verblijfvergunning staat dat ze uit China komen, dit is om politieke redenen zo gedaan. Op hun geboorteaktes en in de BRP staat echter dat ze uit Tibet komen. Om deze reden geeft de gemeente geen vreemdelingspaspoort af. De gemeente wijst hen naar IND, maar IND wijst toch weer naar de gemeente. Het probleem lijkt te zijn ontstaan doordat het geboorteland in de BRP in 2014 is gewijzigd in 'Tibet' op basis van een verklaring onder ede van het echtpaar. Hen is toen geadviseerd om een nieuw verblijfsdocument aan te vragen. Dat hebben ze ook gedaan, maar IND weigerde. De ombudsman vraagt de gemeente nog eens naar de zaak te kijken. De gemeente en IND moeten hier toch samen uitkomen? De gemeente laat hierop weten dat er naar aanleiding van ons verzoek contact is gelegd met IND. Hieruit blijkt inderdaad dat het echtpaar in Tibet is geboren maar dat er China op de pasjes staat. Afgesproken wordt dat de

gemeente het echtpaar uitnodigt en de pasjes kopieert en doorstuurt naar IND voor een nieuw pasje. Maar dan blijkt inderdaad dat dit ook op deze manier niet mogelijk is. De gemeente verlengt hierop toch het paspoort voor een jaar. Over een jaar kunnen zij zich alsnog laten naturaliseren. Op dat moment komt er Tibet als geboorteplaats in het Nederlands paspoort te staan. Nu het praktische probleem is opgelost wordt de zaak gesloten.

KIM 4746 Maatschappelijk Domein, sector Service, afdeling Uitkeringen

Een vrouw heeft een gezinsuitkering van € 1.400,-. Haar man is ziek en zij draagt een mantelzorg taak voor hem. Ook hebben zij twee kinderen. De vrouw moet dus voor het hele gezin zorgen en kan niet aan alle participatieverplichtingen doen. Ze kan niet full time aan de slag. Dit eist de gemeente wel van haar. Nu ligt er een plan van aanpak, waar wederom de eis van fulltime werken/solliciteren in staat. Zij heeft hierdoor voor de tweede keer een afstemming van 100% gehad op haar gezinsuitkering. Bij de vorige afstemming heeft ze al het spaargeld opgesoupeerd. Deze maand heeft ze geen geld en belt de ombudsman om te vragen of zij een voorschot kan krijgen. De ombudsman neemt de zaak in onderzoek. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 4783 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Een man parkeert zet zijn fiets in de buurt van het station. Als hij met de fiets wil weggrijden, staat de fiets niet op de plek waar hij hem had achtergelaten. De gemeente was ter plaatse met werkzaamheden bezig aan de openbare weg. De man spreekt een handhaver aan die hem vertelt dat er geen fietsen zijn verwijderd op de plek waar de man zijn fiets had geparkeerd. De fiets vindt de man gelukkig terug, iets verderop. De man stelt vast dat de gemeente zijn fiets ten onrechte heeft verwijderd. Hij legt dit voor aan de gemeente. In de beantwoording gaat de afdeling Straattoezicht niet in op al zijn vragen en opmerkingen. Verder vindt hij de reactie formeel. De man maakt melding van het voorval bij de ombudsman. Hij acht het echter niet nodig dat de ombudsman onderzoek doet. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4787 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Gebruikstoezicht

Een vrouw heeft namens haar burens een uitgebreide klacht bij de gemeente ingediend over het feit dat handhavers zonder toestemming de woning van de burens zijn binnengetrepen omdat er een vermoeden was van kinderopvang zonder vergunning. Op deze brief heeft de gemeente niet veel anders gereageerd dan met de mededeling dat hierover verschil van inzicht bestaat. Voordat de klacht was ingediend was er al een gesprek met de wethouder geweest. In de mededeling van de gemeente wordt verwezen naar het gesprek met de wethouder zonder dat is vastgelegd wat tijdens dat gesprek is besproken. De vrouw wendt zich tot de ombudsman die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 4829 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Burgerzaken

Een man woont samen met zijn vrouw en kinderen. Zijn huwelijk loopt op de klippen en beiden gaan scheiden. De man verlaat de woning en leidt een zwervend bestaan. Hij slaapt op verschillende logeeradressen maar hij kan zich bij niemand in zijn netwerk inschrijven. Zijn (ex)vrouw zorgt ervoor dat de man wordt uitgeschreven. Als gevolg daarvan ontvangt hij geen post meer. Dit leidt er ook toe dat Zilveren Kruis zijn ziektekostenverzekering stopzet. Het Sociaal Wijkteam probeert voor de man een briefadres aan te vragen. De eerste twee aanvragen worden afgewezen maar na overleg ziet Burgerzaken aanleiding om voor de man

een uitzondering te maken. De man kan zich weer bij Zilveren Kruis verzekeren. Zilveren Kruis weigert hem met terugwerkende kracht in de verzekering op te nemen. Het resultaat is dat de man als wanbetaler bij Zilveren Kruis te boek staat en dat hij een boete heeft gekregen. Vervelende bijkomstigheid is dat de man een operatie heeft ondergaan in de periode dat hij onverzekerd was. Hij moet de kosten daarvan zelf moet betalen. De man wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman stelt een onderzoek in en vraagt Burgerzaken waarom de man is uitgeschreven als voorzienbaar is dat dat tot problemen kan leiden. Burgerzaken laat weten dat de man nooit uit de Basisregistratie Personen is uitgeschreven. Het is dan ook onduidelijk waarom Zilveren Kruis de ziektekostenverzekering heeft beëindigd. Burgerzaken is bereid om contact met Zilveren Kruis op te nemen en naar de reden van de stopzetting van de verzekering te informeren. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 4861 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een man zat in minnelijke regeling, die is afgerond. Tot zijn schrik krijgt hij een inhouding naar aanleiding van die oude schuld. Hij belt met deurwaarder die moppert dat dat vaker voorkomt. De man wendt zich tot de ombudsman die dit uitzoekt. De gemeente geeft toe dat er een fout is gemaakt, en dat het meerdere mensen is overkomen. Een en ander is hersteld en er is voor gezorgd dat dit niet nog een keer kan gebeuren. De ombudsman vraagt of dit ook aan de man kan worden teruggekoppeld. De gemeente zegt dit toe. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4877 Stedelijk Domein, sector Kennis en Expertise, afdeling Grondzaken

Een echtpaar krijgt een aanbod van de gemeente om een stuk grond grenzend aan hun perceel te kopen of te huren. Hierna ontstaat miscommunicatie waarover het echtpaar in september 2017 een klacht bij de gemeente indient. Aangezien zij geen inhoudelijke reactie ontvangen, wenden zij zich tot de ombudsman. De ombudsman stelt een onderzoek in. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 4897 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Bedrijfsvoering, afdeling Gebruikstoezicht

Een man meldt bij de gemeente dat een boom bij een voetpad voor de helft is doorgerot en een gevaar vormt voor gebruikers van dit openbare pad. De gemeente reageert en stelt dat er een controle heeft plaatsgevonden en dat de eigenaar van de boom verantwoordelijk is en de gemeente daarbij niet kan helpen. Zo nodig kan de man een civiele zaak opstarten. De man is niet tevreden en vraagt wat de ombudsman ervan vindt. De ombudsman stuurt de klacht door naar de gemeente en vraagt het veiligheidsaspect in de klachtafhandeling te adresseren. De ombudsman vraagt de man de reactie van de gemeente af te wachten. Als hij niet tevreden is over de klachtafhandeling, kan hij opnieuw contact met de ombudsman opnemen. Zaanstad neemt de klacht in behandeling en laat weten dat een boomexpert de situatie gaat bekijken. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4922 AOV

Een vrouw mist een uitje naar de bioscoop voor haar verjaardag doordat de Biosgroep een gewone taxi laat komen in plaats van een rolstoeltaxi. Het is vaker gebeurd dat de verkeerde taxi kwam. Ze klaagt hierover bij de gemeente. De gemeente pakt de klacht op en bespreekt deze met Bios, de vervoerder. Daaruit komt naar voren dat een relatief onervaren planner niet alle informatie had gelezen waardoor over het hoofd is gezien dat de vrouw een rolstoelbus nodig had. Bios vergoedt de gemaakte taxikosten van de vrouw. De gemeente gaat samen met de vervoerder op zoek naar mogelijkheden om het boekingssysteem zo in te richten dat er minder fout kan gaan. Om te beginnen door te zorgen dat het klantprofiel bij elke boeking

direct bekend is. Dan is bijvoorbeeld ook duidelijk dat iemand een rolstoeltaxi nodig heeft. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4955 Maatschappelijk Domein, sector Frontlijn, afdeling Vangnet

Een vrouw neemt contact op met de ombudsman en vertelt dat - zij sinds zij in 2013 in haar huidige woning woont - overlast ondervindt van haar buurman. Zij woont in een seniorenwoning en evenals andere burens, wordt zij door de man uitgescholden en lastiggevallen. 's Nachts schreeuwt de buurman, stamp, gooit met spullen en draait harde muziek. De man zou naar verluide harddrugs en alcohol gebruiken en hij is bekend bij de Brijder Stichting. Ook de verhuurder, politie en het Veiligheidshuis zijn op de hoogte maar er wordt niets aan gedaan. Zij komt inmiddels zelf bij PsiQ, maar daar meldt men niets met haar PTSS te kunnen doen zolang haar woonsituatie niet wijzigt. Een andere woning wordt haar niet geboden omdat daarmee het overlastprobleem niet wordt aangepakt. De vrouw laat desgevraagd weten uitsluitend contact te hebben met de verhuurder en niet met de gemeente, die zij als grote afwezige ziet. De ombudsman stelt een onderzoek in. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 4970 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Vergunningen

Een man die in Amsterdam een horecazaak had wil graag in Zaanstad iets openen en vraagt daarvoor een vergunning aan. Omdat de gemeente van mening is dat niet alle stukken zijn ingeleverd, wordt de aanvraag buiten behandeling gesteld. De man neemt een advocaat in de arm, waarna hij extra tijd krijgt om de stukken aan te leveren. Het gaat om een belangrijke verklaring van de Rijksbelastingdienst over zijn afdracht in zijn tijd als ondernemer in Amsterdam. De man kan dat stuk niet indienen, waarna de aanvraag wordt afgewezen, ook na bezwaar. De man wendt zich tot de ombudsman, en kan op dat moment niet duidelijk zeggen wat de reden voor de afwijzing door de gemeente was. Via de advocaat krijgen de ombudsman de onderliggende stukken onder ogen. De ombudsman kan de motivering van de ombudsman volgen en hij ziet geen aanleiding verder onderzoek te doen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4985 Stedelijk Domein, sector Openbare Ruimte, afdeling Stedelijk Onderhoud

Een vrouw meldt dat ze schade aan haar woning ondervindt ten gevolge van werkzaamheden aan het riool in opdracht van de gemeente. Er zijn scheurtjes in het metselwerk ontstaan en tegels zijn losgeraakt. Een medewerker van de gemeente is langs geweest om de schade te bekijken en reageerde daar volgens de vrouw nogal laconiek op door te zeggen dat de gemeente slechts 10% van de schade zou vergoeden. Omdat er nog geen klacht is ingediend bij de gemeente Zaanstad adviseert de ombudsman de vrouw om dit te doen en de afhandeling af te wachten. Korte tijd later meldt haar echtgenoot dat de gemeente opnieuw zal langskomen om de schade op te nemen. Hij vraagt zich af of de gemeente een standaardpercentage kan hanteren bij het vergoeden van de schade. De ombudsman deelt de man mee dat hij in deze zaak uitsluitend onderzoek kan doen naar de wijze waarop de gemeente de klacht heeft afgehandeld. Hij kan geen uitspraken doen over de aansprakelijkheid van de gemeente of de hoogte van een eventuele schadevergoeding. Dergelijke uitspraken zijn voorbehouden aan de civiele rechter. De ombudsman verwijst het echtpaar voor juridisch advies naar het Juridisch Loket. Ook zouden ze voor advies contact op kunnen nemen met de Vereniging Eigen Huis.

KIM 4990 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een man komt bij de ombudsman met vragen over zijn jaaropgave van 2016 en de uitkeringsspecificatie die hij in januari 2016 heeft ontvangen. De man wilde een correctie van

de afgegeven jaaropgave 2016 en heeft daarom in april 2017 bezwaar aangetekend. Het bezwaar is niet ontvankelijk verklaard. De gemeente reageert inhoudelijk niet op de vragen van de man en daarom wendt hij zich tot de ombudsman. De ombudsman neemt contact op met de gemeente en vraagt of er nader gekeken kan worden naar de situatie van de man. Dit wordt opgepakt waarna de ombudsman het dossier sluit.

KIM 5024 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Burgerzaken

Een vrouw is in 2012 in Zuid-Afrika getrouwd. Na drie jaar komt zij naar Nederland terug en schrijft zich in bij de gemeente. De vrouw en haar man waren toen al uit elkaar maar nog wel getrouwd. Ze moest daarom een huwelijksakte overleggen. De huwelijksakte die zij had was niet voorzien van apostille en werd daarom niet geaccepteerd door de gemeente. De vrouw neemt contact op met de Zuid-Afrikaanse ambassade maar ondanks alle inspanningen lukt het haar niet binnen de gestelde termijn van zes weken de huwelijksakte met apostille bij de gemeente in te leveren. In Zuid-Afrika gaat dit niet zo snel. De vrouw ziet zich genoodzaakt een advocaat in Zuid-Afrika in de arm te nemen en naar het land af te reizen. De gemeente legt haar een bestuurlijke boete op van

€ 450,- omdat zij niet tijdig de gevraagde documenten heeft overgelegd. De vrouw vindt de opstelling van de gemeente hardvochtig omdat het op geen enkele manier rekening houdt met haar situatie en de specifieke omstandigheden van Zuid-Afrika. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 5025 Maatschappelijk Domein, sector Service, afdeling Uitkeringen

Een vrouw uit Zaanstad wordt uitgenodigd voor een gesprek met haar consulent. De datum voor dit gesprek schikt haar niet dus ze belt, zoals in de brief vermeld staat, met de gemeente om dit door te geven. Tot haar schrik krijgt ze te horen dat ze afspraak alleen via de mail kan verzetten. Als ze vertelt dat ze dan met een ziek kind achterop van Zaandijk naar Wormer moet fietsen om bij haar ouders te kunnen vermelden, zegt de medewerker alleen dat het via de mail moet en dat ze anders gekort kan worden op haar uitkering. De vrouw laat via de mail weten dat ze niet kan, maar groot is haar schrik als ze een brief krijgt met een nieuwe afspraak weer op een tijd dat ze niet kan. Ze doet namelijk vrijwilligerswerk op de school van haar kind, dit is bekend bij de gemeente, en de nieuwe afspraak is gepland op 5 december als ze is ingeroosterd voor het Sintfeest. Het lukt haar dan wel de afspraak telefonisch af te zeggen. Ze doet een terugbelverzoek maar vraagt ook om een nieuwe afspraak en een nieuwe contactpersoon. Ze dient ook een klacht in over de gang van zaken, deze klacht wordt heel kort via een mailtje beantwoord. In deze mail staat dat ze de afspraak telefonisch met de consulente verzet heeft maar ze heeft haar consulent nooit gesproken. Ze is nu bang dat de afspraak voor 5 december toch gewoon staat en dat ze problemen krijgt als ze niet komt. Ze vraagt de hulp van de ombudsman. De ombudsman stelt een onderzoek in. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 5039 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Bedrijfsvoering, afdeling Gebruikstoezicht

Een vrouw is eigenaar van een woning. Zij verhuurt de woning aan een andere vrouw. De gemeente controleert de hele buurt op onregelmatigheden zoals illegale bewoning, mensenhandel en hennepsteelt. Handhavers van de gemeente controleren ook de woning van de vrouw. De afdeling Gebruikstoezicht stelt vast dat in de woning sprake is van illegale kamerverhuur en de woning heeft volgens de gemeente enige bouwkundige gebreken. De gemeente legt een last onder dwangsom op. De vrouw neemt contact met de afdeling Gebruikstoezicht op voor een mondelinge toelichting. Die krijgt zij naar eigen zeggen niet. Zij dient hierover een klacht in bij de gemeente. De klacht wordt buiten behandeling gesteld omdat de gemeente zich op het standpunt stelt dat medewerkers veelvuldig informatie hebben verstrekt. De vrouw bestrijdt dat. Voor meer informatie verwijst de gemeente haar naar de uitgebreide last onder dwangsom omdat daar alle benodigde informatie instaat en aanwijzingen

hoe de overtredingen kunnen worden opgeheven. De vrouw gaat tegen de opgelegde last in bezwaar. Zij wijst onder meer op het feit dat handhavers van de gemeente de woning zonder toestemming noch rechtelijke machtiging hebben betreden. Verder schrijft zij dat de opgelegde dwangsom naar haar mening een smerige racistische, fascistische, dictatoriale, terroristische daad is. De gemeente verklaart de in het bezwaarschrift genoemde klacht ongegrond en vindt de verwijten en de door de vrouw gebruikte termen zeer ongepast. De vrouw wacht op een beslissing op bezwaarschrift.

De vrouw wendt zich tot de ombudsman. Haar klacht spitst zich toe op haar constatering dat de gemeente geen mondelinge toelichting wil geven op de last onder dwangsom. Daarnaast wil de vrouw dat de ombudsman een uitspraak doet over de vraag of de handhavers van de gemeente zonder toestemming de woning hadden mogen betreden. De ombudsman stelt een onderzoek in en leest in de last onder dwangsom dat de broer van de vrouw een aantal telefonische contacten met de gemeente over de last onder dwangsom heeft gehad. De ombudsman maakt daaruit op dat er wel contact is geweest. Daarnaast krijgt de vrouw nog de gelegenheid haar visie en vragen aan de gemeente voor te leggen in een hoorzitting. De ombudsman ziet daarom geen grond om de gemeente te vragen nog een toelichting te geven. Hij laat daarbij meewegen dat de gemeente de opmerkingen over racisme en fascisme etc. als zeer grievend heeft ervaren. Dit heeft de relatie met de gemeente geen goed gedaan. Wat betreft de stelling van de vrouw dat de handhavers van de gemeente de woning niet hadden mogen betreden merkt de ombudsman op dat de vrouw dit bezwaar in de bezwaarschriftprocedure naar voren heeft gebracht. De gemeente is nog in de gelegenheid om in de beslissing op bezwaarschrift daarop te reageren. De ombudsman kan geen onderzoek doen naar klachtelementen die ook onderwerp zijn van een bezwaarprocedure. Voorkomen moet worden dat procedures door elkaar gaan lopen. De gemeente is aan zet en de ombudsman geeft de vrouw in overweging om de beslissing op bezwaarschrift af te wachten. Als zij zich niet kan vinden in de beslissing op bezwaar, kan zij in beroep gaan. De onafhankelijke rechter zal dan een uitspraak doen over de vraag of de gemeente de woning had mogen betreden. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5056 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Concernondersteuning, afdeling Communicatie en Kabinet

Een ambtenaar is door de gemeente ontslagen. Zijn advocaat is van mening dat er grote fouten zijn gemaakt in de ontslagprocedure. Hij heeft een klacht bij de gemeentesecretaris ingediend maar die concludeert dat er zorgvuldig is gehandeld. De advocaat is bij de Rechtbank in beroep gegaan tegen het ontslag maar legt de zaak ook aan de ombudsman voor. De ombudsman laat de advocaat weten dat hij in de regel geen onderzoek doet naar aangelegenheden die aan een rechter kunnen worden voorgelegd, aangelegenheden die onder de rechter liggen en aangelegenheden waarover een uitspraak is gedaan. Ook in deze zaak ziet de ombudsman om die reden geen aanleiding om onderzoek te doen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5189 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Vergunningen

Een vrouw is 80 jaar en 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 waren. Zij is enorm teleurgesteld dat haar nu de gehandicapten parkeerkaart passagier wordt ontzegd. En ook is recent door het slechte weer eens temeer 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. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 5197 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een man zit op kamertraining die wordt gefinancierd door middel van een Persoons Gebonden Budget (PGB). Een door de gemeente aangestelde bewindvoerder houdt de betalingen tegen vanwege vermeende fraude door de stiefvader. Omdat de man deels een uitkering ontvangt van de gemeente is hij bang hierdoor in de problemen te komen. Hij vraagt de ombudsman om hulp. De ombudsman constateert dat de gemeente nog niet in de gelegenheid is geweest om op de klacht te reageren. De ombudsman wijst de man op de voorliggende klachtenprocedure en sluit het dossier.

KIM 5202 Stedelijk Domein, sector Openbare Ruimte, afdeling Bouwkunde

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. Op hun vragen hoe het zit met de planning van de werkzaamheden krijgen zij geen afdoend antwoord. 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 maar krijgen geen bevredigend antwoord op hun vragen. Zij leggen de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman stelt een onderzoek in. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 5218 Stedelijk Domein, sector Openbare Ruimte, afdeling Wijkonderhoud

Een vrouw maakt in augustus 2017 een melding openbare ruimte via de website van de gemeente. Zij krijgt hierop geen reactie en doet twee maanden later nog een melding. Ook na verschillende telefoontjes en een belofte dat zij zou worden teruggebeld, heeft zij nog altijd geen inhoudelijke reactie ontvangen. Zij wendt zich tot de wethouder en tevens tot de ombudsman, die navraag doet bij de gemeente. Hierna neemt de gemeente contact op met de vrouw, biedt excuses aan voor de vertraagde behandeling en maakt een afspraak om bij haar langs te komen. Nu een en ander in gang is gezet, is er geen rol meer voor de ombudsman. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5253 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een man benadert de ombudsman, omdat hij vindt dat zijn uitkering ten onrechte geblokkeerd is. Hij heeft in oktober en november wel een paar weken gewerkt, maar hij zegt dat hij dit netjes doorgegeven heeft en dus vindt dat zijn uitkering niet zomaar geblokkeerd had mogen worden. De man weet niet of zijn uitkering eenmalig is ingehouden of helemaal stopgezet is. Hij wil in ieder geval een klacht over indienen. Hij heeft maar een korte periode gewerkt en is inmiddels weer gestopt dus hij vindt niet dat de gemeente hem daar zomaar voor mag 'straffen'. De ombudsman zegt de man toe uit te zoeken wat er precies speelt. Hij informeert bij de gemeente die laat weten dat de uitkering van de man inderdaad geblokkeerd is geweest omdat er een melding van verricht arbeid en inkomsten is binnengekomen. Hierover is telefonisch contact opgenomen met de man en hem is een hersteltermijn geboden om alsnog de informatie betreffende de inkomsten in te leveren. Dit is gebeurd en uit deze informatie blijkt dat de man in december geen recht heeft op uitbetaling van zijn uitkering, omdat hij in november te veel heeft verdiend. In januari zal zijn uitkering weer gewoon uitbetaald worden. Dit is ook besproken met de advocaat van de man. Deze zou akkoord gegaan zijn. Het feit dat

de uitkering van de man verrekend is met zijn inkomsten kan de ombudsman niets aan veranderen. De ombudsman sluit het dossier.