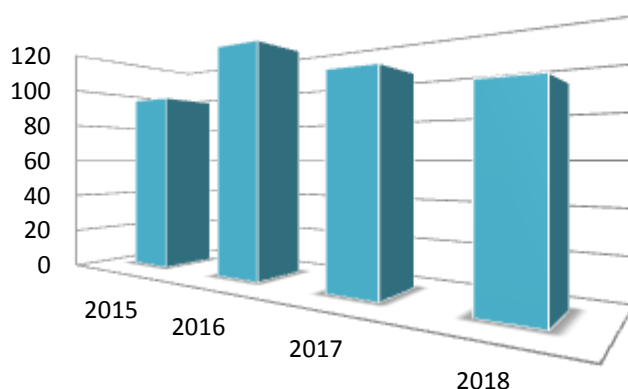


Kwartaalrapportage Gemeentelijke Ombudsman nr. 3 2018 Zaanstad

Inleiding

Het aantal verzoeken dat bij de ombudsman de afgelopen jaren binnenkomt fluctueert. In het 3^e kwartaal 2018 zijn er 34 verzoeken binnengekomen. Deze verzoeken hadden betrekking op 10 sectoren en 17 afdelingen.

Cijferoverzichten en analyse



	2015	2016	2017	2018
■ Aantal verzoeken	95	119	101	91

staafdiagram met het aantal ingekomen verzoeken dat de ombudsman in 2015, 2016, 2017 en 2018 (2018 t/m Q3) 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 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. 5 verzoeken kwamen binnen over de sector Veiligheid en Handhaving, 4 over de Sociale Wijkteams en 4 over KCC. Over andere sectoren kwam tussen de 0 en 3 verzoeken binnen. Het aantal binnengekomen verzoeken (34 totaal) is exclusief 3 verzoeken die in het overzicht zijn opgenomen die zich weliswaar in de gemeente Zaanstad afspelen maar geen betrekking hebben op een gemeentelijke instantie.

Kinderombudsman

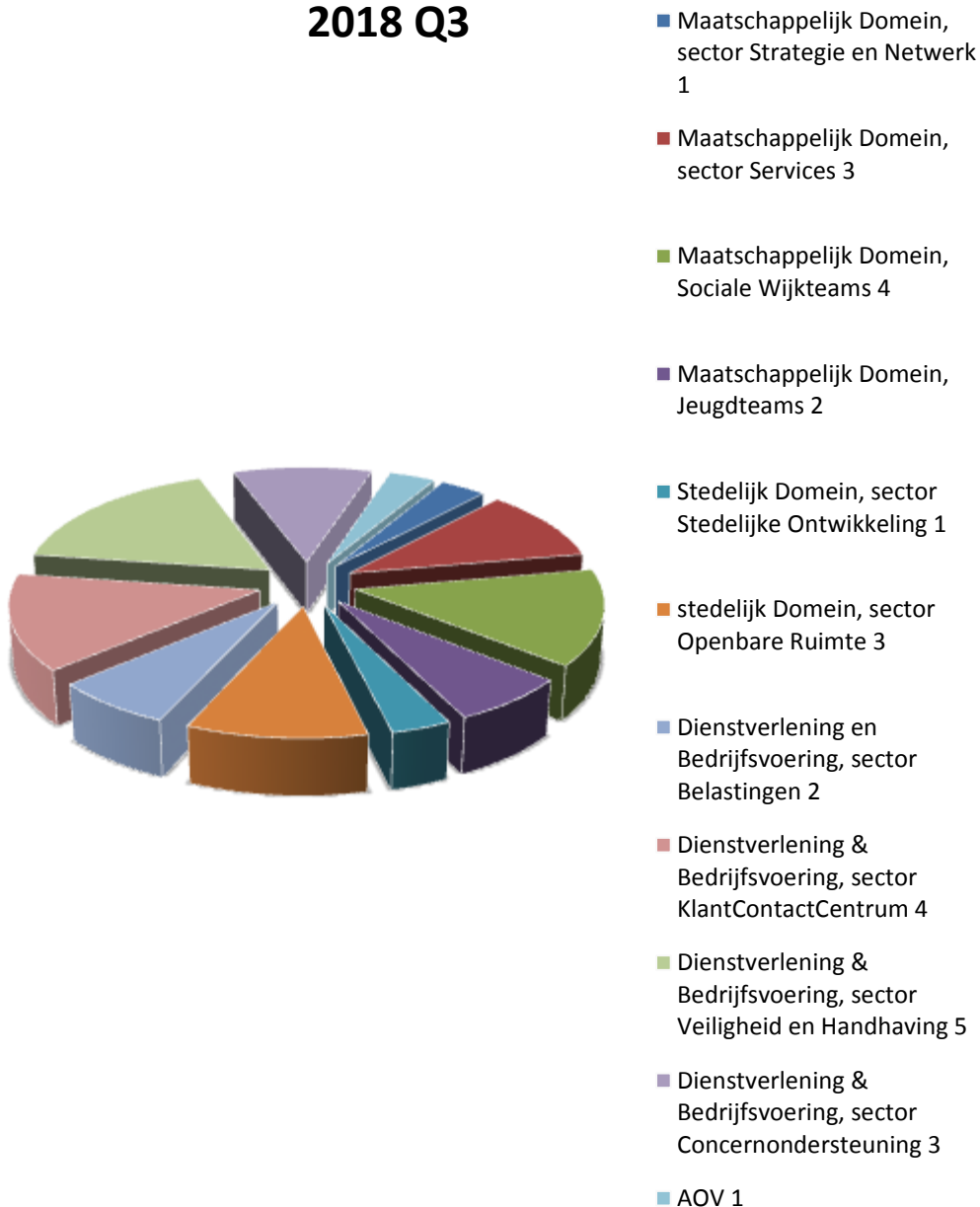
Eind 2017 is besloten om Anne Martien van der Does, de plaatsvervangend Ombudsman van de Metropool Amsterdam en Kinderombudsman van Amsterdam, per 1 januari 2018 te benoemen tot Kinderombudsman van Zaanstad. De ombudsmanmedewerker voor Zaanstad, Doby van den Eijkhof, is gestart op 1 februari 2018, en 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](#).

bezoek aan Zaanstad

Op 29 augustus 2018 heeft de plv. Ombudsman Zaanstad bezocht en gesproken met het afdelingshoofd Klant Contact Centrum en een klachtencoördinator. Het betrof een regulier overleg. Besproken zijn de stand van zaken, de kwartaalrapportages, de procesverbetering en de AVG gegevensuitwisseling.

Aansluitend heeft de plv. Ombudsman een gesprek gehad met de gemeentesecretaris, het hoofd Juridische Zaken, het afdelingshoofd Klant Contact Centrum en het afdelingshoofd Basisregistratie. Er zijn verschillende lopende dossiers besproken.

2018 Q3



cirkeldiagram met het aantal verzoeken per sector 3^e kwartaal 2018

dossiers

KIM 3154 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een vrouw belt met een ingewikkeld en aangrijpend verhaal. Het betreft vooral een conflict met haar burens. Omdat het ingewikkeld is, vraagt de ombudsman of zij informatie wil opsturen, of naar het spreekuur wil komen. Zij zegt toe stukken te sturen. Dit gebeurt echter niet, en ook na herhaald telefoneren krijgt de ombudsman geen contact. Hij sluit daarom het dossier.

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

Een man huurt sinds 1985 bedrijfsruimte in Krommenie. Hij geeft daar pianoles. Hij woont elders. Volgens het vigerende bestemmingsplan mag er in de bedrijfsruimte niet worden gewoond. In twee andere soortgelijke bedrijfsruimten naast de bedrijfsruimte van de man wordt in strijd met het bestemmingsplan maar met toestemming van de gemeente wel permanent gewoond. De betreffende bewoners ervaren geluidsoverlast van de man en hebben hem en zijn leerlingen bedreigd. Zij beroepen zich op hun woonrechten. Begin 2017 vindt er een ambtelijke controle plaats in de drie bedrijfsruimten. De man wil weten wat de uitkomst is van deze controle maar hij verneemt niets van de gemeente. Hij stuurt een brief naar de afdeling Gebruikstoezicht en vraagt een einde te maken aan het gebruik van de bedrijfsruimten in strijd met het bestemmingsplan. In eerste instantie geeft de gemeente geen gehoor aan dat verzoek. De man legt de zaak aan de ombudsman voor. De gemeente besluit alsnog handhavend op te treden en stuurt de eigenaar van de bedrijfspanden een voornemen last onder dwangsom teneinde de bewoning te beëindigen. De bewoning wordt beëindigd. De man is tevreden met dit resultaat. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4730 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een man is 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 niets 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 wel tegemoet te komen en een oplossing te vinden voor zijn schuldenproblematiek. Na een gesprek met de man, zijn ex-partner en de gemeente besluiten de ombudsman dat het tijd wordt voor een goed gesprek met de bewindvoerder. Deze laat de ombudsman echter weten geen tijd te hebben voor een gesprek en daar ook geen heil in te zien. De man kan schriftelijk vragen voorleggen aan de bewindvoerder en deze zullen dan beantwoord worden. Helaas krijgt de ombudsman ondanks herhaalde verzoeken geen vragen op papier en moet de ombudsman overgaan tot sluiting van het dossier.

KIM 5017

Een man wendt zich tot de ombudsman vanwege de trage afhandeling van zijn bezwaarschrift door de gemeente Zaanstad. Omdat de ombudsman meer informatie nodig heeft om de kwestie op te pakken, vraagt de ombudsman aan de man om een kopie van zijn bezwaarschrift toe te sturen. Helaas verstrekt de man de gevraagde informatie niet en is de ombudsman genoodzaakt om het dossier te sluiten.

KIM 5201 Stedelijk Domein, sector Openbaren Ruimte, afdeling Bouwkunde

Een alleenstaande moeder woont in een huurwoning van de gemeente. De gemeente voert in

de woning funderingsherstel uit. Het gezin ondervindt vele maanden veel geluidsoverlast van de hei-, boor- en graafwerkzaamheden. Hun spullen en hun wasmachine staan (deels) in een container opgeslagen. Doordat de woning niet goed kan worden afgesloten, stoken zij tegen de klippen op om de woning warm te houden. Zij betalen de volle huur. Op hun vragen hoe het zit met de planning van de werkzaamheden geeft de gemeente geen afdoend antwoord. Verder is er een lekkage op zolder die de gemeente in eerste instantie niet repareert. Begin december 2017 heeft de vrouw een afspraak met de aannemer en het afdelingshoofd van de afdeling Bouwkunde. Zij zou graag zien dat ook de burgemeester een kijkje komt nemen. De vrouw legt de zaak ook voor aan de ombudsman die een onderzoek instelt. In eerste instantie is de gemeente niet bereid om de vrouw een schadevoeding toe te kennen voor alle overlast. Wel is de gemeente bereid haar tegemoet te komen in de stookkosten. De vrouw kan zich in de opstelling van de gemeente niet vinden en schrijft de gemeente een brief waarin ze uitgebreid uit de doeken doet wat haar allemaal is overkomen. De gemeente blijkt alsnog gevoelig te zijn voor het leed en biedt de vrouw voor de periode van 6 maanden een korting op de huur aan. De vrouw vindt dit onvoldoende omdat het geen recht doet aan de overlast. De ombudsman laat haar weten dat hij in de regel geen onderzoek doet naar de vraag of de gemeente aansprakelijk is voor geleden schade, evenmin doet hij een uitspraak over de hoogte van een schadevergoeding. Het is aan de rechter om daar een uitspraak over te doen. In dit dossier is dat niet anders. De gemeente is (uiteindelijk) met een serieus aanbod gekomen. De ombudsman toetst het aanbod marginaal. Hij stelt zich dan de vraag of de opstelling van de gemeente en het aanbod stand zou kunnen houden in een juridische procedure. De ombudsman is van oordeel dat dat het geval is. Als de vrouw een hogere schadevergoeding wil, dient zij een juridische procedure te voeren. Aangezien aan een dergelijke procedure kosten zijn verbonden (evt. eigen bijdrage en griffiekosten), dient zij af te wegen of dat zinvol is. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5458 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Een vrouw ontvangt van de gemeente een boete voor het verkeerd aanleveren van een vuilniszak. In de zak wordt aan haar geadresseerde post aangetroffen. Zij dient een bezwaarschrift in tegen de boete, omdat zij de vuilniszak niet heeft aangeleverd. In haar wijk wordt de post regelmatig verkeerd bezorgd. Bij verkeerde postbezorging geven zij en haar burens elkaar de post terug. Niet iedereen in de wijk geeft de post af. Het is volgens haar dan ook mogelijk dat aan haar geadresseerde post verkeerd is bezorgd en in de vuilnis van de aanbieder terecht is gekomen. De gemeente wijst het bezwaar af. De vrouw wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman vraagt de gemeente de beslissing te heroverwegen. De gemeente Zaanstad seponereert de zaak. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5476 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Belastingen, afdeling WOZ

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 5588 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Belastingen, afdeling Belastingen
Een vrouw bezoekt haar zwangere dochter. De dochter activeert de digitale bezoekersvergunning en meldt de auto van haar moeder via een app aan om parkeerbelasting te betalen. Desondanks legt de gemeente de vrouw een naheffingsaanslag op. De vrouw gaat tegen de beschikking in bezwaar. Zij overlegt een screenshot van de digitale aanmelding maar de datum die daarop vermeld staat is van een dag later. De gemeente wijst het bezwaarschrift af. Toen de auto geparkeerd stond was er geen parkeerbelasting betaald. De vrouw kan zich daarin niet vinden en wendt zich tot de ombudsman. Zij wijst op het feit dat haar dochter een zware zwangerschap had en dat er iets fout is gegaan met het digitaal aanmelden van de auto om te parkeren. De ombudsman legt het relaas aan de gemeente voor met de vraag of de gemeente aanleiding ziet om de naheffingsaanslag gezien de omstandigheden coulancehalve in te trekken. De gemeente blijkt daartoe niet bereid omdat het tot rechtsongelijkheid zou leiden. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5596

De ombudsman krijgt een kort mailtje van een vrouw, waarin zij aangeeft graag een klacht in te willen dienen over de gemeente en daarbij enige hulp nodig te hebben. Omdat het voor de ombudsman onduidelijk is waar haar klacht inhoudelijk over gaat en op welk vlak zij hulp nodig heeft, wordt zij uitgenodigd voor het inloopsprekuur. Tevens wijst de ombudsman haar erop dat zij de Sociaal Raadslieden kan benaderen voor hulp bij het indienen van een klacht. Omdat de vrouw niet komt opdagen en de ombudsman niets meer van haar verneemt, sluit hij het dossier.

KIM 5790 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Gebruikstoezicht

Een man bezit en woont in twee aaneengeschakelde woningen. De grond is aan verzakking onderhevig. Na metingen is de man in 2013 door de gemeente op de hoogte gesteld dat de snelheid van verzakking van zijn woning extreem groot is en dat de staat van de fundering zorgelijk is. De gemeente heeft de man toen geadviseerd maatregelen te nemen. In 2017 heeft de gemeente nieuw onderzoek gedaan. Geconstateerd wordt dat de fundering van de woning is bezweken. De gemeente stuurt hem begin 2018 een voornemen tot handhavend optreden. De gemeente stelt hem in de gelegenheid een zienswijze in te dienen. Dat doet de man. Hij geeft aan dat hij vanwege zijn nachtdiensten niet aan het herstel van de fundering toekomt. Ook geeft hij aan dat zijn woningen te koop staan. De gemeente wijst de zienswijze gemotiveerd af en ziet geen aanleiding om van handhaving af te zien. De gemeente gelast dat de fundering uiterlijk medio augustus 2018 is hersteld. De man wil uitstel en wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman ziet geen aanleiding om onderzoek te doen. De man moet gehoor geven aan de last onder dwangsom of gebruik maken van de openstaande bezwaar- en beroepsmogelijkheden. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5791 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Een man schrijft de ombudsman dat hij het niet eens is met het handhavingsbeleid van de gemeente. Hij heeft dit ook aan de gemeente voorgelegd maar vindt dat zijn brief niet is beantwoord. Het is de gemeente niet duidelijk waar de klacht precies over gaat. De gemeente nodigt de man uit op het spreekuur. Tijdens het spreekuur wordt duidelijk waar de klacht precies over gaat. De zwager van de man had van Handhaving een vooraankondiging van een boete gekregen omdat hij zijn auto verkeerd zou hebben geparkeerd. Op hetzelfde moment stond er nog een auto verkeerd geparkeerd maar de bestuurder van die auto is daar niet op aangesproken. Volgens de man is er sprake van willekeur. Waarom kreeg de ene auto wel een

vooraankondiging en de andere niet? De ombudsman vraagt de gemeente om de man voor een gesprek uit te nodigen en sluit het dossier.

KIM 6026 Maatschappelijk Domein, Sector Services, afdeling Leerplicht

De Kinderombudsman wordt door ouders benaderd met een klacht over de basisschool van hun kind. De school wil het kind laten doubleren maar de 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 de ouders en de 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. De ouders staan hier niet voor open en besluiten een advocaat in te schakelen. De Kinderombudsman kan verder niets betekenen en sluit het dossier.

KIM 6120 Maatschappelijk Domein, sector Jeugdteams

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 man 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 bezwaarmogelijkheden en de klachtenprocedures. Concluderend ziet de Kinderombudsman geen onbehoorlijk handelen van Jeugdbescherming. Zij ziet vooral een meningsverschil tussen de ouder en Jeugdbescherming, de vader 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 vader zal worden bijgestaan door de Cliëntenraad. De kinderombudsman hoopt dat dit leidt tot een verbetering in de samenwerking en sluit de zaak.

KIM 6131 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Belastingen, afdeling Belastingen

Een man ontvangt al een aantal jaar kwijtschelding voor gemeentelijke belastingen. 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 6137

De ombudsman spreekt een man die het allemaal niet meer ziet zitten. De man heeft een zeer complex verhaal. De ombudsman maakt zich zorgen om zijn situatie en zijn gezondheid. Hij ziet dat de man helemaal vastloopt in de bureaucratische molen. De ombudsman heeft eigenlijk

geen bevoegdheid bij de betreffende organisaties maar vraagt toch aan CJIB en de Rijksbelastingdienst of zij naar betreffende dossier willen kijken. Dit doen zij. De belastingdienst reageert met een advies wat de man moet doen. Ook CJIB 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 en sluit het dossier.

KIM 6180

Een vrouw dient een klacht in bij Veilig Thuis maar heeft daar nog geen reactie op gehad. Ze klaagt hierover bij de Kinderombudsman maar kort daarna wordt zij uitgenodigd voor een gesprek met Veilig Thuis. De vrouw geeft aan dat dit een goed gesprek was. Veilig Thuis heeft gelijk gehandeld op haar klachten en heeft haar goed hun werkwijze uit kunnen leggen. De vrouw is tevreden met de uitleg van Veilig Thuis en heeft verder geen klachten meer. De Kinderombudsman sluit de melding.

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 te voren 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 waarop met behulp van de vergunningencheck precies kan worden nagegaan 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 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 was 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 het verkeerd aangeboden afval in rekening. Hij is het er niet mee eens en tekent bezwaar 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 begrijpt dat de man vanwege zijn slechte gezondheid het niet kon opbrengen om het afval terug naar huis mee te nemen. Mede gezien het feit dat de container niet tijdig was geleegd, is de gemeente bereid coudance te tonen in deze zaak. De gemeente seponeert de zaak en de ombudsman sluit het dossier.

KIM 6449 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een alleenstaande moeder neemt contact op met de Kinderombudsman. Zij heeft twee jongens van 14 en een dochter van 18. In 2014 heeft zij haar sociale huurwoning moeten verlaten wegens een huurschuld. Sinds 2 jaar huurt ze een kamer bij een vriendin met een koopwoning. Hier slaapt zij met haar drie kinderen. Haar vriendin zegt haar niet op straat te willen zetten, maar de huur voor de kamer wordt niet meer betaald en er is geen zicht op verbetering van de situatie. De vrouw heeft namelijk een WW uitkering maar omdat zij in het verleden te veel WIA zou hebben ontvangen, wordt deze nu door het UWV volledig ingehouden. Ze ontvangt alleen nog de toeslagen. Ze heeft een voorschot aangevraagd bij het UWV, maar dat is afgewezen in verband met de openstaande schulden. De Kinderombudsman meldt de vrouw aan bij Vangnet Zaanstad om de zaak integraal op te pakken. Vangnet regelt eerst opvang voor haar en de kinderen. Daarna zal haar financiële situatie en een duurzame oplossing worden gezocht. De ombudsman dankt de gemeente voor haar inzet en laat de moeder weten dat ze kan bellen als er iets. De ombudsman sluit het dossier.

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 grof vuil 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 grof vuil 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 en toegezegd dat binnen 6 weken sloten op de afvalcontainers zouden worden aangebracht. Deze toezegging is niet nagekomen. Toen de man een buurman aansprak op het verkeerd aanbieden van afval, dreigde de buurman met geweld. Het jaren uitblijven van adequate maatregelen heeft geleid tot een slechte sfeer in de buurt. 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

Een actiegroep in de wijk Saendelft in Assendelft ageert tegen de komst van afvalklo's. De gemeente wil hiermee uitvoering geven aan het Grondstoffenplan dat ten doel heeft de hoeveelheid restafval per persoon per jaar te doen verminderen. De nu gebruikte afvalcontainers zullen deels worden verwijderd en geplaatst elders in de gemeente. De actiegroep is in gesprek met de gemeente, die echter blijft vasthouden aan het plan. De bewoners roepen de hulp in van de ombudsman. Deze legt uit dat de ombudsman geen belangenbehartiger is maar wel kan onderzoeken of de gemeente haar plannen naar behoren uitvoert. Ook kan hij meedenken over oplossingen. Om te bezien of de ombudsman iets kan betekenen voor de actiegroep nodigt hij hen uit voor het spreekuur. De actiegroep laat echter niets meer van zich horen. De ombudsman sluit het dossier.

nieuwe dossiers

KIM 6540

Een meisje kreeg van haar basisschool een time out van 3 dagen. Bij terugkomst op school moest zij ter observatie naar Tijstroom en kon daardoor niet naar school. Haar ouders gingen daar niet mee akkoord en moesten een gedragsovereenkomst tekenen. Als het meisje zich niet aan de voorwaarden houdt, dan wordt zij van de school verwijderd. Haar ouders kunnen zich niet vinden in de gang van zaken en vragen de Kinderombudsman om hulp. Deze zaak loopt nog.

KIM 6544 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Vergunningen en Toezicht

De gemeente hoogt de grond op rond het perceel van een vrouw. Daarbij valt haar schutting om en de ophoging bemoeilijkt de toegang tot haar woning. De vrouw dient een aanvraag om planschade in. De gemeente raadt haar dit af omdat deze procedure hier niet van toepassing is. Daar komt bij dat de vrouw eerst €300,- aan de gemeente moet betalen om de procedure te starten. Zij wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman verwijst haar naar haar advocaat voor advies over de planschadeprocedure. De vrouw neemt dat advies ter harte. Verder vertelt zij dat inmiddels 2 medewerkers van de gemeente bij haar op bezoek zijn geweest om over verhoging en het pad te praten. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 6545

Een vrouw laat de ombudsman weten dat zij ten onrechte een naheffingsaanslag heeft gekregen. Tegen deze aanslag heeft zij al vier keer een bezwaarschrift ingediend maar ze krijgt steeds te horen dat haar bezwaarschrift niet is aangekomen. Daarom dient de vrouw een klacht in bij de ombudsman. De ombudsman vraagt de gemeente om de klacht van de vrouw zo spoedig mogelijk te behandelen. Mocht de vrouw het niet eens zijn met de afhandeling van haar klacht, dan kan zij zich te allen tijde weer tot de ombudsman wenden.

KIM 6546 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een jong kind is 24 uur per dag afhankelijk van medische apparatuur. Het wordt vervoerd met een speciale kinderwagen waarop de medische apparaten meegenomen kunnen worden. 's Nachts is er altijd een verpleegkundige aanwezig om het kind in de gaten te houden. Eind 2017

wijst de gemeente een urgentieverzoek op sociaal medische gronden af. Ook krijgt het gezin geen aangepaste auto (die nodig is vanwege de kinderwagen). Een medewerker van de gemeente zegt dat het gezin niet anders is dan andere gezinnen waarbij iemand rolstoelafhankelijk is. Het gezin bestrijdt dit en vraagt de gemeente om bij hem thuis te komen. Vader komt naar het spreekuur van de ombudsman in Zaanstad om te klagen over de besluiten en het handelen van de gemeente en het sociale wijkteam. Maar voordat de ombudsman de klacht kan behandelen belt de man dat verschillende mensen van het Sociaal Wijkteam langs zijn gekomen. Daarbij waren ook behandelend specialisten van het kind aanwezig. Bij dit huisbezoek ziet de gemeente dat er waarschijnlijk toch meer nodig is voor het gezin. Er wordt een afspraak voor een vervolgbezoek gemaakt om de situatie goed in kaart te brengen en na te gaan wat er nodig is. De man zet de klachtafhandeling bij de ombudsman naar aanleiding van deze ontwikkeling stop. De ombudsman vindt het zeer positief dat de gemeente is ingegaan op het verzoek van vader voor een huisbezoek. Hierdoor kan de gemeente een beter oordeel vellen over de aanvragen voor een urgentie en een aangepaste auto. Het dossier wordt gesloten.

KIM 6568 Stedelijk Domein, sector Openbare Ruimte, afdeling Stedelijk Onderhoud

Een man dient een klacht in bij de ombudsman omdat hij er niet uitkomt met de gemeente over het de overlast van bladluizen die hij jaarlijks ervaart. Deze zijn afkomstig van een boom die eigendom is van de gemeente en door de gemeente wordt onderhouden. De man ondervindt overlast en schade aan zijn auto die op eigen terrein en gelegaliseerd geparkeerd staat. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 6573 Maatschappelijk Domein, Jeugdteams

Een vrouw wendt zich tot de Kinderombudsman met een klacht over de wachtlijst van Lucertis. Haar zoon van 17 heeft ADD. Hij is doorverwezen door het Jeugdteam voor onderzoek naar Lucertis. De vrouw heeft haar zorgen geuit bij het Jeugdteam. Zij begrijpt niet waarom er een wachtlijst is van 3 maanden. De vrouw wil heel graag een signaal afgeven aan de gemeente dat er zulke lange wachttijden zijn. De gemeente is bekend met de lange wachtlijsten. De Kinderombudsman blijft monitoren over het verloop van de wachtlijsten in de zorg. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 6684 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Een man woont in een straat waar veel wordt gebouwd en veel verbouwingen plaatsvinden. De vele bouwvakkers parkeren hun busjes (deels) op de stoep en op het fietspad. Soms wel 5 busjes achter elkaar. Deze belemmeren het zicht op de voorrangsweg. De man begrijpt niet waarom de busjes de hele dag voor het pand waar wordt gewerkt geparkeerd moeten staan. De werklui kunnen hun spullen ook 's ochtends uitladen, het busje 200 m verderop parkeren en 's avonds de spullen weer ophalen. De man doet verschillende meldingen bij de gemeente maar er verandert niets. De man wendt zich tot de ombudsman die de klacht naar de gemeente doorstuurt met het verzoek deze in behandeling te nemen (voorliggende klachtenprocedure). De afdeling Straattoezicht bespreekt de klacht met de buitengewoon opsporingsambtenaren die weer met de aannemers hebben gesproken. De gemeente heeft begrip voor het feit dat de busjes in de straat worden geparkeerd. De parkeerplaats is te ver weg voor de werklui die bij hun spullen moeten kunnen. De man kan zich in deze reactie niet vinden. Soms staan er 12 tot 15 busjes op de stoep en op het fietspad. Dit betreft een onacceptabele belemmering van de openbare weg. Daar komt bij dat bewoners illegaal

bouwafval storten in de net geleegde afvalcontainers van andere bewoners terwijl de gemeente hiervoor juist een speciale container had geplaatst. Tot slot kan de man zich niet vinden met het voornemen van de gemeente om een ondergrondse afvalcontainer te plaatsen. Dat gaat namelijk ten koste van een parkeerplek terwijl het ook kan worden opgelost met rol- of minicontainers. De ombudsman neemt de zaak in onderzoek. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 6688 Maatschappelijk Domein, afdeling Services, afdeling Uitkeringen

Een man klaagt over het feit dat hij steeds met verschillende casemanagers te maken heeft. Hierdoor loopt veel mis. De man zegt dat hij werd gedwongen een traject te doen die totaal niet aansluit bij zijn CV en achtergrond. De man vertelt dat hij een brief van Handhaving heeft gekregen waarin staat dat zijn uitkering gekort wordt omdat hij zonder zich af te melden, niet op een afspraak is verschenen. Terwijl hij juist met zijn casemanager had afgesproken dat hij daar niet naartoe hoefde te gaan. De man twijfelt of de casemanager wel met de juiste intenties en motieven haar werk doet. De ombudsman constateert dat de gemeente handelt zoals van de gemeente verwacht mag worden. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 6702 Maatschappelijk Domein, Jeugdteams

Twee gescheiden ouders zoeken hulp bij het Jeugdteam voor hun zoon, omdat de zoon in een loyaliteitsconflict terecht is gekomen. Volgens de moeder en de stiefvader is de situatie geëscaleerd, waarbij de zoon 2 maanden bij zijn vader ging wonen en niet meer de 50% bij beide ouders is. Dit om voor de zoon rust te creëren. De moeder en de stiefvader hebben een klacht over de totstandkoming van het dossier, afspraken die niet nagekomen worden en feitelijke onjuistheden in het dossier. Moeder en stiefvader hebben een klacht ingediend bij het Jeugdteam. Vervolgens is er een klachtgesprek geweest met de teamleider en zijn er afspraken gemaakt over het vervolg. Volgens moeder en stiefvader zijn deze afspraken niet nagekomen. De teamleider wordt het nieuwe aanspreekpunt, maar volgens moeder en stiefvader leidt dit niet tot verbetering. Moeder en stiefvader begrijpen niet dat het Jeugdteam niet eerder geëscaleerd heeft vanwege de complexiteit van de situatie. Moeder en stiefvader dienen een klacht in bij de Kinderombudsman. Deze klacht is nog in behandeling.

KIM 6719 Maatschappelijk Domein, sector Strategie en Netwerk, afdeling Kennis

Een alleenstaande moeder neemt 1 week voor haar vakantie contact op met de ombudsman. De vrouw heeft drie kinderen met zware fysieke beperkingen. Hiervoor vraagt zij een Wmo woningaanpassing aan. De gemeente heeft vanwege de fysieke beperkingen van de kinderen in het gezin een nieuwe woning gerealiseerd. Het sluitstuk was een aanpassing aan de tuin. Omwonenden ervaren overlast van de woningaanpassing. De gemeente weet dat het gezin op vakantie gaat, met de daarbij horende hulpverlening voor de kinderen. Het gezin heeft dieren en de oppas voor deze dieren wil niet in de woning omdat de tuin nog niet af is. De ombudsman neemt contact op met de gemeenten omdat de werkzaamheden al een aantal maanden stil liggen. De werkzaamheden worden vlak voor de vakantie opgepakt waardoor het gezin gewoon op vakantie kan. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 6739 Stedelijk Domein, sector Kennis en Expertise, afdeling Grondzaken

In een Zaanse wijk zal de waterleiding en riolering worden vernieuwd. Van de gemeente krijgt een bewoonster een brief waarin staat dat zij jaren geleden een klein stukje gemeentegrond in gebruik heeft genomen. Het gaat om een deel van de straat waar de voor- en schuurdeur aan grenst en dat 24 jaar geleden in opdracht van de vrouw is opgeknapt door een stratenmaker. Zij weet niet dat het om gemeentegrond gaat. De gemeente raadt haar aan om contact op te nemen met de afdeling Grondzaken om te vragen of ze het betreffende stukje grond kan kopen of huren. De bewoonster heeft regelmatig telefonisch contact met de afdeling maar

ontvangt steeds geen offerte. Ze legt haar klacht voor aan de ombudsman. Deze stuurt haar klacht door naar de gemeente met een verzoek om een reactie. De reden van vertraging waren privéomstandigheden bij de behandelend ambtenaar, plus een lage bezetting bij de afdeling in verband met vakantie. De gemeente zegt toe intern te bespreken hoe men voortaan kan zorgdragen voor voldoende bezetting, ook tijdens een vakantieperiode. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 6769 Stedelijk Domein, Sector Openbare Ruimte, afdeling Realisatie

Een vrouw woont op de begane grond in een nieuwbouwwijk. Bij de bouw van de wijk in 2012 zijn de parkeerplaatsen aangelegd. Jaren later wordt er in 2016 een extra parkeerplaats aangelegd die niet in het bestemmingsplan staat. De vrouw vindt dat vervelend omdat als er een auto op die parkeerplaats staat, deze haar uitzicht ontnemt. Zij doet haar beklag bij de gemeente. De gemeente ontkent de parkeerplaats te hebben aangelegd. De vrouw benadert de burgemeester en de wethouder. De gemeente laat haar weten geen aanleiding te zien om de parkeerplaats weg te halen. De gemeente laat de vrouw ook weten dat als zij wil, zij de parkeerplaats zelf mag verwijderen. De vrouw legt deze vreemde gang van zaken aan de ombudsman voor. In overleg met de vrouw besluit de ombudsman besluit om haar klacht naar de gemeente door te sturen om deze in de gelegenheid te stellen op de klacht te reageren. Als de vrouw zich niet kan vinden in het antwoord, kan zij zich weer tot de ombudsman wenden.

KIM 6771 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een vrouw ontvangt een bijstandsuitkering en moet re-integreren in het arbeidsproces. Eind mei krijgt zij te horen dat zij 3x per week tot 14:30 uur 's middags gaat werken bij Werkkom. Zij moet daarvoor een contract ondertekenen. Volgens haar klachtmanager is er voor een van haar kinderen plaats in een kinderdagverblijf. Dat blijkt niet te kloppen, er is een wachtlijst. Haar ouders springen bij maar de vrouw moet een dag verstek laten gaan omdat hij zij geen opvang heeft. Het contact e-mailadres blijkt niet te kloppen en er volgt een brief: niet gekomen zonder afmelding, met een voornemen tot een maatregel 20%. De vrouw is bang voor de maatregel maar ook voor de weken na de periode dat zij vakantie heeft aangevraagd want het probleem is niet opgelost. Zij heeft het gevoel te vechten tegen haar klantmanager die haar niet lijkt te willen geloven. Daarom wil ze een andere klantmanager. Zij wendt zich tot de ombudsman die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 6772 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een man vertelt de ombudsman dat hij niet goed is geholpen en slecht is behandeld door de medewerkers van de gemeente. De man noemt specifiek de beveiliging van de daklozenbalie, de baliemedewerker en de baliemedewerker van de entree. De man zegt een klacht bij de gemeente hierover ingediend te hebben, maar geen reactie te hebben gehad. De man belooft een kopie van zijn klacht thuis op te zoeken en naar de ombudsman te sturen zodat hij daar naar kan kijken. Na enige tijd sluit de ombudsman het dossier omdat hij niets meer hoort van de man.

KIM 6783 Stedelijk Domein, Stedelijke Ontwikkeling, Omgevingsplannen

Een man heeft een klacht over inspraak van bewoners over het bouwplan het Hain in Krommenie. Aangezien de gemeente nog niet in de gelegenheid is geweest om op de klacht te reageren, stuurt de ombudsman de klacht naar de gemeente door. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 6784 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Belastingen, afdeling WOZ

Een man die een sociale huurwoning huurt ontvangt een WOZ-waardebeschikking voor de woning. De WOZ-waarde wordt 20% hoger geschat dan het jaar daarvoor. Omdat de man de waarde te hoog vindt ten opzichte van de waarde van soortgelijke woningen in zijn straat en de stijging invloed heeft op de hoogte van zijn huur, informeert hij bij de gemeente Zaanstad naar de mogelijkheden van het indienen van een bezwaarschrift. Een medewerkster van de afdeling Belastingen stelt dat de man als huurder geen bezwaar kan aantekenen tegen de beschikking, dat kan alleen de eigenaar. De woningbouwcorporatie stelt echter dat hij nu geen bezwaar kan aantekenen maar moet wachten op de huurverhoging. Eind april ontvangt de man een brief met de huurverhoging. De volgende dag stuurt hij de corporatie een mail waarin hij zich beklagt over de WOZ-waarde en de huurverhoging. Hij stelt het gek te vinden dat een identiek appartement in hetzelfde gebouw € 41.000,- lager getaxeerd wordt. De corporatie is het daarmee eens maar besluit na intern overleg geen bezwaar aan te tekenen. De man neemt contact op met de Rijksoverheid en hoort daar dat hij wel degelijk bezwaar kan maken tegen de WOZ-beschikking. De man neemt op advies van het ministerie opnieuw contact op met Zaanstad. Een medewerkster daar onderkent na enig onderzoek dat hij inderdaad bezwaar kan aantekenen. Zij legt de man uit hoe hij alsnog in bezwaar kan en vertelt hem dat hoewel de wettelijke bezwaartermijn is verstreken, het bezwaar, gezien de situatie, nog wel zal worden meegenomen.

Dan volgt de beslissing op bezwaar: het bezwaarschrift wordt niet ontvankelijk verklaard vanwege de termijnoverschrijding. De redenen die de man heeft opgegeven zijn voor Zaanstad geen grond voor verschoonbare termijnoverschrijding. Er zou dan bijvoorbeeld sprake moeten zijn van een ziekenhuisopname ten tijde van het aflopen van een bezwaartermijn. De man kan zich hier niet in vinden en wendt zich tot de ombudsman. Hij stelt dat een beroep bij de rechtbank geen optie is vanwege de kosten die daaraan verbonden zijn. Hij heeft een arbeidsongeschiktheidsuitkering vanwege een ernstige ziekte. Hij kan niet begrijpen dat de gemeente hem eerst verkeerd informeert en dat daarna bezwaar niet meer mogelijk is. De ombudsman vraagt de gemeente hoe de werkvoorschriften er op dit punt uitzien. De gemeente geeft daarop toe dat die inderdaad niet klopten. De man had direct verwezen moeten worden naar de taxateur die eventueel opnieuw naar de beschikking kan kijken. Dat is niet gebeurd en het bezwaar dat vervolgens binnenkwam is volgens de gemeente onnodig zeer juridisch afgehandeld. Er is inmiddels veelvuldig contact geweest tussen de man en de taxateur en de gemeente erkent dat de waarde van de woning inderdaad iets te hoog is vastgesteld. De beschikking wordt alsnog gecorrigeerd.

KIM 6788 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Belastingen, afdeling WOZ

Een vrouw die een sociale huurwoning huurt, ontvangt een WOZ-waardebeschikking voor de woning. De WOZ-waarde wordt 20% hoger geschat dan het jaar daarvoor. Omdat de vrouw de waarde te hoog vindt ten opzichte van de waarde van soortgelijke woningen in haar straat en de stijging invloed heeft op de hoogte van haar huur, informeert haar buurman die met hetzelfde probleem zit bij de gemeente naar de mogelijkheden van het indienen van een bezwaarschrift. Een medewerkster van de afdeling Belastingen stelt dat de man als huurder geen bezwaar kan aantekenen tegen de beschikking, dat kan alleen de eigenaar. De woningbouwcorporatie stelt echter dat hij nu geen bezwaar kan aantekenen maar moet wachten op de huurverhoging. Eind april ontvangt de man een brief met de huurverhoging. De volgende dag stuurt hij de corporatie een mail waarin hij zich beklagt over de WOZ-waarde en de huurverhoging. Hij stelt het gek te vinden dat een identiek appartement in hetzelfde gebouw € 41.000,- lager getaxeerd wordt. De corporatie is het daarmee eens maar besluit na intern overleg geen bezwaar aan te tekenen. De man neemt contact op met de Rijksoverheid

en hoort daar dat hij wel degelijk bezwaar kan maken tegen de WOZ-beschikking. De man neemt op advies van het Ministerie opnieuw contact op met Zaanstad. Een medewerkster daar onderkent na enig onderzoek dat hij inderdaad bezwaar kan aantekenen. Zij legt de man uit hoe hij alsnog in bezwaar kan en vertelt hem dat hoewel de wettelijke bezwaartermijn is verstreken, het bezwaar, gezien de situatie, nog wel zal worden meegenomen.

Dan volgt de beslissing op bezwaar: het bezwaarschrift wordt niet ontvankelijk verklaard vanwege de termijnoverschrijding. De redenen die de man heeft opgegeven zijn voor Zaanstad geen grond voor verschoonbare termijnoverschrijding. Er zou dan bijvoorbeeld sprake moeten zijn van een ziekenhuisopname ten tijde van het aflopen van een bezwaartermijn. De man kan zich hier niet in vinden en wendt zich tot de ombudsman. Hij stelt dat een beroep bij de rechtbank geen optie is vanwege de kosten die daaraan verbonden zijn. Hij heeft een arbeidsongeschiktheidsuitkering vanwege een ernstige ziekte. Hij kan niet begrijpen dat de gemeente hem eerst verkeerd informeert en daarna bezwaar niet meer mogelijk is. De ombudsman vraagt de gemeente hoe de werkvoorschriften er op dit punt uitzien. De gemeente geeft daarop toe dat die inderdaad niet klopten. De man had direct verwezen moeten worden naar de taxateur die eventueel opnieuw naar de beschikking kan kijken. Dat is niet gebeurd en het bezwaar dat vervolgens binnenkwam is volgens de gemeente onnodig zeer juridisch afgehandeld. Er is inmiddels veelvuldig contact geweest tussen de vrouw, haar buurman en de taxateur en de gemeente erkent dat de waarde van de woning inderdaad iets te hoog is vastgesteld. De beschikking wordt alsnog gecorrigeerd.

KIM 6802 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een Zaankanter meldt zich bij ombudsman met een klacht over de wijze waarop zijn bijstandsaanvraag is behandeld. Hij heeft nu een uitkering, maar vindt dat hij slecht geholpen is door de gemeente. Verder is hij van mening dat het bedrag dat hij krijgt te laag is. Zijn situatie laat echter nog niet toe om werk te zoeken. Bij navraag bij de man blijkt dat hij zijn klacht nog niet heeft voorgelegd aan de gemeente Zaanstad. De man gaat dat alsnog doen. Hij kan zich altijd weer tot de ombudsman wenden mocht hij van mening zijn dat zijn klacht niet goed is behandeld. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 6813 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Burgerzaken

Een man woont al jaren op hetzelfde adres in Zaanstad. Omdat zijn flat gerenoveerd wordt, zijn de postvakjes verplaatst naar een andere plek. Hierdoor zijn er problemen rondom de postbezorging ontstaan. Meerdere bewoners hebben hier al over geklaagd bij de aannemer en de woningbouwcorporatie. Hier wordt nu actie op ondernomen. Voor de man komt dat echter te laat. Als hij voor een vakantie met zijn kinderen, zijn paspoort wil verlengen komt hij erachter dat zijn adres in onderzoek staat. Daarom kan hij zijn paspoort niet verlengen. Bovendien zal hij de volgende dag uitgeschreven worden, zo krijgt hij te horen. De man wil direct meer informatie over dat adresonderzoek. Zo blijken er zelfs handhavers van de gemeente te zijn langs geweest maar omdat de man fulltime werkt, was hij niet thuis. Bij de gemeente komt de man echter niet verder. Na 9 mensen van dezelfde afdeling gesproken te hebben, besluit hij naar de ombudsman te stappen. Wel heeft hij die dag nog verschillende bewijsstukken bij de balie ingeleverd. Uit zijn huur-, gas-, licht- en pinbetalingen en verschillende poststukken moet blijken dat hij al die tijd gewoon op hetzelfde adres gewoond heeft. De ombudsman vermoedt dat het postprobleem aanleiding is geweest voor het adresonderzoek. Omdat de man de volgende dag uitgeschreven dreigt te worden, neemt hij direct contact op met de gemeente om de situatie uit te leggen. De gemeente begrijpt de urgentie en besluit de man op basis van het verhaal en de stukken niet uit te schrijven. De man

is erg opgelucht dat het verhaal achter de rug is. Hij besluit daarom geen klacht in te dienen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 6907 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Burgerzaken

Een man verhuist na een echtscheiding op 30 april naar een nieuwe woning. Abusievelijk is de verhuisdatum in de Basisregistratie gesteld op 9 mei. Dit heeft nadelige financiële gevolgen voor het kindgebonden budget en de opvang van de kinderen. De afdeling Burgerzaken wil de datum niet aanpassen hoewel de man kan bewijzen dat hij op 30 april is verhuisd. De man legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman neemt de zaak in onderzoek. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 6919 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Havens en Vaarwegen

Een man kan zich niet vinden in de wijze waarop de gemeente optreedt bij de pogingen om recreatievaartuigen te (laten) verwijderen. De man heeft hierover eerder een klacht ingediend. Hij is tevens voornemens in bezwaar te gaan tegen de aankondiging van een last onder bestuursdwang. De ombudsman vraagt de man om de onderliggende stukken om te kunnen bepalen of er een rol voor hem is weggelegd. In reactie hierop stuurt de man enige summiere informatie. De ombudsman laat de man weten niets te kunnen betekenen zonder de onderliggende stukken en verwijst hem naar de jurist die hij reeds heeft ingeschakeld. Na een telefoongesprek met de ombudsman zegt de man toe nog stukken te zullen aanleveren. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 6966 Stedelijk Domein, sector Openbare Ruimte, afdeling Beheer

Een man komt naar het spreekuur van de ombudsman. Hij vertelt dat iemand uit zijn straat in het bezit is van een gehandicaptenparkeerplaats, maar dat deze al enige tijd niet wordt gebruikt omdat de persoon niet meer over een auto beschikt. Hij vraagt de gemeente actie te ondernemen en de parkeerplaats toegankelijk te maken voor algemeen gebruik. De gemeente laat de man weten dat een en ander is onderzocht, maar dat er geen reden is om de gehandicaptenparkeerplaats in te trekken. Bovendien kan de gemeente niet meer toelichting geven in verband met de privacy van de betreffende buurtbewoner. De ombudsman zegt de man toe navraag te doen naar de nadere motivering, maar laat hem weten, net als de gemeente, privacygevoelige gegevens niet met hem te mogen delen en hem dus niet alles te kunnen vertellen. Op grond van de aanvullende informatie die de ombudsman van de gemeente over krijgt, kan hij zich vinden in het oordeel van de gemeente dat er onvoldoende aanleiding is voor het opheffen van de gehandicaptenparkeerplaats. Ook het tijdelijk opheffen en verwijderen van het bord waarmee de gehandicaptenparkeerplaats wordt aangeduid, vereist een besluit en ook dat is in deze situatie niet aan de orde. De ombudsman laat de man weten zijn verzoek te begrijpen, maar het handelen van de gemeente niet als onzorgvuldig te beoordelen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 6967 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht.

De gemeente legt een man een naheffingsaanslag op. De man kan zich daar niet in vinden omdat hij op dat moment via zijn app de parkeerbelasting aan het betalen was. Hij gaat tegen de naheffingsaanslag in bezwaar en voegt het betalingsbewijs toe. Hij weet hij dat zijn bezwaarschrift ongegrond is verklaard maar heeft geen beslissing op bezwaarschrift 'bob' ontvangen. Dan blijkt dat de bob in zijn spam-box terecht is gekomen. Helaas was toen de link die hij moest gebruiken om de inhoud van de bob te zien, niet meer bruikbaar. Al met al is onduidelijk welke afweging ten grondslag ligt aan de ongegrondverklaring. De ombudsman legt

de zaak aan de klachtencoördinatoren voor met het verzoek om een nieuwe link naar de man te sturen zodat hij de bob kan zien. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 7012 Sociale Wijkteams

In februari 2018 is de bijstandsuitkering van een vrouw beëindigd. Sindsdien zijn er meerdere aanvragen afgewezen voor nieuwe bijstand. Recent is een verzoek omtrent voorlopige voorziening gewonnen en krijgt cliënte beperkt voorschotten van de gemeente Zaanstad. De reden voor beëindiging en de reden voor afwijzing is steeds dat de vrouw onvoldoende duidelijkheid en inzicht verschaft in haar situatie. De vrouw kampt echter met ernstige psychiatrische problematiek en kan geen administratie voeren. Er loopt een verzoekschrift voor beschermingsbewind. Het wijkteam zou, ondanks verschillende verzoeken niet in actie komen. Dit terwijl er dringend psychosociale en financiële hulpverlening nodig is. De ombudsman neemt contact op met Vangnet voor een oplossingsgerichte aanpak. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 7014 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, Veiligheid en Handhaving, afdeling Gebruikstoezicht

Een vader helpt zijn zoon met zijn administratie. De zoon is woningeigenaar en dient wegens verzakking van de woning de fundering te vernieuwen. Vader en zoon trekken de noodzaak daartoe in twijfel. Daar komt bij dat de zoon de financiële middelen niet heeft om de werkzaamheden te bekostigen. De vader dient hierover een klacht in bij de ombudsman. Aangezien de gemeente nog niet in de gelegenheid is geweest om op de klacht te reageren, stuurt de ombudsman de klacht - in overleg met de vader - naar de gemeente door. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 7025 AOV

Een vrouw stuurt dient bij de gemeente een klacht in over het aanvullende openbaar vervoer en stuurt deze in cc naar de ombudsman. Uit de klacht blijkt dat de vrouw al zes keer eerder heeft geklaagd. De ombudsman vraagt de vrouw de reactie van de gemeente af te wachten en een afschrift naar hem te sturen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 7045 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veilheid en Handhaving, afdeling Gebruikstoezicht

Een vrouw wendt zich tot de ombudsman met een klacht over de afdeling Gebruikstoezicht. De ombudsman wijst haar op de voorliggende klachtenprocedure van de gemeente. De vrouw dient haar klacht bij de gemeente in en ontvangt een ontvangstbevestiging waar inhoudelijk niets instaat. Wel staat er allerlei interne informatie over de afhandelingsprocedure in. Als de vrouw dit aan de ombudsman laat zien, legt deze de klacht aan de klachtencoördinatoren voor. Het antwoord volgt snel. De gemeente stelt zich op het standpunt in deze zaak niets voor de vrouw te kunnen betekenen. Het gaat om een bouwkundig gebrek dat iets is tussen huurder en verhuurder. De vrouw zou bij het Juridisch Loket kunnen informeren welke (juridische) stappen zou kan ondernemen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 7047

Een hulpverlener zoekt hulp bij de Kinderombudsman voor haar cliënt. De cliënt, een 24 jarige vrouw, moeder van twee kinderen van 5 en 6 jaar heeft het financieel (en op andere vlakken) zeer zwaar. Zij ontvangt geen kinderbijslag. Haar bezwaar daartegen is ongegrond verklaard omdat de vrouw niet in Nederland zou wonen noch werken. De vrouw ontvangt een

bijstandsuitkering en haar 2 kinderen gaan in Zaanstad naar school. Eerst zou de vrouw bij Souvel gaan wonen maar dat werd gesloten. De vrouw verblijft via Vangnet in een hotel en heeft besloten terug te keren naar Suriname. De Kinderombudsman betreurt het dat er te weinig opvang is voor alleenstaande moeders om een bestaan op te bouwen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 7050 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een vrouw benadert de ombudsman. Ze heeft financiële problemen. Volgens haar komt dit door het achtereenvolgens falen van de gemeente en de bewindvoerder. Het Sociale Wijkteam zou haar niet goed op bepaalde financiële regelingen hebben gewezen, terwijl zij hier wel recht op had. Ook zou de Participatiewet niet goed worden uitgevoerd door de gemeente. Met als gevolg dat haar uitkering te laat wordt uitbetaald, wat weer resulteert in betalingsachterstanden met de nodige incassokosten. Daarnaast zou de bewindvoerder te laat in actie komen, waardoor nieuwe en hogere schulden ontstaan. Ook klaagt ze over de belastingdienst die maar maximaal met één jaar het kindgebonden budget met terugwerkende kracht uitkeert. De ombudsman belt de vrouw op om te bespreken wie haar het beste kan helpen met haar problemen. De vrouw vertelt ze dat ze inmiddels contact heeft via een nieuwe bewindvoerder en dat er nu gesprekken lopen met Zaanstad. Ze wil dit even laten lopen en verder even rust. De ombudsman laat weten dat hij dan het dossier sluit, maar de vrouw weer contact kan zoeken mocht er nog iets nodig zijn.

KIM 7052 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContacCentrum, afdeling Vergunningen

Een vrouw vraagt aandacht voor de schrijnende situatie waar een vriendin zich in bevindt. De vriendin is ziek, heeft geen vaste woonruimte en woont met haar kinderen hier en daar. Urgentie is meermaals afgewezen, ook in hoger beroep. Volgens de vrouw is er bij de beoordeling van de urgentieaanvraag onvoldoende aandacht voor brieven van artsen die stellen dat de vriendin een woning zou moeten krijgen. De Kinderombudsman probeert de vrouw te pakken te krijgen voor meer informatie. Dit lukt niet en daarom sluit zij het dossier.