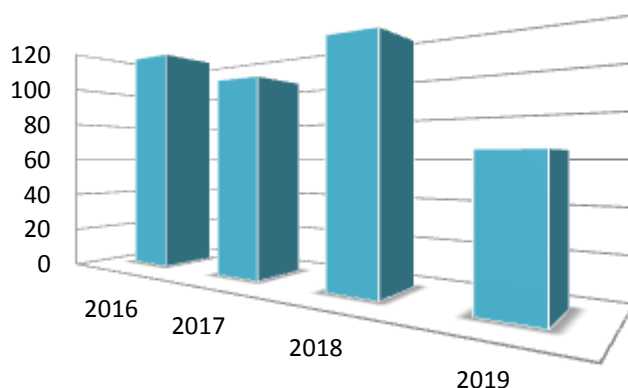


## Kwartaalrapportage Gemeentelijke Ombudsman nr. 3 2019 Zaanstad

### Inleiding

Het aantal verzoeken dat bij de ombudsman in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2019 is binnengekomen is 21, net zoveel als in Q2. Deze verzoeken hadden betrekking op 4 sectoren en 10 afdelingen. Daarnaast zijn er 3 verzoeken binnengekomen over een Sociaal Wijkteam en over 1 verzoek is domein overschrijdend. De kinderombudsman was bij een zaak betrokken.

### Cijferoverzichten en analyse



	2016	2017	2018	2019
■ Aantal verzoeken	119	101	116	64

staafdiagram met het aantal ingekomen verzoeken dat de ombudsman in 2016, 2017, 2018 en 2019 (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. 7 verzoeken over de sector Veiligheid Vergunningen en Handhaving, 4 verzoeken over de sector Services, 3 verzoeken over Belastingen, 2 over KCC en 3 over de Sociale Wijkteams.

#### dossiers

KIM 457 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Vergunningen

Eind 2014 roept de wethouder Duurzaamheid bewoners op om mee te doen aan een groepsaankoop zonnepanelen. Deze investering zou meer rendement opleveren dan geld op een spaarrekening. Een man geeft gehoor aan de oproep. Normaal gesproken is het plaatsen van zonnepanelen vergunning vrij (lees geen legeskosten) maar omdat de woning van de man onder 'beschermd dorpsgezicht' valt, moet hij een omgevingsvergunning aanvragen. De (installatie)kosten van de zonnepanelen bedragen zo'n € 2.000,- en de leges € 660,-. Als gevolg van de hoge (leges)kosten heeft de man de eerste 13 jaar geen rendement. Tegen de tijd dat hij

wel rendement maakt zijn de zonnepanelen afgeschreven. De man gaat tegen de legesbeschikking in bezwaar maar de gemeente verklaart het bezwaar ongegrond. De leges zijn goed berekend en de leges zijn geheven voor verstrekte diensten. De man vertelt de ombudsman dat hij zich niet kan vinden in de gang van zaken omdat de wethouder met zijn oproep een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven wat betreft het te verwachten rendement. Verder is hij van mening dat burens in de straat die ook in het 'beschermd dorpsgezicht' wonen minder leges hebben betaald. De ombudsman stelt een onderzoek in. De ombudsman stelt vast dat de wethouder het rendement van de zonnepanelen mogelijk te zonnig heeft voorgesteld maar dat iedereen die overweegt om zonnepanelen aan te schaffen wel zelf dient te berekenen of de investering de moeite waard is. Uit onderzoek van de ombudsman is verder naar voren gekomen dat de man niet meer of minder leges heeft betaald dan buurtgenoten. De ombudsman sluit het dossier.

#### KIM 7268

Een medewerker van Praktijk de Regenboog benadert de Kinderombudsman. De Regenboog biedt begeleiding, behandeling en onderzoek voor kinderen en jeugdigen. Voorheen heeft de Regenboog zorg in segment B en C geleverd. De gemeente heeft de Regenboog nu gecontracteerd om zorg te bieden in segment B. De Regenboog krijgt regelmatig verzoeken van de jeugdteams om zorg te bieden in segment C. De Regenboog kan hierdoor de gevraagde en gewenste zorg niet leveren. Met omringende gemeentes zijn afspraken gemaakt met de Regenboog om wel zorg te leveren in segment C. De Kinderombudsman vindt het merkwaardig dat de Regenboog domicilie heeft Zaanstad, maar geen zorg in segment C mag leveren ondanks het verzoek van de Jeugdteams. De zaken waar de medewerker vastliep met de indicatie, zijn opgelost. Indien er nieuwe zaken vastlopen in het geven van de juiste zorg, wordt er weer contact opgenomen met de Kinderombudsman. De Kinderombudsman sluit het dossier.

#### KIM 7482 Maatschappelijke Ontwikkeling, sector Services, afdeling Leerplicht

Een vrouw benadert de Kinderombudsman voor haar zoon. De situatie tussen vrouw en de leerkracht is dusdanig geëscaleerd, dat haar zoon thuis is komen te zitten. Er wordt door de vrouw, Leerplicht en het SWV gezocht naar een andere school, maar dat lukt niet. Zaan Primair wil niet dat het kind nog op een school komt wat onder hun bestuur valt. Er wordt via een mediator getracht om het kind bij een school van Agora te plaatsen. Inmiddels is er een OTS uitgesproken en is jeugdbescherming betrokken. Jeugdbescherming is nu bezig om het kind te plaatsen op een school. De vrouw gaat een klacht indienen over Leerplicht en over de oude basisschool. Indien de vrouw niet tevreden is met de uitkomst van de klacht, dan zal zij weer contact opnemen met de Kinderombudsman. De Kinderombudsman betreurt het dat het kind al 7 maanden thuis zit en geen zicht heeft om na de vakantie te starten. De Kinderombudsman sluit het dossier.

#### KIM 7483 Maatschappelijke Ontwikkeling, sector Services, afdeling Leerplicht

Een vrouw neemt contact op met de Kinderombudsman voor haar zoon. De zoon is thuis komen te zitten door pestgedrag. De school is van mening dat de zoon naar het speciaal onderwijs moet. Er zijn een aantal reguliere opties voor scholen in Zaanstad, maar die kunnen de zoon niet aannemen. Inmiddels is de Leerplicht, onderwijs inspectie, GGD, SWV en Veilig Thuis betrokken, maar geen van allen vindt de juiste school of heeft doorzettingskracht om de zoon te plaatsen. De terughoudendheid om de zoon aan te nemen op regulier onderwijs kan hebben gelegen aan de verschillende en onjuiste dossiers die in omloop waren. Uiteindelijk wordt er een reguliere basisschool gevonden in Hoofddorp die de zoon wil aannemen. De

zoon is inmiddels met veel plezier gestart op zijn nieuwe school. De moeder wil verder geen klachten meer indienen. De Kinderombudsman hoopt dat er een onafhankelijke partij komt, die conflicten tussen school, ketenpartners en ouders objectief kan beoordelen en vervolgens doorzettingskracht heeft om een plaatsing op een nadere school te regelen. De Kinderombudsman sluit het dossier.

#### KIM 7686 Maatschappelijke Ontwikkeling, Sociale Wijkteams

Een vrouw neemt contact op met de Kinderombudsman. In eerste instantie heeft de vrouw een conflict met school over de juiste ondersteuning voor haar kind. Tijdens de intake blijkt echter dat de vrouw is vastgelopen op meerdere gebieden en kampt met schulden. Zij heeft hulp gezocht bij het SWT maar de hulp kwam niet van de grond. De Kinderombudsman voert een bemiddelingsgesprek tussen de vrouw en het SWT om zo de hulpverlening op te starten. Als de hulpverlening is gestart en er een betalingsregeling voor de schulden is gekomen voert de Kinderombudsman met de vrouw en de school een bemiddelingsgesprek. Daarna wordt een plan van aanpak gemaakt om de juiste ondersteuning te bieden. De Kinderombudsman heeft gemerkt dat de vrouw wel mee wilde werken, maar dit niet kon. De meervoudige problematiek bracht veel stress met zich mee, waardoor de vrouw in de overlevingsmodus ging. De Kinderombudsman heeft aan het SWT verzocht om in het vervolg minder te vragen aan mensen in deze situaties. Bijvoorbeeld door het invullen van formulieren niet door de persoon zelf laten doen, maar samen. De Kinderombudsman sluit het dossier.

#### KIM 7899

Naar aanleiding van een item op het journaal van een filmpje dat is gemaakt van een groep jongeren die een jongen heeft mishandeld, heeft de Kinderombudsman met diverse jongeren van verschillende leeftijden gesproken.

#### KIM 8207 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een vrouw benadert de Kinderombudsman voor haar zoon. De vrouw heeft het Jeugdteam (JT) benaderd met een hulpvraag en verzoek om ondersteuning via PGB. Het JT heeft echter een wachtlijst en weinig personeel beschikbaar in de zomervakantie. Na 5 maanden wordt er een afspraak gemaakt. Omdat het ook om een verzoek tot ondersteuning via de WMO voor de vrouw gaat, draagt het JT het over aan het SWT. Bij het SWT is er ook een wachtlijst. Daarna besluit het SWT om zelf opnieuw de gehele situatie in kaart te brengen. Uiteindelijk krijgt de vrouw eind januari 2019 te horen dat het verzoek is goedgekeurd voor een periode van 3 maanden met wekelijks 8 uur zorgverlening, waarvan 4 uur bestemd is voor haarzelf en 4 uur voor haar zoon. De zorg start met ingang van februari 2019. De vrouw heeft een hulpverlener gevonden voor het afgesproken tarief. Deze heeft het gezin eerder al eerder geholpen waardoor het volgens de vrouw beter ging met haar en haar zoon. Het JT blijkt later een ander tarief te hanteren vanwege de diploma's van de hulpverlener. Ook is de hulpverlener gestart, maar zijn de financiën niet in orde. Op verzoek van de ZKOM wordt er een groot overleg georganiseerd om er voor te zorgen dat er duidelijkheid komt en maatwerk geleverd wordt voor de zorg waar het gezin goed mee geholpen is. Het duurt heel lang voor er zorg opgestart wordt. Er is geen samenwerking tussen het Jeugdteam en het Wijkteam, waardoor het onnodig lang duurt. Daarna worden er afspraken gemaakt die weer veranderd worden. Ook is er geen duidelijke communicatie naar de vrouw. De Kinderombudsman verzoekt de gemeente om JT en SWT beter te laten samenwerken en te vertrouwen op elkaars onderzoek, zodat sneller gestart kan worden met de juiste hulp zonder dat de situatie escaleert. De vrouw dient verder geen klacht meer in bij de Kinderombudsman. De Kinderombudsman sluit het dossier.

KIM 8250 Maatschappelijke Ontwikkeling, sector Services, afdeling Leerplicht

Een vrouw neemt contact op met de Kinderombudsman omdat zij zich zorgen maakt over de veiligheid van haar kind in de klas op de basisschool. In de klas hebben meerdere incidenten plaatsgevonden die tot gevolg hadden dat kinderen uit angst langdurig niet naar school zijn gegaan. Sommigen zijn ook aangemeld bij het Jeugdteam (JT). Volgens de vrouw bagatelliseert school de situatie. Meerdere ouders en kinderen ondervinden hinder van het probleem. Leerplicht is betrokken. In eerste instantie lijken de ouders zich te verenigen om in gesprek te gaan met de Kinderombudsman, maar uiteindelijk verzoeken zij de Kinderombudsman om de zaak te laten rusten, mede omdat het einde van het schooljaar nadert en de kinderen naar verschillende VO scholen gaan. De Kinderombudsman sluit het dossier.

KIM 8461 Maatschappelijke Ontwikkeling, Sociale Wijkteams

Een ongeneeslijk zieke vrouw wendt zich tot de ombudsman omdat ze van mening is dat de gemeente haar niet de juiste hulp heeft geboden. De gemeente moet er zorg voor dragen dat er volgens de juiste en vastgestelde normen wordt gewerkt. Voor zover de ombudsman uit het onderzoek op kan maken is de vrouw in 2017 goed geholpen door het Wijkteam en Leviaan. Ze had eerst een financiële hulpvraag die binnen paar maanden is afgehandeld. De ombudsman heeft verder geen aanknopingspunt dat er op wijst dat haar een WMO recht is ontnomen of dat de gemeente de vrouw er van heeft weerhouden een WMO aanvraag te doen. Evenmin zijn er aanwijzingen dat de gemeente niet voortvarend heeft gehandeld of zaken heeft laten liggen. De ombudsman ziet dat de gemeente bezig was met de indicatiestelling maar dat verder in het proces bleek dat indicatie niet langer meer nodig was. Verder constateert de ombudsman dat de vrouw specifieke hulp had willen hebben bij het getuigen bij haar rechtszaak maar dat het Wijkteam noch Leviaan aan die hulpvraag kon voldoen. In het licht van de taken van Leviaan begrijpt de ombudsman dat ze deze hulp niet kunnen bieden. Hij sluit het dossier.

KIM 8480 Maatschappelijke Ontwikkeling, sector Services, afdeling Leerplicht

Een hulpverlener benadert de Kinderombudsman over een kind dat zij begeleidt. Het kind zit op een basisschool en is nog maar halve dagen op school. Het kind wordt gepest, ook door oudere kinderen, en reageert daarop. De school is bezig met een TLV procedure. In afwachting op deze procedure, wordt het kind door school buitengesloten. Het mag, met het oog op zijn eigen veiligheid, niet meedoen aan de Koningsspelen en niet aanwezig zijn op de juffendag. De moeder brengt haar kind naar school in de klas en haalt het daar ook weer op. De hulpverlener heeft het gevoel dat er in deze wijk in dergelijke situaties gediscrimineerd wordt. De Kinderombudsman verwijst de hulpverlener door naar het Bureau Discriminatiezaken Zaanstad. De hulpverlener gaat met moeder een klacht indienen bij de school. De Kinderombudsman sluit de klacht af.

KIM 8616 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Openbare Orde en Veiligheid

De Kinderraad van Assendelft benadert de Kinderombudsman in verband met een prachtig initiatief om kinderen te laten participeren om het hardrijden in de wijk aan te pakken. Diverse scholen hebben meegedaan aan een ontwerpwedstrijd voor verkeersborden om de buurt veiliger te maken. De twee winnaars ontvangen een prijs. Van hun ontwerp wordt een echt verkeersbord gemaakt dat op diverse plaatsen wordt geplaatst. Na een aantal dagen worden deze echter verwijderd. Hoewel er geen vergunningaanvraag nodig was bleek dat de actie in strijd is met de APV waardoor de borden niet teruggeplaatst konden worden. De Zaanse Kinderombudsman gaat samen met de Kinderraad van Assendelft de gemeente verzoeken om

de borden terug te plaatsen. Op 10 juli heeft de Kinderraad het voorstel ondertekend. In het nieuwe schooljaar wordt een afspraak gepland om het verzoek te overhandigen aan de burgemeester en wethouders.

KIM 8662 Maatschappelijke Ontwikkeling, sector Services, afdeling Leerplicht  
Een man benadert de Kinderombudsman. Op de basisschool van zijn kind is een lerarentekort, waardoor er een vierdaagse schoolweek wordt ingevoerd. De man is het hier niet mee eens en vindt dat zijn kind recht heeft op onderwijs. Hij dient hiervoor een verzoek in bij de gemeente. Het verzoek is echter bedoeld voor de Inspectie van het Onderwijs. De gemeente belooft de vader om zijn verzoek door te zenden. Dit gebeurt echter niet. De vader dient hierover een klacht in bij de gemeente. Deze is nog in behandeling. Indien de vader na afhandeling van de klacht niet tevreden is, dan neemt hij opnieuw contact op met de Kinderombudsman. De Kinderombudsman sluit het dossier.

KIM 8761 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid, Vergunningen en Handhaving, afdeling Vergunningen  
Eind april 2018 koopt een familie een huis in Assendelft. Omdat zij verbouwingsplannen hebben, bellen zij in mei 2018 met de gemeente om te informeren naar wat zij moeten doen om hun verbouwplannen te realiseren. De tekeningen om de vergunning aan te vragen liggen namelijk al klaar. Ze leggen aan de ambtenaar uit wat de bedoeling is en geven aan wat ze allemaal willen aanvragen, namelijk een oprit, een zijaanbouw, een tussenaanbouw en een voorgevel. Om het proces te versnellen wordt uitgelegd dat zij het beste alles in een keer kunnen aanvragen. Tijdens de procedure blijkt dit echter in hun nadeel uit te pakken. Daarnaast zijn zij in de veronderstelling dat zij pas op de dag van de sleuteloverdracht (juli 2018) de vergunningsaanvraag kunnen doen, later blijkt dat dit vijf weken van te voren gedaan kan worden. In de periode die volgt na aanvraag van de vergunning ervaart de familie dat zij vaak het initiatief moeten nemen om van de gemeente een update over de laatste stand van zaken te krijgen. Wanneer zij dan eindelijk een reactie ontvangen, blijkt de inhoud niet direct duidelijk of wordt er “opeens” naar zaken gevraagd, die voorheen niet aan de orde leken te zijn. Uiteindelijk besluit de familie in augustus om af te zien van de oprit, omdat deze aanvraag het proces enorm vertraagd. Ondertussen gaan zij verder met het aanleveren van de juiste documenten en informatie voor de overige drie verbouwingen. Hier zijn ook de nodige kosten voor gemaakt. Uiteindelijk krijgt de familie begin oktober 2018 het bericht dat er problemen zijn met de zijaanbouw, omdat deze in strijd is met het bestemmingsplan. Huizen in deze buurt die voor 2008 zijn verbouwd kregen nog wel toestemming voor deze zijaanbouw. Na de wijziging van het bestemmingsplan wordt dit niet meer toegestaan. De aanvraag wordt daarom geweigerd. De familie besluit vervolgens om alleen de tussenaanbouw en de voorgevelbouw aan te vragen. In oktober 2018 krijgen zij hiervoor akkoord. Ondertussen heeft de familie zowel emotionele als financiële schade geleden. Zij hebben immers extra kosten moeten maken die uiteindelijk niet nodig blijken te zijn. De gemeente had in hun ogen in een veel eerder stadium kunnen en moeten aangeven dat het bestemmingsplan was gewijzigd. De eerste aanvraag was hierdoor bij voorbaat al kansloos. Zij stellen daarom de gemeente aansprakelijk voor deze kosten. Ze vangen bot bij de gemeente en vragen de ombudsman voor bemiddeling. Op navraag van de ombudsman licht de gemeente haar kant van het verhaal toe. In de zomer van 2018 is de familie zonder vergunning gestart met de bouw van de zijaanbouw. Naar aanleiding van klachten van omwonenden is een inspecteur van afdeling Handhaving langs geweest. In de maand september is een aantal keren contact geweest met de afdeling handhaving waarna de illegale werkzaamheden zijn gestaakt. De aanvraag voor de omgevingsvergunning met daarin de diverse aanpassingen aan de woning, waaronder de zijaanbouw, was ondertussen nog in behandeling. De stedenbouwkundige van de gemeente

heeft vervolgens op een aantal onderdelen van de aanvraag, waaronder die m.b.t. de zijaanbouw, negatief besloten. In een gesprek met de behandelend ambtenaar van afdeling Vergunningen is toen door de familie de keuze gemaakt om een aantal onderdelen uit de aanvraag te halen, maar toch een poging te doen de zijaanbouw vergund te krijgen. De behandelend ambtenaar van vergunningen heeft zijn best gedaan om aan de hand van foto's van andere aanbouwen uit de buurt toch positieve adviezen voor het plan te krijgen. Omdat voor een vergunningaanvraag een bepaalde termijn geldt en de tijd inmiddels verstreek moest inmiddels wel de aanvullende informatie waaronder de berekeningen aangeleverd worden omdat bij het ontbreken daarvan de vergunning sowieso niet verleend zou worden. Begin oktober bleek echter dat de stedenbouwkundige bij zijn standpunt bleef en niet akkoord ging met het plan. Omdat de familie nogmaals zelf een check had gedaan in het digitale omgevingsloket en op grond daarvan zelf van mening was dat de zijaanbouw vergunningsvrij gebouwd mocht worden, hebben zij dit onderdeel ook uit de aanvraag gehaald en is de vergunning voor de resterende onderdelen verleend. Het is een normaal onderdeel van een vergunningprocedure dat stukken en onderzoeken moeten worden aangeleverd om het aangevraagde bouwplan te kunnen beoordelen. Ditzelfde geldt voor een vergunning vrij verklaring. Zodra bekend was dat de stedenbouwkundige een negatief advies over de zijaanbouw had gegeven, is de familie daarover geïnformeerd. In overleg met hen is besloten te proberen een en ander alsnog vergund te krijgen waarvoor o.a. de berekeningen van het constructiebureau nodig waren. De ombudsman begrijpt dat het teleurstellend is geweest dat het uiteindelijk niet gelukt is, tegelijkertijd constateert de ombudsman dat er geen sprake is geweest van onrechtmatig handelen. Het dossier wordt gesloten.

**KIM 8858 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Callcenter**  
Een man legt een klacht over hondenpoep aan de politie voor. De politie verwijst hem door naar de afdeling Handhaving van de gemeente. Hij belt de gemeente en wordt onvriendelijk te woord gestaan. De medewerker verwijst hem door naar het Juridisch Loket. Hij belt het Juridisch Loket die hem naar de ombudsman doorverwijst. De man voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd. Hij wil een oplossing voor de hondenpoep in zijn tuin. Hij is niet tevreden over de bejegening door de gemeente aan de telefoon. En is het er niet mee eens dat het telefoongesprek wordt opgenomen voor trainingsdoeleinden zonder dat hij daar toestemming voor heeft gegeven. De ombudsman stuurt de klacht eerst ter behandeling door naar de gemeente Zaanstad.

**KIM 8895 Maatschappelijke Ontwikkeling, Sociale Wijkteams**

Een vrouw neemt contact op met de ombudsman. Ze geeft aan dat ze al een aantal maanden geen uitkering ontvangt. De ombudsman neemt contact op met de gemeente. Er blijken een aantal zaken te spelen. Zo heeft ze een periode een dubbele uitkering ontvangen, waardoor nu wordt teruggevorderd. Ook heeft ze bepaalde gegevens niet aangeleverd. De ombudsman is van oordeel dat een bijstandsuitkering voor een gezin nooit zonder enige vorm van overleg volledig mag worden ingehouden. Dan is er immers plotseling geen enkel inkomen meer, kunnen vaste lasten niet betaald worden en belandt het gezin in een neerwaartse spiraal. Bij terugvorderingen, hoe terecht ook, dient altijd eerst beoordeeld te worden of en hoe een terugbetalingsregeling kan worden getroffen. Indien er redenen zijn om de uitkering wel volledig in te houden behoort de veiligheid en de leefbaarheid voor de in het gezin aanwezige kinderen voorop te staan. In dit geval wordt daarom alsnog een betalingsregeling getroffen.

**KIM 9004 Maatschappelijke Ontwikkeling, sector Services, afdeling Uitkeringen**

Een vrouw wendt zich tot de ombudsman met een klacht over verrekening van reiskosten met de bijstand. De ombudsman vraagt de gemeente dit in eerste lijn op te pakken. De gemeente doet dit en koppelt een en ander terug naar de ombudsman. Vervolgens dient de vrouw een nieuwe klacht in waarin ze hulp vraagt bij het indienen van een bezwaarschrift. De ombudsman verwijst haar naar het Juridisch Loket in Zaanstad voor hulp en sluit het dossier.

**KIM 9073 Maatschappelijke Ontwikkeling, sector Services, afdeling Uitkeringen**

Een vrouw beklaagt zich bij de ombudsman over het feit dat de gemeente haar onvoldoende helpt met haar huisvestingsprobleem. Zij heeft een huis samen met haar ex-partner. Zij kan daar vanwege relatieproblemen niet meer verblijven en verblijft de laatste 1,5 jaar 'hier en daar'. Zij vertelt verder dat zij geen inkomen heeft, en dat haar identiteitspapieren ondertussen verlopen zijn. Uit navraag bij Zaanstad blijkt echter dat ze een briefadres heeft en al eerder een uitkeringsaanvraag deed. Deze aanvraag is stopgezet omdat de vrouw niet alle benodigde documenten inleverde. De ombudsman adviseert de vrouw om zich door het Sociaal Wijkteam (waar ze bekend is) te laten helpen bij het aanvragen van de uitkering. De medewerkers van het wijkteam kunnen haar ook helpen bij het verkrijgen van haar identiteitspapieren. De ombudsman ziet geen aanleiding voor verder onderzoek en sluit het dossier.

**KIM 9272 Maatschappelijke Ontwikkeling, sector Services, afdeling Uitkeringen**

Een man is het niet eens met een terugvordering van een voorschot op een Wwb uitkering. Volgens hem is er onvoldoende rekening gehouden met de beslagvrije voet en is er sprake van verjaring. De gemeente zou ook niet tijdig een stuitingsbericht hebben gestuurd. Hij vreest in financiële problemen te raken. Als de ombudsman navraag doet bij de gemeente blijkt dat de gemeente meerdere malen contact heeft gehad met de man. De vordering die nu nog openstaat is afkomstig van een deurwaarder. Die had al eerder loonbeslag opgelegd maar omdat de gemeente een preferente schuldeiser is, werd dit tijdelijk *on hold* gezet. Nu de schuld aan de gemeente is afgelost komt de deurwaarder opnieuw in beeld. Voor de ombudsman ligt hier geen taak meer. De deurwaarder bepaalt immers de hoogte beslagvrije voet. Wanneer de man het daar niet mee eens is kan hij advies vragen aan een advocaat. De ombudsman sluit het dossier.

**KIM 8942 Maatschappelijke Ontwikkeling, sector Services, afdeling Voorzieningen**

Een man is mantelzorger voor zijn echtgenote. Hij ontvangt hier jaarlijks een mantelzorgwaardering voor. Voorheen kreeg hij cheques die op diverse plekken binnen de gemeente verzilverd konden worden, dit jaar kreeg hij een kaart met een digitaal saldo. De man vraagt de kaart aan, ontvangt hem en verliest deze nog voordat hij hem heeft gebruikt. Hij blokkeert de kaart en vraagt direct een nieuwe aan. Binnen 14 dagen ontvangt hij de mededeling dat de kaart is geactiveerd. Bij de eerste aankoop blijkt er echter geen saldo op te staan. De medewerker Zaanse Mantelzorgpas waar de man vervolgens contact mee heeft zegt toe dat het uitgezocht wordt. Na diverse telefoontjes en e-mails is er na ruim drie maanden nog geen duidelijkheid. De man vraagt de ombudsman om hulp. De ombudsman legt de klacht voor aan de gemeente. Om onduidelijke reden blijkt de kaart inderdaad niet te zijn geactiveerd. Dit wordt per direct gedaan, waarna de kaart klaar is voor gebruik.

### **KIM 8949 Maatschappelijke Ontwikkeling, Sociale Wijkteams**

Een vrouw woont tegenover een man die al jarenlang treitert en intimideert. Gemeente, politie, Partion en Beter Buren zijn bekend met de situatie en wijzen naar elkaar. Ook andere bureaus van de man ervaren vergelijkbare overlast. Er is door de politie een gesprek georganiseerd tussen de professionals onderling, maar in verband met de privacy heeft men de vrouw niets kunnen melden. De vrouw legt de zaak aan de ombudsman voor, die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

### **KIM 9072 Maatschappelijke Ontwikkeling, Sociale Wijkteams**

Een vrouw is na een gewelddadige relatie gescheiden. Na de scheiding is een van de kinderen ingeschreven bij de vader en een bij de moeder. De vrouw krijgt een urgentie voor een sociale huurwoning in Zaanstad. De eerste woning die haar via de urgentie wordt aangeboden, is naar eigen zeggen niet geschikt vanwege haar gezondheid. Bij een tweede woningaanbod lukt het haar niet om in contact te komen met de eigenaar. Nu is haar urgentie ingetrokken, onterecht vindt ze. Een gesprek met de gemeente hierover heeft niet geholpen. De kinderen verblijven nu beiden bij hun vader. De vrouw is thuisloos en verblijft bij het Leger des Heils en in hotels. Ze heeft geen hulp vanuit haar netwerk, en ook het sociaal wijkteam kan haar naar eigen zeggen niet helpen. Inmiddels is ook Jeugdbescherming betrokken. Ze vraagt de Kinderombudsman om naar haar situatie te kijken, maar het lukt de Kinderombudsman niet om met de vrouw in contact te komen. Het dossier wordt om die reden (tot nader order) gesloten.

### **KIM 9097 Maatschappelijke Ontwikkeling, Sociale Wijkteams**

Een man vraagt opnieuw de bemiddeling van de ombudsman. Hij heeft al geruime tijd geen eigen woning en verblijft overal en nergens. De gemeente heeft hem op de wachtlijst voor een individuele woning gezet, maar kan helaas niets zeggen over de wachttijd. Wel wordt hem tijdens de wachttijd ambulante begeleiding aangeboden. De gemeente heeft de man laten weten dat hij eigenlijk in aanmerking komt voor begeleid/beschermd wonen en dat zijn artsen dat ook adviseren. De man weigert en wil eerst de rechtszaak afwachten die hij begonnen is tegen de afwijzing van een urgentie voor zelfstandige woonruimte. Zijn briefadres verloopt op 29 augustus en het is onduidelijk wat er daarna moet gebeuren. De man vraagt de bemiddeling van de ombudsman. Die vraagt de gemeente het briefadres coulancehalve te verlengen, in ieder geval tot de zittingsdatum, en wanneer de rechter niet meteen uitspraak doet, tot aan de uitspraak. De gemeente honoreert dit verzoek waarop de ombudsman het dossier sluit.

### **KIM 9059 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Gemeentebelastingen & Basisinformatie, afdeling Heffing en Invordering**

Een man klaagt zich over de afhandeling van zijn bezwaar tegen de hoogte van de WOZ-waarde van zijn woning. Drie maanden na indiening van het bezwaar heeft hij nog geen enkele reactie ontvangen. Als hij een maand nadat hij naar de stand van zaken heeft geïnformeerd nog altijd geen inhoudelijk antwoord heeft ontvangen - behalve dat het druk is - neemt hij contact op met de ombudsman. Het blijkt te gaan om een straat met twaalf woningen waarvan die van de man zonder aanwijsbare reden een ton hoger is aangeslagen dan de rest. Per omgaande wordt de ombudsman er van op de hoogte gesteld dat niet alleen de woning van de man maar ook de overige elf woningen onder de loep genomen moesten worden. Dit leidt ertoe dat de WOZ-waarde van de woning van de man in overeenstemming met de overige woningen wordt gebracht omdat er geen reden te zijn daarvan af te wijken. De klacht afhandeling verliep in dit geval niet soepel. Daarover is overleg geweest met de coördinator. De ombudsman sluit het dossier.



**KIM 9408 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Gemeentebelastingen & Basisadministratie, afdeling Heffing en Invordering**

Een vrouw dient een bezwaarschrift tegen de waardebeschikking WOZ 2019 bij de gemeente Zaanstad in. Via de website van de gemeente Zaanstad kan de status van het bezwaarschrift worden bekeken. Hiervoor is een verificatie nodig. De vrouw ontvangt negen maal een code maar het lukt haar niet om toegang tot het systeem te krijgen. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor. Dit onderzoek loopt nog.

**KIM 9271 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Gemeentebelastingen & Basisinformatie, afdeling Basisregistratie**

Een vrouw uit Zaanstad is het er niet mee eens dat de gemeente een kennis, die regelmatig bij haar logeert, heeft ingeschreven op haar adres. In de zaak zijn ook opsporingsambtenaren bij haar aan de deur geweest. Er staat bezwaar open tegen deze beslissing. De ombudsman belt de vrouw en adviseert haar tegen de beslissing in bezwaar te gaan en daarover advies te vragen bij het Juridisch Loket. De ombudsman sluit het dossier.

**KIM 8909 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Burgerzaken**

Een man stuurt de gemeente een brief met daarin de vraag om toe te lichten op welke juridische gronden hij de ID-kaart van zijn dochter moet inleveren. Het betreft een wijziging van hoofdverblijfplaats. Hij vraagt de ombudsman om hulp. Deze stuurt de klacht door naar de gemeente met de vraag uit te zoeken wat de stand van zaken is en om contact met de man op te nemen. De man wordt geadviseerd de reactie even af te wachten. Mocht hij geen reactie krijgen dan kan hij altijd opnieuw contact met de ombudsman opnemen. Dat mag ook wanneer hij het niet eens is met het antwoord. Omdat de man niets hoort, doet de ombudsman wederom navraag bij de gemeente. Ook dat kan even worden afgewacht. De man meldt de ombudsman dat een teamleider van de gemeente heeft gebeld en excuses heeft aangeboden voor het uitblijven van een antwoord op de vragen. Er wordt nog verder uitgezocht hoe het zo heeft kunnen lopen. De man bedankt de ombudsman voor zijn interventie. Het dossier wordt gesloten.

**KIM 8975 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Burgerzaken**

Een vrouw wil haar paspoort vernieuwen en zij overlegt daarvoor een pasfoto. De baliemedewerker wijst haar erop dat er een nieuwe foto gemaakt moet worden omdat haar haar grijzer is geworden. Dit verbaast de vrouw omdat haar niet bekend is dat de haarkleur ertoe doet. De vrouw doet begin mei 2019 schriftelijk haar beklag bij de burgemeester. Wanneer zij begin juli nog geen antwoord heeft, wendt zij zich opnieuw tot de burgemeester. Dan wordt de vrouw gebeld door het hoofd afdeling Burgerzaken. De gemeente stelt zich op het standpunt dat zij volgens de voorschriften heeft gehandeld. De vrouw kan zich er niet in vinden dat zij geen antwoord van de burgemeester zelf heeft ontvangen. De vrouw wendt zich tot de ombudsman die een onderzoek instelt. De ombudsman vraagt de vrouw om een kopie van haar eerste klacht, omdat de gemeente zegt geen klacht te hebben ontvangen. Aan dit verzoek geeft de vrouw geen gehoor. Om die reden kan de ombudsman niet onderzoeken waarom de initiële klacht is beantwoord. Brieven aan de burgemeester worden in de regel door ambtenaren behandeld, met name (eenvoudige) klachten. De ombudsman acht de handelwijze van de gemeente om de brieven aan de burgemeester door de teamleider namens de burgemeester af te handelen dan ook niet onbehoorlijk. Uit het onderzoek blijkt verder dat

de gemeente de vrouw wegens verkeerde voorlichting de kosten voor het maken van pasfoto's heeft vergoed. Dat is netjes. Over de gelijkenis van de door de vrouw ingeleverde pasfoto het volgende. De eis van de gemeente dat de pasfoto op het moment van aanvraag van een paspoort goedgelijkend moet zijn, en daarbij let op haarlengte, haarkleur, gezichtsbehandling etc., acht de ombudsman op voorhand niet onbehoorlijk. Om de gelijkenis met de oude pasfoto de vrouw in eerste instantie inleverde, zou de ombudsman zowel de vrouw als de oude pasfoto moeten zien. Vooralsnog ziet de ombudsman geen aanleiding om verder onderzoek te doen en sluit het dossier.

**KIM 9297 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid, Vergunningen en Handhaving, afdeling Vergunningen**

Een vrouw bezoekt het spreekuur van de ombudsman namens haar man van 88. Onlangs is hun aanvraag voor een Gehandicaptenparkeerkaart voor een passagier in bezwaar afgewezen op basis van een medische keuring van april van dit jaar. De gezondheidssituatie van de man is recent ernstig achteruit gegaan. Afgelopen week heeft hij een hartaanval gehad. De vrouw kan haar man nauwelijks alleen laten en zij rijdt hem met de auto naar de verschillende doktersafspraken. Belangrijk is dat zij de auto dichtbij hun woning en bij het ziekenhuis etc. kan parkeren. Zij heeft de huisarts en de hartpoli om een medische verklaring gevraagd. Zij wil dat de gemeente de afwijzing heroverweegt. De ombudsman neemt contact met de gemeente op voor overleg. Diezelfde week nog neemt de gemeente een nieuwe aanvraag in behandeling en een paar dagen later wordt de man medisch gekeurd. De arts geeft een positief advies en de gemeente verleent een GPK-passagier. De ombudsman constateert dat de gemeente de klacht heel voortvarend heeft opgepakt. De ombudsman sluit het dossier.

**KIM 9002 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Gemeentebelastingen & Basisinformatie, afdeling Heffing en Invordering**

Een vrouw ontvangt een Wajong-uitkering. Zij is naast deze uitkering gaan werken. Sindsdien is ze feitelijk slechter af. Bovendien levert het erg veel administratieve rompslomp op met het organisaties als het UWV en de Belastingdienst. Daarnaast komt ze niet langer in aanmerking voor kwijtschelding van haar gemeentelijke belastingen. De vrouw zegt dat de berekening die de gemeente daarbij heeft gemaakt niet klopt. Ze is tegen de afwijzing van de kwijtschelding in beroep gegaan. De ombudsman spreekt met de vrouw af dat ze uitspraak daarvan even afwacht. Voor nu sluit de ombudsman het dossier.

**KIM 9348 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid, Vergunningen en Handhaving, afdeling Vergunningen**

Een vrouw woont in de buurt van het Burgemeester In 't Veldpark en ondervindt ieder jaar (geluids)overlast van de Dam tot Damloop. In de verleende vergunning voor het evenement staat dat de opbouw dit jaar op 12 september mag beginnen. In werkelijkheid begint de opbouw op 11 september. De vrouw neemt hierover contact met de gemeente op. Zonder aanhef, ondertekening of toelichting stuurt de gemeente haar een kopie van de vergunning waarin staat dat de opbouw op 11 september mag beginnen. Dan blijkt dat alleen de vergunning waarin staat dat de opbouw op 12 september mag beginnen is gepubliceerd. De tweede –aangepaste- vergunning waarin staat dat de opbouw op 11 september mag beginnen is niet gepubliceerd. Daardoor hebben belanghebbenden geen gelegenheid gehad om daartegen in bezwaar te gaan. De vrouw wil graag over deze kwestie en ook over andere zaken in gesprek met de gemeente. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor, die de gemeente vraagt met haar in gesprek te gaan. De gemeente reageert op het relaas van de vrouw. Uit de reactie valt op te maken dat de gemeente in de vergunning abusievelijk de datum 12 september heeft genoemd

in plaats van 11 september en omdat de gemeente klaarblijkelijk van mening was dat het een ondergeschikte wijziging betrof, is de vergunning niet opnieuw gepubliceerd. Deze handelswijze verdient niet de schoonheidsprijs maar de ombudsman vindt de omissie niet zodanig ernstig dat hij daar nader onderzoek naar moet doen. De klachten over geluidsoverlast van de diverse festiviteiten in het park hebben er wel toe geleid dat er geluidsmetingen en –controles zijn gehouden. De resultaten van de evaluaties worden aan de burgemeester voorgelegd. De visie, klachten en opmerkingen van de vrouw zullen als het goed is bij de toekenning van de toekomstige vergunningen/vergunningvoorwaarden worden meegenomen. Verder zal de gemeente mogelijk nog met de vrouw in gesprek gaan. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 8999 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid, Vergunningen en Handhaving, afdeling Straattoezicht**

Een man constateert dat er regelmatig bij een afvalcontainer onjuist aangeboden afval staat. Hij meldt dit bij de gemeente maar de afdeling Straattoezicht treedt zijns inziens onvoldoende handhavend op. Hij legt dit aan de ombudsman voor die in overleg met hem deze klacht ter afhandeling naar de gemeente doorstuurt (voorliggende klachtenprocedure). De gemeente laat de man weten dat handhavers overtreders alleen kunnen aanpakken wanneer de overtreder bekend is (door achterlating van adres gegevens) of als deze op heterdaad wordt betrapt. De ombudsman vindt dat de gemeente de klacht naar behoren heeft afgehandeld en sluit het dossier.

#### **KIM 9118 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid, Vergunningen en Handhaving, afdeling Straattoezicht**

Een vrouw woont in een nieuwbouwwijk. Het komt regelmatig voor dat haar bezoek ten onrechte veronderstelt dat je in haar wijk vrij mag parkeren. Zij worden dan ook onaangenaam verrast wanneer zij een naheffingsaanslag krijgen. De vrouw constateert dat er bij de ingang van de wijk weliswaar één bord staat maar dat dit niet goed zichtbaar is. Zij dient daarover in januari 2019 een klacht in bij de gemeente. Zij ontvangt een onbevredigend antwoord. Sinds april 2019 probeert zij daarover iemand bij de gemeente te spreken. Dat lukt niet. Zij bezoekt het spreekuur van de ombudsman die besluit een onderzoek in te stellen. De ombudsman besluit om samen met de betrokken medewerkers van Straattoezicht, een klachtencoördinator en de vrouw ter plaatse te schouwen. Straattoezicht ziet daarin aanleiding om de bebording te verbeteren. De ombudsman en de vrouw kunnen zich hierin vinden. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 9010 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid, Vergunningen en Handhaving, afdeling Gebruiktoezicht**

Een echtpaar is eigenaar van het huis waarin zij wonen. Zij wonen in een buurt die aan verzakking onderhevig is. Op een bepaald moment is de verzakking zo ernstig dat de gemeente hen vraagt om de fundering te herstellen. Aangezien het echtpaar beperkte financiële middelen heeft, kunnen zij aan dit verzoek geen gehoor geven. Eind 2017 legt de gemeente hen een last onder dwangsom op. Aangezien het echtpaar geen actie onderneemt, dwingt de gemeente hen om mee te werken aan het funderingsherstel dat vervolgens in opdracht van de gemeente plaatsvindt. Over geld wordt volgens hen niet gesproken. Het echtpaar gaat er daarom vanuit dat de gemeente de kosten voor haar rekening neemt. Bij oplevering verneemt het echtpaar dat de gemeente de gemaakte kosten bij hen in rekening brengt. Het gaat om € 33.000,-. Het echtpaar is hierover verbolgen. Als zij van tevoren hadden geweten dat zij de kosten moeten betalen hadden zij zeker € 1.500,- kunnen besparen door zelf de vloer te verwijderen. Daar komt bij dat zij zeer ontevreden zijn over de oplevering. Zij hebben een waslijst aan

werkzaamheden die nog moeten worden gedaan. Geld voor juridische bijstand hebben zij niet. Zij leggen de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

### **KIM 9022 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid, Vergunningen en Handhaving, afdeling Openbare Orde en Veiligheid**

In mei 2017 bracht de Nationale Ombudsman een rapport uit over het tekort aan standplaatsen voor woonwagenbewoners. Dit tekort wordt zowel veroorzaakt door een absolute afname van het aantal standplaatsen (bijvoorbeeld als gevolg van het uitsterf beleid dat gevoerd wordt) als een relatieve afname (de populatie woonwagenbewoners neemt toe, terwijl het aantal standplaatsen niet meegroeit). Dat het probleem nog steeds actueel is, ondervindt ook een kermisfamilie in de gemeente Zaanstad. Zij zijn al 36 jaar met de gemeente in conclaaf over een locatie waar zij kunnen wonen, leven en hun attracties kunnen stallen en onderhouden. In de afgelopen jaren is er meerdere keren contact geweest met de gemeente over verhuisplannen, verhuisdata en de kosten die hiermee gemoeid zijn. Echter, tot een heuse beslissing komt het niet. In het najaar van 2018 komt de burgemeester onverwachts langs met de wijkagent voor een huisbezoek. Rond deze periode van het jaar zijn de bewoners druk met olieballen bakken en verkopen. Er wordt daarom afgesproken dat hij op een later moment in gesprek zal gaan met de bewoners over een oplossing. De bewoners krijgen echter niets meer te horen over een vervolgspraak. Lange tijd blijft het rustig, totdat er in april 2019 een inval gedaan wordt door gemeente, politie en brandweer. Daarbij wordt onder andere een container gevonden waar hennep lag te drogen. De bewoners krijgen een uur de tijd om alle spullen te verwijderen van het terrein. In een kort geding bij de rechter krijgen ze langer de tijd om een onderkomen voor alle spullen te vinden. Ze mogen voorlopig nog wel wonen op het terrein. Er gebeurt echter wel iets vreemds; de adressen worden aangepast of verdwijnen uit het kadaster. De bewoners begrijpen er weinig van en zijn de onzekere situatie zat. Ze zoeken daarom contact met de ombudsman die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

### **KIM 8944 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid, Vergunningen en Handhaving, afdeling Havens en Vaarwegen**

Een man vindt dat de gemeente Zaanstad ten onrechte heeft besloten om zijn woon- en werkschip weg te slepen. De man lag op een plek die daar niet voor bestemd was. De gemeente had volgens hem meer moeten doen om een alternatieve ligplaats voor hem te vinden. Nu is hem een forse dwangsom opgelegd, waar hij bezwaar tegen heeft gemaakt. De ombudsman ziet dat de gemeente de juiste procedures heeft gevolgd en ook wel coulance naar de man heeft getoond. Wel ziet hij een aantal zorgelijke signalen in het verhaal van de man (o.a. op het gebied van inschrijving, financiën en gezondheid). Hij organiseert een breed overleg met de man en de betrokken professionals. Hierin blijkt veel welwillendheid van de gemeente om mee te denken aan een oplossing. Dit betekent wel dat de man zich ook aan bepaalde afspraken moet houden. De ombudsman laat de feitelijke uitwerking van de afspraken aan de man en de gemeente en sluit het dossier met het vertrouwen dat zij daar samen uit komen.

### **KIM 9345**

In het kader van verbetering van het leven in de Russische Buurt werken bewoners en ambtenaren in constructieve sfeer aan een structuurvisie, waarin aandacht wordt gegeven aan zowel sociale- als fysieke elementen. Volgens bewoners belemmeren circa acht oude, slepende klachten de constructieve samenwerking tussen bewoners onderling, maar ook die tussen

bewoners en gemeente. Zij vragen de ombudsman om hulp. De ombudsman stelt een vooronderzoek in en bekijkt of, en zo ja op welke wijze, hij onderzoek gaat instellen.