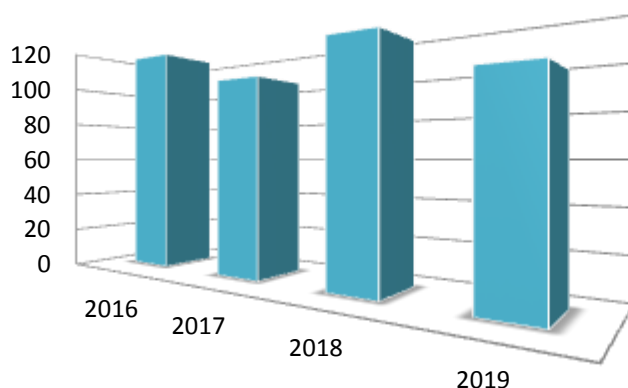


Kwartaalrapportage Gemeentelijke Ombudsman nr. 4 2019 Zaanstad

Inleiding

Het aantal verzoeken dat bij de Ombudsman in het 4^e kwartaal 2019 is binnengekomen is 32. Deze verzoeken hadden betrekking op 9 sectoren en 10 afdelingen. Daarnaast zijn er 12 verzoeken binnengekomen over een Sociaal Wijkteam en 1 verzoek had geen betrekking op een bepaalde sector/afdeling. De kinderombudsman was bij een zaak betrokken.

Cijferoverzichten en analyse



	2016	2017	2018	2019
■ Aantal verzoeken	119	101	116	96

staafdiagram met het aantal ingekomen verzoeken dat de Ombudsman in 2016, 2017, 2018 en 2019 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 3 sectoren (Strategie & Netwerk, Services en Frontlijn) en apart daarvan de Sociale Wijkteams en Jeugdteams; 'Stedelijk Domein' met 4 sectoren (Kennis & Expertise, Gebiedsontwikkeling, Stedelijke Ontwikkeling en Openbare Ruimte), en domein 'Dienstverlening en Bedrijfsvoering' met 5 sectoren (Interne Dienstverlening, Externe Dienstverlening, Strategie & Control en Veiligheid & Handhaving). Onder de sectoren ressorteert een groot aantal afdelingen.

Ook dit kwartaal is het aantal verzoeken verspreid over veel verschillende sectoren: 4 verzoeken over de sector Services, 4 verzoeken over het KCC, 3 verzoeken over Belastingen, 3 verzoeken over Veiligheid, Vergunningen en Handhaving, 2 verzoeken over Openbare Ruimte, 1 over Frontlijn, 1 over Concernondersteuning en 1 over Middelen.

dossiers

KIM 5335 Maatschappelijke Ontwikkeling, Jeugdteams

Een alleenstaande vrouw met kind klaagt bij de Kinderombudsman over Jeugdbescherming. Ze ervaart veel druk van betrokken instanties, maar tegelijkertijd doet niemand iets om haar concreet te helpen met haar behoefte aan opvoedondersteuning, zegt ze. Op verzoek van de vrouw wordt de Kinderombudsman uitgenodigd als neutrale toehoorder bij een uitvoerdersoverleg. De vrouw komt hier helaas niet opdagen. Omdat zij ook laat weten de

formele klachtenprocedure te gaan volgen sluit de Kinderombudsman het dossier. Nadat zij het niet eens is met de afhandeling door de klachtencommissie richt zij zich tot de Nationale Kinderombudsman.

KIM 6719 Maatschappelijke Ontwikkeling, sector Strategie en Netwerk

Een vrouw met drie kinderen, waarvan twee een beperking hebben, dient een klacht in bij de ombudsman over de woningaanpassingen in en om haar nieuwe huis. De vrouw moest verhuizen omdat een gehandicapten-woonunit die in haar achtertuin was geplaatst, te hoog was. Rond haar verhuizing zijn toezeggingen gedaan door de voormalig wethouder, maar de vraag is hoe ver die toezeggingen kunnen gaan nu het gaat om WMO-geld. Dat geld moet immers strikt genomen aan WMO-voorzieningen worden uitgegeven. De gemeente en de vrouw bleven onenigheid houden over welke woningaanpassingen voor rekening van de gemeente zouden moeten komen. De plaatsvervangend ombudsman heeft met partijen door de woning gelopen, de gebreken besproken en waar onduidelijk was voor wie de kosten zouden zijn, de knoop doorgehakt. Daarmee is de zaak gesloten.

KIM 7327 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, KlantContactCentrum, afdeling Vergunningen

Een man vertegenwoordigt een wijkoverlegorgaan met een werkgroep Ruimtelijke Ordening. De werkgroep volgt alle voorgenomen verbouwingen en bouwprojecten in de wijk. In dat kader stelt de werkgroep zich graag op de hoogte van vergunningsaanvragen en verleende vergunningen. Tot 2018 verstrekt de gemeente hem probleemloos en kosteloos (digitale) afschriften van vergunningsaanvragen en van verleende vergunningen. In 2018 verandert dat. Vanaf dat moment mag de man aanvragen wel inzien en een foto van het scherm nemen maar krijgt hij geen afschriften mee. Wanneer de man dit aankaart, wordt Juridische Zaken om raad gevraagd. In reactie daarop neemt de gemeente telefonisch contact met de man op en biedt hem excuses aan. In een e-mail verklaart de gemeente dat de verstrekking van een afschrift geen probleem zou moeten zijn. In september 2018 vraagt de man om een afschrift van de gepubliceerde omgevingsvergunning van twee adressen en van een aanvraagformulier van een derde adres. Hij vraagt de afschriften naar hem te e-mailen of op te sturen. De gemeente geeft aan dit verzoek geen gehoor en het afdelingshoofd Vergunningen wijst hem op de volgende werkwijze: - De gemeente publiceert a) de aanvragen omgevingsvergunning; b) de aanvragen die ter inzage liggen; en c) de aanvragen waarop is beslist; - Belangstellenden kunnen bepalen welke aanvragen zij willen inzien op het stadhuis; - Belangstellenden kunnen via de website van de gemeente een datum en tijdsblok kiezen voor inzage op het stadhuis; - De gemeente verstrekt geen afschriften van lopende aanvragen. Dit om te voorkomen dat er stukken in omloop komen die niet in overeenstemming zijn met de uiteindelijke vergunning; - Tegen betaling verstrekt de gemeente afschriften van vergunningen. De man kan zich in deze formalistische opstelling niet vinden. Tot 2018 verstrekte de gemeente hem zonder omhaal kosteloos afschriften. Om onduidelijke redenen is de werkwijze veranderd. De man wendt zich tot de ombudsman die een onderzoek instelt. Desgevraagd licht de gemeente uitgebreid toe welke gegevens ter inzage liggen en welke gegevens en onder welke omstandigheden verstrekt kunnen worden. De gemeente is daarbij gehouden conform de Algemene verordening gegevensbescherming te handelen. Aangezien de ombudsman geen vermoeden van onbehoorlijk handelen heeft, sluit hij het dossier.

KIM 7848 Maatschappelijke Ontwikkeling, Sociale Wijkteams

In 2018 ontvangt de ombudsman een brief van een man. Hij schrijft dat er een rolstoelwoning aan hem is toegewezen en diverse voorzieningen zijn toegekend. Deze aanpassingen zijn volgens hem niet sluitend, omdat de gemeente op langere termijn kijkt. De ombudsman vraagt

de gemeente om samen met de man tot een oplossing te komen. De gemeente maakt afspraken met de man. De man laat de ombudsman weten dat hij van de gemeente de gevraagde aanpassing krijgt. Nu zij onderling een oplossing hebben gevonden sluit de ombudsman het dossier. In 2019 heropent de ombudsman hetzelfde dossier, omdat hij door de man wordt geïnformeerd dat de gemaakte afspraken niet worden nagekomen. De ombudsman doet navraag. De gemeente laat weten dat zij alle afspraken is nagekomen, behalve het ophogen van de achtertuin. Daar was geen afspraak over gemaakt. Het aanpassen van de bestrating is volgens de gemeente eerder niet meegenomen in het plan omdat ten behoeve van de toegankelijkheid van de woning de voordeur is aangepast met een elektrische opener. Hiermee is volgens de gemeente voldaan aan hetgeen nodig was om de woning goed toegankelijk te laten zijn. Volgens de gemeente is de gevraagde aanpassing wenselijk en niet noodzakelijk. De gemeente licht toe dat de man over twee rolstoelen beschikt, een elektrische en een handbewogen. De man kan zijn elektrische rolstoel gebruiken om de woning via de achtertuin te verlaten. Via de voorzijde kan hij de handbewogen rolstoel gebruiken. De man legt vervolgens uit dat het hem niet lukt om zelf de bestrating aan te passen, ondanks de nodige inspanningen die hij heeft verricht door vrijwilligers te zoeken die willen helpen met de tuin. Om de situatie beter te begrijpen gaat de ombudsman op huisbezoek. De ombudsman begrijpt dat hij de handbewogen rolstoel gebruikt voor in zijn woning. De elektrische rolstoel gebruikt hij alleen als hij de woning verlaat voor afspraken. De man voelt zich genoodzaakt om een elektrische rolstoel te gebruiken om in de achtertuin te bewegen. Het zijn onnodige inspanningen en tegelijk een beperking. De ombudsman is op basis van zijn bevindingen van mening dat het ophogen van de tuin veel leed verzacht en het gevoel van zelfstandigheid voor een rolstoelgebruiker waardevol is. De ombudsman vraagt de gemeente om nogmaals naar de zaak te kijken. De gemeente informeert de ombudsman dat zij een opdracht heeft gegeven om de bestrating aan te passen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 8364 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, KlantContactCentrum, afdeling Burgerzaken Een gezin bestaande uit vader, moeder en vijf kinderen hebben altijd in Zaanstad gewoond. Twee jaar geleden vetrekken ze naar het Midden Oosten vanwege het werk van vader. Vader werkt daar twee jaar lang, maar de werkzaamheden lopen terug en het gezin kan niet meer rondkomen. Het gezin besluit terug te keren. In Nederland hebben zij echter alles opgezegd. De woningbouwcorporatie ging destijds niet akkoord met huisbewaring en het grote gezin kan in eerste instantie ook niet bij familie terecht. Daarbij blijkt moeder ook zwanger. Nadat ze bij de aanvraag voor een briefadres van het kastje naar de muur gestuurd zijn, komen ze bij de ombudsman. Ze kunnen dan tijdelijk in de woning van de vader van de man verblijven. Die heeft zelf gezondheidsproblemen en kan het gezin er eigenlijk niet bij hebben. De aanvraag voor een urgentie wordt afgewezen op het ontbreken van regiobinding en het feit dat het gezin onvoorbereid naar Nederland gekomen is. Noodopvang is er niet voor zo'n groot gezin, bovendien hebben ze feitelijk onderdak. Dat is echter ook om een andere reden van korte duur: de woningbouwcorporatie stelt dat er sprake is van overbewoning. En stelt een datum waarbinnen het gezin de woning moet verlaten. Ook in bezwaar wordt de aanvraag urgentie (op dezelfde gronden) afgewezen. Het gezin zelf is al die tijd - ook op advies van de ombudsman- hard op zoek naar een woning elders in het land. De gemeente, het gezin en de ombudsman voeren verschillende gesprekken om tot een oplossing te komen. Tot grote spijt van de ombudsman wordt de urgentie ook in bezwaar afgewezen. Uiteindelijk nadert zowel de uitgerekende datum van mevrouw als de uitzettingsdatum van de corporatie. De gemeente kan niet anders dan de helft van het gezin last minute noodopvang aanbieden. Daar verblijft moeder met haar jongste twee kinderen en zal ze van haar baby bevallen. Dit betekent dat moeder, vader en de andere kinderen gescheiden worden, zonder dat er op korte termijn

zicht is op hereniging. Kort daarop krijgt het gezin nieuws dat ze als eerste geëindigd zijn voor een woning niet zo ver uit de buurt. De ombudsman bemiddelt omdat er door omstandigheden een negatieve verhuurdersverklaring ligt. Het gezin is dolblij.

KIM 8723 Maatschappelijke Ontwikkeling, sector Services, afdeling Voorzieningen

Een man ondervindt problemen met aanvraag individuele toeslag voor minima. Hij heeft een WIA-uitkering en heeft de toeslag in voorgaande jaren altijd automatisch ontvangen. De gemeente heeft hem eerst verteld dat hij gebruik kan maken van een verkort aanvraagformulier dat alleen ondertekend hoeft te worden. Vervolgens krijgt hij bericht dat hij toch een uitgebreider aanvraagformulier moet invullen en bewijsstukken moet inleveren omdat hij geen gemeentelijke uitkering ontvangt. De man geeft aan dat de gemeente deze stukken al eerder toegezonden heeft gekregen, maar vraagt desondanks het aanvraagformulier toch maar aan. Hij ontvangt dit echter niet en neemt hierover meerdere malen contact op met de gemeente maar ontvangt geen formulier. Als de man hierover steeds bozer wordt en uit zijn slof schiet krijgt hij een bevelbod voor een maand opgelegd. Wanneer de ombudsman informeert bij de gemeente blijkt dat de eerste aanvraag buiten behandeling is gesteld omdat hij deze te vroeg (binnen twaalf maanden na de vorige aanvraag) heeft ingediend. De aanvraag voor het nieuwe formulier is niet terug te vinden in het systeem. Omdat de boosheid van de man steeds verder oplaait en met het oog op het bevelbod besluit de ombudsman in deze kwestie als tussenpersoon te fungeren tussen de man en gemeente. Ook dan volgen er meerdere toezeggingen die niet worden nagekomen; de gemeente spreekt over de wet van Murphy. Uiteindelijk wordt de toeslag toegekend en uitbetaald. De man wil van de gemeente excuses ontvangen voor de fouten die zijn gemaakt, maar de gemeente is van mening meneer "netjes van dienst te zijn geweest". Dit noopt de ombudsman om bij de gemeente aan te dringen op een heroverweging omdat er overduidelijk ook aan de zijde van de gemeente vele fouten zijn gemaakt, ook heeft de ombudsman een mediationgesprek voorgesteld. Na enig aandringen van de ombudsman besluit de gemeente om toch excuses aan te bieden voor de enigszins rommelig verlopen procedure. Hoewel de man twijfelt aan de oprechtheid daarvan, vraagt de ombudsman hem om nu de strijdbijl te begraven.

KIM 8867 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Concernondersteuning, afdeling Strategie & Bestuurlijke vraagstukken

Een ondernemer woont - net als een aantal andere ondernemers - al jaren boven zijn bedrijf op een industrieterrein. In 2017 heeft hij een woonvergunning aangevraagd maar die is afgewezen. In 2019 legt de gemeente hem een dwangsom op om de woning te verlaten. De man kan zich daar niet in vinden. De gemeente staat bewoning van andere bedrijfspanden wel toe, en heeft eveneens toestemming gegeven om dienstwoningen om te zetten naar gewone woningen. Hij schrijft de burgemeester in april 2019 een brief maar krijgt geen antwoord. Verder valt het hem op dat de gemeente burens op het industrieterrein wel toestemming tot bewoning van een bedrijfspand heeft gegeven. En tot slot kan de man zich niet vinden in het feit dat de gemeente al twee keer een voorbereidingsbesluit heeft genomen zonder dat er een ontwerp bestemmingsplan is gemaakt. Volgens een rapport van de Nationale ombudsman is dit in strijd met de grondwet; het eigendomsrecht omdat dit eigenaren belemmert in hun rechten. De man wendt zich tot de ombudsman die een onderzoek instelt. De gemeente erkent dat er fouten zijn gemaakt bij de (niet) beantwoording van de brief en mails van de man. De gemeente biedt daarvoor excuses aan. Uiteindelijk is het dossier in een intern overleg met de burgemeester en raadsleden besproken. De gemeente besluit de handhaving op te schorten in afwachting van het ontwerpbestemmingsplan. Verder stelt de gemeente zich op het standpunt dat de situatie van de man niet vergelijkbaar is met (sommige) van zijn burens. De ombudsman

wijst de man op de mogelijkheden om invloed uit te oefenen op de ontwikkelingen waaronder het nog te nemen bestemmingsplan. De man informeert de ombudsman dat hij inmiddels een advocaat in de arm heeft genomen om zijn belangen te behartigen. De ombudsman sluit het dossier.

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

Een man vindt dat de gemeente Zaanstad onterecht heeft besloten zijn woon- en werkschip weg te slepen. De man lag op een plek die daar niet voor bestemd was. De gemeente had meer moeten doen om een alternatieve ligplaats voor hem te vinden. Nu is hem een forse dwangsom opgelegd, hiertegen heeft hij bezwaar 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 9004 Maatschappelijke Ontwikkeling, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een vrouw wendt zich tot de ombudsman inzake een klacht met verrekening reiskosten met de bijstand. De ombudsman vraagt de gemeente dit in eerste lijn op te pakken. De gemeente doet dit en koppelt één 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 wijst haar op het Juridisch Loket in Zaanstad voor hulp en sluit het dossier.

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

De ombudsman heeft ervoor gekozen om over van zaak geen samenvatting te publiceren.

KIM 9073 Maatschappelijke Ontwikkeling, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een vrouw beklagt 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 de gemeente blijkt dat ze een briefadres heeft en 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 9097 Maatschappelijke Ontwikkeling, Sociale Wijkteams

Een oude bekende vraagt opnieuw de bemiddeling van de ombudsman. De man is al geruime tijd zonder eigen woning en verblijft overal en nergens. De gemeente heeft hem op de wachtlijst voor een individuele woning gezet, helaas kunnen ze 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

de artsen dat ook adviseren. De man weigert en wil eerst de rechtszaak die hij begonnen is tegen de afwijzing van een urgentie voor zelfstandige woonruimte. Zijn briefadres verloopt op 29 augustus en onduidelijk is wat er daarna moet gebeuren. De man vraagt de bemiddeling van de ombudsman. De ombudsman doet een coulanceverzoek bij de gemeente en vraagt ze het briefadres te verlengen, in ieder geval tot de zittingsdatum. Als de rechter niet meteen uitspraak doet, kan de man verlening vragen tot de uitspraak. De gemeente honoreert dit verzoek waarop de ombudsman het dossier sluit.

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

Een vrouw woont in een nieuwbouwwijk. Het is al regelmatig voorgekomen dat haar bezoek dat met de auto komt, in de veronderstelling is dat het vrij parkeren is. Zij worden dan ook onaangenaam verrast wanneer zij een naheffingsaanslag krijgen. De vrouw gaat op onderzoek uit en constateert dat bij de ingang van de wijk weliswaar één bord staat maar dat het betreffende bord verscholen ligt. 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 aanleiding om de bebording te verbeteren. De ombudsman en de vrouw kunnen zich hierin vinden. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 9272 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid, Vergunningen en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Een man uit Zaanstad is het niet eens met een terugvordering van een voorschot op zijn 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 zullen raken. Als de ombudsman navraag doet bij de gemeente blijkt dat de gemeente meerdere malen contact met de man heeft gehad. 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 van de beslagvrije voet. Als de man het daar niet mee eens is, kan hij advies vragen aan een advocaat.

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 Gehandicaptenparkeerkaart 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. Recentelijk 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 9348 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid Vergunningen en Handhaving, afdeling Vergunningen

Een vrouw woont dicht bij 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 en belanghebbenden hebben dan ook 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/vergunningsvoorwaarden worden meegenomen. Verder zal de gemeente mogelijk nog met de vrouw in gesprek gaan. De ombudsman sluit het dossier.

nieuwe dossiers

KIM 9432 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Gemeentebelastingen & Basisinformatie, afdeling Heffing en Invordering

Een man stuurt per post een klacht over een parkeerboete die hem is opgelegd door gemeente Zaanstad. Door een tikfout heeft hij zijn kenteken niet goed ingevoerd. De man heeft bezwaar ingediend maar heeft hierop geen reactie van de gemeente ontvangen. De ombudsman stuurt de klacht door naar de klachtcoördinator van de gemeente met het verzoek dit in behandeling te nemen. Mocht de man geen antwoord ontvangen dan kan hij opnieuw contact opnemen. Dat mag ook wanneer hij niet tevreden is met de afhandeling.

KIM 9442

Een man uit Zaanstad klaagt bij de ombudsman dat de burgemeester niet met hem in gesprek wil. De man stelt gedupeerd te zijn in een familiekwesitie, wat onder andere heeft geleid tot een opname in een psychiatrische instelling. De man wil graag hulp van de burgemeester in deze kwestie. De ombudsman vraagt nadere informatie op bij de gemeente. Het blijkt dat de wethouder met de man in gesprek is geweest, waarna er een brief van de burgemeester naar hem is gestuurd. De burgemeester zag in deze kwestie geen rol voor zichzelf en verwees de man naar het Sociale Wijkteam. De ombudsman ziet dat de burgemeester en de mensen om hem heen goed met de man hebben proberen mee te denken. Bijvoorbeeld met het advies om

contact te houden met het sociaal wijkteam. Dat lijkt de ombudsman een goed advies. Hij laat de man weten dat hij geen reden tot verder onderzoek ziet en sluit het dossier.

KIM 9445 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Burgerzaken

Een man heeft een klacht ingediend bij de ombudsman. Hij heeft een klacht ingediend bij de gemeente maar kreeg geen reactie. De klacht gaat over de manier van handelen van een medewerker Burgerzaken. De ombudsman heeft gemeente gevraagd om de klacht te behandelen. Dit gemeente neemt de klacht in behandeling en de ombudsman sluit het dossier.

KIM 9459 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Burgerzaken

Een vrouw beklagt zich erover dat haar briefadres is opgeheven door de gemeente. De ombudsman probeert tevergeefs haar telefonisch te bereiken, omdat de klacht te weinig informatie bevat. Wel is duidelijk dat de vrouw al een klacht bij de gemeente heeft ingediend en hij verwijst haar voor inhoudelijk advies naar het Sociaal Wijkteam. Mocht zij nog vragen hebben, dan kan zij de ombudsman bellen. De ombudsman verneemt niets meer van de vrouw en sluit het dossier.

KIM 9465 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Gebruikstoezicht

Een horecaondernemer legt een afzuiginstallatie aan dichtbij de woning waar een vrouw met kind wonen. De installatie veroorzaakt geluidsoverlast en de vrouw vreest de stikstofuitstoot. In augustus en september vraagt haar ex-echtgenoot namens de vrouw de gemeente verschillende keren handhavend op te treden. Tijdens een telefonisch contact met de gemeente wordt hem geadviseerd een civiele procedure te beginnen tegen de ondernemer. Eind augustus vraagt de horecaondernemer een vergunning aan voor de afzuiginstallatie en deze wordt gelijktijdig verleend. Eind september gaat mevrouw tegen de aanvraag in bezwaar. De ombudsman informeert bij de afdeling Gebruikstoezicht die laat weten dat binnenkort een hoorzitting wordt gehouden in het kader van de bezwaarschriftprocedure. Aangezien de gemeente in de gelegenheid is om alle belangen af te wegen inzake de aanwezigheid van de afzuiginstallatie, ziet de ombudsman geen aanleiding voor verder onderzoek. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 9488 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Burgerzaken

Een vrouw woont met haar man in Westzaan. Wanneer de man in een psychiatrische kliniek wordt opgenomen en grote schulden blijkt te hebben, start de vrouw een echtscheidingsprocedure. Zij trekt met hun kinderen bij haar ouders in en schrijft zich daar ook in. Per abuis schrijft de gemeente de man ook in op hetzelfde adres. De vrouw probeert dit recht te zetten maar de gemeente weigert medewerking. De vrouw wendt zich tot de ombudsman die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 9498 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Burgerzaken

Een jonge vrouw meldt zich bij de ombudsman vanwege problemen rondom haar briefadres. De vrouw is thuisloos en staat bij haar grootouders ingeschreven. Een briefadres is nodig om haar zorgverzekering te behouden. Echter, de gemeente is van mening dat zij geen recht heeft op een briefadres. Op zoek naar hulp komt de vrouw via de Rijksoverheid uit bij de ombudsman in Amsterdam. De ombudsman vraagt de gemeente om de zaak op te schorten

gedurende het onderzoek. Toch gaat er iets mis en krijgt de vrouw van haar zorgverzekering te horen dat binnen enkele dagen haar zorgverzekering beëindigd zal worden. In paniek belt de vrouw naar de ombudsman. Vervolgens zet de ombudsman een spoedverzoek uit om de zaak zo snel mogelijk op te pakken. De gemeente laat diezelfde dag nog weten aan de vrouw dat uit nieuwe informatie van de toezichthouders is gebleken dat zij niet meer woonachtig is op een vakantiepark in, maar op meerdere adressen verblijft waar zij niet kan worden ingeschreven. De redenen voor het in onderzoek zetten van haar briefadres zijn hierdoor vervallen, haar briefadres zal daarom verlengd worden tot 5 maart 2020. De vrouw is enorm opgelucht en kan in relatieve rust op zoek naar een meer structurele oplossing.

KIM 9499 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Gemeentebelastingen & Basisadministratie, afdeling Basisregistratie

Een man vraagt de ombudsman om hulp. Hij is het niet eens met een beslissing van de afdeling Basisregistratie dat hij is uitgeschreven uit zijn eigen koopwoning door toedoen van zijn ex-vrouw. Het is belangrijk voor hem dat hij de regiobinding behoudt (o.m. middels de inschrijving). De ombudsman bespreekt met de man de optie van een briefadres. De ombudsman vraagt aan de gemeente of zij naar zijn zaak willen kijken. Dat doen zij waarna de ombudsman het dossier sluit.

KIM 9505 Maatschappelijke Ontwikkeling, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een man vraagt de ombudsman om hulp bij twee zaken. Ten eerste is de man van mening dat de gemeente onterecht geld inhoudt van zijn uitkering. Hij zegt dat dit gaat om een schuld uit 2012 en dat de gemeente deze schuld niet meer mag innen omdat de schuld is verjaard. Ten tweede zegt de man verkeerdt te zijn geïnformeerd door de gemeente over het niet hoeven te betalen van eigen risico als je je verzekert via de gemeente. De ombudsman stuurt de klacht door naar de gemeente ter behandeling. Uiteindelijk laten de gemeente de ombudsman weten dat de terugvordering binnen 5 jaar is en er dus geen sprake is van verjaring. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 9525 Stedelijke Ontwikkeling, sector Openbare Ruimte, afdeling Wijkbeheer & Onderhoud

Een vrouw beklagt zich over de enorme bouwoverlast die zij ondervindt en is van mening dat er niet conform de vergunning wordt gebouwd. Zij komt er niet uit met de gemeente en voelt zich niet gehoord door de betrokken ambtenaar. Omdat de klacht nog niet door de gemeente zelf is behandeld, stuurt de ombudsman de klacht door en bericht de vrouw daarover. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 9564 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Concernondersteuning, afdeling Juridische Zaken

Een huiseigenaar woont in een huis dat aan verzakking onderhevig is. Zo'n 2 mm per jaar. De verzakking is niet zo ernstig dat er op korte termijn funderingsherstel dient plaats te vinden. Recent is de fundering van een drietal woningen naast de woning van de man hersteld. Als gevolg van dit herstel is de woning van de man in korte tijd 2 cm gezakt. De gemeente schrijft de man aan dat hij zijn fundering moet herstellen. Nu de man veel sneller dan voorzien de fundering dient te herstellen lijdt hij financiële schade. De man vraagt de gemeente om een gesprek. Tegelijkertijd wendt hij zich tot de ombudsman. In overleg met de ombudsman, wacht de man af of de gemeente zijn verzoek honoreert. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 9606 Maatschappelijke Ontwikkeling, Sociale Wijkteams

Een man vraagt de ombudsman voor de tweede keer om bemiddeling. De man is al langere tijd dak/thuisloos en heeft een tijdlang een briefadres in Zaanstad gehad. Zijn aanvraag om een

urgentie is afgewezen, zijn bezwaar daartegen ook. In afwachting van de rechtszaak was de gemeente, na bemiddeling van de ombudsman, bereid het briefadres nog te verlengen. Nu heeft de rechter beslist dat de urgentie terecht is afgewezen en heeft de gemeente het briefadres beëindigd en zijn dossier gesloten. De man vraagt opnieuw om bemiddeling. De gemeente laat weten dat de man zich niet houdt aan afspraken en ook buiten de gemeente verblijft. Dan laat de man de ombudsman weten dat de gemeente zelf een onderzoek zal doen naar de gang van zaken en dat verdere bemoeienis van de ombudsman niet meer nodig is. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 9608 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

In mei treft de afdeling Straattoezicht een vuilniszak op straat die niet op de juiste wijze is aangeboden. In de zak zit een papiertje met daarop het adres van een vrouw. De gemeente brengt de vrouw de kosten bestuursdwang in rekening van € 182,-. De vrouw betaalt de kosten maar gaat ook in bezwaar. Zij stelt namelijk dat het niet haar vuilniszak is en dat zij niet diegene is die de vuilniszak heeft buitengezet. Zij beschikt over een pasje voor een ondergrondse vuilcontainer waar zij altijd gebruik van maakt. Er is voor haar geen reden om vuilniszakken een paar straten verderop op straat te zetten, daar waar de zak is aangetroffen. De gemeente nodigt haar uit voor de hoorzitting maar de vrouw is wegens vakantie niet in de gelegenheid om op die hoorzitting aanwezig te zijn. De gemeente acht haar bezwaarschrift ongegrond en beroept zich op jurisprudentie van de Raad van State. Als een poststuk met het adres van iemand in een onjuist aangeboden vuilniszak wordt aangetroffen, mag de gemeente de kosten bestuursdwang op de betreffende persoon verhalen. De hoogte van de griffiekosten weerhouden de vrouw ervan om bij de Raad van State in beroep te gaan. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman stelt een onderzoek in. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 9610 Maatschappelijke Ontwikkeling, Sociale Wijkteams

Een vrouw schrijft de ombudsman dat haar schuldsanering is stopgezet en dat ze door het treffen van regelingen met de teruggekomen schuldeisers slechts € 95,- overhoudt per maand. Ze had, of heeft een bewindvoerder. Ze vraagt de ombudsman om hulp. De ombudsman adviseert haar om contact op te nemen met het Sociale Wijkteam in haar buurt en geeft haar de contactgegevens daarvan door. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 9621 Stedelijke Ontwikkeling, sector Openbare Ruimte, afdeling Wijkbeheer & Onderhoud

In juli 2018 maakt een Zaandammer melding van puin dat in de sloot wordt gestort bij de aanleg van nieuwbouwhuizen tegenover zijn woning. De man gaat eerst verhaal halen bij het bouwbedrijf, maar vangt hier bot. Vervolgens meldt hij dit bij Bouw & Woningtoezicht. De klacht wordt ook hier in eerste instantie niet goed opgepakt. Dit resulteert uiteindelijk in een gesprek met de wethouder. Laatstgenoemde wil het probleem graag oplossen, echter er komt maar geen schot in de zaak. Sterker nog, ondertussen zijn er problemen bijgekomen vanwege stikstof- en de PFAS-crisis. De man schakelt de ombudsman in voor bemiddeling. De ombudsman informeert bij de gemeente Zaanstad. Die laat weten dat er een onderzoek loopt. De gemeente erkent dat het onderzoek lang duurt, maar verwacht eind januari dat de onderzoeksresultaten binnen zijn. De ombudsman verzoekt de gemeente om contact op te nemen met de verzoeker en hem in de toekomst op de hoogte te stellen van de laatste resultaten. Er is afgesproken met de verzoeker dat mocht hij er alsnog niet uitkomen met gemeente Zaanstad, hij zich opnieuw bij de ombudsman mag melden.

KIM 9632 Maatschappelijke Ontwikkeling, sector Frontlijn, afdeling Vangnet

Een echtpaar waarvan de man de Nederlandse- en de vrouw de Indiase nationaliteit heeft bezoekt het spreekuur van de ombudsman. Zij zijn na 6 jaar teruggekeerd naar Zaanstad waar zij 5 jaar hebben gewoond. Over enkele dagen moeten zij hun tijdelijke huisvesting in een vakantiepark verlaten. Enkele dagen later hebben zij een afspraak met de gemeente over de vraag of zij in aanmerking kunnen komen voor een briefadres. Zij vragen de ombudsman om hulp om hun leven weer op de rit te krijgen. Het gaat om inschrijving, huisvesting, aanvullende bijstandsuitkering en uiteindelijk om naturalisatie van hun twee kinderen. De ombudsman neemt contact met Vangnet op met de vraag om te bezien of en zo ja of welke wijze, de gemeente verantwoordelijkheid voor dit gezin wil/kan nemen. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 9633 Maatschappelijke Ontwikkeling, Sociale Wijkteams

Een echtpaar beschikt beiden over een AOV-pas. De man heeft mobiliteitsstoornis, gehoor- en geheugenproblemen, beginnende dementie en Parkinson. Hij moet regelmatig naar doktersafspraken en kan niet alleen op pad. Zijn vrouw begeleidt hem dan. Als zij van het AOV gebruik maken ten behoeve van een afspraak voor hem, moet zij haar eigen pasje gebruiken en de kosten van het vervoer betalen. Zij wil echter als begeleider op het pasje van haar man staan, zodat zij als begeleider (gratis) mee kan. Een verzoek daartoe heeft de gemeente afgewezen. Zij vindt dat de regels moeten worden aangepast of dat de gemeente gebruik maakt van de hardheidsclausule. Zij legt haar klacht aan de ombudsman voor samen met nog een andere klacht. Onlangs heeft zij bezoek gehad van haar casemanager die een collega meenam om voor te stellen. Tijdens het bezoek bleek de betreffende collega steeds het woord te nemen terwijl de casemanager die de vrouw erg waardeert niet aan het woord kwam. Aangezien haar eigen casemanager de komende maanden niet werkt, is de vrouw aangewezen op de collega waar zij een slechte ervaring mee had tijdens het bezoek. Voor de duur dat haar eigen casemanager niet werkt, wil zij graag een andere vervangende casemanager dan de vrouw die op bezoek kwam. De ombudsman vraagt de gemeente om de klachten van de vrouw in de eerste lijn in behandeling te nemen. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 9637 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Gemeentebelastingen en Basisinformatie, afdeling Heffing en Invordering

Een vrouw is eigenaar van twee woningen. Zij kan zich niet vinden in de WOZ-waarde van de twee woningen en gaat daartegen begin mei 2019 in bezwaar. Voor één bezwaarschrift stuurt het afdelingshoofd Basisregistratie en WOZ een ontvangstbevestiging. Wanneer een ontvangstbevestiging voor het andere bezwaarschrift uitblijft, stuurt de vrouw begin september 2019 een brief naar de gemeente met de vraag hoe het staat met de afhandeling van haar bezwaarschriften. Een antwoord blijft uit. Medio november 2019 legt zij de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman stelt een onderzoek in en vraagt de gemeente waarom er geen ontvangstbevestiging is verstuurd voor het tweede bezwaarschrift. De ombudsman vraagt de gemeente om voortaan op de ontvangstbevestigingen aan te geven binnen welke termijn de indiener een reactie kan verwachten. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 9639 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Strategie en Control, afdeling Schade en Verzekering

Een man is eigenaar van een appartement. Dichtbij het appartement in gemeentegrond staat een grote sequoia. Deze boom heeft een groot wortelpakket. De wortels dringen door tot in de huisaansluiting van het riool gelegen onder het appartementencomplex. Al voor de tweede keer maakt de VvE kosten om de schade die de wortels in de huisaansluiting veroorzaken, te verhelpen. In het Gemeentelijk Rioleringsplan staat: 'Reparatie en/of ontstopping van

huisaansluitingen die door wortelgroei, afschuiving of overbelasting in de openbare weg kapot zijn gegaan, neemt de gemeente voor haar rekening.¹ De man legt de zaak aan de ombudsman voor. Dan blijkt dat de man de gemeente - namens de VvE - nog niet formeel aansprakelijk heeft gesteld voor de geleden schade. De ombudsman vraagt de gemeente om de zaak in de eerste lijn op te pakken. De afdeling Schade en Verzekering pakt de zaak op en ook de afdeling Groenvoorziening wordt bij de zaak betrokken en gaat op zoek naar een structurele oplossing voor het wortelprobleem. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 9685 Maatschappelijke Ontwikkeling, Sociale Wijkteams

Een vrouw is chronisch progressief ziek en doet bij het Sociaal Wijkteam een spoedaanvraag voor huishoudelijke hulp en voor individuele begeleidingsuren. Ze klaagt bij de ombudsman over de afhandeling van haar aanvragen. Die nemen haar inziens te veel tijd in beslag, ze vindt het vervelend dat ze informatie moet delen die al aanwezig is bij de gemeente en ze mist empathie en kennis. In de klachtafhandeling voelt zij zich onvoldoende gehoord. De ombudsman merkt dat de medewerkers van het sociaal wijkteam en de vrouw zowel de aanvraag als de klachtafhandeling anders hebben ervaren. Hij begrijpt het standpunt dat de professionals zich niet teveel willen laten leiden door (medische) informatie uit het verleden. Aan de andere kant zijn sommige zaken niet reversibel en blijft een bewuste afweging daarin belangrijk, zeker bij burgers die wat lager belastbaar zijn. Wat betreft de klachtafhandeling vermoedt hij dat het beter had gewerkt om persoonlijk in gesprek te gaan over de klacht, in plaats van die schriftelijk af te handelen. Een groot aspect van de klacht gaat (eigenlijk) over bejegening, ervaren empathie en erkenning. Dit was waarschijnlijk duidelijker naar voren gekomen in een gesprek, waardoor ook de klachtafhandeling beter had kunnen aansluiten bij haar doel van de klacht. De gemeente stelt voor om mediation in te zetten, de vrouw staat hier open voor.

KIM 9688 Maatschappelijke Ontwikkeling, Sociale Wijkteams

Een man klaagt over de beëindiging van zijn uitkering. Een dossieronderzoek gaf aanleiding om een handhavingsonderzoek te doen. Handhavers zijn naar de woning van de man gegaan. De man weigerde hen in eerste instantie binnen te laten. Toen hij de deur toch opende is hij de handhavers gaan filmen. Dit was voor de handhavers aanleiding om te vertrekken. De man kan zich in de gang van zaken niet vinden, en wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman stelt een onderzoek in. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 9743 Maatschappelijke Ontwikkeling, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een vrouw ontvangt een uitkering maar heeft volgens haar niet het juiste bedrag ontvangen. Zij stelt dat de gemeente ten onrechte enkele maanden € 51,- per maand van haar bijstandsuitkering heeft ingehouden en ten onterechte € 500,- heeft verrekend. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor die navraag doet bij de gemeente. Die zegt dat verrekening klopt. Dit is ook meerdere malen met de vrouw besproken en zij is uitgenodigd op het stadhuis voor uitleg. Volgens de gemeente heeft ze de uitnodiging afgeslagen. De gemeente laat weten dat die mogelijkheid nog steeds openstaat en dat ze met haar berekeningen nog steeds kan langskomen. Ook laat de gemeente weten dat de vrouw door een onafhankelijke financiële instantie een en ander kan laten berekenen en als er dan nog steeds een verschil van inzicht is, zij bezwaar kan indienen. Met deze mogelijkheden ziet de ombudsman geen rol meer weggelegd. Hij bespreekt dit met de vrouw en sluit hiermee het dossier.

KIM 9765 Maatschappelijke Ontwikkeling, Sociale Wijkteams

Een moeder klaagt bij de Kinderombudsman over de gemeente. Haar kind heeft een aan

autisme verwante stoornis en het lukt haar niet om goede hulp te vinden voor hem. De moeder heeft in Stichting Mies een in haar ogen passende plek gevonden, echter vanuit de gemeente is er veel onduidelijkheid of de zorg daar gefinancierd zal worden. Ook is er veel onduidelijkheid over de mogelijkheid van een PGB. De moeder stelt dat de hulp aan haar zoon hierdoor veel te lang op zich laat wachten, waardoor het thuis escaleert. De Kinderombudsman vraagt verdere informatie op bij de vrouw. Het lukt de vrouw -door privéomstandigheden- echter niet om die nu te leveren. In overleg met de vrouw neemt de Kinderombudsman de klacht (voorlopig) niet verder in behandeling.

KIM 9771 Maatschappelijke Ontwikkeling, Sociale Wijkteams

Een man ondervindt problemen bij het aanvragen van bijzondere bijstand en individuele inkomenstoelage. Voor de aanvraag heeft hij naar eigen zeggen zijn Digi-D nodig en voor zijn Digi-D moet hij een QR-code te scannen met zijn mobiel. Doordat de man een mobiele telefoon heeft zonder het gewenste besturingssysteem kan hij de app die hij hiervoor nodig heeft niet downloaden. Hij geeft aan dit te hebben voorgelegd aan de gemeente waar hem werd verteld dat hij een aanvraag individuele inkomenstoelage kan aanvragen voor een nieuwe mobiel/tablet. Hier komt opnieuw het struikelblok, deze aanvraag moet gedaan worden bij het Sociaal Wijkteam (SWT), en naar eigen zeggen opnieuw met Digi-D en app. De gemeente verwijst hem met zijn vragen naar Digi-D, die hem naar de gemeente terugverwijst. De man klaagt bij de ombudsman over deze situatie en uit zijn zorgen voor andere mensen die net als hij een telefoon hebben waarmee dit niet mogelijk is. De gemeente legt desgevraagd aan de ombudsman uit dat zowel de aanvraag bijzondere bijstand als de aanvraag individuele inkomenstoelage via een aanvraagformulier op de website van de gemeente gedaan kan worden. De app of Digi-D is hiervoor niet noodzakelijk. Wel klopt het dat hiermee het probleem niet geheel is opgelost, omdat er ook informatie van andere organisaties (zorgverzekering en UWV bijvoorbeeld) opgevraagd moeten worden. Maar ook dit kan via een loket, post of telefoon. Er wordt afgesproken dat de man een nieuwe afspraak op het SWT maakt, waar een intaker hem zal helpen met alle stappen. Ook legt het Klachtenteam van Zaanstad het contact met het UWV, zodat de man daar direct langs het loket kan. De man is erg tevreden met de ondersteuning door het SWT. De ombudsman is blij met het proactieve meedenken van het SWT en het Klachtenteam. Hij hoopt dat er ook in toekomstige soortgelijke situaties direct zo wordt meegedacht met burgers.

KIM 9826 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

De gemeente legt een vrouw een naheffingsaanslag op. De vrouw betaalt deze maar is het er niet mee eens. Zij heeft namelijk wel parkeerbelasting betaald maar had een '0' van haar kenteken vergeten in te vullen. De vrouw heeft een bezwaarschrift bij de gemeente Zaanstad ingediend, maar vernam daar niks op. De ombudsman vraagt de gemeente om de klacht op te pakken. De gemeente geeft gevolg aan dat verzoek en stelt de vrouw in het gelijk en betaalt de naheffingsaanslag terug. De vrouw is tevreden en de ombudsman sluit het dossier.

KIM 9830 Maatschappelijke Ontwikkeling, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een vrouw vreest dat haar uitkering zal worden stopgezet op grond van een rechtmatigheidsonderzoek. Ze heeft echter nog geen officieel besluit ontvangen. De ombudsman adviseert haar om eerst het besluit van de gemeente af te wachten. Wanneer ze het oneens is met het besluit kan ze daar nog bezwaar tegen aantekenen. Op dit moment is er nog geen rol voor de ombudsman.

KIM 9836 Maatschappelijke Ontwikkeling, Sociale Wijkteams

Een man heeft na een zeer traumatische en problematische jeugd zijn geboorteland verlaten om zich in de jaren '90 in Nederland te vestigen. Hij ervaart tegenwerking bij zijn integratie in de Nederlandse samenleving. Daardoor zijn op meerdere leefgebieden zoals gezin, werk, gezondheid en sociaal leven complexe problemen ontstaan. De man heeft behoefte aan hulp bij al deze problemen. Daarbij is de prioritering onduidelijk omdat hij alle problematiek van de afgelopen 18 jaar in samenhang ziet en even heftig beleeft. Uit het gesprek met de ombudsman blijkt dat het vooral gaat om juridische erkenning, oplossing van zijn huidige woonsituatie, administratieve ondersteuning, ondersteuning bij een conflict met zijn voormalig psycholoog en oplossing van burenoverlast die hij ervaart. Gezien de omvangrijke hulpvraag en complexiteit van zijn problemen vraagt de ombudsman om aanvullende informatie. Het gevoel van onrecht en beschadigd zijn door toedoen van alle instanties die de verzoeker juist moesten helpen en begeleiden, kan door de ombudsman onmogelijk gerepareerd of gecompenseerd worden. Maar er kan wel gekeken worden wat er wel mogelijk is. De ombudsman heeft tot op heden nog geen aanvullende informatie ontvangen.

KIM 9844 Maatschappelijke Ontwikkeling, Sociale Wijkteams

Een man komt op het spreekuur van de ombudsman. Hij vertelt dat hij in het verleden niet goed geholpen is door de gemeente en dat hij daar schulden aan heeft overgehouden. Hij wil graag bij de collectieve zorgverzekering aangesloten worden. Hij heeft vernomen dat hij daar niet voor in aanmerking komt omdat hij een betalingsachterstand heeft bij de zorgverzekeraar. Ook lopen de zorgkosten op, omdat hij onlangs zijn verstandskiezen moest laten trekken. Volgens de man zou de gemeente hebben gezegd dat hij hier bijzondere bijstand voor kon aanvragen mits hij vooraf een factuur zou aanleveren. Een factuur vooraf ging niet. Zijn aanvraag werd vervolgens afgewezen omdat de kosten al gemaakt zouden zijn. Hij heeft zich daarna bij het wijkteam gemeld voor schuldhulpverlening. Volgens de man werd hij niet geholpen omdat hij een schuld had bij de zorgverzekeraar. Na de man te hebben gehoord begrijpt de ombudsman dat de man behoefte heeft aan duidelijkheid en hulp bij zijn schulden. Hij vraagt de gemeente om de man te begeleiden naar schuldhulpverlening en de man te informeren hoe hij in aanmerking kan komen voor de collectieve zorgverzekering. De ombudsman bericht de man dat de gemeente hem hierin verder zal begeleiden en sluit het dossier.

KIM 9847 Maatschappelijke Ontwikkeling, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een vrouw dient een klacht in bij de ombudsman. Zij heeft twee kinderen en leeft van een uitkering. Elke maand houdt de vrouw weinig geld over. Vrienden en kennissen hebben haar financieel geholpen. Dit geld was voor de verjaardagen van de kinderen bedoeld. De gemeente kwam hier achter en heeft een voornemen tot opleggen van een boete gegeven. Hierop kan de vrouw in bezwaar gaan. De ombudsman adviseert de vrouw om eerst de bezwaarprocedure te doorlopen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 9852 Maatschappelijke Ontwikkeling, Sociale Wijkteams

Een man heeft recentelijk een klacht ingediend bij de gemeente over (onder meer) het sociaal wijkteam. De ombudsman vraagt hem de reactie van Zaanstad op zijn klacht af te wachten. Mocht hij daarover niet tevreden zijn, dan kan hij zich opnieuw tot de ombudsman wenden.

KIM 9862 Maatschappelijke Ontwikkeling, Sociale Wijkteams

Een zwangere vrouw woonde met haar zoontje bij haar moeder. Ze is door haar moeder uit huis gezet en sindsdien heeft zij geen vaste woon of verblijfplaats meer. Ze slaapt nu samen

met haar zoon bij verschillende vrienden op de bank. Ze komt niet in aanmerking voor een urgentie nu zij nog geen twee jaar woonachtig is in Zaanstad. De vrouw heeft eigenlijk niet zozeer een klacht, eerder een dringende hulpvraag. De ombudsman legt de zaak voor aan het MCC team van de gemeente. Die laat weten dat het wijkteam veel contact met de vrouw heeft en samen met haar alle mogelijkheden nalopen. Na een paar weken laat de vrouw weten dat ze mogelijk terecht kan in een tijdelijke overbruggingswoning. Het is duidelijk dat de hulpverlening goed betrokken is en hard meedenkt. Dit is de vrouw met de ombudsman eens. Omdat de ombudsman hierbij verder geen meerwaarde heeft, sluit hij het dossier. Zij kan weer contact met de ombudsman opnemen als zij onverhoopt weer vastloopt.

KIM 9940 Maatschappelijke Ontwikkeling, Sociale Wijkteams

Een man komt terug bij de ombudsman. Eerder had hij onenigheid met de gemeente Zaanstad over zijn woon- en werkschip. Daarbij speelden ook problemen op het gebied van inschrijving, financiën en gezondheid. Na een breed overleg met de man, de betrokken gemeentelijke diensten en de ombudsman zijn goede afspraken gemaakt. Enkele maanden later gebeuren er echter dingen in het leven van de man waardoor de problemen opnieuw de kop opsteken. De ombudsman gaat opnieuw met de man en de gemeente in gesprek om te zoeken naar (stabiele) oplossingen. Dat is gezien de complexiteit echter niet zo maar geregeld. Dit onderzoek loopt nog.