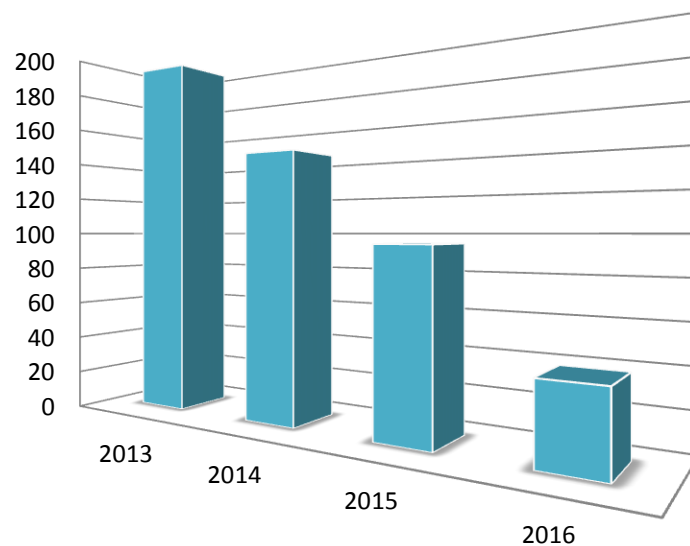


Kwartaalrapportage Gemeentelijke Ombudsman nr. 1 2016 Zaanstad

Inleiding

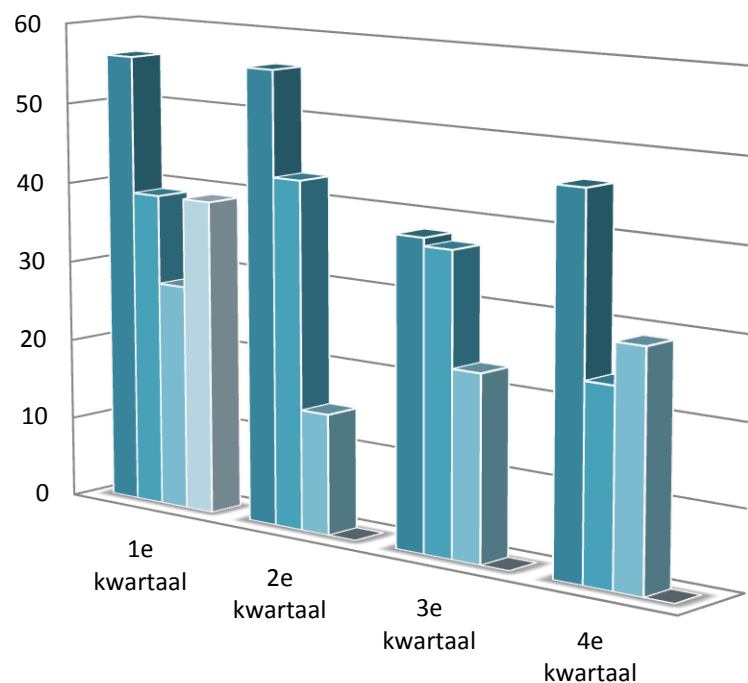
Sinds 2013 is het aantal verzoeken dat bij de ombudsman is binnengekomen gehalveerd. Er was sprake van een dalende lijn. In het eerste kwartaal 2016 is het aantal verzoeken echter opvallend gestegen. In het 1^e kwartaal 2016 heeft de ombudsman 39 verzoeken tot onderzoek ontvangen verspreid over 11 sectoren en 15 afdelingen. Vergeleken met het vierde kwartaal 2015 is het aantal verzoeken met 11 gestegen (stijging van 38%).

Cijferoverzichten en analyse



	2013	2014	2015	2016
■ Aantal verzoeken	196	143	95	39

staafdiagram met het aantal ingekomen verzoeken dat de ombudsman in 2013, 2014, 2015 en 2016 heeft ontvangen



	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
■ 2013	56	56	38	46
■ 2014	39	43	37	24
■ 2015	28	15	23	29
■ 2016	39	0	0	0

staafdiagram met het aantal ingekomen verzoeken dat de ombudsman in 2013, 2014 en 2015 heeft ontvangen verdeeld over de kwartalen

onderverdeling verzoeken naar sectoren

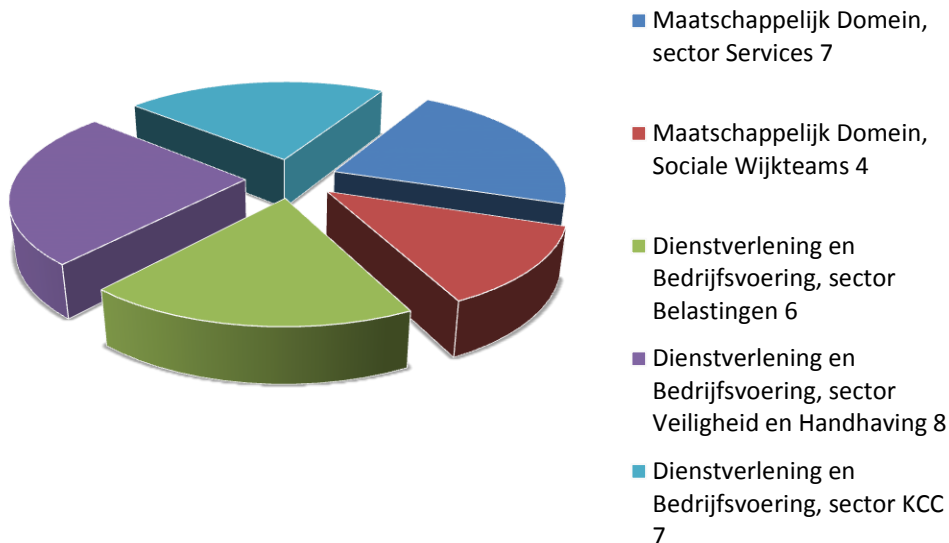
De sectoren met daaronder de afdelingen zijn de belangrijkste bouwstenen van de gemeentelijke organisatie. Een bundeling van met elkaar samenhangende sectoren worden domeinen genoemd.

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

Het aantal verzoeken is (ook) dit kwartaal zeer verspreid over verschillende sectoren en afdelingen met als koplopers de sectoren Belastingen 6, Veiligheid en Handhaving 8, KCC 7 en Services 7.

De afdelingen met de meeste verzoeken waren de afdeling Heffing & Invordering 5, de afdeling Straattoezicht 5 en de afdeling Uitkeringen 7.

2016 Q1



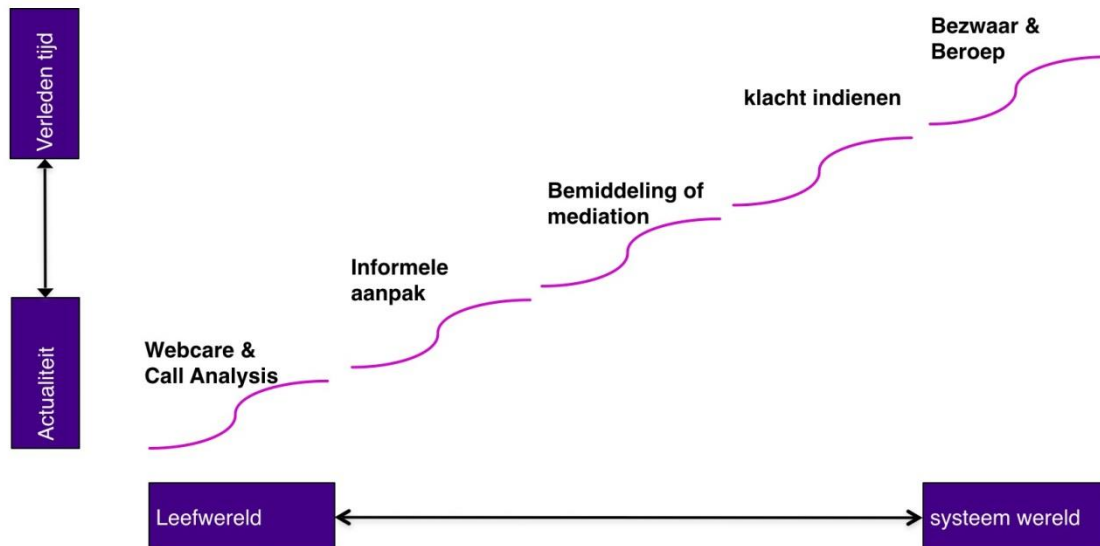
cirkeldiagram met de sectoren waarover de ombudsman in het 1^e kwartaal 2016 de meeste verzoeken heeft ontvangen

actualiteiten

workshop in Zaanstad

De ombudsman heeft op 3 maart 2016 twee workshops gehouden. In de eerste workshop heeft hij het thema 'leren van klachten' besproken. Om te kunnen leren van klachten, is het belangrijk signalen te krijgen dat er iets mis is, zogenaamde rode draden. Die rode draden kunnen gebruikt worden om tot verbetervoorstellen te komen. Daarvoor is nodig dat de klachtbehandeling is aangesloten op het gemeentelijk leer- en verbeterproces. Maar belangrijker dan dat is, dat andere bronnen waarin signalen te vinden zijn gecombineerd worden met signalen uit zowel het klacht-, en bezwaar- en beroep proces. Daarvoor gebruikt de ombudsman het volgende model.

Niet bij klachten alleen



Vervolgens bespreekt de ombudsman de thema's webcare en call analysis. Bij webcare verzamelt de gemeente signalen uit de sociale media, en richt zij processen in, om ook op signalen uit de sociale media te reageren. Bij call analysis analyseert de gemeente de inkomende gesprekken van het call center. Beide processen kunnen worden gebruikt om al op een vroeg moment tekortkomingen te signaleren. Deze signalen kunnen worden gebruikt, in combinatie met klachten en bezwaar en beroep, om verbetervoorstellen te genereren. Als een gemeente dat doet, reduceert zij de aantallen telefoontjes, klachten en bezwaren. Zaanstad geeft aan dat zij de mogelijkheden om dit te doen heeft klaar staan en hoopt dat ze daarmee zo snel mogelijk kan starten.

Aansluitend besteedt de ombudsman bij een presentatie voor medewerkers van Juridische Zaken, die bezwaar en beroepschriften behandelen, aandacht aan zijn analyse van beroepszaken in het Sociaal Domein in Amsterdam en de conclusies die daaruit zijn getrokken. Conclusie is dat een deel van de beroepszaken niet in een juridische procedure voor de rechter hoeft te eindigen.

Als de gemeente in een eerdere fase actief luistert naar de burger die bezwaren heeft tegen een besluit, doorvraagt naar achterliggende belangen en het probleem dat achter het juridisch conflict schuilgaat, kan een formeel juridische beroepsprocedure, die tijdrovend is voorkomen worden. Vast staat ook dat er bij behandeling van bezwaar- en beroepschriften vaak niet verder gekeken wordt dan 'de eigen kolom', dat wil zeggen: niet verder kijkt dan het eigen werkveld, en / of - beleidsterrein. Dat is jammer omdat daar wel vaak de oplossing van het probleem van de burger gevonden kan worden. Het aantal contactmomenten dat de gemeente in het kader van het nemen van het besluit, het behandelen van het bezwaarschrift en in het kader van de beroepsprocedure heeft, biedt bovendien voldoende aanleiding voor doorvragen en het de-escaleren van het conflict. Dat draagt ook bij aan de tevredenheid van de burger over het

handelen van de gemeente. De conclusie bij de juristen workshop was dat de gemeente Zaanstad al sterk volgens de door de gemeentelijke ombudsman beschreven, gewenste werkwijze werkt. Dat zou ook meebrengen dat het aantal keer dat men naar de rechter gaat beperkt is.

Samenvatting dossiers¹

KIM 172 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Burgerzaken

Een Deense vrouw heeft een relatie met een Nederlander en wil naar Nederland emigreren. Zij vervoegt zich aan de balie van de afdeling Burgerzaken om informatie in te winnen. Ze woont op dat moment nog in Denemarken en heeft daar ook haar eigen winkel. Tijdens het bezoek vraagt een medewerker de vrouw een formulier te ondertekenen. Als de vrouw, die nauwelijks Nederlands spreekt, haar om uitleg vraagt, stelt de medewerker dat zij door het formulier te ondertekenen alleen bevestigt dat ze op die datum bij de gemeente langs geweest is. Later blijkt dat de vrouw op dat moment toch is ingeschreven. Dat leidt tot allerlei problemen met haar ziektekostenverzekering en de zorg- en huurtoeslag. De vrouw wendt zich tot de ombudsman die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 251 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een man en een vrouw vragen een bijstandsuitkering aan. Omdat de man in een schuldhelpverleningstraject zit, willen zij dat de uitkering wordt gesplitst. Ondanks dit verzoek maakt de gemeente de hele uitkering naar de rekening van de man over. Zij leggen de zaak aan de ombudsman voor. Aangezien de gemeente nog niet in de gelegenheid is geweest op de zaak te reageren, stuurt de ombudsman de klacht naar de gemeente door ter afhandeling. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 266 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een man is radeloos. Hij vraagt tweemaal een uitkering aan en beide aanvragen wordt afgewezen. Hij had een eigen bedrijf maar heeft nu nog maar schulden. Het bedrijfspand staat te koop. Zolang het niet verkocht is, verhuurt hij het pand. Deze huurinkomsten zijn reden voor de gemeente om de aanvraag af te wijzen. Kort na de eerste afwijzing krijgt de man een woning aangeboden. Omdat zijn aanvraag is afgewezen en de beslissing op bezwaar nog even op zich laat wachten, is hij blij met een door het solidariteitsfonds van het MKB aangeboden lening. Hiermee kan hij de eerste huur betalen en boodschappen doen. De gemeente laat de man weten dat het bezwaar dat hij heeft ingediend niet zinvol is; hij kan beter een nieuwe aanvraag indienen. De man volgt dit advies op, maar ook de tweede aanvraag strandt omdat hij door de lening in zijn levensonderhoud kan voorzien. Hij overweegt een derde aanvraag te doen. De ombudsman vraagt de gemeente om niet alleen een derde aanvraag of bezwaar te voorkomen, maar ook om de hele situatie van de man opnieuw te beoordelen en rekening te houden met het feit dat de man de lening krijgt juist omdat hij geen andere inkomsten heeft. Kort daarna laat de gemeente weten ten onrechte geen rekening te hebben gehouden met het feit dat de man de lening moet terugbetalen en met terugwerkende kracht ontvangt hij alsnog een uitkering. Bovendien, zo laat de gemeente weten, zal het Wijkteam de man verder

¹ De vetgedrukte KIM-nummers betreffen verzoeken die in 2016 Q1 zijn binnengekomen.

ondersteunen bij het opstarten van een schulddienstverleningstraject. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 274 Domein Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Vergunningen

Een echtpaar koopt eind 2014 10 papieren bezoekersvergunningen (kraskaarten). Minder dan 10 kraskaarten verkocht de gemeente niet. Medio juni 2015 verneemt het echtpaar van de gemeente dat de kraskaarten tot 31 december 2015 geldig zijn. Op 1 januari 2016 hebben zij nog 6 kraskaarten over ter waarde van € 12,-. Zij vragen de gemeente om de betaalde kosten van de niet gebruikte kraskaarten te restitueren. De afdeling Vergunningen is daartoe niet bereid. Het echtpaar wendt zich tot de ombudsman die een oplossing vindt waar het echtpaar zich in kan vinden. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 298 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een familie wendt zich tot de ombudsman met een probleem met de stopzetting van de bijstandsuitkering van de vader. De vader is niet in staat zijn zaken te regelen en heeft zijn zoon daartoe gemachtigd. De vader is echter zelf naar een afspraak met de afdeling uitkeringen gegaan en is daar boos vertrokken met de mededeling dat hij geen uitkering meer hoeft. Vervolgens heeft de gemeente de uitkering beëindigd. De zoon legt de zaak aan de ombudsman voor. Hij gaat ook bij het Sociaal Wijkteam langs voor hulp. Het Sociaal Wijkteam laat de ombudsman weten het probleem te zullen oplossen. Als het niet lukt, nemen zij contact met de ombudsman op. Wanneer de ombudsman niets meer van het Sociaal Wijkteam noch van de zoon hoort, sluit hij het dossier.

KIM 311 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Gebruiktoezicht

Een man beklaagt zich bij de ombudsman over het niet schriftelijk beantwoorden door de gemeente van zijn klacht. Inhoudelijk gaat zijn klacht over overlast die hij ondervindt van het geblaf van de honden die een buurman fokt. De honden blaffen met name heel als zij 's avonds laat te eten krijgen. Hij is van mening dat de buurman bedrijfsmatig honden fokt en dat de gemeente ten onrechte uitgaat van een hobbyactiviteit waartegen de gemeente niet kan optreden. De gemeente heeft de man mondeling verwezen naar de rechter en op handhavingsverzoeken van de man reageert de gemeente niet. Op basis van deze informatie verzoekt de ombudsman de gemeente, de klacht schriftelijk te beantwoorden. Uit de klachtafhandeling volgt dat de gemeente op het standpunt blijft staan dat er sprake is van een hobbyactiviteit waartegen de gemeente niets kan ondernemen. Wél heeft de gemeente na het verzoek van de ombudsman gesproken met de buurman die heeft deze toegezegd meer rekening met de buurman te zullen houden door de honden vroeger op de avond eten te geven. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 841 Maatschappelijk Domein, Jeugdteams

Een moeder van een kind dat lichamelijke en geestelijke extra zorg nodig heeft, wendt zich tot een Jeugdteam in Zaanstad als het op school niet goed gaat met de jongen. Ze wil graag ondersteuning bij haar gesprekken met de school en ze wil een pgb voor meer begeleiding. Ze ervaart echter in het geheel geen steun van het Jeugdteam en ze regelt zelf een onderwijsconsulent en een psycholoog. In overleg met hen wisselt het kind van school. Op de nieuwe school gaat het goed. De moeder is echter niet tevreden met het Jeugdteam. Het jeugdteam heeft haar niet geholpen

en is vooringenomen naar haar toe. Het verslag van het team klopt op cruciale punten niet. Ze dient hierover in september 2015 een klacht in, waarop een bemiddelingsgesprek volgt. Het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg ondersteunt moeder in de klachtenprocedure. De hulpverlener van het team en moeder maken een afspraak om nogmaals naar het verslag te kijken, maar de hulpverlener weigert deze te wijzigen. Wel voegt het Jeugdteam haar opmerkingen toe aan het verslag. De moeder is hier niet tevreden mee en dient een klacht in bij de ombudsman. Inhoudelijk is ze het niet eens met de inschatting van het jeugdteam van de veiligheid in het gezin. Na overleg met moeder en de klachtencoördinator van Zaanstad, draagt de ombudsman de klacht over aan de coördinator met het verzoek de klacht door te geleiden naar de klachtencommissie Jeugdhulp. Via de klachtencommissie gaat een mediator bezien of er een oplossing mogelijk is. De ombudsman sluit dan het dossier. Enkele maanden later neemt de moeder contact op met de kinderombudsman omdat ze ervaart dat het Jeugdteam ondanks de afspraken met de mediator volhardend is in de weigering het dossier aan te passen. De ombudsman vraagt haar het mediation traject eerst af te ronden en zal daarna met haar de verdere opties bespreken.

nieuwe zaken

KIM 387 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Belastingen, afdeling WOZ

Een man is het niet eens met de wijze waarop de gemeente Zaanstad zijn klacht heeft behandeld. Hij heeft een klacht ingediend over het functioneren van een Sectorhoofd. De klacht is vervolgens behandeld door de direct leidinggevende van het Sectorhoofd. Die verklaart de klacht, na onderzoek, ongegrond. De man is van mening dat er sprake is van een slager die zijn eigen vlees keurt en wendt zich daarom tot de ombudsman. De ombudsman concludeert dat het feit dat een klacht behandeld wordt door een direct leidinggevende van een ambtenaar waarop de klacht betrekking heeft, een objectieve klachtbehandeling op zichzelf niet in de weg staat. In dit dossier heeft de ombudsman ook geen concrete aanwijzing of aanknopingspunten ontdekt waaruit blijkt dat de behandeling van de klacht niet op een objectieve wijze heeft plaatsgevonden. Hij sluit daarom het dossier.

KIM 438 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Belastingen, afdeling Heffing & Invordering

Een vrouw ontvangt een naheffingsaanslag van Parkmobile. Als zij in bezwaar wil gaan, dient zij dat binnen zes weken te doen. Het is haar niet duidelijk of die zes weken ingaan op het moment dat zij per post de naheffingsaanslag van Parkmobile heeft gekregen of op het moment van de vermeende overtreding. Een afschrift van haar bezwaarschrift stuurt zij naar de ombudsman. Die laat de vrouw weten dat zij de beslissing op het bezwaarschrift moet afwachten. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 440 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een man vraagt een aanvullende bijstandsuitkering aan bij de gemeente. Omdat de afhandeling van de aanvraag lang duurt dreigt hij in financiële problemen te komen. Omdat de man nog geen klacht heeft ingediend bij de gemeente zelf biedt de ombudsman aan om zijn klacht door te sturen zodat de gemeente in staat gesteld wordt gesteld om eerst zelf op de klacht te reageren. De man maakt gebruik van dit aanbod en de ombudsman stuurt de klacht naar de gemeente door. Indien hij niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht kan de man zich opnieuw tot de ombudsman wenden. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 457 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Belastingen, afdeling Heffing &

Invordering

De wethouder Duurzaamheid heeft bewoners in Zaanstad opgeroepen om mee te doen aan een groepsaankoop zonnepanelen. De investering zou meer rendement opleveren dan geld op een spaarrekening. Verzoeker geeft gehoor aan de oproep maar haalt door de hoge legeskosten niet het voorgespiegelde rendement. Hij vindt dat de wethouder met zijn oproep een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven. Hij legt zijn klacht aan de ombudsman voor. De ombudsman neemt de zaak in onderzoek. Deze zaak loopt nog.

KIM 466 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Een man ontvangt een boete wegens het op onjuiste wijze aanbieden van afval. In de vuilniszak zijn zijn adresgegevens aangetroffen op reclamepost en op een brief van de postcodeloterij. De man is het er niet mee eens omdat hij in die periode met vakantie was. Hij kan dit aantonen met een stempel in zijn paspoort. Het was dus niet zijn afvalzak, zo laat hij de ombudsman weten. De ombudsman laat de man weten dat hij zijn klacht eerst aan de gemeente zelf moet voorleggen. Als hij zich niet kan vinden in het antwoord of indien hij helemaal geen antwoord krijgt, kan hij zich weer tot de ombudsman wenden. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 502 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Concernondersteuning, afdeling Juridische Zaken

Een man valt in november 2015 met zijn fiets omdat er een laag bladeren op het fietspad ligt. Hij raakt hierbij onder meer gewond aan zijn hoofd. De man stelt de gemeente aansprakelijk. De gemeente wijst de aansprakelijkheid af omdat niet alle straten altijd bladvrij gehouden kunnen worden. Wel is er een veegplan waarin staat welke straten wanneer geveegd worden. Verder zijn er 250 bladkorven geplaatst. Ter plaatse is de dag voorafgaand aan het ongeluk geveegd. De reactie van de gemeente biedt de ombudsman geen aanknopingspunten voor een onderzoek en sluit het dossier.

KIM 508 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een man wendt zich per mail tot de ombudsman met een klacht over een medewerker van het Sociale Wijkteam en ook over een vordering ziektekostenverzekering. Daar de man geen telefoon heeft, nodigt de ombudsman hem uit op het maandelijkse spreekuur op het gemeentehuis. Tussentijds vraagt de ombudsman de gemeente wat er speelt. Volgens de gemeente is er een aantal klachten over de vordering ontvangen en behandeld door Zaanstad. Van het Sociale Wijkteam verneemt de ombudsman, dat dit probleem al jaren speelt, het betreft een maand achterstand in premiebetaling, die is ontstaan toen Sociale Zaken de premie voor de man ging betalen. Vanuit het Sociale Wijkteam zijn allerlei mogelijkheden besproken met de man om deze achterstand in te lopen. De man wilde geen van deze oplossingen, ook niet voor andere problemen waar hij mee bij het Sociale Wijkteam is gekomen. Daarom heeft de behandelend medewerker dit bij zijn leidinggevende aangekaart en is de man inmiddels al twee keer uitgenodigd voor een gesprek met de leidinggevende om te bezien hoe nu verder. Daaraan geeft de man tot nu toe geen gehoor. De ombudsman adviseert de man alsnog in gesprek te gaan met het Sociale Wijkteam. De ombudsman verneemt van de man, dat het contact met het Sociaal Wijkteam weer hersteld is en er is een gesprek geweest. Aangezien de man de zaak m.b.v. het Sociaal Wijkteam oplossen. De ombudsman sluit het dossier

KIM 595 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Een vrouw woont aan de markt in de stad. Zij ondervindt al jaren overlast van onder meer marktkramen die dicht op de gevel van haar woning staan, fietsende mensen op het trottoir en vervuiling. In het verleden heeft zij eerder over de handhaving op de markt bij de ombudsman geklaagd. Nadien heeft de gemeente allerlei maatregelen genomen om de overlast te doen afnemen. De ombudsman vraagt de gemeente om een reactie. De gemeente doet uit de doeken welke maatregelen recent zijn genomen. De ombudsman laat de vrouw weten op dit moment geen vermoeden van onbehoorlijk handelen te hebben en dus geen aanleiding te zien om onderzoek te doen. Daar komt bij dat de vrouw met de gemeente nog in gesprek is. De vrouw kan acute klachten op de dag zelf met de marktmeester bespreken en de overige contacten aan de gemeente via 14020 voorleggen. Een medewerker van de gemeente is aangesteld als contactpersoon voor de vrouw. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 596 Maatschappelijk Domein, sector Frontlijn, afdeling Toegang A

Een man kan zich niet vinden in het feit dat de gemeente zijn aanvraag Wwb-uitkering heeft afgewezen. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman adviseert hem een bezwaarschrift in te dienen tegen de afwijzing. De gemeente heeft in principe zes weken de tijd om te reageren op het bezwaarschrift. Als hij binnen die termijn geen inhoudelijke reactie ontvangt, kan weer contact met de ombudsman opnemen. Dat is ook mogelijk indien het antwoord hem niet tevreden stelt, zo laat de ombudsman de man weten. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 604 Maatschappelijk Domein Jeugdteams

Een jongen van 9 gaat naar de dichtstbijzijnde school voor hoogbegaafden in Amsterdam Noord. De gemeente betaalt alleen het eerste schooljaar een tegemoetkoming in de OV-kosten. De gemeente vraagt in dit verband het Samenwerkingsverband (SWV) van scholen in Zaanstad gevraagd om advies. SWV adviseert de gemeente om bij uitzondering de compensatie voor vervoerskosten voor te zetten. De gemeente neemt dit standpunt niet over en wijst de aanvraag leerlingenvervoer af. De vader van de jongen kan zich hierin niet vinden en wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman stelt een onderzoek. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 606 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een man wendt zich tot de ombudsman met een klacht over een terugvordering Bijstand door Zaanstad. Hij heeft in januari een dwangbevel ontvangen. Hij heeft hierover informatie ingewonnen bij het Juridisch Loket en die adviseren hem een klacht in te dienen, gezien de kosten van verzet en de reactie van een medewerkster van Zaanstad op hun informatieverzoek. De ombudsman vraagt de man wanneer hij de klacht heeft ingediend. Dit blijkt recent te zijn. De ombudsman vraagt Zaanstad de incasso op te schorten gedurende de klachtbehandeling. Zaanstad laat weten dit te zullen doen, waarop de ombudsman de man hierover informeert en adviseert eerst de reactie van Zaanstad af te wachten. Mocht die hem niet tevreden stellen, dan kan de man opnieuw contact opnemen met de ombudsman.

KIM 609 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Juridische Procedures en Omgevingsrecht

Een vrouw dient een bezwaarschrift in met betrekking tot legeskosten van een omgevingsvergunning. Wanneer zij geen antwoord krijgt, legt zij de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman stelt een onderzoek in en informeert bij de gemeente naar de afhandeling van het bezwaarschrift. Deze zaak loopt nog.

KIM 620 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

De zoon van een vrouw woont al in een beschermde woonvorm. Omdat de jongen 18 jaar is geworden valt hij voor verdere zorg onder de WMO. De moeder vraagt bijtijds een keukentafelgesprek aan teneinde de zorg op de behoefte af te stemmen. Een woningbouwvereniging heeft geschikte woningen beschikbaar de jongen kan worden begeleid. De woningcorporatie stelt financiële eisen voor het afsluiten van een huurovereenkomst. De zorginstelling zal deze gegevens moeten leveren. Het proces verloopt moeizaam en de vrouw raakt verstrikt in de papierwinkel. Zij ervaart onvoldoende medewerking van het Sociale Wijkteam. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. De ombudsman informeert bij de gemeente. De gemeente onderkent het probleem en handelt voortvarend. Gesprekken met de verschillende betrokkenen worden in gang gezet met als resultaat, dat het huurcontract getekend kan worden en de begeleiding voor haar zoon door de vertrouwde instelling geboden kan blijven worden. de ombudsman sluit het dossier.

KIM 628 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Een vrouw ontvangt 9 boetes omdat zij regelmatig op een weg reed waar tussen 16:00 en 18:00 uur niet mag worden gereden. De vrouw heeft echter gewoon het navigatiesysteem van haar auto gevolgd. Doordat het schemerde zijn haar de borden niet opgevallen. Haar klacht richt zich op het feit dat zij de boetes pas 4 maanden na overtreding heeft ontvangen. Als zij de boetes eerder had ontvangen, had zij haar route eerder kunnen aanpassen en was het aantal boetes niet zo opgelopen. Zij legt haar klacht aan de ombudsman voor. De ombudsman verwijst de vrouw naar de voorliggende klachtenprocedures van de gemeente om de gemeente in de gelegenheid te stellen eerst zelf op de klacht te kunnen reageren.

KIM 647 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een vrouw is ernstig ziek en kan daardoor als zelfstandige niet meer in haar onderhoud voorzien. Een aanvraag om bijstand wordt afgewezen omdat zij een huis in het buitenland heeft. De vrouw stelt dat de vaststelling van het vermogen niet klopt, omdat dit verminderd is doordat de verwarming niet meer werkt en momenteel kan zij niet naar het buitenland om een verkoop te regelen. De ombudsman vraagt Zaanstad te bezien of er toch geen mogelijkheden zijn om alsnog bijstand te verstrekken. Zaanstad komt met twee mogelijke oplossingen en zal deze aan de vrouw voorleggen. Vervolgens laat Zaanstad weten, dat de vrouw geen gebruik wenst te maken van één van de geboden oplossingen, maar heeft aangegeven geld te gaan lenen van een vriend en toch haar huis in het buitenland gaat verkopen. Blijkbaar heeft de vrouw toch een mogelijkheid gevonden om in haar levensonderhoud te voorzien. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 649 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een vrouw komt voor de tweede keer op het spreekuur van de ombudsman. Er is sprake van een terugvordering door sociale zaken in verband met teveel genoten uitkering. De beslissing hierover is meer dan 8 jaar geleden genomen. In het eerste gesprek met de vrouw is al aangegeven, dat een onderzoek naar de juistheid van de vordering niet meer tot de mogelijkheden behoort omdat de beslissing te lang geleden is genomen. De ombudsman verwees de vrouw naar het sociaal wijkteam om met haar te onderzoeken of zij, gezien de duur van aflossing, in aanmerking kan komen voor kwijtschelding van de restschuld. In het tweede gesprek wordt niet duidelijk of de vrouw dat inmiddels heeft gedaan. De ombudsman verwijst

haar opnieuw naar het sociaal wijkteam en sluit het dossier.

KIM 651 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een vrouw bezoekt het spreekuur van de ombudsman. Zij heeft een bijstandsuitkering. De vrouw woont geheel zelfstandig op een verdieping in het huis van haar ouders en droeg tot voor kort bij in de kost en voor inwoning. Door de invoering van de kostendelersnorm per 1 juli 2015 is de uitkering van de vrouw verlaagd. De kostendelersnorm houdt in, dat, indien familieleden bij elkaar wonen, zij geacht worden de kosten van huisvesting te delen. Door de beslissing van de gemeente is de vrouw niet meer in staat aan haar verplichtingen te voldoen en voelt zij zich opnieuw (de vrouw is 50 jaar) afhankelijk van haar ouders. De gemeente is op de hoogte van de omstandigheden van de vrouw en handhaaft de beslissing in bezwaar. De vrouw verzoekt de ombudsman om humanitaire redenen de korting ongedaan te maken. De vrouw is geboren met een chronische ziekte en zij is daardoor veel geld kwijt aan eigen bijdragen en medicijnen, die niet meer vergoed worden. Haar situatie zal in de toekomst niet verbeteren eerder slechter worden. Omdat er sprake is van uitvoering van beleid is de ombudsman niet bevoegd om hierover uitspraken te doen en kan de ombudsman in dezen niets voor de vrouw betekenen en sluit hij het dossier.

KIM 777 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Gebruikstoezicht

Een man heeft zich jaren geleden eerder tot de ombudsman gewend met min of meer dezelfde klachten die hij nu aan de ombudsman voorlegt. Die klacht heeft geresulteerd in het rapport 'Haperende handhaving' RA1052244 van 9 juni 2010. Het gaat om overlast dat hij sinds 2000 ondervindt van een naast zijn woning gevestigd bedrijf. Het bedrijf ontplooit volgens de man activiteiten die in strijd zijn met het bestemmingsplan en gebruikt een groenstrook als oprit terwijl dat niet mag. Verder is de buurman 's ochtends vroeg al luidruchtig aan het laden en lossen. De gemeente treedt volgens de man niet of onvoldoende handhavend op. De ombudsman nodigt de man uit voor een gesprek. De man vertelt zijn verhaal en laat tevens weten dat hij de week daarop een gesprek met de wethouder heeft. Afhankelijk van de uitkomst, zal hij zich weer tot de ombudsman wenden. Het onderzoek loopt nog.

KIM 778 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een vrouw legt het volgende aan de ombudsman voor. Sociale Zaken heeft beslag gelegd op haar WAO vanwege een oude schuld uit 1992. Twee jaar geleden heeft zij op advies van Sociaal Raadslieden kwijtschelding aangevraagd maar nooit een antwoord gekregen. Zij heeft nog geen stappen ondernomen, maar is van plan haar rechtsbijstandsverzekering te benaderen. De ombudsman adviseert haar de kwestie ook voor te leggen aan het Sociaal Wijkteam in haar buurt en verstrekt haar de contactgegevens. Mocht zij er niet uitkomen met het Sociaal Wijkteam, dan kan zij opnieuw contact met de ombudsman opnemen.

KIM 786 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Belastingen, afdeling Heffing & Invordering

Een vrouw ontvangt een brief over openstaande parkeerboetes uit de periode 2012-2013, waarbij ook nog extra invorderingskosten (voor de verzending van aanmaningen en dwangbevelen) in rekening worden gebracht. De vrouw stelt destijds inderdaad wel de aankondiging van de parkeeraanslagen te hebben ontvangen, het welbekende bonnetje onder de ruitenwisher. Echter sindsdien heeft zij nooit de daadwerkelijke aanslag op haar postadres ontvangen. Ook de aanmaningen stelt zij nooit ontvangen te hebben. Zij betwist de

parkeerboetes niet, maar gaat wel in bezwaar tegen de opgelegde invorderingskosten. De gemeente Zaanstad verklaart het bezwaar ongegrond. De aanmaningen zouden naar het juiste adres zijn gestuurd. Zij kan zich niet vinden in de reactie van de gemeente en schakelt daarom de hulp van de ombudsman in. De ombudsman doet navraag over de gang van zaken en dan komt de gemeente tot de ontdekking dat de adresgegevens niet juist zijn. De gemeente heeft de aanmaningen per abuis naar het verkeerde adres gestuurd. Na deze constatering laat de gemeente alsnog de invorderingskosten vervallen. De vrouw is blij met het resultaat en de ombudsman sluit het dossier.

KIM 795 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Vergunningen

Een vrouw legt het volgende aan de ombudsman voor. Door omstandigheden heeft zij geen eigen woning en logeert afwisselend bij verschillende vriendinnen. Bij een van deze vriendinnen staat zij ingeschreven maar deze vriendin kwam in moeilijkheden toen de huur- en zorgtoeslag als gevolg van de inschrijving werd verlaagd. De vrouw vraagt de gemeente om een briefadres. De gemeente deelt haar mee dat zij zich niet kan uitschrijven omdat zij geen ander adres heeft en voor een briefadres komt zij niet in aanmerking. Van haar feitelijk inkomen uit het schoonmaakwerk kan ze niet leven maar de gemeente heeft een verzoek om broodnood geweigerd. De vrouw heeft urgentie aangevraagd. De ombudsman vraagt het sociale wijkteam en vangnet naar woonruimte voor de vrouw. Voorts vraagt de ombudsman de gemeente om een toelichting op het weigeren van een briefadres en een toelichting op de weigering van het broodnood-verzoek. Het onderzoek loopt nog.

KIM 823 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Eind 2013, begin 2014 heeft een man een tijdje aanvullende bijstandsuitkering van de gemeente ontvangen. Aangezien zijn ww-inkomsten niet volledig zijn verrekend, heeft hij volgens de gemeente teveel bijstand ontvangen. Tegen het terugvorderingsbesluit gaat hij in bezwaar omdat hij stelt in de herzieningsperiode geen extra inkomsten te hebben ontvangen. De bezwaarschriftencommissie adviseert het bezwaar ongegrond te verklaren en op 2 september 2014 vindt er een hoorzitting plaats. Begin 2016 bezoekt de man het spreekuur van de ombudsman en vertelt nog altijd op een beslissing op bezwaar te wachten. De ombudsman informeert bij de gemeente naar de stand van zaken. De gemeente laat weten dat in september 2014 een beslissing op bezwaar is genomen en dat het bezwaarschrift ongegrond is verklaard. De man is destijds met behulp van zijn advocaat tegen de beslissing op bezwaar in beroep gegaan maar heeft dit beroep later ingetrokken. De vordering van de gemeente is op € 25,- na inmiddels geheel terugbetaald. De ombudsman informeert de man hierover. Aangezien de ombudsman geen vermoeden van onbehoorlijk handelen heeft, sluit hij het dossier.

KIM 829 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Gebruikstoezicht

Een vrouw woont in een gewone woonwijk en ondervindt geluidsoverlast van twee hanen die al heel vroeg in de ochtend kraaien. Haar kinderen kunnen er niet van slapen en beginnen onuitgeslapen aan de dag. Het contact met de eigenaren van de hanen is niet zodanig dat de vrouw contact met hen opneemt om de overlast te bespreken. De gemeente laat weten niets te kunnen doen. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman besluit de gemeente te vragen nog eens naar de zaak te kijken en te bezien of de gemeente kan bemiddelen. De

ombudsman sluit het dossier.

KIM 852 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Belastingen, afdeling Heffing en Invordering

Een man stuurt de ombudsman een brief waaruit blijkt dat hij een probleem heeft wat betreft tien verschillende belastingaanslagen. De man is het niet eens met de invorderingsmaatregelen die de gemeente neemt en vraagt de ombudsman of dit mag. De ombudsman geeft hem informatie over wat er in het algemeen wel en niet mag, maar om het specifieke van zijn situatie te beoordelen nodigt hij de man uit om zijn vraag toe te lichten op het spreekuur of om te bellen. Omdat de man niets meer van zich heeft laten horen kan de ombudsman zijn klacht niet verder beoordelen en wordt het dossier gesloten.

KIM 854 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Burgerzaken

En man uit Nederland trouwt met een vrouw uit Rusland. Voor de vaststelling van de geslachtsnaam hebben zij een Engelstalige verklaring laten legaliseren door het Russische ministerie van buitenlandse zaken. De gemeente weigert deze verklaring en laat het echtpaar weten alleen gebruik te maken van een eigen formulier dat met de hand moet worden ingevuld en door de Russische autoriteiten moet worden afgestempeld en gelegaliseerd. Het Russische consulaat geeft te kennen dat hun verklaring eigenlijk altijd overal wordt geaccepteerd. Het echtpaar maakt bezwaar tegen het feit dat zij op kosten worden gejaagd door de gemeente. Aangezien de gemeente nog niet op de klacht heeft kunnen reageren, verwijst de ombudsman het echtpaar naar de voorliggende klachtenprocedure van de gemeente. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 857 Stedelijk Domein, sector Openbare Ruimte, afdeling Wijkonderhoud

Een vrouw constateert dat een straatlantaarn bij haar flat niet brand. Het geeft een onveilig gevoel. Zij meldt dit telefonisch en schriftelijk bij de gemeente die later beweert geen melding te hebben ontvangen. Zij wendt zich vervolgens tot de ombudsman. In overleg met de vrouw stuurt de ombudsman de klacht door naar de gemeente met het verzoek deze in behandeling te nemen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 860 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Belastingen, afdeling Heffing en Invordering

De gemeente verleent een vrouw al 5 jaar kwijtschelding van gemeentebelastingen. Wel moet zij ieder jaar daarvoor een aanvraag indienen. Zo ook begin 2016. Zij ontvangt een brief van de gemeente dat zij opnieuw een kwijtscheldingsverzoek moet doen omdat de gemeente vermoedt dat zij boven de inkomensgrens zit. Om de waarde van de auto vast te stellen, vraagt de gemeente haar om een taxatierapport van een BOVAG erkend garagebedrijf. De vrouw vindt dit vreemd aangezien de gemeente de waarde aan de hand van openbare lijsten kan vaststellen. Zij vindt dat zij onnodig op kosten wordt gejaagd. Aangezien de gemeente nog niet in de gelegenheid is geweest om op de klacht te reageren, biedt de ombudsman de vrouw aan om de klacht door te sturen. De ombudsman wijst de vrouw ook op de mogelijkheid om de klacht zelf bij de gemeente in te dienen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 865 Stedelijk Domein, sector Openbare Ruimte, afdeling Beheer

Een vrouw wendt zich tot de ombudsman omdat zij geen antwoord heeft gekregen op verschillende e-mails van haar aan de wethouder en aan een gemeentebestuurder. De

ombudsman neemt de zaak in onderzoek en vraagt de gemeente te reageren op het relaas van de vrouw. Deze zaak loopt nog.

KIM 88o Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Gebruikstoezicht

De gemeente legt een eigenaresse van een woning een dwangsom van € 5.000,- per maand op wegens het illegaal laten bewonen van de woning. De vrouw kan zich daar niet in vinden en vraagt om een gesprek met de burgemeester en wethouders. Aan dit verzoek wordt geen gehoor gegeven omdat de zaak aan de rechter voorligt. De vrouw brengt hiertegen in dat het verzoek van de vrouw van voor de rechtszaak dateert. De vrouw voelt zich onheus behandeld door de gemeente en legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman nodigt de vrouw voor het spreekuur uit. Deze zaak is nog in onderzoek.

KIM 932 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Vergunningen

Zonder dat iemand iets heeft vernomen of gelezen in de gemeentelijke bekendmakingen wordt er op een dak van een restaurant een zware airco installatie geplaatst. De omwonenden bellen de gemeente maar die is evenmin op de hoogte van de plaatsing van de installatie. De gemeente stelt de eigenaar van de installatie in de gelegenheid een vergunning aan te vragen. De gemeente verleent een vergunning voor de airco installatie. De geluidsoverlast is daarmee niet afgenomen. Een van de omwonende legt de zaak aan de ombudsman voor. Aangezien de gemeente nog niet in de gelegenheid is geweest om op de klacht te reageren, verwijst de ombudsman de klager naar de voorliggende klachtenprocedure. De gemeente heeft inmiddels laten weten dat de klacht over de geluidsoverlast naar de Omgevingsdienst Noordzee Kanaalgebied is doorgezet. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 939 Stedelijk Domein, sector Stedelijke Ontwikkeling, afdeling Omgevingsplannen

Een man kan zich niet vinden in het voornemen van de gemeente om een aantal huizen te bouwen. Hij wijst op de verkeersgevaarlijke situatie ter plaatse als de woningen worden gerealiseerd. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman verwijst hem naar de voorliggende klachtenprocedure en sluit het dossier.

KIM 949 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Vergunningen

Een familie heeft sinds 2012 geluidsoverlast van een grondverzetbedrijf in de buurt. Het bedrijf heeft veel zwaar materieel dat veel herrie maakt bij het laden en lossen. Ze zijn met de eigenaar in gesprek gegaan maar dat heeft geen resultaat opgeleverd. De familie heeft vervolgens tot aan de Raad van State geprocedeerd over het bestemmingsplan. De gemeente heeft voorgesteld om de procedure te stoppen en een en ander via mediation op te lossen. De familie is akkoord gegaan. De uitkomst van het mediationtraject is een vaststellingsovereenkomst. Daarin is onder meer vastgelegd dat de eigenaar van het grondverzetbedrijf een geluidswal zal plaatsen. De gemeente heeft daarvoor eind 2014 een vergunning afgegeven. Begin 2016 staat de geluidswal er nog niet. Wanneer zij hiervan melding maken bij de gemeente krijgen zij nul op het rekest. De familie legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 950 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Burgerzaken

Een man bezoekt het spreekuur van de ombudsman. Hij is een paar maanden in het buitenland geweest. In die tijd heeft er een adresonderzoek plaats gevonden op zijn woonadres met als gevolg dat de man is uitgeschreven. Nu dreigt zijn pensioenbetalingen te worden stopgezet. De termijn waarbinnen hij bezwaar tegen de uitschrijving had kunnen indienen is verstreken. De ombudsman informeert bij de gemeente. De man is inderdaad uitgeschreven en de termijn van bezwaar is verstreken. De gemeente stelt de man in de gelegenheid om met aanvullende gegevens de uitschrijving uit de basisregistratie te corrigeren. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 951 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een man van 85 wendt zich tot de ombudsman. Hij heeft een aantal operaties aan zijn ogen gehad. Omdat hij geen vervoer van en naar het ziekenhuis kon regelen wil hij gebruik maken van het (A)OV. Hij vraagt het Sociale Wijkteam Poelenburg om een OV-pas. Dit wordt hem mondeling geweigerd omdat de man een auto heeft. Dat hij vanwege zijn slechte ogen geen gebruik kan maken van de auto doet er niet toe. Dan moet hij maar iemand vragen om voor hem te rijden. De man kan zich niet vinden in deze gang van zaken. Hij wenst een schriftelijke beslissing en vraagt zich af of de reden voor afwijzing legitiem is. De ombudsman stelt een onderzoek in. Het onderzoek loopt nog.

KIM 953 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Een vrouw zet begin februari 2016 groot papieren verpakkingsmateriaal samen met lampen bij het grof vuil, omdat dit niet past in de normale papiercontainer. Als de vrouw 's avonds thuis komt, ziet ze dat het afval weggehaald is. Medio februari stuurt de gemeente de vrouw tot haar verbazing een boete van € 127,- voor onjuist aangeboden afval. Uit de informatie van de gemeente blijkt het te gaan om het papieren afvalmateriaal én een huisvuilzak die van de vrouw zouden zijn. De gemeente heeft dit gevonden naast een ondergrondse huisvuilcontainer in haar straat. Deze ondergrondse huisvuilcontainer is op een andere locatie dan de plaats aangewezen voor het grof vuil, waar de vrouw enkele weken eerder het verpakkingsmateriaal had neergezet.

De vrouw legt haar bezwaren tegen de boete aan de gemeente voor. Ze heeft de indruk dat een medewerker van de huisvuilinzameling het verpakkingsmateriaal niet goed heeft opgeruimd of dat het verpakkingsmateriaal is gaan zwerven. De gemeente blijft echter bij haar standpunt dat de boete terecht is opgelegd.

De vrouw schrijft de gemeente opnieuw een brief waarin zij aanvoert dat ze een ander type huisvuilzakken gebruikt, dan de aangetroffen vuilniszak. Bovendien heeft ze een pasje waarmee ze haar huisvuilzakken in de ondergrondse afvalcontainer kan deponeren. Daarom is het helemaal niet logisch dat ze de huisvuilzak naast en niet in de afvalcontainer heeft aangeboden. De ombudsman ziet in de onderliggende stukken aanleiding voor een schouw ter plaatse waarbij ook een medewerker van de gemeente aanwezig is. Daarbij blijkt dat de vrouw bij het HVC (de huisvuilinzameling doet) bekend staat als iemand die regelmatig melding doet van volle en defecte containers en zwerfafval. Ook blijkt dat in de aangetroffen huisvuilzak een stukje karton zat afkomstig van het verpakkingsmateriaal met daarop de adresgegevens van de vrouw. De gemeente erkent dat er veel zwerfafval in de buurt is. De gemeente ziet in de omstandigheden aanleiding om de boete te seponeren. De vrouw hoeft niet te betalen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 956 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Een man woont in een appartementencomplex. Hij wordt geconfronteerd met een boete van de gemeente Zaanstad. Hij zou zijn afval verkeerd hebben aangeboden. De afdeling Straattoezicht van de gemeente heeft in de desbetreffende afvalzak een folder gevonden met daarop het adres van de man. De man kan zich niet vinden in de gang van zaken. Het betreft volgens hem een reclamefolder zonder naam van de man. Bovendien, zo stelt hij, wordt de post wel vaker niet in het juiste brievenbus gegooid. De brievenbussen zitten allemaal naast elkaar en een fout is dan ook zo gemaakt. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman neemt de klacht in onderzoek en vraagt de gemeente om nog eens naar de zaak te kijken en daarbij alle feiten en omstandigheden te laten meewegen. Deze zaak is nog in onderzoek.

KIM 958 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

De gemeente legt een vrouw een zogenaamde 100% maatregel op omdat zij niet aan de voorwaarden voor bijstand voldoet. De vrouw woont bij haar moeder en op hun situatie is de kostendelersnorm van toepassing. Door de maatregel wordt het hele gezin getroffen. De vrouw legt haar probleem aan de ombudsman voor. De ombudsman adviseert haar om tegen de opgelegde maatregel in bezwaar te gaan. Daarnaast vraagt de ombudsman het wijkteam contact met de vrouw op te nemen om te bezien of er een oplossing voor het probleem kan worden gevonden. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 979 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Vergunningen

Een gezin vraagt een urgentieverklaring aan voor een gelijkvloerse woning vanwege de medische toestand van de vrouw des huizes. De gemeente wijst deze eerst af, maar na bezwaar wordt de verklaring alsnog toegewezen. Het gezin krijgt een gelijkvloerse flat aangeboden, maar wijst deze woning af. Daarom trekt de gemeente de urgentieverklaring weer in. Het gezin gaat daartegen in bezwaar. Zij zijn het er niet mee eens dat de verklaring wordt ingetrokken vanwege de weigering van slechts één woning. Verder willen zij liever in Amsterdam wonen vanwege het sociale netwerk en de persoonlijke begeleiding die de vrouw daar krijgt. Het gezin legt de zaak aan de ombudsman voor en laat weten de woning ook te hebben afgewezen wegens hoogtevrees van de vrouw. De flat die zij konden betrekken ligt op de 10^{de} verdieping. De ombudsman vraagt de gemeente om een nadere reactie. Deze zaak is nog in onderzoek.

KIM 1034 Stedelijk Domein, sector Openbare Ruimte, afdeling Beheer

Een man wendt zich tot de ombudsman met een aantal algemene klachten met betrekking tot de openbare ruimte. De ombudsman verwijst hem naar de voorliggende klachtenprocedure van de gemeente en sluit het dossier.

KIM 1062 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Een man heeft een pas ontvangen voor het gebruik van een ondergrondse afvalcontainer. De container herkent de pas echter niet met als gevolg dat de man zijn vuilniszakken niet kan deponeren. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor. In overleg met de man stuurt de ombudsman de klacht naar de gemeente door. Op die manier wordt de gemeente in de gelegenheid gesteld eerst zelf op de klacht te reageren. De ombudsman sluit het dossier.

