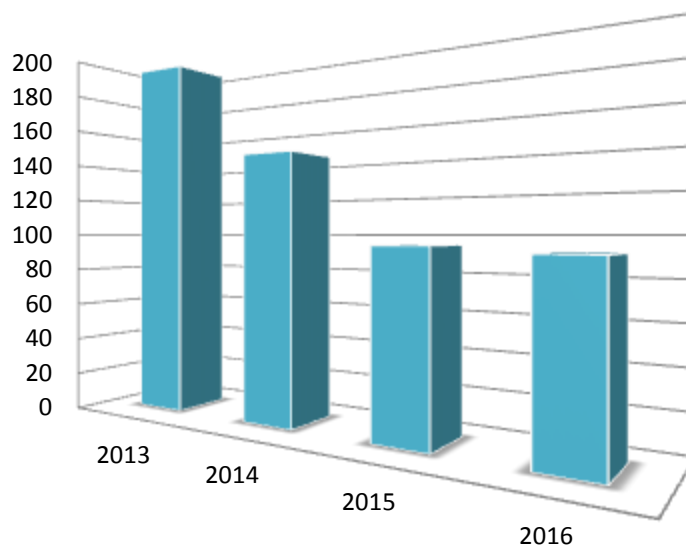


Kwartaalrapportage Gemeentelijke Ombudsman nr. 3 2016 Zaanstad

Inleiding

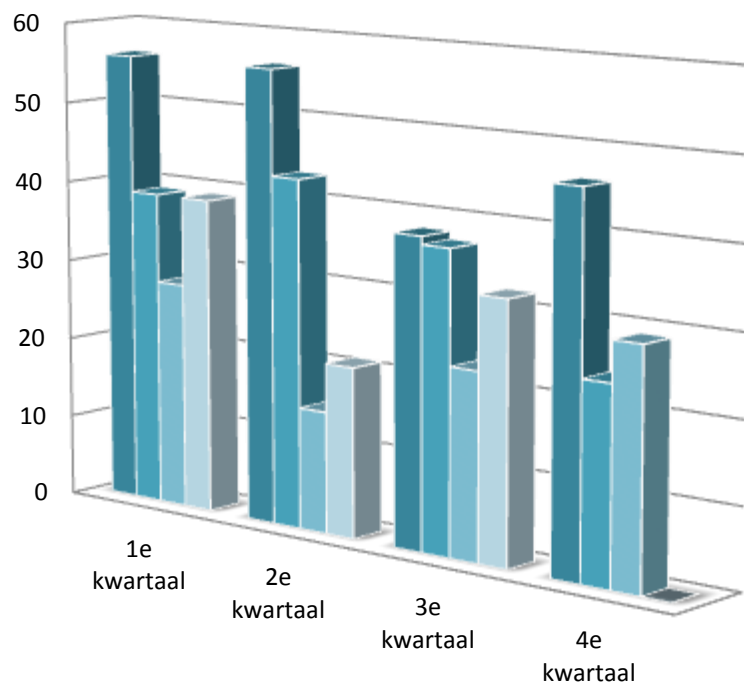
Sinds 2013 nam het aantal verzoeken dat bij de ombudsman binnenkomt af. Er was sprake van een dalende lijn. In het 3^e kwartaal 2016 heeft de ombudsman 32 verzoeken tot onderzoek ontvangen. In de eerste 3 kwartalen zijn al bijna evenveel verzoeken binnengekomen als in heel 2015. Het aantal verzoeken over heel 2016 zal hoger uitkomen dan het jaar ervoor. In het 3^e kwartaal waren de verzoeken verspreid over 8 sectoren en 11 afdelingen.

Cijferoverzichten en analyse



	2013	2014	2015	2016
■ Aantal verzoeken	196	143	95	92

staafdiagram met het aantal ingekomen verzoeken dat de ombudsman in 2013, 2014, 2015 en 2016 (Q1 – Q3) 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	21	32	0

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

onderverdeling verzoeken naar sectoren

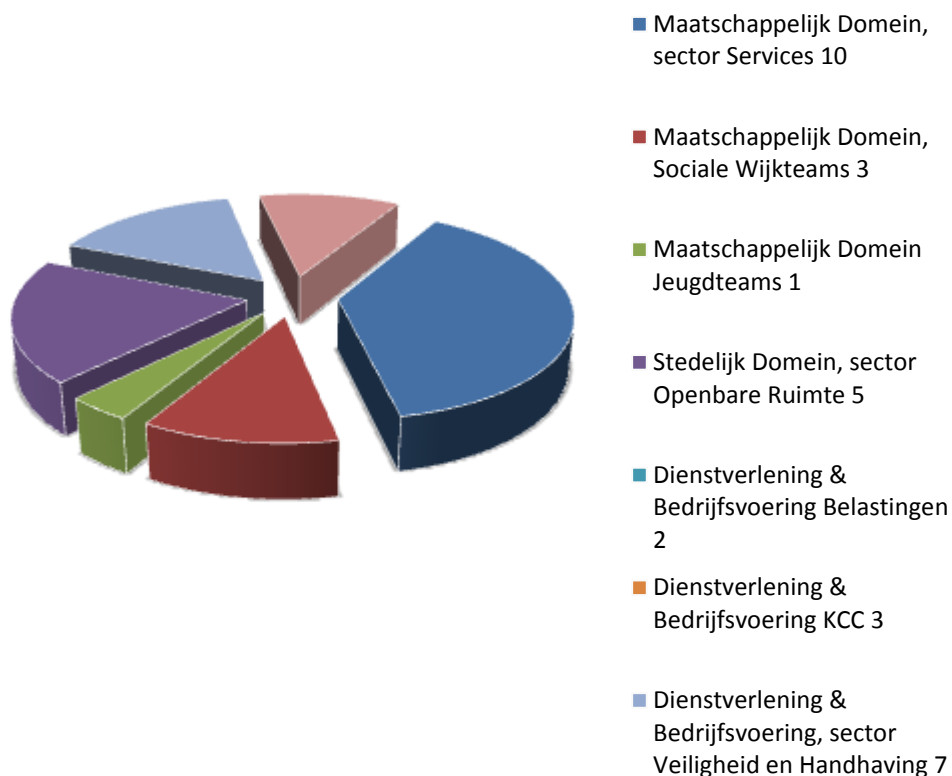
De sectoren met daaronder de afdelingen zijn de belangrijkste bouwstenen van de gemeentelijke organisatie. Een bundeling van met elkaar samenhangende sectoren worden domeinen genoemd.

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 sector Services 10.

De afdelingen met de meeste verzoeken waren de afdeling Uitkeringen 10, de afdeling Wijktoezicht 3, de afdeling Straattoezicht 3 en Sociale Wijkteams 3.

2016 Q3



cirkeldiagram met de sectoren waarover de ombudsman in het 3^e kwartaal 2016 de meeste verzoeken heeft ontvangen

afgehandelde zaken

KIM 251 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een man en een vrouw vragen een bijstandsuitkering aan. Omdat de man in een schuldhulpverleningstraject 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 692 en 865 Domein Stedelijke Ontwikkeling, sector Openbare Ruimte, afdeling Beheer
Twee burens wonen aan de rand van het Hembrugterrein. De ene buur ondervindt overlast van allerlei verschillende activiteiten die op het Hembrugterrein plaatsvinden. Het gaat om geluid- en parkeeroverlast. De oorzaak hiervan is terug te voeren op het feit dat er geen bestemmingsplan voor het Hembrugterrein bestaat. Beide burens klagen ook over het gebrek aan communicatie hieromtrent door de gemeente met de omwonenden. Daarnaast constateren zij dat er een te lange boot in het Zijkanaal G ligt afgemeerd. En tot slot maken zij bezwaar tegen het feit dat een drijvend tankstation vanaf de wal wordt bevoorrad. Zij menen dat dit een gevaarlijke situatie oplevert.

Zij leggen hun klachten aan de ombudsman voor nadat zij deze onderwerpen ook al aan de gemeente hebben voorgelegd. De ombudsman stelt een onderzoek in. In het kader van het onderzoek spreekt hij met de wethouder Ruimtelijke Ontwikkeling de heer D. Straat. Na het

gesprek met de wethouder komt de ombudsman tot de conclusie dat de klacht gegrond is wat betreft de lange duur van het proces dat tot een nieuw bestemmingsplan zal moeten leiden. Totdat het bestemmingsplan is vastgesteld hebben belanghebbenden minder rechtsbescherming dan vanaf het moment dat het bestemmingsplan definitief is. De wethouder heeft de lange duur van het besluitvormingsproces en de vertraging toegelicht. De ombudsman heeft geen vermoeden van onbehoorlijk handelen dat nader onderzoek rechtvaardigt. Daar komt bij dat de verantwoordelijkheid voor (het tijdig vaststellen van) het bestemmingsplan en alle daarmee verband houdende plannen zoals het afsprakenkader en het omgevingsplan in eerste instantie bij de gemeenteraad ligt. De gemeenteraad heeft een controlerende taak ten aanzien van de werkzaamheden van het college en de betreffende portefeuillehouder in het bijzonder. Wat betreft de aangemeerde lange boot het volgende. Volgens de burens reageert de gemeente niet op hun verzoek handhavend op te treden. De ombudsman wijst de burens op de mogelijkheid om de gemeente in gebreke te stellen wegens het niet tijdig reageren. Indien de gemeente besluit niet handhavend op te treden kunnen zij daartegen in bezwaar gaan. De gemeente informeert de ombudsman verder over de bevoorrading van het drijvend tankstation. Handhavers zijn vele malen langs geweest en hebben nooit een overtreding of een gevaarlijke situatie aangetroffen. De afdeling Gebruikstoezicht heeft beide burens uitgenodigd voor een gesprek op het stadhuis om uitleg te geven. Zij hebben dit aanbod echter afgewezen en wilden een schriftelijk besluit op hun verzoek tot handhaving. Op verzoek van de ombudsman gaat de gemeente zich inspannen om de verstandhouding en de communicatie met beide burens te verbeteren. De gemeente denkt daarbij aan a. een second opinion voorziening met behulp van bijvoorbeeld een oud bestuurder van Gedeputeerde Staten; b. zoeken naar een nieuwe vorm van participatie voor de huidige nieuwe fase van het omgevingsplan of c. een vorm van buurtbemiddeling. Dit zou in de tweede helft 2016 zijn beslag moeten krijgen. De ombudsman sluit het dossier maar wordt door de gemeente evenwel graag op de hoogte gehouden van de uitkomst van de inspanningen.

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

Een echtpaar ondervindt verschillende soorten van overlast van hun buurman die een bedrijf heeft. Het bedrijf ontplooit volgens het echtpaar activiteiten die in strijd zijn met het bestemmingsplan. Zij zijn niet tevreden over het feit dat de gemeente niet handhavend optreedt tegen de wijze waarop hun buurman op zijn terrein verschillende bedrijfsactiviteiten uitvoert. Zo ondervinden zij geluidsoverlast in de vroege ochtenduren als gevolg van laad- en losactiviteiten. Verder heeft de buurman volgens hen tegen de voorschriften in een deur in de zijgevel aangebracht en gebruikt hij een groenstrook als oprit. Zij leggen de zaak aan de ombudsman voor. Aangezien het echtpaar al jaren de gemeente ertoe probeert te bewegen actie te ondernemen besluit de ombudsman de zaak met wethouder D. Emmer te bespreken. De wethouder legt uit dat de wijze waarop de buurman zijn terrein gebruikt niet in strijd is met het vigerende bestemmingsplan. De gemeente heeft geen grond om handhavend op te treden. De ombudsman maakt uit het gesprek verder op dat de gemeente serieus met het echtpaar in gesprek is geweest en naar hun klachten heeft geluisterd. Ook heeft de wethouder u gemotiveerd aangegeven waarom er niet handhavend kan worden optreden. Gezien deze feiten en omstandigheden ziet de ombudsman geen aanleiding onderzoek te doen. Het echtpaar besluit opnieuw een verzoek tot handhaving in te dienen. Dit verzoek wijst de gemeente gemotiveerd af. Het echtpaar heeft de mogelijkheid om tegen de afwijzing in bezwaar en beroep te gaan. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 1108 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een man wendt zich telefonisch tot de ombudsman en vraagt om een afspraak. Uit zijn verhaal blijkt echter dat hij hulp nodig heeft om een aantal zaken weer op orde te brengen. Hij is na zijn scheiding vertrokken uit Zaanstad en verblijft momenteel op een camping in Friesland, hij heeft een probleem met een beslaglegging door Zaanstad en ook met het verlengen van zijn ID, waardoor er problemen met zijn werkgever dreigen te ontstaan. In het verleden had hij contact met het Sociaal Wijkteam in Zaanstad. De ombudsman draagt de man warm over aan Vangnet voor Interventie & Advies, een afdeling die ondersteuning biedt aan organisaties en professionals die betrokken zijn bij inwoners met complexe problematiek op meerdere leefgebieden. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 1157 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Gebruikstoezicht

Een inwoner van Zaanstad stuurde in 2015 een klacht naar de gemeente waarin aangekaart wordt dat er tijdens de jaarlijkse wielerronde verkeerde borden werden geplaatst, het gebied vol stond met fietsen en er was geen enkele communicatie vanuit de gemeente naar de inwoners en winkeliers. Dit jaar diende de inwoner dezelfde klachten bij de ombudsman in. De ombudsman raadt de man aan de klacht bij de gemeente te leggen. Mocht de gemeente niet naar tevredenheid reageren of niet reageren kan er altijd opnieuw contact worden gezocht met de ombudsman.

KIM 1206 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een man heeft een IOAW-uitkering. Hij heeft zijn koopwoning met verlies moeten verkopen omdat hij zijn vaste lasten niet meer kon opbrengen. Zijn bedoeling is op korte termijn een andere woning in Zaanstad te vinden maar hij is hiervoor aangewezen op het aanbod van Woningnet. Omdat de man na de verkoop van zijn woning geen vaste woon- of verblijfplaats heeft kan hij tijdelijk bij een vriendin in Amsterdam logeren. Het gevolg van die inwoning zou zijn dat de man in Amsterdam een IOAW zou moeten aanvragen. De aanvraag kan 6 weken in beslag nemen. Indien de man op korte termijn een woning in Zaanstad vindt zou hij zijn uitkering opnieuw moeten opstarten in Zaanstad. Voorts heeft de man een aanvraag bijzondere bijstand ingediend bij de gemeente voor de komende verhuiskosten. Deze is hem verstrekt als leenbijstand. De man verwachtte dat, gezien zijn schulden, de lening als gift zou worden verstrekt. Voor beide zaken dient de man een klacht in bij de ombudsman. De ombudsman informeert bij de gemeente of de door de man beschreven procedure met betrekking tot zijn uitkering de te volgen procedure is. De gemeente antwoordt dat gezien het feit dat het verblijf van de man in Amsterdam slechts tijdelijk is, dit geen gevolgen heeft voor zijn uitkering. Zijn uitkering zal dan ook niet beëindigd worden. De aanvraag verhuiskosten is als leenbijstand verstrekt maar omdat de man schulden heeft wordt de aflossing van de schuld een jaar opgeschort. Nu de gemeente een passende oplossing heeft geboden voor de problemen van de man sluit de ombudsman het dossier.

KIM 1330 Stedelijk Domein, sector Openbare Ruimte, afdeling Beheer

Een man is vanaf november 2013 bezig met handhaving. Hij wil dat de gemeente handhavend optreedt tegen illegale bouwwerken die in een beschermd woongebied staan. In november 2015 heeft de ombudsman navraag gedaan en vernomen dat de handhaving is opgepakt. De man laat de ombudsman in mei 2016 weten dat er nog niets is gebeurd. De ombudsman stelt een onderzoek in. Kort daarna ontvangt de ombudsman een afschrift van een last onder dwangsom die naar de overtreder is gestuurd. Gezien deze processuele stap ligt er voor de ombudsman geen taak weggelegd. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 1407 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Mevrouw K stuurt de ombudsman een email waarin zij zich beklagt over het verwijderen van haar elektrische fiets omdat deze buiten de daarvoor bestemde rekken is geplaatst. Ze laat weten een brief te hebben afgegeven aan de balie van de gemeente waarin ze kenbaar maakt het niet eens met de gang van zaken. Nu een reactie op de brief uitblijft, vraagt zij of de ombudsman iets voor haar kan doen. De ombudsman vraagt vervolgens aan de gemeente om na te gaan wat er met de brief van mevrouw K is gedaan en haar daarover te informeren. Daarnaast vraagt de ombudsman om de brief van mevrouw K in behandeling te nemen als bezwaar en zo nodig haar in de gelegenheid te stellen aanvullende informatie te geven. De gemeente laat de ombudsman weten dat de brief van mevrouw K is gevonden, deze was bij de postkamer blijven liggen en zal als bezwaar in behandeling worden genomen. De rol voor de ombudsman is hiermee op dit moment uitgespeeld, maar de vrouw weet dat als ze dat nodig vindt, in een later stadium terug kan komen. Van de gemeente krijgt ze hierop het advies bezwaar in te dienen bij Burgemeester en Wethouders.

nieuwe zaken

1. KIM 1659 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

De heer C. bezoekt het spreekuur van de ombudsman. Sinds enige tijd heeft hij geen inkomen en heeft hierover een indringende brief gestuurd naar de burgemeester. Voor de gemeente is de brief aanleiding geweest om bij de heer C. op bezoek te gaan om zijn situatie te bespreken. De heer C. is niet zeker of hij naar aanleiding van het bezoek een uitkering zal krijgen. De ombudsman informeert bij de gemeente en de gemeente laat weten dat zijn aanvraag bijstand in behandeling is genomen. Nu de procedure is gestart is er op dit moment geen rol weggelegd voor de ombudsman en sluit hij het dossier. Mocht er onverhoopt nog iets mis gaan kan de heer C. zich opnieuw wenden tot de ombudsman.

2. KIM 1660 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Mevrouw S. bezoekt het spreekuur van de ombudsman. 20 jaar geleden woonde zij in Zaanstad en leefde zij van een bijstandsuitkering. Kort naar haar verhuizing naar een andere gemeente is zij gehuwd. Haar echtgenoot overleed een paar jaar later. Vanaf datum overlijden van haar echtgenoot is mevrouw S. in een juridisch gevecht verwickeld met de SVB. De nabestaandenuitkering op grond van de Algemene nabestaanden wet (Anw) wordt haar namelijk geweigerd omdat zij op het moment van overlijden van de man niet kan aantonen, dat zij meer dan 45 % arbeidsongeschikt is geweest. Om dit bewijs te kunnen leveren heeft zij de gemeente Zaanstad verzocht uit haar bijstandsdossier van 20 jaar geleden de stukken te overleggen, waaruit zou kunnen blijken dat zij toen al arbeidsongeschikt zou zijn geweest. De gemeente antwoordt dat zij deze gegevens niet meer kunnen overleggen. Naast de vraag of deze gegevens van zo lang geleden van belang zijn in de door mevrouw S. gevoerde procedure, worden zaken langer dan een jaar geleden niet meer in onderzoek genomen door de ombudsman. De ombudsman biedt de vrouw nog aan dat haar belangenbehartiger contact met hem kan opnemen indien hij meent, dat de ombudsman wel een rol kan spelen in deze procedure. Op dit aanbod wordt niet meer gereageerd. De ombudsman sluit het dossier.

3. KIM 1664 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Klantcontact Centrum, afdeling Burgerzaken

Een man doet op 19 november 2015 via de website van de gemeente melding van zijn voorgenomen huwelijk in juni 2016. De man doet navraag naar de status van zijn aanvraag voor de trouwlocatie. Hij wil de locatie graag bevestigen. Ook informeert de man naar de trouwambtenaar die nog contact met het stel zou opnemen. De gemeente antwoordt dat dit twee weken voor het huwelijk zal gebeuren. Verder zijn er problemen met de facturering. De man informeert hierop naar de keuzemogelijkheden met betrekking tot de ambtenaar die het stel zal trouwen. De gemeente antwoordt hierop dat het stel op de afspraak twee weken voor

het huwelijk nog een voorkeur kan uitspreken. Na herhaalde rappels, keurt de gemeente de trouwlocatie half maart 2016 goed. Op 10 mei 2016 belt de trouwambtenaar met de mededeling dat zij het huwelijk zal sluiten. De man geeft aan dat dit niet zo is afgesproken. De man vraagt de afdeling Burgerzaken vervolgens naar de stand van zaken. Hij mag drie en daarna nog eens drie namen doorgeven. Na opnieuw een rappel, geeft de ambtenaar aan dat de drie gekozen ambtenaren niet kunnen die dag. De laatste (zesde) gekozen ambtenaar is volgens de gemeente beschikbaar. Dit is dezelfde ambtenaar die het stel aanvankelijk belde met de mededeling dat zij het huwelijk zou sluiten. De man geeft aan zeer teleurgesteld te zijn in de hele gang van zaken. De man stelt in zijn klacht dat het hele proces te lang geduurd heeft, hij geen keuze heeft gehad bij de toewijzing van de trouwambtenaar en de bruiloft met rasse schreden dichterbij kwam, de communicatie niet goed verliep, er problemen waren met de facturering en dat de gehele gang van zaken voor veel stress hebben gezorgd. De man is van mening dat deze fouten het legesbedrag van € 600,- niet rechtvaardigen. De gemeente stelt hierop dat de man op het meldingsformulier zou hebben aangegeven dat hij geen voorkeur had met betrekking tot de trouwambtenaar. De gemeente biedt wel haar excuses aan voor de lange termijnen en de onduidelijke communicatie, maar stelt dat alles wel op tijd geregeld is. Op basis van zijn klacht is het meldingsformulier aangepast en zal beter worden doorgevraagd. Een duidelijk dossier moet ervoor zorgen dat bij ziekte wordt voorkomen dat dingen blijven liggen. De Gemeente gaat echter niet mee in het verzoek tot kwijtschelding van de leges. De dienst is namelijk geleverd, kwijtschelding is dan niet aan de orde. De man kan zich hier niet in vinden en wendt zich tot de ombudsman. De man stuurt het meldingsformulier mee en laat zien dat hij nooit heeft aangegeven dat hij geen voorkeur had bij het toewijzen van de trouwambtenaar. Deze mogelijkheid bestaat niet op het formulier. Voorts stelt hij dat de ambtenaar bij het bezoeken van de locatie verzuchtte dat ze hoopte de namen van het stel niet door elkaar te halen omdat ze even daarna nog een ceremonie had. De hele ceremonie heeft vervolgens niet langer dan 15 minuten geduurd. In combinatie met de opeenstapeling van fouten, vindt de man de opgelegde leges niet gerechtvaardigd. De ombudsman organiseert een intervisiegesprek over de zaak. Zowel de gemeente als het stel zijn aanwezig. De gemeente erkent dat er het een en ander is misgegaan in het hele proces. De behandelaar van het dossier ging er bijvoorbeeld vanuit dat het stel geen voorkeur had voor een trouwambtenaar, vandaar de communicatiestoornis in de mails. De gemeente erkent dat dit voor de burger onduidelijk was. Voortaan zal alles wat er in het aanvraagformulier is ingevuld en in de telefonische afspraak die daarop volgt is besproken, nog eens per mail worden bevestigd. Daarnaast gaat de gemeente onderzoeken of er een systeem kan worden ontwikkeld waarbij voor de burger inzichtelijk wordt wanneer welke trouwambtenaar beschikbaar is. Tot slot zal er gekeken worden of het proces van het goedkeuren van locaties efficiënter kan worden afgewikkeld. Dit zou namelijk niet drie maanden moeten duren. Het pasgetrouwde stel is blij met de uitkomst van het gesprek. De ombudsman sluit hierop het dossier.

4. KIM 1671 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een vrouw vraagt in maart 2016 een aanvullende IOAW-uitkering aan. Pas eind juni neemt de gemeente een besluit. De uitkering wordt toegekend. Al die tijd had de vrouw heel weinig geld om van rond te komen. De vrouw ontdekt dat de gemeente haar veel te weinig uitkering heeft toegekend. Zij vraagt de ombudsman om hulp. De ombudsman stelt een onderzoek in. Dit onderzoek loopt nog.

5. KIM 1710 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

De heer M uit ergert zich al enige tijd aan verkeerd geparkeerde fietsen. Mede omdat hij slecht ter been is ondervindt hij hiervan veel hinder. Een aantal keer heeft hij zich tot de

gemeente gewend met het verzoek een einde te maken aan deze overlast, maar een reactie bleef onvoldoende uit. Daarom wendt de heer M zich tot de ombudsman. De ombudsman informeert bij de gemeente en de gemeente antwoordt op de hoogte te zijn van het parkeerprobleem met betrekking tot de fietsen. De gemeente zal opnieuw in contact treden met de heer M om hem te informeren wat de plannen van de gemeente zijn om het fietsenprobleem op te lossen. De ombudsman sluit het dossier.

6. KIM 1727 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Openbare Orde en Veiligheid

Mevrouw K stuurt de ombudsman een email waarin zij zich beklaagt over de aantasting van haar woongenot wegens rondhangende, drinkende en drugs gebruikende jongeren. Ze heeft hierover contact gehad met de gemeente en deze erkent de problemen die dit met zich meebrengt. Onlangs is ze geïnformeerd over het overleg dat heeft plaatsgevonden tussen politie, jongerenwerk, handhaving, gemeente en verslavingszorg met daarin de centrale vraag hoe de bestrijding het best aangepakt kan worden en welke samenwerkingsafspraken daarin nodig zijn. De ombudsman heeft daarom mevrouw K laten weten dat uit het vorenstaande voldoende blijkt dat de gemeente de overlast zeer serieus neemt evenals de bestrijding ervan. Alhoewel hij goed begrijpt hoe vervelend een dergelijke woonsituatie ook is, is er voor hem nu geen rol weggelegd.

7. KIM 1738 Stedelijk Domein, sector Openbare Ruimte, afdeling Beheer

Een vrouw uit Westzaan belt de ombudsman en vertelt dat de gemeente niet heeft gereageerd op een brief van haar. Zij heeft afspraken met een medewerker Groenvoorziening gemaakt die niet zijn nagekomen. In overleg met de vrouw draagt de ombudsman de klacht 'warm' over om de gemeente in staat te stellen op het verzoek te reageren.

8. KIM 1765 Stedelijk Domein, sector Openbare ruimte, afdeling Wijkonderhoud

Meneer B is al sinds augustus 2015 bezig om een oplossing te vinden via Zaanstad over de overlast van een boom, wiens wortels de straattegels optillen, waardoor met name voor ouderen een gevaarlijke situatie ontstaat. Omdat meldingen niet leiden tot een oplossing dient hij rond 1 april een klacht in. Daarop ontvangt hij geen reactie. Vervolgens stuurt hij in mei een brief aan het College van B&W, waarop tevens geen reactie wordt ontvangen. Hij wendt zich in arren moede tot de ombudsman. De ombudsman doet navraag bij Zaanstad. Zaanstad pakt de kwestie inhoudelijk op en lost het probleem op straat op. Er is het één en ander misgegaan vanwege de reorganisatie, waardoor meneer geen reactie heeft ontvangen op zijn verzoek, klacht en brief aan B&W. De betrokken wethouder neemt persoonlijk contact op met meneer om daarvoor excuses aan te bieden. Daarmee is voor meneer B de lucht geklaard en sluit de ombudsman het dossier.

9. KIM 1768 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

De ombudsman spreekt een vrouw die het niet eens is met haar klachtafhandeling. Zij stelt dat er totaal aan haar persoonlijke omstandigheden voorbij is gegaan en dat zij niet goed is geïnformeerd door haar casemanager. Daardoor heeft ze een probleem met het aanvragen van haar uitkering. Zo zou hij hebben gezegd dat hij zich niet in haar kon verplaatsen en dat ze maar 'gewoon de handen uit de mouwen' moest steken. Ten tweede zegt de vrouw dat zij in februari 2016 een aanvraag voor een bijstandsuitkering heeft gedaan maar dat de aanvraag bij de gemeente is blijven liggen. Zij heeft hierover nooit wat gehoord. Terwijl zij wel een uitnodigingsbrief voor het jongerenloket heeft gekregen na aanvraag via werk.nl. Zij heeft haar aanvraag besproken met de casemanager, deze zou ook nog stukken naar de gemeente sturen vanuit het jongerenloket, maar dat is nooit gebeurd, volgens mevrouw. Het is daarom bij hem blijven liggen. Hij heeft verzuimd stukken door te sturen, daarom is de aanvraag nooit

in behandeling genomen. De ombudsman heeft de gemeente hierover een aantal vragen gesteld. De zaak loopt nog.

10. KIM 1829 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een man vraagt bij het Jongerenloket een uitkering aan en volgt alle trajecten. Zijn uitkering wordt niet betaald omdat de consulent nog een schoolverklaring wil. Volgens de man heeft hij deze al lang heeft aangeleverd. Hij kan geen nieuwe overleggen omdat de scholen wegens de zomervakantie dicht zijn. Hij wil graag dat zijn uitkering wordt betaald anders komt hij met zijn rekeningen in de knel. De man legt zijn probleem aan de ombudsman voor. De ombudsman vraagt de gemeente wat er aan de hand is. Na twee dagen laat de gemeente weten met de man te hebben gesproken, dat er een betaling zal plaatsvinden en eventueel een verrekening achteraf als hij zijn loonstroken heeft toegestuurd. De man is tevreden met deze uitkomst. De ombudsman sluit het dossier.

11. KIM 1879 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een man ondervindt sinds 2013 zeer veel problemen met de gemeente. Er lopen veel zaken door elkaar heen wat de zaak complex maakt. De man heeft ook al een aantal rechtszaken lopen. Hij heeft een stapel klachten over de gemeente omdat hij zich niet goed behandeld voelt. Gelet op het feit dat de ombudsman geen hulpverlenersrol heeft, en gelet op de situatie en de daarbij horende klachten en rechtszaken, laat de ombudsman de man weten dat hij hem niet kan helpen. Verder heeft de ombudsman met een hulpverlener gesproken die met de man samen gaat kijken waar de man nog hulp bij nodig heeft. De ombudsman sluit het dossier.

12. KIM 2009 Stedelijk Domein, sector Openbare ruimte, afdeling Wijkonderhoud

Een man vraagt de gemeente via de website van de gemeente om een aantal bomen te kappen. Hij maakt zich zorgen dat de bomen bij de eerstvolgende storm zullen omvallen. De man ontvangt geen reactie van de gemeente op zijn verzoek. Hij vult daarom nog maar een keer het websiteformulier in maar ook op dat verzoek komt geen reactie. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

13. KIM 2020 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een man woont sinds zijn scheiding in een klein kamertjes. Hij is voor 65% afgekeurd. Hij wil samen met zijn zwangere vriendin een nieuw leven beginnen. Zijn huidige woning is niet geschikt voor een nieuw gezin. Verder is zijn uitkering stopgezet. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor. Dit onderzoek loopt nog.

14. KIM 2034 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

De gemeente brengt een vrouw € 127,- in rekening voor het onjuist aanbieden van afval. Bij een grote berg afval naast afvalcontainers is een enveloppe met de naam en adresgegevens van de vrouw gevonden. De vrouw kan zich er niet in vinden aangezien zij en haar gezin juist altijd heel netjes zijn met het op de juiste wijze aanbieden van afval, grof vuil en papier. Haar verklaring is dat bij het weggooien van oud papier, de enveloppe is weggewaaid. De gemeente ziet geen aanleiding om de kosten ongedaan te maken. De vrouw legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. Bij nader inzien ziet de gemeente toch aanleiding om de zaak te heroverwegen en de in rekening gebrachte kosten te seponeren. De medewerkers Straattoezicht zullen er nog eens op gewezen worden dat zij conform de afspraken met de ombudsman voornamelijk vuilniszakken zullen 'prikken' en bij een dumping van papier met meer bewijsmateriaal zullen moeten komen alvorens de € 127,- brief door te

zetten. In deze zaak was het verband tussen de enkele brief met adresgegevens en de berg afval niet vastgesteld. De ombudsman sluit het dossier.

15. KIM 2053 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Een man ontvangt een aanzegging tot verhaal van kosten voor het onjuist aanbieden van huisvuil. Op grond van de Afvalstoffenverordening is het verboden afvalstoffen aan te bieden dan via het daartoe aangewezen inzamelmiddel. De kosten (€127,-) die de gemeente heeft moeten maken voor het verwijderen van het afval worden langs privaatrechtelijke weg op de overtreder verhaald. De man de gemeente een e-mail waarin hij uitlegt waarom hij het niet eens is met de aanzegging. De gemeente reageert hier schriftelijk op en legt de wettelijke regels nog een keer uit en verwijst voor meer informatie naar de website. De man vat deze brief op als een besluit en gaat daartegen in bezwaar. De man ontvangt een factuur met het verzoek €127 te betalen en krijgt de mogelijkheid een reactie bij de voegen. Hij stuurt nogmaals de brief maar de gemeente reageert niet meer. Hij dient vervolgens een klacht in bij de gemeente. Hij wordt door een medewerker van de gemeente gebeld die een voicemailbericht achterlaat. De man belt de gemeente terug maar krijgt de betrokken medewerker niet te pakken. Hij wendt zich tot de ombudsman die aanleiding ziet onderzoek te doen. Deze zaak loopt nog.

16. KIM 2061 Stedelijk Domein, sector Openbare Ruimte, afdeling Wijkonderhoud

Mevrouw Z. stuurt de ombudsman een email waarin zij aangeeft overlast te ondervinden van vrachtwagens die door haar straat rijden. Ten einde haar beknopte email toe te lichten, vraagt de ombudsman de vrouw zowel telefonisch als schriftelijk om contact met hem op te nemen. Ook is niet duidelijk of de vrouw haar klacht al kenbaar heeft gemaakt bij de gemeente. Ondanks het verzoek van de ombudsman, wordt van de vrouw niets meer vernomen. Dit is voor de ombudsman reden om het dossier te sluiten.

17. KIM 2072 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een man ontvangt een uitkering op grond van de Participatiewet. De uitkering van een man wordt opgeschort. Om het recht op uitkering te kunnen vaststellen wil de gemeente bankafschriften zien en informatie over 3 auto's die op naam van de man staan of hebben gestaan. De wendt zich tot de ombudsman. Het blijkt een complexe zaak ook gezien de psychische toestand van de man. De ombudsman neemt de zaak in onderzoek. Het onderzoek loopt nog.

18. KIM 2073 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een vrouw legt twee problemen aan de ombudsman voor. Het eerste probleem betreft een beslag van € 125,- op haar uitkering. Dit is volgens haar zonder kennisgeving gebeurd. Het tweede probleem gaat over de aanvraag van haar legitimatie. De gemeente wil haar geen legitimatie geven op de door haar verstrekte naam. De ombudsman ziet aanleiding onderzoek te doen. Over de beslaglegging laat de gemeente weten dat zij verplicht is een verzoek tot beslaglegging van een deurwaarder uit te voeren. Er wordt vanuit de gemeente geen bericht aan cliënten verstuurd dat er beslag op de uitkering is gelegd. Dat doet de deurwaarder. Over het probleem met de legitimatie laat de gemeente het volgende weten. Mevrouw is in Nederland geboren en haar geslachtsnaam staat in haar geboorteakte. Onder dezelfde naam staat zij in de Basisregistratie Persoonsgegevens (BRP) geregistreerd. Ze wil dat haar geslachtsnaam wordt gewijzigd. Dat kan alleen door een Koninklijk Besluit via een aanvraag bij Justitie. Zij zal daartoe een verzoek moeten doen bij Justitie. De ombudsman kan zich in dit antwoord vinden. Hij vraagt de gemeente om een en ander ook nog eens aan de vrouw uit te leggen. De ombudsman ziet geen rol meer voor hem weggelegd en sluit het dossier.

19. KIM 2077 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Belastingen, afdeling Heffing en Invordering

Een man dient een verzoek om kwijtschelding in bij de gemeente. Hij is eigenaar van een woning, maar is in de bijstand terecht gekomen. Zijn partner zit ook in de bijstand. Vorig jaar zat hij in dezelfde situatie als nu, maar toen heeft hij wel (gedeeltelijk) kwijtschelding gekregen. Alleen de onroerende zaakbelasting moest hij betalen. Dit jaar heeft de gemeente de WOZ-waarde van zijn woning met € 11.000,- verhoogd. Hierdoor zou hij overwaarde op zijn woning hebben. Zijn partner zit momenteel in de schuldsanering - nieuwe schulden maken zou funest zijn. Het totaal aan openstaande gemeentebelastingen is meer dan € 700,-. Op zijn rekening staat € 14,-. Hij heeft geen idee hoe hij het een en ander betalen moet. De ombudsman vraagt de gemeente om zijn verzoek om kwijtschelding te herzien, mede in het licht van de financiële situatie van het gezin. De gemeente bekijkt het dossier opnieuw en stuurt een taxateur bij het gezin langs om de waarde van de woning te controleren. De taxateur constateert dat de woning te hoog is vastgesteld en dat er daarom geen sprake is van overwaarde. De gemeente ziet geen belemmering om alsnog over te gaan tot volledige kwijtschelding. Binnen enkele weken zal de man een aangepaste beslissing op zijn verzoek ontvangen. De ombudsman is blij met de voortvarende aanpak van de gemeente en ziet geen aanleiding om het onderzoek verder voort te zetten.

20. KIM 2085 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Concernondersteuning, afdeling Juridische Zaken

Een vrouw heeft een klacht over een Sociaal Wijkteam. Zij stuurt hierover een brief naar de afdeling Juridische Zaken van de gemeente. De vrouw kan zich er niet in vinden dat de afdeling Juridische Zaken haar brief zonder overleg naar het Sociaal Wijkteam doorstuurt ter behandeling. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman laat de vrouw weten (nog) geen rol voor zich te zien weggelegd omdat zij eerst op de afhandeling van haar klacht bij moet wachten. Hij sluit het dossier.

21. KIM 2122 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Mevrouw A heeft een interne traplift van de gemeente; het onderhoud en reparaties dienen te worden gedaan door de leverancier. De gemeente heeft geen contract meer met deze leverancier. Mevrouw durft de lift niet meer te gebruiken, gaat niet meer naar boven om te douchen en slaapt beneden op de bank. De ombudsman vraagt hierop aan de gemeente met spoed te reageren. Zaanstad neemt telefonisch contact op met de vrouw en bevestigt de afspraken per brief. Daarmee is de gemeente aan haar grieven tegemoet gekomen en sluit de ombudsman het dossier.

22. KIM 2144 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Vergunningen en Toezicht

Een echtpaar woont in een bedrijfswoning. In 2013 heeft de gemeente de bestemming van de bedrijfswoning gewijzigd door er een persoonsgebonden constructie van te maken. Dit heeft een waardevermindering van het pand tot gevolg. Het echtpaar voert diverse rechtszaken tegen de gemeente tot aan de Raad van State aan toe. De Raad van State stelt hen in het gelijk maar dat betekent niet dat de rechtstoestand weer in oude staat is hersteld. De dochter van het echtpaar wendt zich tot de ombudsman. Dit onderzoek loopt nog.

23. KIM 2147 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Mevrouw A wendt zich in paniek tot de ombudsman. Zij heeft bijstand en had een baantje. Doordat medewerkers van de gemeente de werkgever hebben benaderd om haar meer uren te geven, is ze deze baan kwijtgeraakt. Ze heeft zelf een ander baantje gevonden en daar

komen betrokken medewerkers opnieuw onaangekondigd langs om met de werkgever over het aantal uren te praten. Deze was niet aanwezig en de medewerkers geven aan terug te zullen komen. Mevrouw heeft bij de gemeente een klacht ingediend over deze handelwijze, maar wendt zich tot de ombudsman omdat ze doodsbenauwd is haar baan opnieuw te verliezen. De ombudsman doet een spoedverzoek aan de gemeente om elk bezoek aan de werkgever te staken zolang de klacht nog in behandeling is. De gemeente laat weten aan dit verzoek tegemoet te komen. De ombudsman informeert mevrouw hierover en adviseert haar de klachtbehandeling door Zaanstad af te wachten.

24. KIM 2150 Stedelijke Domein, sector Openbare Ruimte, afdeling Realisatie

De ombudsman ontvangt een email van mevrouw R. waarin zij zegt al langere tijd stankoverlast te ondervinden en hiervan al meerdere meldingen te hebben gedaan. Zij ziet dat de gemeente na haar meldingen actie onderneemt, maar de stankoverlast wordt niet minder en haar vertrouwen dat het wordt opgelost neemt af. De ombudsman vraagt de gemeente welke acties tot op heden ondernomen zijn, maar vooral ook om zodanige maatregelen te nemen dat het probleem tot een oplossing wordt gebracht. Bovendien vraagt de ombudsman de gemeente contact op te nemen met mevrouw R. en haar te informeren. Al snel laat de gemeente weten de stankoverlast meldingen serieus te nemen en verschillende acties te hebben ondernomen om uit te zoeken wat de veroorzaker van het probleem is. Omdat alle ondernomen acties niet succesvol zijn gebleken, is nu een gespecialiseerd bedrijf ingehuurd dat nog diezelfde maand werkzaamheden gaat uitvoeren ten einde het probleem grondig aan te pakken. Een medewerker van de gemeente zegt toe bij mevrouw R. langs te gaan en haar te informeren over hetgeen gedaan is en wat nog gedaan wordt. Voor de ombudsman is bij deze stand van zaken geen rol meer weggelegd en hij sluit het dossier, nadat hij mevrouw R en de gemeente daarover heeft geïnformeerd.

25. KIM 2165 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Gebruikstoezicht

Een vrouw kan zich niet vinden in het feit dat de gastouderopvang sluit. Zij legt haar klacht hierover aan de ombudsman voor. Aangezien de gemeente nog niet op de klacht heeft kunnen reageren, verwijst de ombudsman haar naar de voorliggende klachtenprocedure. De ombudsman sluit het dossier.

26. KIM 2171 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een vrouw wendt zich tot de ombudsman met het volgende. Haar zoon heeft diagnose PDD-NOS, MCDD. Hij heeft begeleiding nodig. In mei 2015 heeft de vrouw alles op orde gemaakt rond de hulp van haar zoon. Alleen de indicatie ontbreekt om voor dit alles te betalen. Na 9 maanden komt de indicatie pas, maar tegen deze tijd is haar zoon niet meer gemotiveerd. De indicatie wordt zonder verder overleg stopgezet door het Sociaal Wijkteam. In 2016 dient de vrouw opnieuw een aanvraag in. Op deze aanvraag is nooit een reactie gekomen. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

27. KIM 2190 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Openbare Orde en Veiligheid

Een man woont in de wijk Rosmolen in buurt van de wijk Spoelenburg waar het de laatste tijd onrustig was. De man vreest dat de overlast naar zijn wijk overslaat. Hij legt zijn vrees aan de ombudsman voor. De ombudsman bekijkt wat hij voor de man kan betekenen. Dit onderzoek loopt nog.

28. KIM 2224 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Klantcontact Centrum, afdeling Burgerzaken

Een man en zijn Mexicaanse echtgenote willen haar graag laten naturaliseren. Ze nemen contact op met de gemeente voor een afspraak. De gemeente laat weten dat het verzoek zal worden voorgelegd aan een expert. Deze zal het echtpaar vervolgens adviseren over het slagen van die aanvraag. Een dergelijk procedure is gebruikelijk. Een naturalisatieaanvraag kost € 800,-. De aanvraag wordt beoordeeld door de gemeente en vervolgens door de Immigratie en Naturalisatiedienst. Wanneer de aanvraag wordt afgewezen krijgt hij het betaalde bedrag niet terug. De expert neemt contact op met het echtpaar en geeft te kennen dat hij een negatief advies uit zal brengen aan de IND. Het echtpaar heeft namelijk niet drie jaar lang in Nederland gewoond. Dit zou een van de voorwaarden zijn. De man stelt dat dit niet geldt aangezien zij getrouwd zijn. De vrouw moet alleen op het moment van indienen in Nederland woonachtig zijn. Hij geeft dit herhaaldelijk bij de balie aan, maar krijgt geen gehoor. De man dient – ondanks het advies- na raadpleging van een jurist alsnog een aanvraag in. Vervolgens stelt de expert van de gemeente de aanvraag alsnog van een negatief advies te voorzien. Uit het dossier blijkt namelijk dat het echtpaar niet gedurende drie jaar lang heeft samengewoond. Ook dit bestrijdt de man. Zij hebben samengewoond in Nederland en in Mexico, dat blijkt onder meer uit het huurcontract dat hij heeft overgelegd. Over dat laatste heeft de man ook al contact gehad met de IND en de situatie uitgelegd. De vrouw had daar een ongeluk gehad en moest daar na een operatie revalideren. De gemeente vraagt de man vervolgens een verklaring te tekenen waarin staat dat “De afdeling Burgerzaken van de gemeente Zaanstad neemt alleen bescheiden in ontvangst ter doorzending naar de IND en is niet verantwoordelijk / aansprakelijk van de door de IND genomen beslissing”. De man hekelt het kennisniveau van de gemeente en dient een klacht in. Hij stelt dat hij een jurist kan consulteren en het geld heeft om, ondanks het negatieve advies van de gemeente, een aanvraag in te dienen. Dit geldt niet voor iedereen. Hij vermoedt dat de meeste mensen bij een negatief advies geen aanvraag zullen indienen. Dan zijn ze immers hun geld kwijt. In de reactie op de klacht stelt de gemeente op 6 juni 2016 dat de medewerkers Burgerzaken binnen de naturalisatieprocedure zowel de burger als de IND moeten voorzien van de juiste informatie. Maar - zo stelt de gemeente- waar mensen werken worden fouten gemaakt. De vrouw moest inderdaad ten tijde van de aanvraag in Nederland wonen. De gemeente houdt zich echter vast aan het tweede punt. Uit de BRP blijkt dat de man hier stond ingeschreven, dus van samenwonen kon geen sprake zijn. In zijn reactie van 7 juli stelt de man dat de gemeente ondanks haar excuus opnieuw laat zien niet over voldoende kennis en zorgvuldigheid te beschikken om zijn aanvraag goed te kunnen behandelen. Hij stelt dat door een advies te geven, de gemeente dus veel meer is dan het doorgeefluik, zoals dat in de verklaring staat. Omdat de man niets meer verneemt, wendt hij zich op 26 september tot de ombudsman. Hij stelt verder dat juist op het punt van samenwonen in Nederland de regels zullen veranderen. De Tweede Kamer heeft hier al mee ingestemd. Mensen die nu nog aan de regels voldoen, maar een negatief advies krijgen, zullen dus in de toekomst helemaal niet meer aan de voorwaarden voldoen. De ombudsman brengt deze zaak aan bod in een overleg met de afdeling Burgerzaken. Het probleem is duidelijk en wordt onderkend. De afdeling besluit voortaan om geen adviezen meer te geven op punten waar de IND alleen over kan oordelen. Eerder werd dan een negatief advies gegeven, zonder dit aan de aanvrager toe te lichten. De ombudsman sluit het dossier.

29. KIM 2230 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Gebruikstoezicht

Een familie woont in een rijtjeshuis ergens in het midden. Hij zijn koopwoningen. De afstand tussen de gevel aan de straatzijde en de stoep bedraagt zo'n 4 m. Al deze voortuintjes zijn betegeld. De erfafscheiding met de buurvrouw bestaat uit een kwart ronde cirkel van hout 1,8 m. De familie besluit hun voortuin opnieuw te betegelen en tegen de erfafscheiding op eigen grond een nieuwe rechthoekige schuttinkje te plaatsen. Het gevaarte is een stuk groter dan

de kwart ronde cirkel en de buurvrouw vindt de nieuwe erfafscheiding van de familie niet mooi. De buurvrouw dient hierover een klacht in bij de gemeente. Een medewerker van de gemeente komt kijken. Hij stelt vast dat de kwart ronde cirkel net als de nieuwe erfafscheiding te groot is. Volgens de voorschriften mogen de erfafscheidingen maar 1 m de gevel uitsteken. Hij is niet van plan handhavend op te treden als de burens er onderling uitkomen. De buurvrouw dient een tweede klacht in. De medewerker van de gemeente komt weer langs en afgesproken wordt dat de familie 4 planken weghaalt waardoor de schutting een stuk kleiner wordt. Dan blijkt dat de buurvrouw een derde klacht indient. Nu gericht tegen de medewerker van de gemeente. De familie legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

30. KIM 2252 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Belastingen, afdeling Heffing en Invordering

Een man legt drie onderwerpen aan de ombudsman voor. De gemeente heeft hem in 2012 zijns inziens ten onrechte een uitkering geweigerd. Tegen de afwijzing is hij in bezwaar en beroep gegaan maar de rechter heeft geoordeeld dat de gemeente de aanvraag terecht heeft afgewezen. De man vindt dat de gemeente en de rechter het bij het verkeerde eind hadden. Hij wil graag met terugwerkende kracht alsnog de uitkering krijgen. De ombudsman is op grond van de Awb niet bevoegd hier onderzoek naar te doen aangezien de rechter uitspraak heeft gedaan en de ombudsman deze uitspraak dient te respecteren. De man vertelt verder momenteel geen woonruimte te hebben. Dat wil zeggen hij is door omstandigheden genoodzaakt bij zijn vader in te wonen. Zijn vader heeft echter een beroerte gehad en is in een verpleegtehuis opgenomen. Het ziet er naar uit dat de vader in het verpleeghuis moet blijven en de huur moet worden opgezegd. Aangezien de man niet op het huurcontract staat en de verhuurder niet bereid is hem medehuurder te maken, zal de man op zoek moeten naar eigen woonruimte. Tot slot meldt de man dat Belastingen aanmaningen stuurt voor de OZB-belasting. De aanslag heeft betrekking op de woning van de man die in januari 2016 is geveild. De notaris heeft volgens de man verzuimd de aanslag bij de transportakte met de koper te verrekenen. De ombudsman merkt daar over op dat ongeacht de vraag of de aanslag op de juiste wijze bij de transportakte is verrekend, de man de aanslag dient te betalen. Aangezien de bijstandsnorm (kostendelersnorm) van de man te laag is om beslag op te leggen, is de man van mening dat Belastingen hem geen aanmaningen dient op te sturen of anderszins incassomaatregelen moet nemen. De ombudsman neemt de zaak in onderzoek. Dit onderzoek loopt nog.

31. KIM 2254 Maatschappelijk Domein, Jeugdteams

Een vader klaagt bij ombudsman dat gemeentelijke instanties en Veilig Thuis onjuiste mededelingen over zijn gezin doen, waardoor hij Raad voor de kinderbeveiliging op zijn dak krijgt. De ombudsman gaat op huisbezoek bij het gezin om te bespreken wat de achtergrond van de klacht is. Dit onderzoek loopt nog.

32. KIM 2258 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een man informeert bij de ombudsman wat hij moet doen met zijn klacht over een Sociaal Wijkteam. Dit onderzoek loopt nog.