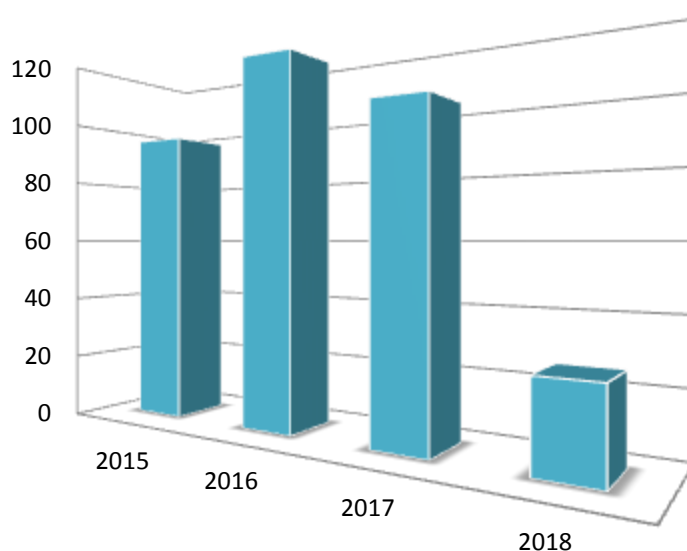


Kwartaalrapportage Gemeentelijke Ombudsman nr. 1 2018 Zaanstad

Inleiding

Het aantal verzoeken dat bij de ombudsman de afgelopen jaren binnenkomt fluctueert. In het eerste kwartaal van 2018 zijn er 26 verzoeken binnengekomen. Deze verzoeken hebben betrekking op 8 sectoren en 16 afdelingen.

Cijferoverzichten en analyse



	2015	2016	2017	2018
■ Aantal verzoeken	95	119	101	26

staafdiagram met het aantal ingekomen verzoeken dat de ombudsman in 2015, 2016, 2017 en 2018 heeft ontvangen verdeeld over de kwartalen

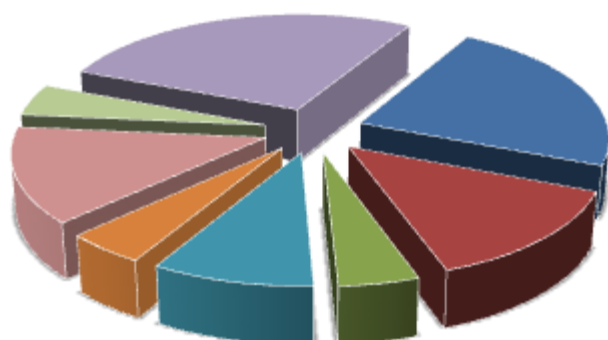
Onderverdeling verzoeken naar sectoren

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

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

Ook dit kwartaal is het aantal verzoeken verspreid over veel verschillende sectoren. De meeste verzoeken kwamen binnen over de sector Veiligheid en Handhaving 6, sector Services 5, sector Belastingen 3 en sector KlantContactCentrum 3. Minder verzoeker kwamen binnen over de sectoren Openbare Ruimte 2, Stedelijke Ontwikkeling 1, Kennis en Expertise 1 en Concernondersteuning 1. Daarnaast kwamen er 3 verzoeken binnen over de Sociale Wijkteams en 1 over de Jeugdteams. Het aantal binnengekomen verzoeken (26 totaal) is exclusief een viertal verzoeken die in het overzicht zijn opgenomen die zich weliswaar in de gemeente Zaanstad afspelen maar geen betrekking hebben op een gemeentelijke instantie.

2018 Q1



- Maatschappelijk Domein, sector Services 5
- Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams 3
- Maatschappelijk Domein, Jeugdteams 1
- Stedelijk Domein, sector Stedelijke Ontwikkeling 1
- Stedelijk Domein, sector Openbare Ruimte 2
- Stedelijk Domein, sector Kennis en Expertise 1
- Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Belastingen 3
- Dienstverlening & Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum 3
- Dienstverlening & Bedrijfsvoering, sector Concernondersteuning 1
- Dienstverlening & Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving 6

cirkeldiagram met het aantal verzoeken per sector in het 1^e kwartaal 2018

Actualiteiten Zaanstad 2018 Q1

Op 4 januari 2018 heeft de ombudsman kennisgemaakt met de burgemeester de heer J. Hamming en de gemeentesecretaris mevrouw C. Apeldoorn die beiden sinds eind september 2017 voor de gemeente Zaanstad werkzaam zijn. Beide klachtencoördinatoren van de gemeente namen ook aan het gesprek deel. De ombudsman heeft zijn visie en werkwijze toegelicht. Het betreft dan het 'leren van klachten' door intervisies te organiseren naar aanleiding van klachten. Ook het maken van kwartaalrapportages, en de regelmatige bespreking daarvan met Zaanstad is belangrijk in zijn aanpak. Met veel waardering constateert hij dat beiden deze informele, op leren gerichte aanpak ook waarderen, en dat het reageren op klachten en leren van klachten tot op het hoogste niveau van de gemeente serieus wordt genomen. Het gevolg daarvan is dat de ombudsman in het aantal klachten over de laatste jaren een neergaande lijn ziet, hetgeen positief is. Ook de komende jaren hopen we deze werkwijze voort te zetten, zodanig dat het aantal klachten nog verder afneemt. Daarnaast heeft de

ombudsman zijn ideeën geventileerd hoe de gemeente bij fraudebestrijding slimmer kan handhaven door gebruik te maken van 'big data' en hoe de gemeente de instrumenten 'webcare' en 'call analyses' effectief kan inzetten om te leren van klachten teneinde de dienstverlening te verbeteren.

afgehandelde dossiers

KIM 172 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, KlantContactCentrum, afdeling Burgerzaken

Een Deense vrouw die al geruime tijd een relatie heeft met een in Zaanstad woonachtige man, wendt zich tot de ombudsman. Omdat ze van plan was op termijn naar Nederland te emigreren om zich bij hem te voegen, meldt ze zich eind november 2012 tot het loket van de gemeente om informatie te vragen over haar inschrijving. Ze gaat direct weer terug naar Denemarken om haar bedrijf te sluiten en wil graag weten wat voor documenten ze nodig heeft wanneer ze zich eind januari 2013 in Nederland zal vestigen. De baliemedewerker vraagt de vrouw nog wel een formulier te ondertekenen. Van de medewerker krijgt de vrouw, die geen Nederlands leest, te horen dat ze hiermee verklaart op die datum bij het loket te zijn geweest. Wanneer ze zich op 2 februari 2013 weer tot het loket wendt met haar huwelijks- en geboorteakte, krijgt ze te horen dat ze al staat ingeschreven. Ook van de Rijksbelastingdienst verneemt ze dat ze sinds eind november 2012 staat ingeschreven en dus BTW plichtig is. Daarnaast ontvangt ze een boete van € 200,- van het College voor Zorgverzekeraars voor het niet afsluiten van de wettelijk verplichte zorgverzekering. Tot slot moet haar echtgenoot huurtoeslag terugbetalen omdat zij zijn toeslagpartner zou zijn. De vrouw verzoekt de gemeente in 2013 en 2014 herhaaldelijk om haar geboortedatum te wijzigen. Ze voegt hierbij een kentekenbewijs, een brief van de Deense Belastingdienst in verband met de beëindiging van haar bedrijf op 31 december 2012, een uitschrijfbewijs uit Denemarken waarvoor ze getekend heeft, een polis blad van de zorgverzekeraar in Nederland met ingangsdatum 4 februari 2013 en een eindafrekening van de energieleverancier in Denemarken. Gebleken is dat de gemeente de verzoeken herhaaldelijk niet of niet inhoudelijk behandeld heeft. De ombudsman heeft de gemeente hierop verzocht alsnog een inhoudelijke reactie te geven op haar correctieverzoek. De gemeente erkent dat het dossier van de vrouw veel slordigheden bevat. Er zijn beslistermijnen overschreden, verzoeken niet inhoudelijk behandeld of niet als bezwaar in behandeling genomen. De gemeente stelt maatregelen te nemen om dit in de toekomst te vermijden. Inhoudelijk blijft de gemeente echter bij haar standpunt. De inschrijfdatum blijft gehandhaafd, waarbij de gemeente zich beroept op het feit dat de vrouw pas vier maanden na de eerste inschrijving een correctieverzoek doet. De bewijsstukken die zij heeft overgelegd zijn dan niet meer van belang. De verklaring die zij en haar partner hebben ondertekend waarin staat dat de vrouw vanaf 27 november 2012 op het adres ingeschreven staat, hebben de doorslag gegeven. De ombudsman organiseert een gesprek met de vrouw en de gemeente Zaanstad. Maar ook hier blijft de gemeente bij haar standpunt.

De ombudsman constateert met regelmaat dat bij burgers die geen Nederlands spreken vanwege de taalbarrière – een communicatiestoornis optreedt. Hetzelfde geldt voor de logica van de Nederlandse procedures. Een foutieve inschrijving is voor een burger van belang op het moment dat hij daar de gevolgen van merkt. Dit geldt met name voor immigranten die niet thuis zijn in de manier waarop Nederland het adres als uitgangspunt neemt voor allerlei rechten en plichten. Het bevreemdt de ombudsman dan ook geenszins dat de vrouw pas aan de bel trok op het moment dat zij last kreeg van de gevolgen van de incorrecte inschrijfdatum. De burger heeft per definitie een belang wanneer hij een correctieverzoek indient, namelijk het tenietdoen of tegengaan van de gevolgen van een incorrecte registratie, of deze gevolgen nu in de toekomst of in het verleden liggen. Het feit dat de gemeente bij haar standpunt blijft, getuigt

niet van grote mate van vertrouwen in de intenties van de burger. De ombudsman oordeelt dat de opstelling van de gemeente in deze zaak (te) formeel geweest is. De gemeente had ervoor kunnen kiezen de feitelijke situatie – voor zover mogelijk- te beoordelen aan de hand van alle omstandigheden van het geval en met behulp van de door de vrouw aangeleverde bewijsstukken. Het feit dat de gemeente dit heeft nagelaten en in plaats daarvan de vrouw een ogenschijnlijke vergissing blijft nadragen, getuigt van een eenzijdige en rigide opstelling.

KIM 2918 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Belastingen, afdeling WOZ

De WOZ-waarde van een pand is in 2014 en in 2015 na bezwaar gehalveerd. Met dat gegeven vraagt de eigenaar in februari 2016 om ambtshalve vermindering van de WOZ over de jaren 2011, 2012 en 2013. Begin juni 2016 wijst de gemeente dat verzoek met een summiere onderbouwing af. Er is volgens de gemeente niet voldaan aan artikel 2 van het Uitvoeringsbesluit wet WOZ. De eigenaar legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. De gemeente geeft een inhoudelijke uitleg over de gang van zaken destijds en de totstandkoming van de waarde. Op basis daarvan gaat de ombudsman over tot sluiting van het dossier.

KIM 3746 Stedelijk Domein, sector Stedelijke Ontwikkeling, afdeling Omgevingsplannen

Een vrouw heeft een onderneming op het Hembrugterrein. Door de herinrichting van het terrein en de aanleg van een rotonde leidt de verkeersstroom niet meer langs haar onderneming. De vrouw en andere ondernemers lijden inkomstenderving. In juni 2016 schrijft de vrouw een brief aan het gemeentebestuur waarin zij haar zorgen uit. Zij geeft aan dat zij graag met de gemeente van gedachte wil wisselen. De gemeente stuurt een ontvangstbevestiging maar een inhoudelijke reactie blijft uit. De vrouw stuurt in november 2016 een herinnering. Opnieuw reageert de gemeente niet. Zij stuurt op in februari 2017 een tweede herinnering. De vrouw ziet zich genoodzaakt zich in april 2017 tot de ombudsman te wenden omdat de gemeente zich in stilzwijgen hult. De ombudsman stelt een onderzoek in. De wijkmanager Krommenie en Havenbuurt/Zaaneiland pakt de zaak op en nodigt de vrouw uit voor een gesprek. Het gesprek vindt plaats in mei 2017. Na het gesprek heeft de vrouw nog een aantal op- en aanmerkingen. De klachtcoördinator biedt aan uit te zoeken welke mogelijkheden er zijn om een schadeclaim in te dienen. Hij informeert de vrouw daarover in maart 2018 maar adviseert haar wel om juridische bijstand in te schakelen om te bezien of het starten van een procedure kansrijk is. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 3891 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Bedrijfsvoering, afdeling Straattoezicht

Een vrouw uit Zaanstad mailt de ombudsman. In de buurt waar zij woont, geldt betaald parkeren, daar heeft ze geen probleem mee maar er is ook een lagere school waar ouders hun kinderen met de auto halen en brengen. Volgens de vrouw parkeren ze daar zonder te betalen en dus wil zij haar geld voor de parkeervergunning terug. Ze heeft hierover al veel klachten ingediend en ook met de burgemeester gemaild. De gemeente heeft laten weten dat er wel degelijk gehandhaafd wordt maar dat er geen ernstige parkeerovertredingen zijn geconstateerd. Wel is er sprake van "kortdurende verkeersinfarcten" door werkzaamheden rond de school. De gemeente is niet bereid het geld voor haar parkeervergunning te restitueren. Als de ombudsman samen met de vrouw de situatie ter plekke gaat bekijken, wordt duidelijk dat het niet alleen om "het geld" gaat. Er ontstaan gevaarlijke situaties door het parkeergedrag van de ouders en de vrouw, en naar blijkt buurtgenoten, voelen zich niet gehoord door de gemeente. De ombudsman stelt dan ook aan de gemeente voor om samen bij de vrouw langs te gaan, de situatie te bekijken en met de vrouw in gesprek te gaan. De gemeente is daartoe bereid. Als de medewerker tijdens het bezoek de problemen van de vrouw erkent en gedeeltelijk onderschrijft en laat weten dat zij het oppakt maar vooral dat de vrouw haar kan bellen als er wat is, is de vrouw opgelucht en geeft ze aan dat haar klacht en

verzoek aan de ombudsman daarmee als afgehandeld beschouwd kan worden. De ombudsman kan zich hierin vanzelfsprekend vinden maar vraagt de medewerker wel om voorkomende gevallen eerder met de burger in gesprek te gaan.

KIM 4030 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, KlantContactCentrum, afdeling Burgerzaken

Een stel woont sinds 2009 in een voormalig kraakpand in Wormerveer. Beiden hebben psychische problemen en ontvangen een WIA-uitkering. De eigenaar wil geen toestemming verlenen voor inschrijving want wil geen woonbestemming op het pand. Ze wonen er echter feitelijk wel, hebben een huurcontract en betalen een huur van € 1000,- per maand. Omdat ze op het adres wonen moeten ze daar volgens de wet Basisregistratie Personen ook ingeschreven worden. Het stel heeft daar naar eigen zeggen veelvuldig contact over met de gemeente. Dit contact was zowel telefonisch als aan de balie. De gemeente stelt zich op het standpunt dat het stel zonder toestemming van de eigenaar niet ingeschreven kan worden. Omdat ze zich niet kunnen inschrijven, lopen de schulden in deze periode op. Het stel heeft psychische problemen en zit daarom in de WIA. Doordat ze jarenlang onverzekerd zijn, hebben ze alle ziektekosten zelf moeten voldoen. Daarnaast zijn er extra incassokosten voor de aflossing van de studieschuld gerekend (door de uitschrijving ontvingen ze geen acceptgiro's meer van DUO en hebben dus ook niets betaald). Tot slot hebben zij gedurende 5 jaar geen zorgtoeslag ontvangen als gevolg van de uitschrijving.

Het stel dient begin 2015 een klacht in. Deze klacht wordt ongegrond verklaard. Bij de afhandeling zit wel een verhuisformulier waarmee het stel zich kan inschrijven op hun adres. Dan zou er een BAG-procedure gestart worden waarmee het stel alsnog op het adres ingeschreven zou kunnen worden. Dat gebeurt uiteindelijk. Maar dat laat onverlet dat de twee ongeveer vijf jaar uitgeschreven hebben gestaan en hierdoor bijvoorbeeld ook gekort zullen worden op hun AOW. Het stel dient in juni 2017 opnieuw een klacht in en wendt zich tot de ombudsman.

De ombudsman vraagt de gemeente om het dossier te raadplegen ten aanzien van de contactmomenten met het stel: is ergens uit op te maken dat ze zich in de periodes van uitschrijving geprobeerd hebben in te schrijven op hun adres? De gemeente stelt behalve een adresonderzoek niets te kunnen vinden. Het stel komt zelf uiteindelijk met een e-mail van begin 2015 waaruit het toenmalige standpunt van de gemeente blijkt.

De ombudsman acht het dan ook waarschijnlijk dat verzoekers wel degelijk contact hebben gehad met de gemeente vóór de bewuste mail uit 2015 in een poging zich in te schrijven op het adres. De ombudsman is dan ook van mening dat excuses en aan het stel hier op zijn plaats zijn. Daarin gaat de gemeente uiteindelijk mee. In een brief biedt de gemeente alsnog excuses aan ten aanzien van de fouten die zijn gemaakt. Met die brief kan het stel weer naar bijvoorbeeld de Sociale Verzekeringsbank en andere instanties om daar duidelijk te maken dat ze wel degelijk in Nederland verbleven hebben in deze periode. Daarnaast geeft de gemeente aan dat baliebezoekjes en telefoontjes nu wel allemaal geregistreerd worden in een nieuw systeem. Zaken zoals deze worden daarmee voorkomen.

KIM 4048 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Belastingen, afdeling Heffing en Invordering

Een vrouw moet rondkomen van een bescheiden inkomen. Zij ontvangt een WIA-uitkering en heeft hoge ziektekosten. In 2016 vraagt zij kwijtschelding aan van gemeentelijke belastingen. Haar aanvraag wordt afgewezen. In juni 2017 ontvangt zij een aanmaning om de aanslag van € 646,- binnen 14 dagen te betalen. Zij kan de aanslag niet betalen. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. De afdeling Heffing en Invordering laat weten dat geen kwijtschelding was verleend vanwege teveel saldo. Met die uitspraak volgde de gemeente de uitkomst uit de geautomatiseerde toets die enkele maanden daarvoor was gedaan door het Hoogheemraadschap. Daarbij is geen acht geslagen op het (kort daarvoor) afgehandelde verzoek over 2015 toen wel kwijtschelding was verleend. De afdeling Heffing en Invordering stelt vast dat er geen sprake meer is van vermogen en zal daarom alsnog volledige

kwijtschelding verlenen voor het belastingjaar 2016. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4442 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een man benadert de ombudsman hij heeft problemen met de gemeente. Hij is zijn woning kwijtgeraakt en nu heeft de rechter besloten dat hij ook uit de opvang moet. De man staat op de wachtlijst voor andere opvang met de mogelijkheid om uit te stromen naar reguliere opvang maar daar is nu geen plek. Hij is de wanhoop nabij en weet niet meer wat hij moet doen. Hij heeft een uitkering maar is bang dat hij die ook kwijtraakt als hij dakloos wordt. Het blijkt niet mogelijk om een brief adres voor hem geregeld te krijgen. Wel worden er afspraken gemaakt om er voor te zorgen dat er maatwerk geleverd zal worden door de gemeente. Toch gaan er gedurende de procedure dingen mis onder meer veroorzaakt door een gebrekkige communicatie binnen de verschillende betrokken onderdelen van de gemeente. De zaak wordt dan wel voortvarend opgepakt door Werk en Inkomen. De ombudsman is aanwezig bij een gesprek tussen de man en zijn nieuwe klantmanager. Besloten wordt het verleden te laten rusten en samen de mogelijkheden te onderzoeken. Daarbij is wel van belang dat de man zeer regelmatig contact onderhoudt met zijn klantmanager en haar op de hoogte houdt. Dan blijkt de klantmanager de man ook nog aan tijdelijke woonruimte te kunnen helpen. Samen met het wijkteam zal een plan van aanpak worden opgesteld zodat de man vanuit de kamer kan doorstromen naar de opvang. De ombudsman is erg verheugd over deze voortvarende aanpak en werkwijze van de klantmanager Bijzondere Doelgroepen en sluit het dossier.

KIM 4656 Stedelijk Domein, sector Openbare Ruimte, afdeling Beheer

In de bomen in de straat bij een man bevindt zich veel dor hout. Hij meldt dit bij de gemeente voor het eerst in september 2014. In reactie op de melding laat de gemeente weten dat de bomen binnen 3 maanden zullen worden gesnoeid. Wanneer de gemeente deze toezegging niet nakomt, dient hij eind december 2014 een klacht bij de gemeente in. Medio april 2015 neemt de gemeente telefonisch contact met hem op en laat weten dat er spoedig werk van zal worden gemaakt. Mogelijk worden de bomen helemaal vervangen. Ook deze toezeggingen komt de gemeente niet na. Begin juli 2017 dient hij een nieuw verzoek in om de bomen te snoeien. Hij voegt er aan toe dat er nog steeds veel dood hout in de bomen zit. Hij verwijst daarbij naar zijn eerdere verzoek uit 2014. Begin augustus 2017 reageert de gemeente en zegt toe dat de melding bij de snoeiploeg wordt uitgezet, en dat de snoeibeurt binnen 4 weken wordt uitgevoerd. Eind september 2017 is er nog niets gebeurd. De man legt zijn klacht aan de ombudsman voor die de afdeling Groen en Water om een reactie vraagt. De afdeling reageert als volgt. Het is lastig om zaken terug te halen, daar komt bij dat er verschillende zaaknummers zijn aangemaakt. Een zaaknummer is achterhaald en die melding is zonder herkenbare actie afgehandeld. De teamleider heeft de betreffende collega hierop aangesproken en vanuit vergroten van bewustwording is aangegeven dat het zonder actie afhandelen van een melding tot dit soort klachten leidt. Aangesproken is dat hier beter op wordt gelet en dat bewoners actiever worden geïnformeerd over wat met de melding wordt gedaan. Wat betreft de vervanging van bomen is toegezegd om vervangingsmogelijkheden bij integrale projecten te bekijken. Aan de bewoners is toegezegd dit aan hen terug te koppelen. De toezegging is gedaan, maar helaas is verzuimd de melder hiervan op de hoogte te brengen. Intern is dit wel uitgezet, de vervanging van de bomen kan mee met een project dat voor 2020 op de uitvoeringsplanning staat. De gemeente zal de man hiervan op de hoogte brengen en een toelichting geven waarom we hiervoor kiezen. De laatste toezegging om te snoeien dateert van begin augustus 2017. Er zou binnen 4 weken worden gesnoeid. Begin augustus is ook een snoeiactie geweest maar de man heeft dat blijkbaar niet opgemerkt. De teamleider maakt medio oktober samen met een technisch medewerker een afspraak met de man om een en ander toe te lichten en na te vragen welke zaken bij hem nog spelen. Verder zal aan hem worden meegegeven dat we het qua terugkoppeling en communicatie niet op de juiste manier hebben opgepakt. De teamleider zal erop toezien dat de afdeling hier beter op gaat letten.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente met de meldingen van de man de afgelopen jaren erg slordig is omgegaan en er geen goede administratie is bijgehouden. Daar staat tegenover dat de gemeente de bomen begin augustus wel heeft gesnoeid maar dat de man dat blijkbaar is ontgaan. Nu de bomen inmiddels wel zijn gesnoeid en de afdeling Groen en Water contact met de man heeft opgenomen om de kwestie te bespreken, ziet de ombudsman aanleiding het dossier te sluiten.

KIM 4746 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een vrouw benadert de ombudsman, omdat zij tot twee keer toe volledig is gekort op haar gezinsuitkering. De reden hiervoor is dat zij onvoldoende mee zou werken aan het participatietraject. Haar man is ziek en ze heeft drie kinderen. Ze moet geld lenen van kennissen om haar kinderen te eten te geven. Haar huur heeft ze betaald van wat spaargeld en de toeslagen die zij binnen krijgt. Wel heeft ze nu een achterstand op de elektra. Haar bezwaar tegen deze afstemming is afgewezen. De ombudsman ziet de beslissing op bezwaar en vindt deze in ieder geval onvoldoende gemotiveerd. Ook vraagt de ombudsman zich af of er in het traject voorafgaand en het besluit voldoende rekening wordt gehouden met het gezin. De gemeente had ook kunnen besluiten om vier keer vijftig procent af te stemmen bijvoorbeeld. Als de vrouw inderdaad structureel niet zou meewerken met het participatietraject dan zou er vanuit de hulpverlening gesprekken met de vrouw gevoerd moeten worden over de mogelijke gevolgen van het structureel niet meewerken in belang van de kinderen. Handhaving laat weten dat het besluit uitvoerig besproken is met het wijkteam en dat die er achter staan. Ook laten ze weten dat als de vrouw de komende maand haar afspraken nakomt zij vijftig procent van één maand alsnog zal krijgen. Dit gebeurt. Als de ombudsman informeert bij het wijkteam over het gezin, laat het wijkteam weten dat zij zich er al langere tijd niet meer mee mochten bemoeien van Handhaving. De ombudsman verbaast zich zeer over de gang van zaken en de tegenstrijdigheid van verhalen en wil graag in gesprek met betrokken partijen. De ombudsman organiseert een intervisie. De gemeente Zaanstad geeft echter aan eerst een ander gesprek met de ombudsman af te willen wachten. Hier stemt de ombudsman mee in.

KIM 4829 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, KlantContactCentrum, afdeling Burgerzaken

Een man woont samen met zijn vrouw en kinderen. Zijn huwelijk loopt op de klippen en beiden gaan scheiden. De man verlaat de woning en leidt een zwervend bestaan. Hij slaapt op verschillende logeeradressen maar hij kan zich bij niemand in zijn netwerk inschrijven. Zijn (ex)vrouw zorgt ervoor dat de man wordt uitgeschreven. Als gevolg daarvan ontvangt hij geen post meer. Dit leidt er ook toe dat Zilveren Kruis zijn ziektekostenverzekering stopzet. Het Sociaal Wijkteam probeert voor de man een briefadres aan te vragen. De eerste twee aanvragen worden afgewezen maar na overleg ziet Burgerzaken aanleiding om voor de man een uitzondering te maken. De man kan zich weer bij Zilveren Kruis verzekeren. Zilveren Kruis weigert hem met terugwerkende kracht in de verzekering op te nemen. Het resultaat is dat de man als wanbetaler bij Zilveren Kruis te boek staat en dat hij een boete heeft gekregen. Vervelende bijkomstigheid is dat de man een operatie heeft ondergaan in de periode dat hij onverzekerd was. Hij moet de kosten daarvan zelf moet betalen. De man wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman stelt een onderzoek in en vraagt Burgerzaken waarom de man is uitgeschreven als voorzienbaar is dat dat tot problemen kan leiden. Burgerzaken laat weten dat de man nooit uit de Basisregistratie Personen is uitgeschreven. Het is dan ook onduidelijk waarom Zilveren Kruis de ziektekostenverzekering heeft beëindigd. Burgerzaken is bereid om contact met Zilveren Kruis op te nemen en naar de reden van de stopzetting van de verzekering te informeren. In eerste instantie ziet Zilveren Kruis geen aanleiding de verzekering van de man te herstellen omdat de man onbereikbaar was. Wanneer de ombudsman contact met Zilveren Kruis opneemt, ziet Zilveren Kruis aanleiding dat besluit te heroverwegen en de man toch in de verzekering op te nemen over de periode die hij onverzekerd was. De man is blij met deze uitkomst. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4877 Stedelijk Domein, sector Kennis en Expertise, afdeling Grondzaken

Een echtpaar krijgt een aanbod van de gemeente om een stuk grond grenzend aan hun perceel te kopen of te huren. Hierna ontstaat miscommunicatie, waarover het echtpaar in september 2017 een klacht indient. Zij hebben daarop na acht weken nog geen inhoudelijke reactie en evenmin een overeenkomst ontvangen en wenden zich tot de ombudsman. De ombudsman vraagt de gemeente om een reactie te sturen, waarna de gemeente alsnog akkoord gaat met verhuur van het stuk grond en excuses aanbiedt voor de vertraagde afhandeling. Dossier gesloten.

KIM 4955 Maatschappelijk Domein, sector Frontlijn, afdeling Vangnet

Een vrouw stuurt de ombudsman een email waarin zij vertelt al vier jaar ernstige overlast te ondervinden van een buurman. Niet alleen in huis, maar ook buiten haar woning wordt zij door hem lastig gevallen en uitgescholden. De vrouw is ten einde raad. Hoewel de verhuurder evenals het Veiligheidshuis op de hoogte is van alles wat er speelt, voelt ze zich in de kou staan. De ombudsman laat mevrouw weten navraag te gaan doen bij de gemeente om duidelijkheid te verkrijgen over hun rol en de stand van zaken. Na wat aandringen ontvangt de ombudsman het bericht dat er achter de schermen hard gewerkt wordt aan een oplossing. Omdat de ombudsman dit te vaag vindt, vraagt hij wat dit concreet betekent. Hij krijgt te horen dat de verhuurder aan de rechter toestemming heeft gevraagd de huurovereenkomst met de buurman te mogen beëindigen. Enkele weken later spreekt de rechter zijn vonnis uit en blijkt de vrouw opgelucht adem te kunnen halen. Een maand later neemt de ombudsman contact op met de vrouw en verneemt hij van haar dat zij zich voor het eerst na 4,5 jaar ellende weer prettig in haar eigen woning en woonomgeving voelt.

KIM 4990 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een man komt bij de ombudsman met vragen over zijn jaaropgave van 2016 en de uitkeringsspecificatie die hij in januari 2016 heeft ontvangen. De man wilde een correctie van de afgegeven jaaropgave 2016 en heeft daarom in april 2017 bezwaar aangetekend. Het bezwaar is niet ontvankelijk verklaard. De gemeente reageert inhoudelijk niet op de vragen van de man en daarom wendt hij zich tot de ombudsman. De ombudsman neemt contact op met de gemeente en vraagt of er nader gekeken kan worden naar de situatie van meneer. Dit wordt opgepakt waarna de ombudsman het dossier sluit.

KIM 5024 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, KlantContactCentrum, afdeling Burgerzaken

Na het beëindigen van haar relatie en een verblijf van drie jaar in het buitenland, keert een voormalig inwonster weer terug naar Zaanstad. Ze schrijft zich in bij burgerzaken. Op dat moment is de echtscheiding nog niet uitgesproken en daarom moet mevrouw een huwelijksakte overleggen. De huwelijksakte die zij met veel pijn en moeite en na tussenkomst van een lokale advocaat had verkregen, was niet voorzien van apostille en werd daarom niet geaccepteerd door de gemeente. De vrouw neemt contact op met de ambassade, maar ondanks alle inspanningen heeft zij niet binnen de gestelde termijn van zes weken de huwelijksakte met apostille kunnen inleveren bij de gemeente. De gemeente legt haar een boete op omdat zij niet alle vereiste stukken heeft geleverd. De vrouw dient een bezwaarschrift in. Daarop laat de gemeente weten bij haar standpunt te blijven. De vrouw wendt zich tot de ombudsman. Die vraagt de gemeente nog een keer te overwegen of de boete echt stand moet houden. Na het dossier nog eens tegen het licht gehouden te hebben, besluit de gemeente de boete te schrappen.

KIM 5039 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Bedrijfsvoering, afdeling Gebruikstoezicht

Een vrouw is eigenaar van een woning. Zij verhuurt de woning aan een andere vrouw. De gemeente controleert de hele buurt op onregelmatigheden zoals illegale bewoning, mensenhandel en hennepcultuur. Handhavers van de gemeente controleren ook de woning van

de vrouw. De afdeling Gebruikstoezicht stelt vast dat in de woning sprake is van illegale kamerverhuur en de woning heeft volgens de gemeente enige bouwkundige gebreken. De gemeente legt een last onder dwangsom op. De vrouw neemt contact met de afdeling Gebruikstoezicht op voor een mondelinge toelichting. Die krijgt zij naar eigen zeggen niet. Zij dient hierover een klacht in bij de gemeente. De klacht wordt buiten behandeling gesteld omdat de gemeente zich op het standpunt stelt dat medewerkers veelvuldig informatie hebben verstrekt. De vrouw bestrijdt dat. Voor meer informatie verwijst de gemeente haar naar de uitgebreide last onder dwangsom omdat daar alle benodigde informatie instaat en aanwijzingen hoe de overtredingen kunnen worden opgeheven. De vrouw gaat tegen de opgelegde last in bezwaar. Zij wijst onder meer op het feit dat handhavers van de gemeente de woning zonder toestemming noch rechtelijke machtiging hebben betreden. Verder schrijft zij dat de opgelegde dwangsom naar haar mening een smerige racistische, fascistische, dictatoriale, terroristische daad is. De gemeente verklaart de in het bezwaarschrift genoemde klacht ongegrond en vindt de verwijten en de door de vrouw gebruikte termen zeer ongepast. De vrouw wacht op een beslissing op bezwaarschrift.

De vrouw wendt zich tot de ombudsman. Haar klacht spitst zich toe op haar constatering dat de gemeente geen mondelinge toelichting wil geven op de last onder dwangsom. Daarnaast wil de vrouw dat de ombudsman een uitspraak doet over de vraag of de handhavers van de gemeente zonder toestemming de woning hadden mogen betreden. De ombudsman stelt een onderzoek in en leest in de last onder dwangsom dat de broer van de vrouw een aantal telefonische contacten met de gemeente over de last onder dwangsom heeft gehad. De ombudsman maakt daaruit op dat er wel contact is geweest. Daarnaast krijgt de vrouw nog de gelegenheid haar visie en vragen aan de gemeente voor te leggen in een hoorzitting. De ombudsman ziet daarom geen grond om de gemeente te vragen nog een toelichting te geven. Hij laat daarbij meewegen dat de gemeente de opmerkingen over racisme en fascisme etc. als zeer grievend heeft ervaren. Dit heeft de relatie met de gemeente geen goed gedaan. Wat betreft de stelling van de vrouw dat de handhavers van de gemeente de woning niet hadden mogen betreden merkt de ombudsman op dat de vrouw dit bezwaar in de bezwaarschriftprocedure naar voren heeft gebracht. De gemeente is nog in de gelegenheid om in de beslissing op bezwaarschrift daarop te reageren. De ombudsman kan geen onderzoek doen naar klachtelelementen die ook onderwerp zijn van een bezwaarprocedure. Voorkomen moet worden dat procedures door elkaar gaan lopen. De gemeente is aan zet en de ombudsman geeft de vrouw in overweging om de beslissing op bezwaarschrift af te wachten. Als zij zich niet kan vinden in de beslissing op bezwaar, kan zij in beroep gaan. De onafhankelijke rechter zal dan een uitspraak doen over de vraag of de gemeente de woning had mogen betreden. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5056 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Concernondersteuning, afdeling Communicatie en Kabinet

Een ambtenaar is door de gemeente ontslagen. Zijn advocaat is van mening dat er grote fouten zijn gemaakt in de ontslagprocedure. Hij heeft een klacht bij de gemeentesecretaris ingediend maar die concludeert dat er zorgvuldig is gehandeld. De advocaat is bij de Rechtbank in beroep gegaan tegen het ontslag maar legt de zaak ook aan de ombudsman voor. De ombudsman laat de advocaat weten dat hij in de regel geen onderzoek doet naar aangelegenheden die aan een rechter kunnen worden voorgelegd, aangelegenheden die onder de rechter liggen en aangelegenheden waarover een uitspraak is gedaan. Ook in deze zaak ziet de ombudsman om die reden geen aanleiding om onderzoek te doen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5197 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een jonen zit op kamertraining. Deze wordt betaald door middel van het Persoons Gebonden Budget (PGB). Een door de gemeente aangestelde bewindvoerder houdt de betalingen echter tegen vanwege vermeende fraude door de stiefvader, stelt de stiefvader zelf. Omdat de man deels een uitkering ontvangt van de gemeente is hij bang hierdoor in de problemen te komen. Hij vraagt de ombudsman om hulp. Deze wijst de man op het feit dat een dienst eerst zelf in

de gelegenheid moet worden gesteld om op een klacht te reageren. Hij biedt aan desgewenst de klacht voor de man door te sturen naar de gemeente. De stiefvader kan ook zelf een klacht indienen. De man laat niets meer van zich horen en het dossier wordt gesloten.

KIM 5218 Stedelijk Domein, sector Openbare Ruimte, afdeling Wijkonderhoud

Een vrouw maakt in augustus 2017 een melding openbare ruimte via de website van de gemeente. Zij krijgt hierop geen reactie en maakt twee maanden later nog een melding. Ook na verschillende telefoontjes en een belofte dat zij zou worden teruggebeld, heeft zij nog altijd geen inhoudelijke reactie ontvangen. Zij wendt zich tot de wethouder en tevens tot de ombudsman, die navraag doet bij de gemeente. Hierna neemt de gemeente contact op met de vrouw, biedt excuses aan voor de vertraagde behandeling en maakt een afspraak om bij haar langs te komen. Nu een en ander in gang is gezet, is er geen rol meer voor de ombudsman. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5253 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een man benadert de ombudsman, omdat hij vindt dat zijn uitkering ten onrechte geblokkeerd is. Hij heeft in oktober en november 2017 een paar weken gewerkt. Hij zegt dat hij dit netjes doorgegeven heeft en dus niet vindt dat zijn uitkering zomaar geblokkeerd had mogen worden. De man weet niet of zijn uitkering eenmalig is ingehouden of helemaal stopgezet is. Hij wil in ieder geval een klacht over indienen. De ombudsman zegt toe uit te zoeken wat er precies speelt. Hij informeert bij de gemeente die laat weten dat de uitkering inderdaad geblokkeerd is omdat er een melding van verricht arbeid en inkomsten is binnengekomen. Hierover is telefonisch contact opgenomen met de man en hem is een hersteltermijn geboden om alsnog de informatie betreffende de inkomsten in te leveren. Dit is gebeurd en uit deze informatie blijkt dat de man in december geen recht heeft op uitbetaling van zijn uitkering, omdat hij te veel verdient heeft in november. In januari zal zijn uitkering weer gewoon uitbetaald worden. Dit is ook besproken met de advocaat van de man. Deze zou akkoord gegaan zijn. Het feit dat de uitkering van de man verrekend moet worden met zijn inkomsten kan de ombudsman niets aan veranderen. Mogelijk heeft hij klachten over hoe dit is gegaan, maar het is lastig dat de advocaat van de man met deze wijze akkoord is gegaan. De ombudsman vraagt aan de man om even precies zijn wensen en verwachtingen te bespreken met zijn advocaat en te laten weten aan de ombudsman wat de uitkomst hier van is. Tot nader bericht sluit de ombudsman het dossier.

nieuwe dossiers

KIM 5271 Stedelijk Domein, sector Kennis en Expertise, afdeling Vakspecialisten

Een vrouw woont in een wijk waar een derde Turkse supermarkt komt. Op de betreffende locatie zat een Lidl. Zij klaagt zich over het feit dat er geen Hollandse supermarkt meer in de buurt is. Zij legt haar klacht aan de gemeente voor. De klachtencoördinator legt uit dat in het bestemmingsplan staat waar supermarkten zich mogen vestigen maar dat de gemeente vrijwel geen invloed heeft wat voor soort supermarkt er komt. De klachtencoördinator informeert de ambtenaren die zich bezig houden met het economisch beleid over de bezwaren van de vrouw. De vrouw kan zich in dit antwoord niet vinden en legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman laat de vrouw weten dat hij een onderzoek naar de gemeente kan instellen als hij een vermoeden van onbehoorlijk handelen heeft. In dit geval heeft hij dat vermoeden niet. De ombudsman merkt daarbij op dat hij geen onderzoek kan doen naar beleid. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5322 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

De gemeente versterkt een maatwerkvoorziening in de vorm van persoonsgebonden budget voor een elektrische fiets aan een man. De man begrijpt niet dat er in de beschikking staat dat hij een eigen bijdrage moet betalen, terwijl de fiets zijn eigendom wordt. De ombudsman legt de man uit dat de gemeente een eigen bijdrage vraagt en dat deze wordt berekend op basis van

zijn draagkracht. Aangezien hij al een eigen bijdrage voor een andere WMO voorziening betaalt, zit hij gezien zijn lage inkomen waarschijnlijk al aan zijn maximum. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5324 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Bedrijfsvoering, afdeling Gebruikstoezicht

Een echtpaar heeft overlast van hun buurman. De buurman voert op zijn terrein bedrijfsmatige activiteiten uit. 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. Volgens het echtpaar is een aantal van die activiteiten in strijd met het bestemmingsplan. De gemeente geeft geen gehoor aan verzoeken van het echtpaar om handhavend op te treden. Deze kwestie speelt al jaren en het echtpaar heeft zich eerder tot de ombudsman gewend. Die zag eerder geen aanleiding om onderzoek te doen. Onder meer omdat het echtpaar destijds een verzoek tot handhaving had ingediend en tegen een eventuele afwijzing bezwaar openstond. Inmiddels heeft de rechter uitspraak gedaan en de gemeente in het gelijk gesteld. Ook heeft de gemeente een nieuw bestemmingsplan vastgesteld. Het echtpaar stelt zich op het standpunt dat de gemeente bij de vaststelling van het bestemmingsplan rekening hadden moeten houden met de vele handavingsverzoeken met betrekking tot het perceel van de buurman. Het bestemmingsplan had als instrument gebruikt kunnen worden om de wijze van gebruik te kunnen reguleren. In de bestemmingsplanprocedure heeft de gemeente hier geen aandacht aan geschonken. Het echtpaar wil hierover met de ombudsman in gesprek. De ombudsman stuurt hen een uitnodiging. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 5378 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, KlantContactCentrum, afdeling Vergunningen

De eigenaar van een kleine jachthaven maakt bezwaar tegen de zijns inziens te hoge legeskosten voor de aanvraag van een omgevingsvergunning. In de nota staat dat ook als hij bezwaar maakt, hij de kosten dient te voldoen. Dat doet hij vervolgens. In de ontvangstbevestiging van het bezwaarschrift staat dat de betalingsverplichting is uitgesteld. Verbaasd neemt hij telefonisch contact op met zijn gemeente. Het blijkt dat de clause in de nota niet klopt. Omdat het om een hoog bedrag gaat dat deel uitmaakt van zijn bedrijfskapitaal verzoekt hij het gehele bedrag of de helft terug te storten op zijn rekening. Hij voelt zich benadeeld door de gemeente. De persoon die zijn bezwaarschrift in behandeling heeft is moeilijk te bereiken. De man legt zijn klacht voor aan de ombudsman. Omdat de man zijn klacht nog niet heeft ingediend bij de gemeente stuurt de ombudsman deze door. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5386 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, KlantContactCentrum, afdeling Burgerzaken

Een stel gaat trouwen om elkaars achternaam te mogen gebruiken en als gezin gezamenlijk beide achternamen te voeren. Echter, hun dochter blijft na het trouwen slechts één achternaam houden. Het stel vindt dit anno 2018 onbegrijpelijk en doet zowel hun beklag bij de gemeente als bij de ombudsman. De ombudsman zoekt contact met het Ministerie van Veiligheid en Justitie (die over het Naamrecht gaat). Hieruit blijkt dat er in de afgelopen jaren de vraag is gerezen of het Nederlandse naamrecht diende te worden herzien. De toenmalige Minister van Justitie heeft in 2008 een werkgroep opdracht gegeven een aantal aspecten van het naamrecht nader te bezien. De werkgroep heeft in 2009 het rapport Bouwstenen voor een nieuw naamrecht uitgebracht en doet daarin aanbevelingen tot wijziging van het naamrecht en de mogelijkheid voor het invoeren dubbele geslachtsnaam. Vervolgens heeft de Staatssecretaris

van Justitie dit eind 2012 aan de Tweede Kamer meegedeeld: Uitvoering van de door de Werkgroep gedane aanbevelingen, vergt een omvangrijke wetswijziging, waarvoor de capaciteit ontbreekt. Omdat er geen sprake is van een urgent probleem, geeft het Kabinet er de voorkeur aan om prioriteit te geven aan andere dossiers. De ombudsman informeert het stel hierover en wijst hen op de petitie van Laura Kraak in 2016 over recht op dubbele achternaam. Wellicht kunnen zij dit gezamenlijk nog eens onder de aandacht brengen. De rol van de ombudsman houdt hier op. Hij sluit het dossier.

KIM 5388 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een man neemt contact op met de ombudsman omdat er beslag op zijn loon is gelegd. Hij zou de inkomsten van zijn vriendin niet hebben doorgegeven. Medewerkers van de afdeling Uitkeringen hebben een huisbezoek afgelegd om de thuissituatie te beoordelen en te bekijken of de man voor een uitkering in aanmerking komt. Naar eigen zeggen heeft hij overal netjes op geantwoord, maar is hem niet verteld dat hij de inkomsten van zijn vriendin door moest geven. Na een aantal discussies en een gesprek met een jobcoach wordt het bedrag kwijtgescholden. Echter, enige tijd later blijkt dat hij alsnog moet betalen. Hij neemt contact op met de gemeente die hem niet terugbelt. Vervolgens stuurt de gemeente een brief naar zijn werkgever inzake loonbeslag. De man is daar niet van op de hoogte. Hij vindt dit een kwalijke zaak en neemt contact op met de ombudsman. Aangezien de gemeente eerst nog in de gelegenheid moet worden gesteld om op de klacht te reageren, biedt de ombudsman aan de klacht door te sturen. Omdat de ombudsman op dat voorstel geen reactie krijgt, sluit hij het dossier.

KIM 5418 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

De ombudsman ontvangt een klacht van iemand die anoniem wil blijven. Deze persoon wil het signaal delen dat de woonomstandigheden in opvanglocatie Souvel slecht zijn. Het is er druk, onhygiënisch, er is veel ruzie en er wordt te weinig zorg geboden. De ombudsman zoekt contact met de gemeente Zaanstad naar aanleiding van dit signaal. Het blijkt dat ook de gemeente de signalen heeft ontvangen. Naar aanleiding van de klachten is een rapport opgemaakt over de situatie. Vanuit het rapport is er een programma van eisen opgesteld waaraan Souvel moet voldoen. Vanaf dat moment is de toegang voor nieuwe bewoners stopgezet, waardoor het huidige aantal bewoners is teruggebracht tot zes. Zij worden goed gemonitord, door zowel het Sociale Wijkteam als het Jeugdteam. Op dit moment is de zorg op niveau. Als de opvang weer toegankelijk wordt voor nieuwe bewoners blijft er periodieke controle bestaan. De gemeente heeft de signalen dus goed opgepakt. Reden voor de ombudsman om het dossier te sluiten en de situatie alleen van afstand te blijven volgen.

KIM 5420 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, KlantContactCentrum, afdeling Callcentre

De ombudsman ontvangt een mail van een maatschappelijk werkster die het voor een cliënt mogelijk wil maken een urgentieaanvraag in te dienen met een beroep op de hardheidsclausule. De man heeft meerdere ernstige gezondheidsproblemen. Hij is dialysepatiënt en moet iedere nacht thuis acht uur dialyseren, daarnaast heeft hij hartproblemen. Door zijn ziekte is vijf jaar geleden zijn bedrijf failliet gegaan. De bank heeft zijn woning verkocht en daarna heeft hij op verschillende plekken gewoond. Nu is hij tijdelijk onderdak bij zijn zus maar dat stopt binnenkort. Door zijn gezondheidsproblemen is de maatschappelijke opvang niet passend. In Amsterdam heeft hij een postadres, maar dit levert geen binding op met de gemeente. Er moet qua huisvesting iets voor de man geregeld worden, maar geen enkele gemeente voelt zich verantwoordelijk. Omdat hij in Zaanstad zijn woning had en daar ingeschreven stond, wil hij daar een urgentieaanvraag indienen. Wanneer hij dit via internet probeert, loopt hij in het

systeem vast omdat hij de laatste twee jaar niet meer in Zaanstad woonde. Zo kan hij met geen mogelijkheid een beroep doen op de hardheidsclausule. De ombudsman neemt contact op met de gemeente en krijgt het advies in afwijking van de waarheid zodanig te antwoorden dat het lijkt alsof hij twee jaar in Zaanstad woont. In de toelichting kan hij vervolgens aangeven dat hij een beroep doet op de hardheidsclausule. Hiermee wordt voor de man de weg geopend om alsnog een aanvraag in te dienen. De ombudsman sluit het dossier.

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

De gemeente brengt een vrouw de kosten in rekening omdat zij een vuilniszak op onjuiste wijze zou hebben aangeboden. Haar adresgegevens zijn in de zak aangetroffen. De vrouw is het er niet mee eens omdat het niet haar vuilniszak was. Zij wendt zich tot de ombudsman. Omdat de gemeente nog niet in de gelegenheid is geweest om op de klacht te reageren, stuurt de ombudsman de klacht in overleg met de vrouw naar de gemeente door. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5467 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een man belt de ombudsman met een klacht over de gemeente. Hij heeft van de gemeente per ongeluk twee keer een toeslag ontvangen. Hij neemt contact met de gemeente op en stort het bedrag onder vermelding van zijn BSN terug. Vervolgens ontvangt hij enkele maanden later een brief van de gemeente waarin het bedrag wordt teruggevorderd en met een boete wordt bedreigd. De man is hier boos over en belt met de gemeente. Dit gesprek wordt afgekapt door de gemeente hetgeen de man onbeleefd vindt. Hij dient hierover twee klachten in. De gemeente begrijpt de frustratie van de man betreffende de klacht over de terugvordering. Doordat het kenmerk niet was vermeld bij het terugstorten, is dit niet direct gekoppeld aan het openstaande bedrag. De gemeente begrijpt dat hij van de brief is geschrokken en biedt haar excuses aan. Ook zegt de gemeente dat de man het bedrag uiteraard niet terug hoeft te betalen. Wat betreft de tweede klacht stelt de gemeente zich op het standpunt (nadat zij het gesprek hebben teruggeluisterd) dat de ambtenaar de verbinding na aankondiging geoorloofd verbroken heeft, omdat juist de man heel erg onbeschoft werd. Voor de ombudsman is van belang dat de gemeente het misverstand betreffende de brief heeft erkend, opgelost en excuses gemaakt. Mogelijk is de man nog teleurgesteld dat hij na het geëscaleerde gesprek niet door de gemeente is teruggebeld. Na overleg met de man blijkt hij verder geen behoefte te hebben aan opnieuw in gesprek te gaan met de gemeente of gezamenlijk de band terug te luisteren. De ombudsman sluit derhalve de klacht af en bespreekt verder met de gemeente wat hun protocol is betreffende gesprekken die escaleren en daardoor beëindigd (moeten) worden. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5472 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Voorzieningen

Een man stuurt als klacht enkel een behandeling van bezwaar van de gemeente naar de ombudsman op. Hij heeft een aanvraag bijzondere bijstand ingediend voor juridische kosten terwijl hij in een andere gemeente woont. Zaanstad verwijst hem naar zijn huidige gemeente. De man zegt dat hij vindt dat de gemeente Zaanstad (waar hij vroeger woonde) moet betalen omdat hij de kosten gemaakt zijn in procedures tegen de gemeente Zaanstad. Als de ombudsman opbelt zegt hij dat het niet zozeer gaat om het geld, maar dat er andere dingen spelen. De Ombudsman vraagt hem per mail om nadere informatie maar het wordt niet duidelijk wat het probleem is. De ombudsman belt de man maar ook dan wordt niet duidelijk waar het om gaat. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 5476 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, Belastingen, Heffing en Invordering

Een vrouw beschikt over een parkeervergunning in 2017. Eind 2017 vergeet zij voor 2018 te betalen. Een herinneringsbrief die de gemeente eind 2017 verstuurt, ontvangt zij niet. Net in de eerste week van 2018 is de vrouw met vakantie en legt de gemeente haar 5 naheffingsaanslagen op. Zij gaat tegen de naheffingsaanslagen in bezwaar maar haar bezwaren worden ongegrond verklaard. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman stelt een onderzoek in. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 5501 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Financiën

Een vrouw zit in een schuldhulptraject en ontvangt desondanks nog aanmaningen. Ze neemt daarover contact op met de gemeente maar hoort niets. Daarnaast heeft ze een vraag over de duur van haar traject, omdat ze al flink aan het aflossen is. Omdat een reactie uitblijft, wendt ze zich tot de ombudsman. Die vraagt de gemeente de vragen alsnog te beantwoorden. Onder andere vanwege de afwezigheid van de behandelend medewerker duurt dat even. Wanneer het contact is hersteld, laat de vrouw weten tevreden te zijn. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5513

Een man klaagt zich bij de ombudsman. Zijn vrouw woont in een verzorgingshuis in Zaanstad maar na een conflict heeft de man een bezoekverbod gekregen. De man gaat bij het Sociale Wijkteam langs, die contact met de instelling opneemt, maar niets voor de man kan betekenen. De man vraagt de ombudsman om hulp maar omdat het geen gemeentelijke instelling betreft, is de ombudsman niet bevoegd. De ombudsman verwijst de man door naar Adviespunt Zorgbelang voor ondersteuning bij zijn klacht. De ombudsman hoopt dat het met bemiddeling lukt om de man zijn vrouw weer te laten bezoeken.

KIM 5514 Stedelijk Domein, sector Stedelijke Ontwikkeling, afdeling Omgevingsplannen

Een man woont in een industrieel gebied en ondervindt evenals zijn burens de nodige (geluids)overlast. Zij trekken hierover aan de bel bij de gemeente. De man en zijn burens zijn niet tevreden over de wijze waarop dit wordt opgepakt. De man wendt zich tot de ombudsman. De man stuurt ondanks verzoek geen nadere informatie aan de ombudsman, die daardoor niet kan beoordelen of er een rol voor hem is weggelegd. Vervolgens laat de man weten dat er een bemiddeling is opgestart. Gelet op die ontwikkeling laat de ombudsman de man weten dat hij het dossier niet in behandeling neemt en het dossier sluit..

KIM 5523

Een moeder van een gepest meisje op een basisschool in Zaanstad is niet tevreden over de klachtafhandeling van de school en neemt daarover contact op met de Kinderombudsman. De Kinderombudsman heeft geen bevoegdheid en de moeder kan haar klacht indienen bij de inspectie van onderwijs. De Kinderombudsman verwijst haar door. Het meisje is ondertussen gestart op een nieuwe basisschool.

KIM 5550

Een vrouw trekt bij een oude bekende in omdat het thuis onveilig. Ze ziet dat de bekende hulp en zorg nodig heeft. Ze probeert haar zelf te helpen en schakelt het Sociaal Wijkteam in. Helaas ontstaat er een conflict tussen de vrouw, de bekende en de VVE over onder meer opgeslagen spullen van de vrouw in de berging. Het loopt uit de hand en de politie komt er aan te pas. De vrouw geeft aan nu haar spullen terug te willen en een groot gedeelte van het geld dat zij heeft uitgegeven aan de oude bekende. De vrouw is doorverwezen naar het juridisch loket. Zij had verder geen klacht over het Sociaal Wijkteam.

KIM 5588 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Belastingen, afdeling Belastingen

Een vrouw bezoekt haar dochter die in verwachting is. De dochter activeert de digitale bezoekersvergunning en meldt de auto van haar moeder via een app aan om parkeerbelasting te betalen. Desondanks legt de gemeente de vrouw een naheffingsaanslag op. De vrouw gaat tegen de beschikking in bezwaar. Zij overlegt een screenshot van de digitale aanmelding maar de datum die daarop vermeld staat is van een dag later. De gemeente wijst het bezwaarschrift af. Toen de auto geparkeerd stond was er geen parkeerbelasting betaald. De vrouw kan zich daarin niet vinden en wendt zich tot de ombudsman. Zij wijst op het feit dat haar dochter een zware zwangerschap heeft en dat er iets fout is gegaan met het digitaal aanmelden van de auto om te parkeren. De ombudsman laat de vrouw weten onvoldoende aanknopingspunten te hebben om de gemeente te vragen om de opgelegde naheffingsaanslag te heroverwegen. De ombudsman stelt een onderzoek in. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 5590 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Leerplicht

Een vrouw dient een klacht in over Leerplicht bij de gemeente. De gemeente nodigt haar uit voor een gesprek om de klacht te bespreken. Van dit gesprek is geen verslag gemaakt. Strekking van de klacht was dat de vrouw het op prijs stelt om afspraken te maken via de mail en niet telefonisch. De vrouw stoort zich aan de ondertoon in de communicatie. Zij is niet tevreden over het handelen van de leerplichtambtenaar. De ombudsman neemt de zaak in onderzoek. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 5596

Een vrouw wendt zich tot de ombudsman en vraagt om hulp bij het indienen van een klacht over de gemeente Zaanstad. Zij schrijft niet waar de klacht over gaat. De ombudsman verwijst haar naar de voorliggende klachtenprocedure van de gemeente en sluit het dossier.

KIM 5634 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Bedrijfsvoering, afdeling Straattoezicht

Een man beschikt over een Gehandicapten Parkeerkaart voor hem als passagier. Op de kaart staat dat deze bij gebruik zichtbaar achter de voorruit moet liggen. De man ontvangt een brief van de gemeente dat de GPK vanaf 1 januari 2017 niet meer zichtbaar in de auto hoeft te liggen. Ook op de site van de gemeente staat dat de kaart niet zichtbaar in de auto hoeft te liggen als de auto binnen een betaald parkeren gebied geparkeerd staat. Auto's met een GPK moeten wel op een officiële parkeerplaats staan tenzij er sprake is van een woonerf. Op een woonerf hoeft de auto niet op een parkeerplaats te staan maar dan moet de kaart wel zichtbaar in de auto liggen. De man rijdt met iemand mee. Eerder had hij de auto al digitaal aangemeld. Zij parkeren de auto op een woonerf maar niet op een parkeerplaats. De man is in de veronderstelling dat hij de kaart niet achter de voorruit hoeft te leggen omdat hij in een betaald parkeren gebied staat. Hij is dan ook onaangenaam verrast als een buitengewoon opsporingsambtenaar een boete voor een verkeersovertreding oplegt. Hij treft een aankondiging van beschikking achter de ruitenwisher van de auto aan. De eigenaar van de auto moet € 104,- betalen omdat de auto op een woonerf stond maar niet op een parkeerplaats. De man kan zich daar niet in vinden. De auto waarin hij meereed mag namelijk wel op een woonerf worden geparkeerd. Bovendien is hij in de veronderstelling dat de kaart niet zichtbaar in de auto hoeft te liggen. Hij ziet door de bomen het bos niet meer. Hij dient een klacht in bij de gemeente die hem wijst op de regels die in de folder staan. De man kan zich in deze

afwijzing niet vinden en legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 5638 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Bedrijfsvoering, afdeling Straattoezicht

Een vrouw belt voor haar zoon. Hij foldert en nu is er een adressticker met zijn naam en adres bij een berg afval gevonden. Hij vermoedt dat de adressticker die bij een stapel folders hoort, uit de vuilnisbak is gewaaid. De afdeling Straattoezicht heeft haar zoon een factuur van € 129,- gestuurd voor de kosten voor verwijdering van het afval. De vrouw vindt dat de kosten onterecht in rekening zijn gebracht. De ombudsman wijst de vrouw op de voorliggende klachtenprocedure bij de gemeente. Later verneemt hij dat de gemeente toch aanleiding zag om de verwijderingskosten ongedaan te maken. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5674 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Belastingen, afdeling Belastingen

Een vrouw is verhuisd en ontvangt een aanslag van de gemeentebelastingen. Omdat zij van een uitkering leeft vraagt ze kwijtschelding aan. Door de verhuizing stond er echter 'teveel' geld op haar rekening waardoor de kwijtschelding werd afgewezen. Ook haar bezwaarschrift wordt afgewezen. Ten tijde van het bezwaarschrift voldeed ze wel weer aan de voorwaarden, maar er wordt alleen naar de eerste aanvraag gekeken. De vrouw vindt dat niet eerlijk en zou graag zien dat haar aanvraag goedgekeurd wordt. Ze heeft inmiddels een aanmaning ontvangen. De Belastingdienst is een preferente schuldeiser en houdt dus geen rekening met andere schulden of andere uitgaven zoals een verhuizing. Deze regels zijn wettelijk vastgelegd in de Leidraad invordering gemeentelijke belastingen Zaanstad. De ombudsman toetst of de gemeente de regels behoorlijk uitvoert. In dit geval hebben zij de regels juist toegepast, hun beslissingen juist gemotiveerd en op tijd verstuurd. De ombudsman ziet daarom geen aanleiding voor verder onderzoek en gaat over tot sluiting van het dossier.

KIM 5681 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

De ombudsman ontvangt een cc van een mail die gericht is aan de klachtencoördinator van de gemeente. Hierin beklagt een man zich over de reactie die hij heeft ontvangen op zijn klacht waarin hij overlast meldt. Ook schrijft hij welke acties hij heeft ondernomen en dat dit allemaal geen resultaat heeft opgeleverd. De ombudsman besluit navraag te doen bij de gemeente en verneemt dan dat de klacht van de man oorspronkelijk slechts een regel bevatte en op basis daarvan is hij verwezen naar zijn verhuurder. In het gesprek dat de ombudsman heeft met de gemeente wordt afgesproken dat de gemeente aan de hand van alle nieuwe informatie nogmaals beoordeelt of er aanleiding is actie te ondernemen. De gemeente zal reageren op de mail van de man en voor de ombudsman is er dan ook op dit moment geen rol weggelegd.

KIM 5741 Stedelijk Domein, Sector Openbare Ruimte, afdeling Realisatie

In de straat waar een man woont, vervangt de gemeente het riool. Het nieuwe riool ligt een meter hoger dan het oude riool. Als gevolg daarvan ligt de afvalwaterleiding niet meer op afschot. Het afvalwater moet zijn weg omhoog vinden. De man vreest dat er verstoppingen zullen optreden. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor. Aangezien de gemeente nog niet in de gelegenheid is geweest om op de klacht te reageren, stuurt de ombudsman de klacht - in overleg met de man - naar de gemeente door. Indien de man niet tevreden is met het antwoord, kan hij zich opnieuw tot de ombudsman wenden. De ombudsman sluit het dossier.

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

Een man bezit en woont in twee aaneengeschakelde woningen in Zaanstad. De grond is aan verzakking onderhevig. Na metingen is de man in 2013 door de gemeente op de hoogte gesteld dat de snelheid van verzakking van zijn woning extreem groot is en dat de staat van de fundering zorgelijk is. De gemeente heeft de man toen geadviseerd maatregelen te nemen. In 2017 heeft de gemeente nieuw onderzoek gedaan. Geconstateerd wordt dat de fundering van de woning is bezweken. De gemeente stuurt hem op 5 januari 2018 een voornemen tot handhavend optreden. De gemeente stelt hem in de gelegenheid een zienswijze in te dienen. Dat doet verzoeker. Hij geeft aan dat hij vanwege zijn werk (nachtdiensten) nog niet aan het herstel van de fundering is toegekomen. Ook geeft hij aan dat zijn woningen te koop staan. De gemeente wijst de zienswijze gemotiveerd af en ziet geen aanleiding om van handhaving af te zien. De gemeente gelast dat de fundering uiterlijk medio augustus 2018 is hersteld. De man wil uitstel en wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman ziet geen aanleiding om onderzoek te doen. De man moet gehoor geven aan de last onder dwangsom of gebruik maken van de openstaande bezwaar- en beroepsmogelijkheden. De ombudsman sluit het dossier.

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

Een man wendt zich tot de ombudsman omdat hij geen respons op zijn brieven krijgt van de gemeente. Hij schrijft de ombudsman over een voorval waarbij een jongeman buiten een sigaretje stond te roken. Plotseling stopt er een busje waaruit drie handhavers stappen en hem aanhouden omdat het daar verboden is te roken. De handhavers doen dat op een hele nare toon. De man vindt dat, tegen het licht gezien van wat er onlangs is gebeurd met het doodsteken van een jongen in Zaandam waar elke vorm van handhaving ontbrak, met daarnaast de gebeurtenissen in de wijk Poelenburg, het optreden van de gemeente te wensen over laat. De ombudsman vraagt de man om een nadere toelichting. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 5809 Maatschappelijk Domein, Jeugdteams

Een vrouw maakt gebruik van Huisvesting Ondersteuning Moeders en Zwangeren 'Homez'. Homez is onderdeel van Spirit dat huisvesting biedt aan kwetsbare vrouwen van 18 tot en met 23 jaar die zwanger zijn van hun eerste kind, of één kind hebben van maximaal twee jaar oud. De vrouwen hebben ondersteuning nodig om hun leven goed op de rails te krijgen. De vrouw is nu zwanger van haar tweede kind. Een voorwaarde van het traject is dat je niet zwanger raakt en het traject afmaakt. Aangezien ze opnieuw zwanger is, voldoet zij niet aan de voorwaarden om voor urgentie in aanmerking te komen. Zij wendt zich tot de ombudsman die een onderzoek in stelt. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 5864 Stedelijk Domein, sector Openbare Ruimte, afdeling Beheer

Een man wendt zich tot de ombudsman met het volgende. Van de ene op de andere dag is een bepaald voetpad afgesloten door middel van een schutting/houten hekwerk. De bewoners uit de buurt maken veelvuldig gebruik van dit voetpad om van de ene wijk naar de andere wijk te lopen. Als de man contact met de gemeente opneemt, weet de gemeente van niets. Ook het Hoogheemraadschap geeft geen duidelijke verklaring. De ombudsman verwijst de man naar de voorliggende klachtenprocedure van de gemeente en sluit het dossier.

KIM 5875 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Concernondersteuning, afdeling Communicatie en Kabinet

Een vrouw en drie medehuurlers woonden anti-kraak in een villa die via een beheerder in eigendom van de gemeente is. De villa heeft achterstallig onderhoud en er is sprake van water- en rioolluchtverlast. De huurders hebben daar veel over geklaagd maar de gemeente noch de

beheerder onderneemt actie. In februari 2018 zijn de brandweer en een loodgieter wezen kijken. Geconstateerd wordt dat er sprake is van een gevaarlijke situatie. Het water in de kruipruimte is mogelijk in contact geweest met de elektriciteit. De woning wordt onbewoonbaar verklaard en de gemeente brengt de bewoners voor een nacht onder in een hotel. Van de ene op de andere dag hebben zij geen dak boven hun hoofd. De bewoners vinden dat de gemeente/beheerder hen vervangende woonruimte moet aanbieden. Zij redeneren dat een bruikleenovereenkomst is te vergelijken met een huurovereenkomst en daarom willen zij aanspraak maken op huurbescherming. De beheerder biedt hen vervangende woonruimte aan maar de bewoners wijzen deze om verschillende redenen af. Zij leggen de zaak voor aan de wethouder voor die toezegt terug te bellen. Hij komt deze toezegging niet na. Na overleg met een advocaat besluiten ze de gemeente een aangetekende brief te sturen. Zij leggen de zaak aan de ombudsman voor die aanbiedt de zaak op de achtergrond te volgen. Wanneer de ombudsman niets meer van de vrouw hoort, sluit hij het dossier.