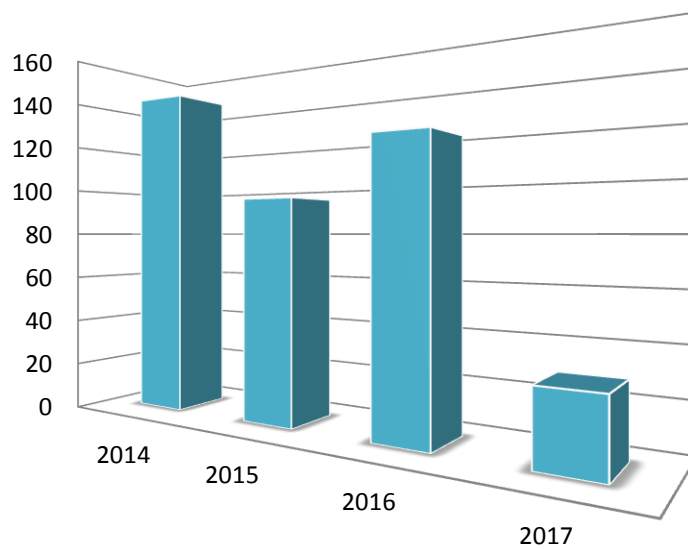


Kwartaalrapportage Gemeentelijke Ombudsman nr. 1 2017 Zaanstad

Inleiding

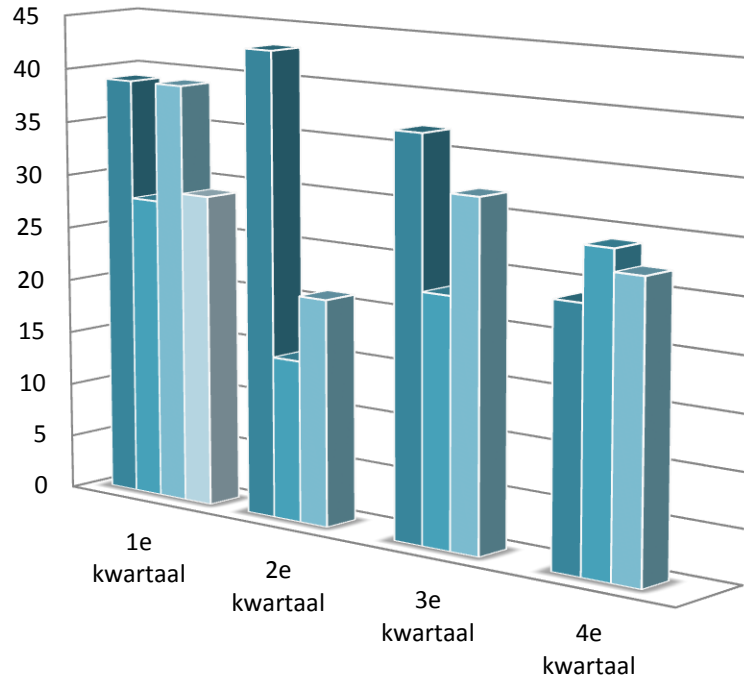
Nadat het aantal verzoeken dat bij de ombudsman binnenkwam sinds 2013 afnam, is het aantal verzoeken vanaf 2016 weer gestegen. In het 1^e kwartaal 2017 heeft de ombudsman 29 verzoeken tot onderzoek ontvangen. Dat komt overeen met het gemiddelde aantal verzoeken in 2016. In het 1^e kwartaal 2017 waren de verzoeken verspreid over 8 sectoren en 15 afdelingen.

Cijferoverzichten en analyse



	2014	2015	2016	2017
■ Aantal verzoeken	143	95	119	29

staafdiagram met het aantal ingekomen verzoeken dat de ombudsman in 2014, 2015, 2016 en 2017 heeft ontvangen.



	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
■ 2014	39	43	37	24
■ 2015	28	15	23	29
■ 2016	39	21	32	27
■ 2017	29			

staafdiagram met het aantal ingekomen verzoeken dat de ombudsman in 2014, 2015, 2016 en 2017 heeft ontvangen verdeeld over de kwartalen

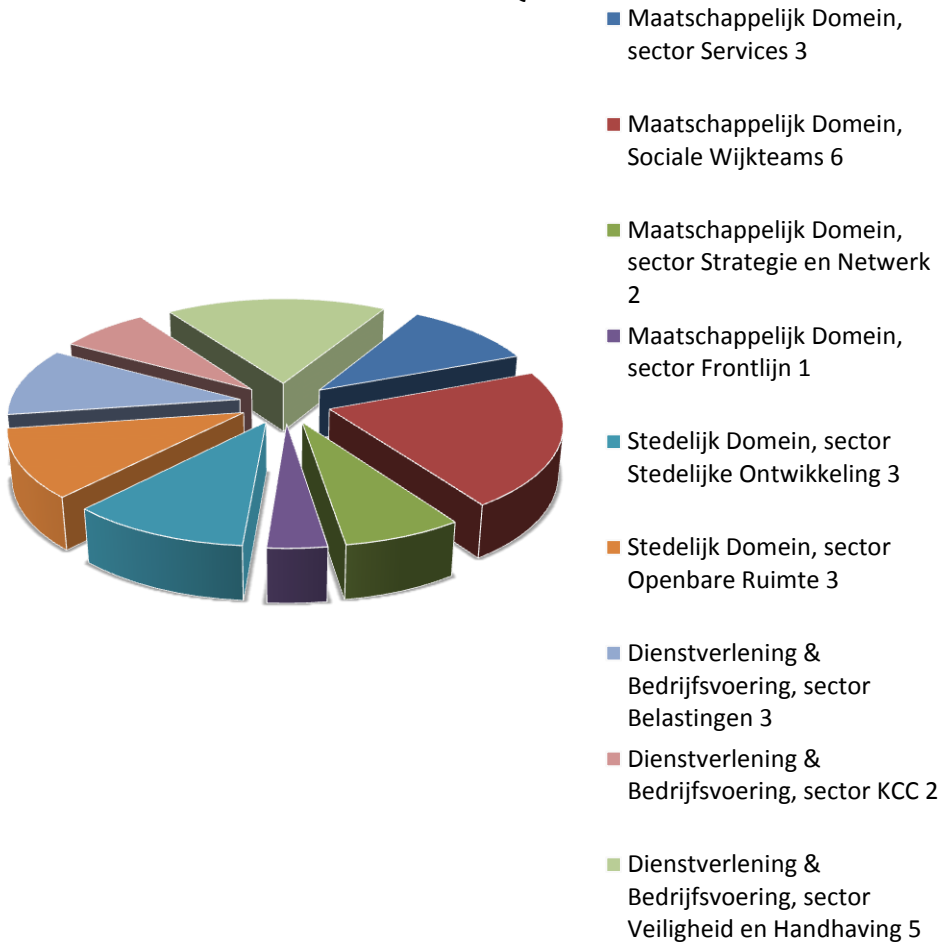
onderverdeling verzoeken naar sectoren

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. De meeste verzoeken kwamen binnen over de Sociale Wijkteams: 6. Over de sector Veiligheid en Handhaving 5, over de sectoren Service, Stedelijke Ontwikkeling, Openbare Ruimte, en Belastingen ieder 3. Over de sector Strategie en Netwerk en KCC ieder 2. Over de sector Frontlijn en HVC ontving de ombudsman 1 verzoek tot onderzoek.

2017 Q1



cirkeldiagram met het aantal verzoeken per sector in het 1^e kwartaal 2017

afgesloten zaken

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 man wendt zich tot de ombudsman. Het blijkt een complexe zaak ook gezien de psychische toestand van de man. Enige tijd later bezoekt de man opnieuw het spreekuur van de ombudsman. Een dag later dreigt zijn uitkering te worden ingetrokken. Hij had bankafschriften moeten overleggen wat hij nog niet gedaan zou hebben. Hij is in de veronderstelling dat al wel gedaan te hebben. De ombudsman neemt direct contact met de gemeente op. De gemeente is bereid om de man een week uitstel te geven om de gevraagde informatie aan te leveren. De ombudsman vraagt de gemeente om het Sociale Wijkteam of de afdeling Vangnet erbij te betrekken. Dit, gezien de grote psychische problemen waarmee de man kampt. De gemeente gaat daarmee akkoord. De ombudsman sluit het dossier.

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

Een vrouw dient een aanvraag in bij de gemeente omdat de accu van haar elektrische fiets kapot is gegaan. De vrouw heeft slechte gewrichten en als zij niet blijft bewegen zal haar gezondheid binnen enkele jaren snel achteruit gaan. Als reactie op haar aanvraag wordt

mevrouw gebeld door een medewerker van het wijkteam. Deze medewerker stelt een cursus budgetteren voor wat bij mevrouw in het verkeerde keelgat valt. Ze neemt contact op met de Ombudsman en wij nemen contact op met de gemeente. Het blijkt een fout geweest te zijn op de afdeling en de gemeente besluit in gesprek te gaan met mevrouw. In dit persoonlijke gesprek komt de wens van mevrouw naar voren maar wordt ook gekeken naar aanpassingen in haar badkamer. De vrouw is dolgelukkig met de reparatie van haar fiets en de Ombudsman sluit het dossier.

KIM 2191 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een man uit Zaanstad stelt dat een van de Sociale Wijkteams van de gemeente Zaanstad hem niet goed geholpen heeft en hij daardoor zijn huis is kwijtgeraakt, waar hij met zijn dochter woonde. Zaanstad heeft de klacht onderzocht. Volgens het wijkteam hield de man zich niet aan afspraken, waardoor uithuiszetting is gevolgd. In Zaanstad worden alleen gezinnen met kinderen uitgezet als een alternatief voor het gezin bekend is. Dat was hier het geval. De man wil nu ook geen contact meer met het wijkteam om het gebeurde nader te bespreken. Het wijkteam en de burger hebben een andere kijk op wat er gebeurd is, hoe het hier is gegaan is nu niet meer vast te stellen. Dat ziet de ombudsman vaker. De vraag is in hoeverre burgers aangesproken kunnen worden op hun eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid aan de ene kant en een gemeente op haar verantwoordelijkheid om hulp te bieden aan de andere kant. Wel ziet de ombudsman dat de gemeente in dit geval de deur voor de burger openhoudt en opvolgende hulpverlening borgt. Aangezien de man niets meer aan de ombudsman heeft laten weten beschouwt de ombudsman de zaak als afgedaan.

KIM 2289 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Een jongen krijgt een boete wegens het rijden met zijn scooter over de Gedempte Gracht waar dat niet is toegestaan. De moeder van de jongen dient hierover een klacht in bij de gemeente. Ze bestrijdt de feiten en wijst erop dat het klakkeloos op de bon slingeren van deze overtreding niet bijdraagt aan het respect van jongeren voor handhavers. Ze vraagt waarom de handhaver het niet bij een waarschuwing heeft gehouden? In de reactie op haar klacht laat de gemeente weten dat de vrouw tegen de boete in bezwaar kan. De gemeente biedt ook een gesprek aan met de klachtbehandelaar. De vrouw legt de zaak ook aan de ombudsman voor. De ombudsman stelt vast dat de klacht in wezen een bezwaarschrift is tegen de boete. En daar kan de ombudsman geen uitspraak over doen. Het is aan de Officier van Justitie om te bepalen of de boete terecht is opgelegd. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 2406 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Gebruikstoezicht

Een vrouw dient drie verschillende klachten in. De eerste klacht gaat over een buurt-whatsapp waar ambtenaren gebruik van zouden maken. Deze ambtenaren zouden zich onder valse vlag hebben ingeschreven en zo dergelijke zaken die in de buurt spelen in de gaten houden. De tweede klacht gaat over het antwoord van het klantencontactcentrum. Als antwoord op de eerste klacht kreeg zij te horen dat dit iets is wat buiten de gemeente om gaat. Tot slot gaat de derde klacht over negatieve uitlatingen van ambtenaren op desbetreffende app. De klacht is nog niet eerder onder de aandacht van de gemeente geweest en daarom stuurt de Ombudsman de klacht in eerste lijn door naar de Gemeente Zaanstad. Het duurt een tijd voor de vrouw een antwoord ontvangt waarin de gemeente uitlegt wat er precies is gebeurd en wat de bedoeling is van de buurt-whatsapp. Ook nodigen zij mevrouw uit voor een gesprek om de klachtafhandeling persoonlijk te bespreken. Wanneer de vrouw aangeeft tevreden te zijn met de klachtafhandeling gaat de Ombudsman over tot sluiting van het dossier.

KIM 2567 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

De gemeente heeft beslag gelegd op de bijstandsuitkering van een man uit Krommenie. De man beklaagt zich bij de ombudsman dat de gemeente geen rekening houdt met de beslagvrije

voet. De ombudsman neemt contact op met de gemeente die opnieuw een berekening maakt waardoor de beslagvrije voet opnieuw (hoger) wordt vastgesteld. De ombudsman ziet geen aanleiding om verder onderzoek te doen en sluit het dossier. Toch neemt de man een tijdje later weer contact met de ombudsman op, het is niet met terugwerkende kracht gebeurd. De ombudsman doet navraag. De gemeente laat weten dat dat inderdaad niet het geval is geweest, ze doen dit alsnog. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 2595 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een echtpaar, allebei werkloos, heeft zich op de site van werk.nl aangemeld. Zij hebben een gesprek gehad met iemand van het sociaal wijkteam in Assendelft. Er werden volgens de man veel beloftes gedaan die niet werden nagekomen. De gemeente biedt volgens hem onvoldoende hulp en zij worden niet gewezen op mogelijkheden om hun situatie te verbeteren en het maken van een nieuwe start. De ombudsman wijst de man op de nog openstaande le lijns-klachtbehandeling door de gemeente en biedt aan de klacht door te sturen. Van Verzoeker is niets meer vernomen.

KIM 2658 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een alleenstaande moeder woonde op een tijdelijk adres en als ze daar uit moet is ze dakloos. Ze heeft twee keer een urgentieverklaring voor een sociale huurwoning aangevraagd. Deze aanvragen zijn afgewezen omdat ze nog geen twee jaar in de gemeente stond ingeschreven. Eind oktober 2016 gaat ze met haar dochter van drie jaar in een opvanglocatie wonen. Ze vindt de locatie niet goed voor haar en haar dochter, mede doordat ze zich niet prettig voelt bij de andere bewoners. Inmiddels staat ze twee jaar ingeschreven maar het lukt haar niet om zelfstandig een urgentie aan te vragen. In haar vorige buurt kreeg ze hulp van het wijkteam, maar haar begeleider van de opvang heeft het te druk. De ombudsman vraagt de gemeente of mevrouw in beeld is en of er gekeken kan worden of mevrouw meer hulp nodig heeft. De afdeling Vangnet van de gemeente laat weten dat de begeleider vanuit het oude wijkteam enkele dagen niet beschikbaar was, maar inmiddels samen met moeder urgentie heeft aangevraagd. De gemeente had al gesignaleerd dat er meer begeleiding in de opvang nodig is en stuurt daar dus op aan. Aangezien de gemeente oog heeft voor de hulpvraag van moeder en de andere mensen in de opvang, sluit de ombudsman het dossier.

KIM 2669 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Een vrouw wendt zich namens verschillende burens tot de ombudsman. Zij en haar burens hebben een brief gekregen van de gemeente dat ze € 127,- moeten betalen omdat hun afvalzak naast de container is aangetroffen. Op dat moment was de container defect of vol en dat hadden ze gemeld. In de brief van de gemeente lezen ze dat ze geen bezwaar kunnen maken en daarom vragen ze de ombudsman om advies. De ombudsman vraagt zowel van de gemeente als van de bewoners informatie en stukken op en vraagt de gemeente, op basis van de meldingen die de bewoners hebben gedaan van de volle/defecte container, om opnieuw naar de zaak te kijken. Hoewel je je huisvuil ook wanneer een container vol of defect is niet naast de container mag plaatsen, ziet de gemeente in dit geval aanleiding om de boete om te zetten in een waarschuwing. Daarbij speelt mee dat de buurtbewoners verschillende meldingen hebben gedaan. De bewoners zijn erg blij en opgelucht en de ombudsman waardeert de coulante opstelling van de gemeente.

KIM 2683 Maatschappelijk Domein, Sector Frontlijn, afdeling Toegang

Een man heeft autisme en heeft hiervoor via de WMO ambulante begeleiding van Stichting Voorzet waarvoor hij maandelijks een bijdrage van € 19,40 moet betalen. De man zegt dit vanwege schulden niet te kunnen betalen. Hij schakelt de ombudsman in. Die ziet de dat de eerste lijn nog niet is doorlopen en vraagt daarom aan de gemeente om deze man op weg te helpen. De gemeente laat weten dat zij zijn schuldhelpverlener hebben ingeschakeld. Die zegt weer op haar beurt dat het wettelijk is bepaald dit bedrag te betalen en dat de man dit zelf in

zijn eigen budget plan kan en moet regelen, gelet op het feit dat hij zijn eigen financiële huishouding regelt. Dit is ook met de man zelf besproken. Bij deze omstandigheid ziet de ombudsman geen rol meer voor hem en sluit het dossier.

KIM 2714 Stedelijk Domein, sector Openbare Ruimte, afdeling Realisatie

De gemeente Zaanstad is bezig met herinrichting van het rioleringsstelsel. Tijdens een inloopavond over dit onderwerp gaf de gemeente aan dat het niet mogelijk is het riool in de Wilhelminastraat aan te leggen. Dit staat echter wel op de tekeningen van dit project aangegeven. De gemeente stelt dat de bewoners zelf voor aansluiting op het rioleringsstelsel dienen te zorgen. Een bewoner vraagt om opheldering door de gemeente maar krijgt geen reactie op herhaalde verzoeken en vraagt de ombudsman om hulp. De ombudsman stuurt de klacht ter behandeling door naar de gemeente. De gemeente neemt telefonisch contact op met de bewoner en biedt excuses aan voor het uitblijven van een reactie en geeft nadere uitleg over het project. Het is voor de bewoners niet nodig om de nieuwe riolering aan te sluiten. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 2756 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Gebruikstoezicht

Mevrouw is verhuisd en ondervindt problemen in haar nieuwe buurt. Hiervoor woonde er een oude mevrouw die naar een verzorgingstehuis is verhuisd. Toen zij het huis kocht werd haar tuin gebruikt als stortplaats en was er een aanbiedplaats voor klike's. Zij heeft in mei 2015 een schutting geplaatst om ervoor te zorgen dat de klike's niet in haar tuin worden gezet. In mei 2016 ontving zij een brief van de gemeente met de mededeling dat zij haar schutting moet verwijderen. Buren hebben een handtekening actie opgezet en een klacht ingediend bij de gemeente. Mevrouw heeft meerdere malen een gesprek aangevraagd met de gemeente maar helaas; de gemeente is de eigenaar van de tuin en er is dus geen sprake van een besluit waar mevrouw tegen in bezwaar kan gaan. De gemeente zegt dat de vrouw de schutting moet verlagen tot 1 meter. Mevrouw voelt zich gediscrimineerd omdat schuttingen in de buurt ook boven de 1 meter uitkomen. Mevrouw heeft bij Beter Buren aangeklopt en is met de buurt in bemiddeling gegaan. Hier is uitgekomen dat de hoeken van de schutting afgaan. Mevrouw is aangeschreven en de gemeente wil dit niet wijzigen naar aanleiding van de buurtbemiddeling. De gemeente wil dat mevrouw de schutting voor het nieuwe jaar heeft aangepast. De vrouw zegt dat dit niet gaat lukken omdat zij kampt met gezondheidsproblemen en de mankracht er niet voor heeft en daarnaast is zij er met de buurt uitgekomen. Ze bezoekt de Ombudsman op het spreekuur en die besluit bij de vrouw langs te gaan om de situatie te bekijken. Bij de schouw concludeert de Ombudsman dat er inderdaad meerdere schuttingen in de straat zijn van dezelfde hoogte. Hij heeft een gesprek met de betrokken ambtenaren en buurtbewoners. In de bespreking worden concrete afspraken gemaakt waar iedereen tevreden mee is. Er ligt op dit moment geen rol meer voor de Ombudsman en hij gaat dan ook over tot sluiting van het dossier.

KIM 2758 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een cliëntondersteuner van MEE AZ wendt zich tot de ombudsman. Zij heeft bij de gemeente een klacht ingediend over hoe het Sociale Wijkteam omgaat met zorgvragen van haar cliënte. Daardoor komt volgens haar de gezondheid van haar cliënte in het geding, omdat er geen passende voorzieningen worden geboden voor onder meer vervoer, de traplift en de badkamer. De ombudsman doet een spoedverzoek aan de gemeente. De gemeente pakt dit direct op en nodigt betrokkenen uit voor een gesprek. Uit de terugkoppeling van blijkt dat de kwestie door de gemeente alsnog adequaat en voortvarend wordt opgepakt. Daarom adviseert de ombudsman de cliëntondersteuner het gesprek aan te gaan en even af te wachten of de klacht door de gemeente alsnog naar tevredenheid wordt afgehandeld. Zo niet, dan kan zij opnieuw contact opnemen met de ombudsman. De ombudsman verneemt niets meer van de cliëntondersteuner en sluit het dossier.

KIM 2812 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Handhavers van de afdeling Straattoezicht treffen twee bruin papieren zakken met vuilnis aan naast de ondergrondse vuilcontainer. In een van de zakken zit een kassabon van een bezorgservice. Uit de bon valt op te maken dat ene Kees op zaterdag 26 maart 2016 om 19:10 uur een Italiaanse pizza en een Kapsalon shoarma heeft besteld. Ook staat het bezorgadres op de bon. Een paar dagen later ontvangt een man die op dat adres woont een factuur verwijderingsbijdrage van € 127,- wegens het op onjuiste aanbieden van afval. De man kan zich daar niet in vinden aangezien de betreffende zakken niet van hem zijn en hij ze evenmin naast de afvalcontainer heeft neergezet. Hij laat dit de gemeente weten. Hij schrijft dat hij een milieupas heeft en hij zijn afval altijd op de juiste wijze in de ondergrondse afvalcontainer aanbiedt. Zijn adres staat weliswaar op de kassabon maar hij heet niet Kees. Hij heet Pieter en hij eet als sportman nooit junkfood. Het op de bon vermelde telefoonnummer is niet zijn telefoonnummer. Tot slot was het weekend dat het eten is besteld en de zakken zijn gevonden niet thuis. Hij zegt dat te kunnen aantonen met GPS-gegevens. Hij ontvangt antwoord van de afdeling Straattoezicht die hem laat weten de vordering door te zetten omdat uit het bewijsmateriaal dat de man heeft overgelegd niet valt op te maken dat de man dat weekend niet thuis was. De man is er het niet mee eens en legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman bestudeert alle stukken vindt het relaas van de man geloofwaardig en vraagt de afdeling Straattoezicht hun handelwijze te heroverwegen. De afdeling Straattoezicht weegt de zaak af en ziet aanleiding om de vordering ongedaan te maken. De ombudsman sluit het dossier

KIM 2830 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

De adresgegevens van een man worden aangetroffen in een onjuist aangeboden vuilniszak. De gemeente brengt de man de verwijderingskosten van € 127,- in rekening. De man kan zich er niet vinden. Hij was namelijk niet zijn vuilniszak. Het was de vuilniszak van een vriend die enkele kilometers verderop de vuilniszak naast de ondergrondse afvalcontainer heeft geplaatst. De gemeente heeft deze vriend - wiens adresgegevens ook in de vuilniszak zaten - ook verwijderingskosten van € 127,- in rekening gebracht. De man legt zijn bezwaren aan de gemeente voor maar die ziet geen aanleiding de verwijderingskosten ongedaan te maken. De man legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. De afdeling Straattoezicht kijkt opnieuw naar de zaak en ziet alsnog aanleiding om de in rekening gebrachte verwijderingskosten ongedaan te maken. Het beleid van de gemeente is namelijk dat als er meer dan twee kilometer zit tussen de vindlocatie en het woonadres eerst een waarschuwing wordt gegeven. Daar komt bij dat als er twee adressen in een vuilniszak worden gevonden de verwijderingskosten maar één keer in rekening worden gebracht. De man is blij met het resultaat maar niet met het feit dat de gemeente pas serieus onderzoek blijkt te doen als de ombudsman een onderzoek instelt. De ombudsman sluit het dossier.

nieuwe dossiers

KIM 2918 Dienst 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 waardering onroerende zaken. De eigenaar legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. De gemeente geeft een inhoudelijke uitleg over de gang van zaken. Op basis daarvan gaat de ombudsman over tot sluiting van het dossier.

KIM 2946 Stedelijk Domein, sector Stedelijke Ontwikkeling, afdeling Omgevingsplannen

De exploitanten van een kinderboerderij wenden zich tot de ombudsman, omdat het proces van vergunningverlening volgens hen weinig soepel verloopt. Intussen wordt duidelijk dat de gemeente positief tegenover de plannen van de exploitanten staat maar dat er nog een aardige slag gemaakt moet worden om daadwerkelijk van het bestemmingsplan af te mogen wijken. Dat is iets tussen gemeente en exploitanten. Er is vooralsnog geen rol voor de ombudsman weggelegd.

KIM 2966 Stedelijk Domein, sector Stedelijke Ontwikkeling, afdeling Projectmanagement

Een man heeft een kavel in een nieuwe wijk in Zaanstad gekocht. Op de kavel heeft hij een huis laten bouwen. Er wordt volop gebouwd in de wijk. De wegen zijn echter nog niet aangelegd. De man moet over een blubberige bouwweg om zijn huis te bereiken. Auto's komen er in vast te zitten. De gemeente zou de bouwweg verharderen met bouwpuin maar dat is nog niet gebeurd. De man vraagt zijn contactpersoon bij de gemeente eens te komen kijken maar deze heeft aan dit verzoek geen gehoor gegeven. De man legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman ziet aanleiding om een onderzoek in te stellen. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 2972 Stedelijk Domein, sector Openbare Ruimte, afdeling Beleid en Ondersteuning

Een vrouw wendt zich tot de ombudsman omdat zij zich niet kan vinden in de tariefverhoging van de parkeervergunning met meer dan 10%. Zij heeft hierover contact opgenomen met de gemeente maar deze heeft haar laten weten dat de gemeente zelf over de hoogte van de tarieven mag beslissen. De vrouw vraagt wat de ombudsman voor haar kan betekenen. De ombudsman laat haar weten dat de parkeertarieven door de gemeenteraad worden vastgesteld. De ombudsman is niet bevoegd daarover te oordelen. Als zij het hier niet mee eens is kan zij dit in een raadsadres aan de gemeenteraad voorleggen. Over de informatieverstrekking over de tariefsverhoging kan zij bij de gemeente een klacht indienen. De ombudsman stuurt de klacht naar de gemeente door met het verzoek deze in behandeling te nemen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 3009 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een man en zijn vrouw verwachten een kindje en hebben op advies van o.a. de verloskundige hun woning in Zaanstad opgegeven. De woning was bijzonder ongeschikt voor een baby en als zij daar zouden blijven, dan zou het kind ergens anders onder gebracht moeten worden. Sindsdien heeft de man het gevoel gehad onvoldoende begeleid te zijn. Hij zit nu in de opvang, zijn kind is alsnog uit huis geplaatst en zijn urgentie is afgewezen. De motivering van de afwijzing is (volgens de man en zijn sociaal wijkteam begeleider) dat de man geen binding heeft met Zaanstad. Hij heeft er geen werk en geen naar schoolgaande kinderen. De man is verbolgen over dit feit, omdat hij al bijna 40 jaar in Zaanstad woont. Hij wil weten wat hij nu verder kan doen. De ombudsman neemt contact op met de gemeente Zaanstad om te vragen of de motivering inderdaad zo in elkaar zit en ook wil de ombudsman weten wie nu de regie neemt in de verdere begeleiding van dit gezin. Zaanstad legt uit dat de man en zijn sociaal wijkteam medewerkster de motivering van Zaanstad verkeerd hebben geïnterpreteerd. De man heeft wel binding met Zaanstad, maar binding alleen is onvoldoende om in aanmerking te komen voor een urgentie. Om de verdere begeleiding en afspraken hieromtrent te bespreken wordt er een uitvoerdersoverleg georganiseerd. Uit het gespreksverslag blijkt dat er goede afspraken worden gemaakt omtrent de begeleiding van het stel tijdens hun zoektocht naar hun woning. Ook worden er duidelijke afspraken gemaakt over de eventuele verdere persoonlijke begeleiding, ook ten aanzien van hun kind. Ondertussen zitten zij in de opvang en hebben een dak boven het hoofd. De ombudsman is blij dat er duidelijke afspraken zijn gemaakt met de man en zijn vrouw over wie hen waar in gaat begeleiden. Deze afspraken zullen voor de man ook op papier worden gezet. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 3030 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Klant Contact Centrum, afdeling Burgerzaken

Een echtpaar is door financiële omstandigheden hun woning kwijt geraakt. Ze verblijven af en aan bij verschillende kennissen. De vrouw zegt dat zij een briefadres heeft bij haar moeder. Echter het verzoek om een briefadres van de man bij een kennis is afgewezen. Hierdoor is de man nu geregistreerd als 'vertrokken naar het buitenland/onbekend'. Het echtpaar begrijpt het niet en benadert de Ombudsman. De Ombudsman neemt contact op met de gemeente Zaanstad, maar een terugkoppeling laat erg lang op zich wachten. Na 2 maanden, wanneer de drukte van de verkiezingen voorbij is, lukt het de Ombudsman om contact te krijgen. De gemeente legt uit dat het briefadres van de man is afgewezen, omdat hij geen inzicht wil geven in waar hij verblijft. De gemeente denkt dat de man gewoon ergens verblijft en dat betekent dat hij zich hier gewoon moet inschrijven. Het onderscheid tussen inschrijven op een adres en het krijgen van een particulier briefadres bij iemand is dat wanneer je je inschrijft je gewoon meetelt als bewoner op dat adres. Dit betekent dat het gevolgen heeft voor eventuele uitkeringen of toeslagen. Met een briefadres tel je niet mee als bewoner en zijn er dus geen gevolgen voor het inkomen. De gemeente vertelt dat de vrouw zich gewoon heeft ingeschreven bij haar moeder en als de man zich wil inschrijven bij de kennis is dit geen probleem. Een briefadres kent de gemeente echter alleen toe als iemand echt op straat slaapt. Hoewel de Ombudsman van mening is dat de gemeente hier wel erg streng hanteert, is het hem ook niet helemaal duidelijk of het echtpaar het onderscheid begrijpt. Hij probeert hierover contact op te nemen met het echtpaar. Reactie blijft echter lange tijd uit. De Ombudsman nodigt het echtpaar uit om naar het spreekuur in Zaanstad te komen. Als het echtpaar hier niet op reageert besluit de Ombudsman het dossier te sluiten.

KIM 3035 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Team Vangnet Zaanstad benadert de kinderombudsman. Een moeder verblijft sinds de zomer van 2016 met haar 2-jarige kind in een overbruggingswoning van het Leger des Heils in Zaanstad. Ze kan daar tot maart 2017 blijven maar de huisvesting daarna is nog onduidelijk. Ze woonden tot begin 2016 in onderhuur in Amsterdam, in een onveilige situatie. Ze stond toen in Amsterdam ingeschreven. De vrouw heeft tijdelijk onderdak gevonden bij een vriendin in Zaanstad en daarna bij het Leger des Heils. Er is contact tussen Team Vangnet en het project Kwetsbare Burgers van de gemeente Amsterdam maar dat heeft tot op heden nog niet tot een oplossing voor de vrouw en haar kind geleid. Discussiepunt is de regiobinding: aangezien de vrouw niet in Amsterdam woont, kan zij daar geen urgentie aanvragen. Maar de woontuur in Zaanstad is korter dan twee jaar, waardoor ze ook daar niet in aanmerking komt voor urgentie. Dit is een probleem waar de (Kinder)ombudsman regelmatig mee geconfronteerd wordt. In een rondetafelgesprek met alle betrokkenen wordt de situatie besproken. Amsterdam had bij het vertrek van moeder uit de onveilige situatie in Amsterdam noodopvang kunnen bieden, met eventueel zicht op uitstroom naar maatschappelijke opvang. Maar men is het er over eens dat moeder en dochter ondertussen meer binding hebben met Zaanstad, mede omdat moeder in Zaanstad in een traject naar werk zit. Besloten wordt dat Zaanstad de verantwoordelijkheid neemt bij het zoeken naar huisvesting voor moeder en kind. Ze mogen in de overbruggingswoning blijven totdat er een andere mogelijkheid komt. De Kinderombudsman sluit de zaak maar zal deze zijdelings blijven volgen. Ze neemt deze zaak mee in haar brief over de moeilijkheden rondom urgentie en regiobinding aan de wethouders Wonen van de Metropoolgemeenten.

KIM 3047 Maatschappelijk Domein, sector Frontlijn, afdeling Werk

De ombudsman ontvangt een klacht van een vrouw die nog door de gemeente moet worden behandeld. Omdat de vrouw in haar klacht ook melding maakt van een niet betaalde uitkering, vraagt de ombudsman aan de gemeente, vooruitlopend op de klachtbehandeling aan de vrouw kenbaar te maken waarom de uitkering geblokkeerd is en wat zij moet doen om hierin verandering te brengen. De gemeente neemt telefonisch contact op met de vrouw en vertelt

haar dat ze haar loonstroken niet heeft ingeleverd. Als ze deze alsnog inlevert, kan haar uitkeringsrecht worden vastgesteld en wordt de blokkade opgeheven. Hiermee is de gemeente tegemoet gekomen aan het verzoek aan de ombudsman. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 3076 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Gebruikstoezicht

Een echtpaar woont in een huis met een tuin. De tuin grenst aan het water. Op de erfafscheiding met de burens staat een schutting en in het water ligt een vlonder. De afdeling Gebruikstoezicht constateert dat de schutting iets hoger is dan toegestaan, ook de vlonder is groter dan mag. De gemeente besluit handhavend op te treden. Het echtpaar is het er niet mee eens. Zij constateren dat de gemeente met twee maten meet. Tegen overtredingen van anderen wordt niet opgetreden. Het echtpaar gaat in bezwaar maar wordt in het ongelijk gesteld. Het echtpaar besluit bij de rechtbank in beroep te gaan en legt de zaak tevens aan de ombudsman voor. Op grond van de Algemene wet bestuursrecht is de ombudsman niet bevoegd onderzoek te doen als een zaak aan de rechter is voorgelegd. De ombudsman legt dit aan het echtpaar uit en sluit het dossier.

KIM 3107 Maatschappelijk Domein, sector Strategie en Netwerk, afdeling Netwerken en Relaties

Een man van 90 beschikt over een gehandicaptenparkeerkaart (GPK) voor een passagier. De gemeente stuurt hem een brief dat de GPK wordt omgezet naar een digitale parkeervergunning. De man heeft daar bezwaar tegen omdat hij gedwongen wordt gebruik te maken van een computer en een smart Phone. Hij wordt daarmee afhankelijk van derden. Verder is de brief medio december 2016 verstuurd en gaat het systeem al op 1 januari 2017 in. Veel te kort dag. Ook moet hij een DigiD aanvragen. Tot slot lijkt het erop dat hij maar drie kentekens kan invoeren terwijl hij met meer verschillende auto's meerijdt. In reactie hierop belt een medewerker van de afdeling Vergunningen met de man om uitleg te geven. De man blijft met vragen zitten en vraagt de gemeente of er iemand langs kan komen voor een gesprek. De gemeente laat weten dat daar niemand beschikbaar voor is. De man dient een aanvraag in voor de nieuwe GPK maar verneemt niets meer. Verder zit hij nog met zijn onbeantwoorde vragen. Het legt de zaak aan de ombudsman voor die bij de gemeente naar deze zaak informeert. De wijkmanager Krommenie en Havenbuurt/Zaaneiland besluit bij de man op bezoek te gaan. De wijkmanager vertelt de man tijdens het bezoek hoe het nieuwe systeem werkt. Ook laat hij zijn mobiele telefoonnummer achter voor als de man nog vragen heeft. De man is tevreden met het bezoek en de geboden informatie. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 3111 Stedelijk Domein, sector Openbare Ruimte, afdeling Beheer

Een man wil graag dat de gemeente bij hem in de straat een boom kapt en onderhoud pleegt aan de berm. In april 2016 schrijft hij het college hierover een brief omdat de gemeente geen actie had ondernomen naar aanleiding van twee digitale meldingen. Pas in oktober 2016 neemt de gemeente telefonisch contact met de man op en vertelt dat het beheer en onderhoud van de berm bij het Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier ligt. De man wendt zich vervolgens tot het hoogheemraadschap. Het hoogheemraadschap laat de man weten dat het eigendom van de betreffende berm in het verleden aan de gemeente Zaanstad is overgedragen. Aangezien de man van het kastje naar de muur is gestuurd, legt hij de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman stelt een onderzoek in. Het afdelingshoofd Wijkbeheer en Onderhoud reageert en laat weten dat het voor de gemeente nog steeds niet duidelijk is wie voor het onderhoud verantwoordelijk is, de gemeente of het hoogheemraadschap. De gemeente wil de man niet de dupe laten worden van deze onduidelijkheid en besluit een onderhoudsploeg naar de desbetreffende locatie te sturen voor onderhoud. De gemeente zegt toe de boom te zullen snoeien als dat volgens het seizoen kan. Ook zal in overleg met de bewoners onderhoud aan de berm worden uitgevoerd. Op grond van deze toezeggingen, sluit de ombudsman het dossier.

KIM 3115 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een man dient eind november 2016 een aanvraag in voor een bijstandsuitkering. In het kader van de aanvraag leggen twee medewerkers van de afdeling Uitkeringen een huisbezoek bij de man af. De man ervaart het bezoek als heel onprettig. Eind januari 2017 kent de gemeente de man een bijstandsuitkering toe. De man kan zich niet vinden in het feit dat de gemeente een korting toepast omdat hij geen woonkosten zou hebben. De man gaat tegen het toekenningsbesluit in bezwaar en legt zijn klacht over de bejegening 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 naar de gemeente door. De gemeente neemt de zaak in onderzoek en biedt de man excuses aan voor het feit dat hij de communicatie met de medewerkers van de afdeling Uitkeringen onprettig heeft ervaren. De gemeente zal nog een aparte beslissing nemen op het door de ingediende bezwaarschrift. De ombudsman verneemt geen reactie meer van de man of hij zich in de klachtafhandeling kan vinden. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 3154 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een vrouw belt met een aangrijpend verhaal. Het betreft vooral een conflict met haar burens. Omdat het erg ingewikkeld is, vraagt de ombudsman of zij informatie wil opsturen of naar het spreekuur wil komen. Zij zegt toe stukken te sturen. Dit gebeurt echter niet, en ook na herhaald telefoneren krijgt de ombudsman geen contact. Hij sluit daarom het dossier.

KIM 3158 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Een man heeft van de gemeente een rekening verwijderingskosten vuilniszak gekregen van € 127,. Zijn adresgegevens waren in december 2016 aangetroffen in een vuilniszak op straat. Rond die tijd zijn er ter plaatse ook ondergrondse afvalcontainers geplaatst. De man heeft van HVC een pasje gekregen. Hij erkent dat hij de vuilniszak op straat heeft gezet, maar volgens hem op een andere plaats dan waar de vuilniszak is aangetroffen. Hij verklaart niet te hebben geweten dat hij zijn vuilniszak niet meer op straat mag zetten terwijl alle bewoners dat tot op de dag van vandaag doen. Hij is er ook van overtuigd dat hij de enige is die verwijderingskosten in rekening zijn gebracht. Hij is tegen de vordering 'in bezwaar' gegaan maar zijn 'bezwaarschrift' is ongegrond verklaard. Hij bezoekt de Ombudsman op het spreekuur in Zaanstad en doet zijn beklag. De ombudsman besluit naar aanleiding hiervan een schouw te organiseren samen met medewerkers van de afdeling Handhaving. Bij aankomst is het probleem betreffende het fout aangeboden afval meteen duidelijk. Er ligt een berg grofvuil en een paar aangevreten vuilniszakken. Het lijkt op een structureel probleem en de ombudsman biedt dan ook een oplossing aan: de verzoeker organiseert, onder begeleiding van de wijkmanager, een bijeenkomst met de buurtbewoners om de problematiek betreffende het afval te bespreken. Ook informeren ze de buurtbewoners over de regels betreffende het aanbieden van afval en wat te doen wanneer het mis gaat. Naar aanleiding hiervan hoopt de ombudsman dat buurtbewoners elkaar durven aan te spreken wanneer het weer mis dreigt te gaan. Verder zal de man bij constatering van grofvuil een melding doen op de website van de gemeente. De gemeente neemt contact op met HVC om maatregelen te nemen dat kliko's beter traceerbaar worden door deze bijvoorbeeld van adresstickers te voorzien. De gemeente seponereert de verwijderingskosten die de man in rekening zijn gebracht. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 3159 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een man verschijnt op het spreekuur en vertelt dat hij bang is dat hij op een zwarte lijst staat bij verschillende overheidsinstanties. Ook heeft hij een tien jaar oud meningsverschil met één van die instanties. De ombudsman legt uit dat het te lang geleden is om daar onderzoek naar te doen. Daar komt bij dat ombudsman niet bevoegd is onderzoek te doen naar de betreffende

instantie. Omdat de man zich erg zorgen maakt over de zwarte lijst neemt de ombudsman contact met de betreffende instantie. Deze geeft aan dat er geen zwarte lijst bestaat. De ombudsman vertelt dit aan de man en sluit het dossier.

KIM 3166 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Belastingen, afdeling Heffing en Invordering

Een man bezoekt het spreekuur van de ombudsman. Hij beklagt zich over zijn bewindvoerder. Hij heeft een moeizame relatie met hem. Sinds de bewindvoerder zijn schulden regelt zijn deze volgens hem opgelopen in plaats van afgenomen. In november 2016 toen de man eerder hetzelfde aan de ombudsman voorlegde, heeft de ombudsman het Sociale Wijkteam gevraagd te bemiddelen. De man laat nu weten dat het Sociale Wijkteam de kant van de bewindvoerder kiest. De Sector Belastingen heeft de man eind januari 2017 een brief gestuurd dat hij niet in aanmerking komt voor kwijtschelding. Vastgesteld is dat hij teveel vermogen heeft. De sector stelt hem in de gelegenheid om bewijsstukken op te sturen om zijn vermogenspositie nader aan te tonen. Gezien zijn geestelijke beperkingen heeft de man daarbij hulp nodig. De ombudsman ziet aanleiding om Vangnet te vragen naar deze zaak te willen kijken en in samenspraak met wijkteam contact met de bewindvoerder op te nemen en naar de kwijtschelding te kijken. Vangnet en het Wijkteam zijn bereid samen naar de zaak te kijken. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 3174 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een man woont met zijn vrouw en twee volwassen kinderen sinds twee jaar in Zaanstad. Het betreft tijdelijke woonruimte waar zij tot begin maart 2017 kunnen blijven. De man is teleurgesteld dat de gemeente hem niet helpt bij het vinden van passende woonruimte. Het Sociaal Wijkteam heeft een ondersteuningsplan opgesteld dat hij nog niet getekend heeft. De ombudsman ziet in het ondersteuningsplan niets wat er op wijst dat Zaanstad hem niet zou willen helpen. De ombudsman begrijpt de frustratie met betrekking tot het niet kunnen vinden van woonruimte. De ombudsman adviseert de man gebruik te maken van de ondersteuning van het SWT en sluit het dossier.

KIM 3176 Maatschappelijk Domein, Sociale Wijkteams

Een alleenstaande moeder van twee kinderen benadert de Ombudsman. Ze is dakloos geworden doordat zij en haar voormalig partner uit elkaar zijn gegaan. Ze begrijpt dat de Ombudsman ook niet zomaar een huis uit zijn mouw kan schudden, maar ze vraagt zich af of hij haar in de juiste richting kan wijzen. Ze vertelt dat ze inmiddels de wethouder gemaïld en gesproken heeft. Deze was heel vriendelijk en nam haar probleem erg serieus. Ze is bij het Sociale Wijkteam geweest dat haar bij Vangnet heeft aangemeld. De Ombudsman is blij te horen dat de gemeente Zaanstad de vrouw helpt bij haar probleem. Aangezien de vrouw de juiste wegen bewandelt, ziet hij geen reden onderzoek in te stellen. Hij drukt de vrouw op het hart dat de gemeente verplicht is om haar opvang te bieden als zij en haar kinderen op straat komen te staan. Dit is haar bij het Sociale Wijkteam ook verteld. De Ombudsman laat de vrouw weten dat ze weer contact op kan opnemen als ze weer ergens tegen aanloopt. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 3183 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Een man wendt zich tot de ombudsman en vertelt het volgende. Zijn vrouw beschikt over een gehandicaptenparkeerkaart (gpk) die zij in zijn auto gebruikt wanneer zij samen op pad zijn. De man rijdt haar overal naar toe zoals het ziekenhuis, de huisarts en het revalidatiecentrum etc. Eind december 2016 legt de gemeente hen ten onterechte 6 boetes op. Begin februari 2017 komt de man een handhaver tegen die hem om de gpk vraagt. De man toont de gpk. De handhaver zegt tegen de man dat hij een boete krijgt als hij de gpk niet aan hem overhandigt. Als de man de gpk overhandigt, loopt de handhaver ermee weg. De handhaver zegt dat hij de gpk niet meer terugkrijgt omdat de kaart mogelijk vals is. Wanneer de man de handhaver filmt,

pakt de handhaver de telefoon met geweld uit zijn hand. Tot drie keer toe geeft de handhaver de man een stomp en een duw. De vrouw, hun dochter en de buurman zien dit alles vanuit de woning gebeuren. De politie wordt erbij geroepen die de man arresteert. De man doet aangifte tegen de handhaver. Aangezien de gpk door de gemeente Amsterdam is afgegeven, stuurt de afdeling Straattoezicht de gpk naar de gemeente Amsterdam om te laten controleren of de gpk vals is. De gemeente Amsterdam verklaart dat de gpk niet vals is en dat de vrouw recht heeft op de gpk. De man dient een klacht in bij de gemeente over de handelwijze van de gemeente en de betreffende handhaver in het bijzonder. Verder is hij in bezwaar gegaan tegen de opgelegde boetes. De ombudsman ziet (nog) geen rol voor zichzelf weggelegd aangezien de gemeente de klacht van de man en de bezwaarschriften tegen de boetes in behandeling heeft. De ombudsman wijst de man op de mogelijkheid om bij de Officier van Justitie een klacht over de handhaver in te dienen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 3255 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Een vrouw maakt met HVC een afspraak voor het ophalen van grofvuil. Wanneer zij haar grofvuil op de afgesproken locatie in de Heukelsstraat neerzet staat er al het nodige afval. Ook nadat zij het grofvuil heeft neergezet, zetten andere mensen er nog meer (grof)vuil bij: grofvuil en vuilniszakken door elkaar. De plek wordt een zootje omdat mensen tussen de troep op zoek gaan naar bruikbare spullen. De vrouw is verongelijkt wanneer de gemeente haar op 30 september 2016 een brief stuurt waarin zij verantwoordelijk wordt gehouden voor het onjuist aanbieden van afval omdat haar adresgegevens tussen het afval is aangetroffen. De gemeente stuurt haar een factuur van € 127,- voor de kosten afvalverwijdering. De vrouw laat de gemeente weten het er niet mee eens te zijn omdat zij een afspraak met HVC had gemaakt. De afdeling Straattoezicht reageert en laat de vrouw weten dat de verwijderingskosten in rekening zijn gebracht omdat het grofvuil niet op de juiste wijze is aangeboden. HVC kon het grofvuil om die reden niet meenemen. Bovendien stond het naast het inzamelmiddel en dat is nooit toegestaan. De gemeente ziet zich genoodzaakt de vordering door te zetten. De vrouw kan zich hierin niet vinden en roept de hulp in van de ombudsman. Voordat de ombudsman onderzoek instelt, vraagt de ombudsman haar hoe het allemaal precies is gebeurd. De vrouw laat weten dan haar vriend zich bij nader inzien realiseert dat hij vergeten was de vuilniszakken in de container te gooien nadat hij het grofvuil had geordend. Het was hem ontgaan omdat hij meerdere spullen moest halen om bij het grofvuil te zetten. De boete is inmiddels door de vrouw betaald. Gezien deze nadere informatie ziet de ombudsman geen aanleiding meer om onderzoek te doen en sluit het dossier.

KIM 3267 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Voorzieningen

Een man vraagt de ombudsman om hulp. Hij heeft problemen met de gemeente en zijn schuldhulptraject. Sinds februari 2014 heeft hij een overeenkomst getekend voor een traject minnelijke schuldsanering. Dit traject duurt dan 36 maanden en hij moet aan allerlei voorwaarden voldoen. Het is nu 22 februari 2017, hij heeft een brief ontvangen van de gemeente waarin staat dat hij zich aan alle voorwaarden heeft gehouden, maar nog steeds officieel in het traject zit waardoor hij geen nieuwe afspraken kan maken. De ombudsman legt dit voor aan de gemeente. Die kijkt nog eens naar het dossier maar laat weten dat zij alles binnen de juiste termijnen aan het afhandelen zijn. Dit blijkt ook uit stukken die zij mee sturen. De ombudsman ziet dan ook geen reden om verder onderzoek te doen en sluit het dossier.

KIM 3287 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Belastingen, afdeling Heffing en Invordering

Een man wendt zich tot de ombudsman, omdat hij van de gemeente geen informatie krijgt over het graf van zijn vader. Hij is namelijk geen rechthebbende. De man heeft vernomen dat het graf deze maand geruimd zal worden. Hij probeert dit sinds drie maanden te voorkomen en laat daarbij weten dat hij graag de rechten wil betalen. Hij heeft hierover contact met de gemeente en krijgt uiteindelijk in december 2016 een brief waaruit blijkt dat de gemeente hem

niet als rechthebbende beschouwt en dat hij daarom ook geen informatie krijgt. Hij kan zich hierin niet vinden. Aangezien hij geen contact met zijn familie heeft, is het voor hem niet mogelijk te achterhalen wie dan wel rechthebbende is. De ombudsman stuurt de klacht voor behandeling in eerste lijn door aan de gemeente. De gemeente stuurt de man een brief waarin staat dat de gevraagde informatie terecht niet is verstrekt, omdat hij geen rechthebbende is. Om de man gerust te stellen laat de gemeente weten dat het graf tot 2027 niet geruimd zal worden. Tot slot stelt de gemeente voor te bemiddelen in een poging de grafrechten overgedragen te krijgen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 3297 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Gebruikstoezicht

Een vrouw bezoekt het spreekuur bij de gemeente Zaanstad. Door het erven van een pand met huurders is zij in financiële nood geraakt. Dit had volgens haar te maken met de eisen die gemeente stelde aan het herstel van het pand en de rechtszaken die de bewoners tegen haar hebben aangespannen. Een en ander heeft onder meer geleid tot executieverkoop van het pand door de bank. Vervolgens werd het gesloopt. De vrouw is door alle problemen in de schuldsanering terechtgekomen en kampt met gezondheidsproblemen. Zij heeft via de gemeente sre-integratietrajecten aangeboden gekregen maar heeft deze afgewezen omdat ze een eigen bedrijf wil starten. De ombudsman zal de gang van zaken rond het geërfde pand niet in onderzoek nemen omdat dit geruime tijd geleden is gebeurd waardoor de feiten niet meer achterhaald kunnen worden. De ombudsman adviseert de vrouw om mee te werken aan re-integratie en zich te richten op haar gezondheid. Het starten van een eigen bedrijf tijdens de schuldsaneringstraject is niet verstandig omdat er geen nieuwe schulden aangegaan mogen worden. Wanneer ze problemen ondervindt met betrekking tot haar re-integratie mag ze opnieuw contact opnemen met ombudsman.

KIM 3306 Maatschappelijk Domein, sector Strategie en Netwerk, afdeling Kennis

Een vrouw mailt de ombudsman dat zij problemen ondervindt met de schuldhulpverlening door de gemeente Zaanstad. Zij zegt bewijsstukken te hebben waaruit blijkt dat er fouten zijn gemaakt. Daardoor is ze verder in de financiële problemen geraakt. De ombudsman vraagt de vrouw herhaaldelijk om een kopie van deze bewijsstukken. Omdat deze niet worden toegezonden sluit hij de zaak.

KIM 3330 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Klant Contact Centrum afdeling Callcenter

Een vrouw wendt zich tot de ombudsman met het volgende. Zij heeft een klacht over de hulpverlening met betrekking tot haar 14-jarige zoon. Zij neemt contact op met het Klant Contact Centrum. Die laat haar weten dat zij geen klacht kan indienen omdat haar klacht niet op een persoon is terug te voeren. Het Klant Contact Centrum adviseert haar naar het Sociale Wijkteam te gaan voor hulp. De vrouw vindt het onvoorstelbaar dat ze geen klacht zou kunnen indienen. Zij legt dit aan de ombudsman voor. De ombudsman informeert bij de gemeente die laat weten dat de vrouw wel een klacht kan indienen ook zonder dat er een persoon is op wie de klacht betrekking heeft. Dat kan via het klachtenformulier op de gemeentelijke website. Indien de vrouw dat wenst kan zij ook een klacht over de dienstverlening van de gemeente indienen. De klachtencoördinator is ook bereid haar te helpen met het invullen van het klachtenformulier. Hij stelt zijn mobiele telefoonnummer voor haar beschikbaar. De ombudsman informeert de vrouw over de mogelijkheden en sluit het dossier.

KIM 3385 HVC Zaanstad

Een man belt met de ombudsman en vertelt dat zijn afvalcontainer vaak niet wordt geleegd, zo ook vandaag. Er vinden werkzaamheden plaats in zijn straat en sinds hij de bak daarom elders moet neerzetten gaat het vaak mis. De man zet zijn klacht op de mail en de ombudsman stuurt

die gelijk door naar de gemeente met de vraag om te kijken of de bak alsnog kan worden geleegd en of ze klacht kan worden afgehandeld. De gemeente laat weten dat dit aan HVC is en HVC leegt de bak alsnog. Ook kijken ze ter plaatse en lezen ze de gps-informatie uit. Er blijkt vooral een verschil van inzicht te bestaan tussen HVC en de man over waar de bakken tijdelijk neergezet moeten worden. De ombudsman ziet geen aanleiding tot nader onderzoek en sluit het dossier.

KIM 3406 Maatschappelijk Domein, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een man geeft aan dat hij en zijn zoon meerdere malen contact hebben opgenomen met de gemeente over de betaling van de uitkering van zijn zoon. Er is echter geen betaling ontvangen. Daarom vraagt de man de ombudsman om hulp. De ombudsman zegt toe de klacht aan de gemeente voor te leggen en de gemeente te verzoeken om deze met spoed af te handelen. Niet lang na inmenging van de ombudsman ontvangt de zoon een uitgebreide excuusbrief en een bos bloemen van de gemeente. Vader en zoon zijn uitermate blij met de uitkomst in deze kwestie. De ombudsman ziet geen aanknopingspunten om tot nader onderzoek over te gaan en sluit daarom het dossier.

KIM 3435 Stedelijk Domein, sector Openbare Ruimte, afdeling Beheer

Een man is eigenaar van een woning en een eigen parkeerplaats. Naast de parkeerplaats staat een grote boom met duiven. De auto van de man zit altijd onder de duivenpoep. Zijn VvE geeft hem toestemming om de boom te kappen. Buren maken bij de gemeente bezwaar tegen de kap van de boom. In reactie hierop nomineert de gemeente de boom voor de lijst van waardevolle bomen waar een kapverbod voor geldt. Onduidelijk is of het kapverbod ook geldt voor genomineerde bomen. De man legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 3459 Stedelijk Domein, sector Stedelijke Ontwikkeling, afdeling Omgevingsplannen

Een echtpaar woont naast een braakliggend terrein. De gemeente wil het op het terrein een nieuwe school bouwen. Het echtpaar heeft gezien de korte afstand tot hun woning bezwaar tegen de komst van de school. Zij zien zich genoodzaakt om een voorlopige voorzieningenprocedure tegen de gemeente in te stellen. De voorzieningenrechter stelt hen in het gelijk en schorst het besluit van de gemeenteraad tot vaststelling van het bestemmingsplan. Ook de Rechtbank verklaart hun beroepschrift tegen de omgevingsvergunning als tegen de sloopmelding ook gegrond. Het echtpaar heeft veel kosten gemaakt en zou graag zien dat de gemeente die vergoedt. De gemeente heeft het echtpaar laten weten geen aanleiding te zien de kosten te vergoeden. Het echtpaar kan zich daar niet in vinden. Zij leggen de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman vraagt het echtpaar om een overzicht van de gemaakte kosten. De ombudsman wil ook graag een afschrift van de brief waarin zij de gemeente aansprakelijk heeft gesteld en de reactie van de gemeente daarop. Dit onderzoek loopt nog.