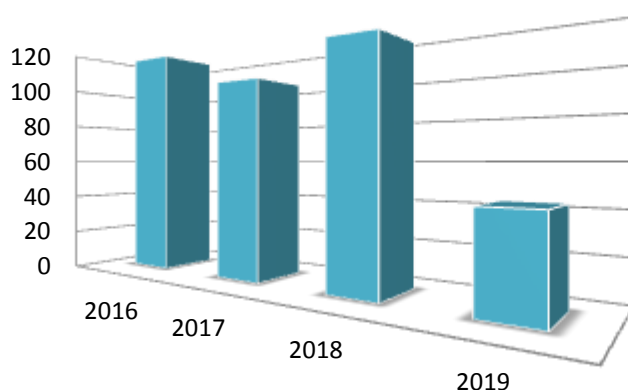


Kwartaalrapportage Gemeentelijke Ombudsman nr. 2 2019 Zaanstad

Inleiding

Het aantal verzoeken dat bij de ombudsman in het 2^e kwartaal 2019 is binnengekomen is 21, één minder dan in Q1. Deze verzoeken hadden betrekking op 6 sectoren en 12 afdelingen. Daarnaast zijn er 2 verzoeken binnengekomen over een Sociaal Wijkteam en over 1 verzoek zag de ombudsman geen aanleiding om een samenvatting te publiceren.

Cijferoverzichten en analyse



	2016	2017	2018	2019
■ Aantal verzoeken	119	101	116	43

staafdiagram met het aantal ingekomen verzoeken dat de ombudsman in 2016, 2017, 2018 en 2019 (t/m Q2) heeft ontvangen

onderverdeling verzoeken naar sectoren

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

De gemeente kent 3 domeinen: 'Maatschappelijk Domein' met 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. 6 verzoeken kwamen binnen over de sector Openbare Ruimte, 4 verzoeken over het KCC, 3 verzoeken over de sector Services, 3 verzoeken over de sector Veiligheid en Handhaving, 2 verzoeken over een Sociaal Wijkteam, 1 verzoek over Belastingen en 1 verzoek over Concernondersteuning.

Dossiers

KIM 880

Een vrouw is eigenaar van enkele panden. Tussen de vrouw en de gemeente spelen reeds geruime tijd conflicten die te maken hebben met de bewoning van deze panden. De plaatsvervangend ombudsman heeft in de loop van 2017 tot aan heden verschillende gesprekken gevoerd, zowel met partijen alleen als gezamenlijk, om te verkennen op welke manier deze conflicten kunnen worden opgelost. Daarbij is meer duidelijkheid gekomen over de mogelijkheden om de panden te verhuren aan een gebruiker die de panden gaat gebruiken

conform het (verkleurende) bestemmingsplan. Het blijven zoeken naar een inhoudelijke oplossing is complex, kan langere tijd duren en leent zich daarom niet voor verdere bemiddeling door de plaatsvervangend ombudsman. Partijen hebben besloten hun conflicten en de juridische procedures die daaruit zijn voortgekomen te beëindigen en hebben daartoe een vaststellingsovereenkomst gesloten. Dossier afgerond.

KIM 5864 Stedelijke Ontwikkeling, sector Openbare Ruimte, afdeling Wijkbeheer en Onderhoud

Een man vraagt de gemeente om de afsluiting van een veelgebruikt voetpad weer ongedaan te maken. De gemeente verwijst hem in eerste instantie naar het Hoogheemraadschap dat het pad heeft afgesloten en het Hoogheemraadschap verwijst naar de eigenaar, wiens grond het betreft. De man wendt zich tot de ombudsman, die meer duidelijkheid vraagt over de rol van de gemeente. De gemeente blijkt het verzoek inmiddels te hebben opgepakt. De gemeente vindt het wenselijk dat de voetgangersroute hersteld wordt, maar heeft weinig mogelijkheden om dit af te dwingen bij de eigenaar en het Hoogheemraadschap is het bevoegd gezag met betrekking tot de openbaarheid van de weg. De gemeente besluit te bemiddelen, waarna het pad in overleg met de eigenaar uiteindelijk weer publiekelijk toegankelijk wordt. Dossier gesloten.

KIM 6143 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Gemeentebelastingen & Basisinformatie, afdeling Heffing en Invordering

De hond van een vrouw overlijdt in januari 2016. De gemeente berekent echter over het gehele jaar 2016 hondenbelasting. De vrouw beklaagt zich hierover bij de gemeente, maar ontvangt geen reactie. Ze verrekent de volgens haar teveel betaalde hondenbelasting met de WOZ-aanslag van 2017. De gemeente legt daarop beslag op haar bankrekeningen. Daardoor raakt ze in financiële problemen. Ze vraagt de ombudsman haar klacht in behandeling te nemen. Het beleid van de ombudsman is verzoeken tot onderzoek pas in behandeling te nemen nadat een organisatie zelf kennis heeft genomen van een klacht en daarop heeft kunnen reageren. De ombudsman stuurt de klacht eerst ter behandeling door naar de gemeente Zaanstad. De gemeente handelt de klacht af. De ombudsman hoort niets meer van de vrouw en sluit het dossier.

KIM 6420 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Vergunningen

Een alleenstaande vrouw heeft 4 kinderen. De oudste jongen van 11 heeft een ernstige vorm van astma. Dan is er een zoon van 10. Ook een van de twee jongens (tweeling) van 8 heeft een ernstige vorm van astma. De gemeente heeft de vrouw urgentie voor een woning toegekend. Gezien de gezinssamenstelling heeft de vrouw een 5-kamerwoning nodig die ook nog door een longverpleegkundige moet worden goedgekeurd. De gemeente heeft de urgentie in 2017 ingetrokken en na 5 maanden na bezwaar weer toegekend. In juni 2018 trekt de gemeente de urgentie opnieuw in met als reden dat de gemeente haar huisvestingsprobleem niet kan oplossen. Dergelijke grote woningen tegen een lage huur zijn namelijk niet beschikbaar. De vrouw legt de zaak aan de ombudsman voor. Aangezien de vrouw inmiddels (opnieuw) in bezwaar is gegaan, stelt de ombudsman voor de beslissing op bezwaar af te wachten. In afwachting van de uitkomst daarvan sluit de ombudsman het dossier.

KIM 6685 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Een man meldt diverse malen een gevaarlijke verkeerssituatie in zijn wijk. Door bouwwerkzaamheden worden auto's van aannemers op plekken geparkeerd waar het niet mag. Daardoor ontstaat er een onoverzichtelijke situatie. De gemeente reageert naar de mening van de man niet adequaat op zijn meldingen en legt zijn klacht voor aan de ombudsman. Deze neemt contact op met de gemeente en verzoekt de gemeente de klacht in behandeling te nemen. De gemeente antwoordt dat het probleem bekend is bij de afdeling Handhaving. De busjes van de aannemer worden in de buurt van de bouwlocatie geparkeerd, omdat de parkeerplaatsen te ver verwijderd zijn om regelmatig het daarin vervoerde gereedschap op te halen. Handhaving heeft begrip voor het standpunt van de aannemers, maar spreekt met hen wel af dat zij zoveel mogelijk rekening houden met de verkeerssituatie en de overlast voor de bewoners zo klein mogelijk proberen te houden. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 6702 Maatschappelijke Ontwikkeling, Jeugdteams

Een vrouw dient met de stiefvader een klacht in bij de kinderombudsman over het Jeugdteam. Zij voelen zich niet gehoord en na de aanmelding bij het Jeugdteam hebben zij het contact met hun kind verloren. Er komt een herstelgesprek in afwachting op ouderschap blijft, maar dat escaleert en er komt geen vervolgggesprek. Het stel vindt dat het Jeugdteam niet juist heeft gehandeld en dienen een klacht in. Er komt een klachtgesprek, maar zij zijn niet tevreden over het gesprek. De kinderombudsman doet navraag bij de klachtencoördinatoren. Die blijken niet betrokken te zijn bij de afhandeling van de klacht. De kinderombudsman legt de klacht terug bij de klachtencoördinatoren om alle feitelijke overeenkomsten en verschillen in kaart te brengen en een stelling te nemen in het gelopen proces. De klachtencoördinator organiseert een nieuw klachtgesprek, maar neemt geen stelling over het gelopen proces. Het stel is niet tevreden en komen terug bij de kinderombudsman. De kinderombudsman is niet tevreden over de rol van de klachtencoördinatoren. Deze zouden moeten kijken naar het gelopen proces en daar een mening over moeten vormen. Inmiddels is er een OTS uitgesproken. Het wil niet verder procederen over hoe het gelopen is. Wel willen zij een rectificatie van een aantal feitelijke onjuistheden in het dossier. Zij staan open voor begeleiding van JBRA. De kinderombudsman inventariseert bij de ouders wat de feitelijke onjuistheden zijn en bespreekt deze met JBRA. De kinderombudsman sluit de klacht af.

KIM 6907 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Burgerzaken

Een man en zijn vrouw zijn sinds november 2017 uit elkaar en wonen vanaf die tijd niet meer gezamenlijk op een adres. Begin 2019 is de scheiding helemaal rond. De man was al die tijd in de gezamenlijke woning woonachtig. Op 30 april 2019 verhuist hij naar een ander adres. Op dezelfde dag verhuist de vrouw weer terug naar de oude woning. Rond diezelfde tijd ontvangt de man een formulier van de gemeente in het kader van een adresonderzoek. In de 'verklaring woonadres' vraagt de gemeente de man naar zijn verblijfplaats. De man geeft daarop aan dat hij per 30 april is verhuisd. Het formulier doet hij dezelfde dag op de post. Dan hoort hij echter niets meer. Hij doet hierop via DigiD opnieuw aangifte. Omdat hij niet verder terug kan in de tijd, zet hij de verhuisdatum op 9 mei. Dan ontvangt hij een brief van de Belastingdienst waarin staat dat zijn ex-vrouw als zijn Toeslagpartner wordt gezien voor de maand mei. Dit heeft vervolgens gevolgen voor de voorschotbeschikkingen kindgebonden budget en Kinderopvangtoeslag. De gemeente weigert de verhuisaangifte te corrigeren, omdat de man zelf verantwoordelijk is voor het tijdig doorgeven van zijn verhuizing. De ombudsman vraagt de gemeente naar het formulier dat de man heeft ingevuld. Is dat wel aangekomen? De gemeente

vertelt dat de vrouw op 30 april aangifte heeft gedaan van haar verhuizing naar het adres. Zij heeft daar toen aangegeven dat de man daar niet woont. Vandaar dat er toen direct een formulier naar het adres gestuurd is. Het kan daarom niet zo zijn dat de man het ingevulde formulier ook daadwerkelijk op 30 april heeft teruggestuurd. Het formulier is ook niet meer te achterhalen. De eerste aangifte dateert van 9 mei. De gemeente moet wettelijk gezien de aangiftedatum volgen. De ombudsman stelt ook dat de aangiftedatum leidend is. Hij kan zich verder vinden in het verhaal van Zaanstad: het formulier moet wel verstuurd zijn naar aanleiding van de aangifte en die vond pas op 30 april plaats. Niet bewezen kan worden dat de man eerder dan 9 mei zijn aangifte probeerde door te geven. De ombudsman adviseert de man bezwaar aan te tekenen bij de Belastingdienst als hij kan aantonen dat hij feitelijk wel eerder verhuisd is. De Belastingdienst mag namelijk wel afwijken van de informatie uit de BRP. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 7080 Stedelijke Ontwikkeling, sector Openbare Ruimte, afdeling Wijkbeheer & Onderhoud

Een man dient via de website een klacht in bij de gemeente. Hij ontvangt een ontvangstbevestiging en met daarbij een volgnummer. Een dag later krijgt hij bericht dat het volgnummer was vervallen en dat hij te zijner tijd antwoord zal ontvangen. Als hij vervolgens niets meer verneemt, neemt hij telefonisch contact op en dan blijkt dat zijn klacht niet naar de behandelende afdeling is doorgestuurd. Het beleid van de ombudsman is verzoeken tot onderzoek pas in behandeling te nemen nadat de organisatie zelf kennis heeft genomen van een klacht en daarop heeft kunnen reageren. De ombudsman stuurt de klacht eerst ter behandeling door naar de gemeente en sluit het dossier.

KIM 7143 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Middelen, afdeling Facilitaire Zaken

Een man is als gevolg van een longziekte mindervalide. Bij zijn bezoeken aan het stadhuis is hij aangewezen op de speciale toegang voor mindervaliden. De toegang bestaat uit een overdekte gang. In de gang bevinden zich twee afvalbakken: een buiten het hek en een speciaal voor rokers bedoelde afvalbak met asbak binnen het hek. Ambtenaren die roken gebruiken de gang om te roken. Zij gebruiken de afvalbakken als asbak. De man kan als longpatiënt geen gebruik maken van deze ingang omdat hij de rooklucht niet kan verdragen. Alternatieve ingangen bieden om verschillende redenen geen uitkomst. Hij stelt zich op het standpunt dat artikel 10 lid 1 Tabakswet en de huisregels van het stadhuis het roken in de gang verbieden. De gang maakt zijns inziens deel uit van het openbaar gebouw cq het stadhuis en in de gang hangt een bord met de tekst 'Hier zijn de huisregels van toepassing'. De man vraagt het college van burgemeester en wethouders in mei 2017 handhavend op te treden. De gemeente neemt zijn verzoek tot handhaving als klacht in behandeling. Hij ontvangt geen reactie van het college maar de afdeling Facilitaire Zaken verklaart de klacht in juni 2017 gegrond en laat hem weten dat er een project is gestart om een oplossing te vinden. De man hekelt deze opstelling van Facilitaire Zaken. Hij vindt dat de gemeente niet naar een oplossing op zoek moet gaan maar simpelweg de wet en regelgeving moet handhaven. Hij wil het stadhuis via de betreffende ingang rookvrij kunnen betreden. Aangezien de gemeente vervolgens geen actie onderneemt, doet hij in juli 2017 zijn beklag bij het college van burgemeester en wethouders. Na vier weken stuurt de gemeente hem een ontvangstbevestiging. De man ontvangt geen reactie van het college maar ontvangt in september 2018 een reactie van het afdelingshoofd Facilitaire Zaken op zijn klacht. In de reactie wordt ingegaan op de ontmanteling van bepaalde mindervalide parkeerplaatsen en de compensatie daarvan op andere locaties. Hier ging zijn klacht echter niet over. Met geen woord rept de gemeente over de handhaving van het rookverbod zoals verwoord in zijn brief aan het college. De man stuurt het afdelingshoofd Facilitaire Zaken

vervolgens een e-mail waarin hij nog eens uitgebreid ingaat op zijn slechte ervaringen met de gemeente. Wanneer hij eind september nog geen reactie heeft ontvangen, legt hij de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman stelt een onderzoek in. Uit een nadere reactie van de gemeente blijkt dat er inmiddels een entree heeft gerealiseerd waar mindervaliden rookvrij het stadhuis kunnen betreden. De ombudsman acht een onderzoek naar de vraag of de gemeente al dan niet correct op de brieven en klachten van de man heeft gereageerd niet meer zinvol. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 7151 Maatschappelijke Ontwikkeling, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een vrouw komt naar het spreekuur naar aanleiding van een nare ervaring met haar nieuwe klantmanager. De vrouw heeft een eigen bedrijfje maar ontvangt sinds enkele jaren een uitkering omdat ze door psychische problemen niet kan werken. Ze zou niets liever willen dan haar eigen geld verdienen, maar dat laten de omstandigheden niet toe. Om te voorkomen dat ze alle contact met de buitenwereld verliest, werkt ze een paar uur per week met veel plezier als vrijwilligster aan een radioprogramma. Haar vorige klantmanager gaf aan blij te zijn dat ze toch nog ergens zingeving uithaalde en moedigde haar aan de podcast voort te zetten. In de zomer van 2018 wordt de vrouw uitgenodigd voor een gesprek over baankansen. Tijdens dit gesprek blijkt de vrouw niet heeft voldaan aan haar informatieplicht, waardoor de gemeente een onderzoek start. De vrouw moet vijf jaar aan administratie overleggen en wordt twee uur lang gehoord. Ze ervaart dit als zeer bedreigend, te meer omdat ze door de toon van het gesprek sterk het gevoel krijgt dat de gemeente er toch wel van uit gaat dat ze fraudeert. Als het onderzoek geen nieuwe feiten aan het licht brengt, wordt de vrouw gebeld dat haar uitkering met terugwerkende kracht zal worden hervat, maar dat ze ook een boete moet betalen. Enkele weken later ontvangt ze een brief dat de gemeente haar daarnaast aanvullende verplichtingen oplegt, op grond van artikel 55 van de PW. Deze aanvullende verplichtingen houden in dat de vrouw geen vrijwilligerswerk meer mag doen en dat ervaart ze alsof de gemeente haar ook haar laatste beetje waardigheid nog afneemt. De vrouw begrijpt niet wat ze verkeerd heeft gedaan maar durft ook niet met de gemeente in gesprek. Ze vraagt de ombudsman om hulp. De ombudsman concludeert dat de rechtsbescherming van de vrouw onvoldoende is gewaarborgd omdat ze nooit een formeel besluit ten aanzien van het hervatten van haar uitkering, de boete en de aanvullende verplichtingen heeft ontvangen. Zo is ze niet in de gelegenheid gesteld hiertegen bezwaar te maken. Hij verzoekt de gemeente daarom alsnog een formeel besluit te sturen en vraagt de gemeente tevens een re-integratietraject met de vrouw te starten waarbij aandacht wordt besteed aan datgene wat ze binnen haar beperkingen wel kan. De gemeente stemt hiermee in en de ombudsman sluit het dossier.

KIM 7390 Maatschappelijke Ontwikkeling, Jeugdteams

Een vrouw klaagt over Leerplicht Zaanstad omdat zij haar niet informeren over de schoolgang van haar zoon. Hij is uit huis geplaatst en woont nu bij zijn vader, haar ex. Na de uithuisplaatsing is de jongen tegen haar zin van school gewisseld en is daardoor bovendien 10 weken niet naar school gegaan. Hierover heeft ze destijds geklaagd bij Leerplicht Purmerend. Het blijkt dat Leerplicht met Jeugdbescherming heeft afgesproken dat Jeugdbescherming de communicatie met beide ouders zou verzorgen. Dat is niet goed gegaan. Bovendien blijkt voor inschrijving op een school één handtekening van een ouder voldoende en wist de school niet dat er een andere ouder met gezag was, die bezwaar maakte. Leerplicht heeft meegewerkt aan de wisseling van school in belang van de jongen, hij moet onderwijs kunnen volgen. Leerplicht verwijst naar Jeugdbescherming. Vervolgens klaagt de moeder bij de klachtencoördinator van Zaanstad over Leerplicht. De vrouw benadert ook de kinderombudsman met haar klachten. De klacht bij Leerplicht loopt nog, daarom geen rol voor de kinderombudsman. Na enige tijd wordt de kinderombudsman geïnformeerd dat haar klachten naar tevredenheid zijn afgerond.

KIM 7612 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Een vrouw meldt zich opnieuw bij de ombudsman inzake herhaaldelijke handhavingsproblemen in haar buurt. Hier geldt namelijk betaald parkeren maar volgens de vrouw betalen de ouders, die hun kinderen naar school brengen/halen, niet voor het parkeren. In het verleden zijn er tijdens een gesprek met de gemeente, de ombudsman en de vrouw, afspraken gemaakt over de handhaving in dit gebied. Volgens de vrouw zijn handhavers bij het uitgaan van de school nog altijd niet aanwezig. Ook heeft de vrouw het afgelopen jaar verschillende mails gestuurd naar de burgemeester en de gemeenteraad, maar hier heeft de vrouw geen enkele reactie op ontvangen. De ombudsman neemt contact op met de gemeente en stelt voor om opnieuw met elkaar in gesprek te gaan over de eerder gemaakte afspraken. De gemeente erkent opnieuw het probleem en stelt voor om gedurende drie weken, twee keer per week, tijdelijk en projectmatig, controles uit te voeren in het gebied. Na het uitvoeren van de controles geeft de gemeente een terugkoppeling aan de vrouw. Ook geeft de gemeente aan dit soort tijdelijke en projectmatige controles vaker uit te voeren. Hier is de vrouw tevreden mee, ze hoopt dat de problemen hiermee eindelijk opgelost zijn. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 7685

Bij de kinderombudsman vraagt een alleenstaande moeder van vier jonge kinderen advies. De vrouw heeft via loting een driekamerwoning toegewezen gekregen. Het gaat om twee slaapkamers en een woonkamer. De kinderen slapen met zijn tweeën op een kamer en de moeder heeft in de woonkamer een aparte ruimte gecreëerd om te slapen. De vrouw maakt zich zorgen hoe dit later moet, omdat haar oudste binnenkort naar de middelbare school gaat. Er is geen ruimte voor het kind om zich terug te trekken. Daarnaast ervaren de bewoners boven en onder haar overlast van de kinderen. Dit heeft al eerder tot een handgemeen geleid. Deze bewoners willen bij de woningbouwcorporatie geen melding doen van het ondervinden van overlast. De vrouw heeft de woningbouwcorporatie al een paar keer gebeld, om aan te geven dat zij het vervelend vindt dat de bewoners overlast ervaren van haar kinderen. De woningbouwcorporatie geeft aan dat de bewoners niet melden en haar daarom niet kan helpen. De vrouw geeft aan graag naar een grotere woning te willen. De kinderombudsman adviseert om te kijken via HuisjeHuisje of ze haar huurwoning kan ruilen met een ander. Indien dit niet slaagt is er nog een mogelijkheid voor de vrouw om te laten kijken naar de isolatie van de woning door de woningbouwcorporatie en zij kan zich aanmelden bij Beterburen voor buurtbemiddeling.

KIM 7780 Maatschappelijke Ontwikkeling, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een vrouw vraagt de ombudsman om hulp. Ze wil een aanvullende bijstand aanvragen maar dat lukt haar niet. Ze is chronisch ziek, gekeurd door UWV en werkt 20 uur op een aangepaste werkplek. Ze wil graag een aanvullende uitkering maar wordt van kastje naar de muur gestuurd, door zowel gemeente als UWV. De ombudsman laat haar weten dat hij nog niet aan zet is, en dat de gemeente eerst op de hoogte gesteld moet zijn van de klacht, ook is hij niet bevoegd over UWV. Daarom stuurt de ombudsman haar wel een mail met aanvullende uitleg en advies over de te volgen route en sluit daarna het dossier.

KIM 7948 Maatschappelijke Ontwikkeling, sector Services, afdeling Naleving

Een vrouw neemt contact op met de ZKOM. Haar zoon moet van school af. De leerprestaties zijn goed, maar de jongen heeft een achterstand met taal en is lastig met zijn gedrag. De school kan niet de juiste ondersteuning bieden en wil dat de jongen naar het OPDC gaat. Dit komt voor de vrouw ineens en zij heeft het gevoel dat haar zoon wordt afgerekend op een discussie

die zij had met school. Hij krijgt nu apart les op school. De vrouw vraagt om handvatten van school. De ZKOM adviseert de vrouw om zich aan te melden bij het Jeugdteam voor de handvatten en contact op te nemen met Leerplicht voor het schoolprobleem. Na een paar weken neemt de ZKOM contact met de vrouw. Zij heeft er vrede mee dat haar zoon naar het OPDC gaat. Wel is het nog wachten op een plek op het OPDC. In de tussentijd volgt de jongen onderwijs op de oude middelbare school. De vrouw bedankt de ZKOM en wil verder geen klacht meer indienen.

KIM 8031 Maatschappelijke Ontwikkeling, sector Services, afdeling Uitkeringen
Tijdens een huisbezoek bij een vrouw blijkt zij ook erg ontevreden te zijn over de klachtafhandeling en begeleiding van de afdeling Werk en Inkomen. Zij voelt zich niet gehoord en begrepen en vraagt hulp van de ombudsman. Na verloop van tijd laat de vrouw de ombudsman weten dat ze de hulp van ombudsman niet langer op prijs stelt.

KIM 8039 AOV Zaanstad

Twee vrouwen lopen binnen tijdens het spreekuur. De vrouwen hebben een belangenorganisatie opgezet voor de gebruikers van het AOV Zaanstreek. De belangenorganisatie krijgt veel klachten. Zowel over lange wachttijden als over bejegening door chauffeurs etc. Hiernaast is er veel ontevredenheid over de klachtafhandeling door het AOV. Na een gesprek met alle betrokkenen doet de ombudsman aanbevelingen ter verbetering van de klachtafhandeling aan de gemeente en het AOV. Hierin wijst de ombudsman er op dat de verantwoordelijkheid over de klachtafhandeling ligt bij de gemeente en dat de gemeente er ook voor moet zorgen dat klachten uiteindelijk tot verbetering leiden. Tevens wordt afgesproken dat de al bestaande klankbordgroep verder ontwikkeld zal worden. De ombudsman zal in het najaar contact opnemen met de belangenorganisatie om te vragen hoe het met deze punten staat. Voor nu sluit de ombudsman het dossier.

KIM 8102 Stedelijke Ontwikkeling, sector Openbare Ruimte, afdeling Wijkbeheer & Onderhoud

De ombudsman zag aanleiding om over deze zaak geen samenvatting te publiceren.

KIM 8207 Maatschappelijke Ontwikkeling, Sociale Wijkteams

Een vrouw benadert de ZKOM voor haar zoon. Zij meldt zich bij het JT met een hulpvraag en verzoek om ondersteuning via PGB. Het JT heeft een wachtlijst kampt met weinig personeel in de zomervakantie. Na 5 maanden wordt er een afspraak gemaakt. Omdat het ook om een verzoek tot ondersteuning voor de vrouw gaat (via WMO), draagt het JT het over aan het SWT. Bij het SWT is er ook een wachtlijst. Daarna besluit het SWT om zelf opnieuw de gehele situatie in kaart te brengen. Uiteindelijk krijgt de vrouw eind januari 2019 te horen dat het verzoek is goedgekeurd voor een periode van 3 maanden met wekelijks 8 uur zorgverlening, waarvan 4 uur voor de vrouw en 4 uur voor haar zoon. De zorg start op in februari 2019 en de vrouw heeft een hulpverlener voor het afgesproken tarief. Deze hulpverlener heeft eerder in het gezin gezeten en volgens de vrouw ging het daardoor beter met haar en haar zoon. Het JT blijkt later een ander tarief te hanteren vanwege de diploma's van de hulpverlener. Ook is de hulpverlener gestart, maar zijn de financiën niet in orde. Op verzoek van de ZKOM wordt er een groot overleg georganiseerd om er voor te zorgen dat er duidelijkheid komt en maatwerk geleverd wordt voor de zorg waar het gezin goed mee geholpen is. Deze zaak is nog bij de ombudsman in behandeling.

KIM 8238 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Gemeentebelastingen & Basisinformatie, afdeling Heffing en Invordering

Een man ontvangt twee jaar achter elkaar niet de uitspraak op zijn bezwaarschrift tegen de WOZ-waarde. Hij vindt dit merkwaardig omdat dit de enige post is die hij over de jaren niet ontvangt (van deze afdeling van de gemeente Zaanstad). Hij neemt contact op met de gemeente en verzoekt hen alsnog de uitspraak te sturen. In februari ontvangt hij de uitspraak met dagtekening 30 november 2018. De termijn voor beroep is versterken en de man vindt dit oneerlijk. Hij verzoekt de ombudsman om hem alsnog de mogelijkheid te bieden om in beroep te gaan. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 8245 Maatschappelijke Ontwikkeling, Sociale Wijkteams

Een daklozen man haalt altijd zijn post op het stadhuis. De man loopt het stadhuis binnen waar men aangeeft dat hij daar niet langer zijn post kan ophalen. Voortaan kan hij voor zijn post naar het sociaal wijkteam. De man is het niet eens met deze beslissing van de gemeente en neemt om die reden contact op met de ombudsman. De gemeente zegt dat de post wordt doorgestuurd naar een wijkteam omdat een postadres tijdelijk is. Ze denken op deze manier de mensen beter in beeld te krijgen en meer te kunnen betekenen in de ondersteuning. De ombudsman vindt dit een goed besluit omdat er op deze manier gerichte ondersteuning kan komen voor mensen die dakloos zijn. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 8250 Maatschappelijke Ontwikkeling, sector Services, afdeling Naleving

De ombudsman bereiken berichten over een aantal onrustige situaties op basisschool de Watermolen. 3 á 4 kinderen zouden zich niet optimaal kunnen ontwikkelen. In de klassen zitten een aantal andere kinderen die voor veel onrust zorgen. Een ouder wil weten wat de ZKOM hierin kan betekenen. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 8255 Maatschappelijke Ontwikkeling, Sociale Wijkteams

Een hoogbejaarde vrouw vertelt dat ze in november 2017 door de afdeling WMO voor 2x3 uur thuiszorg is geïndiceerd. Deze indicatie is 5 jaar geldig. Onlangs heeft ze van haar thuiszorgorganisatie te horen gekregen dat de hulp wordt teruggebracht tot 1x3 uur per week. De vrouw kan zelf niets meer en zit de hele dag op een stoel. Naast huishoudelijke hulp ontvangt ze hulp voor persoonlijke verzorging. Ze weet niet precies welke thuiszorgorganisatie haar helpt omdat deze een paar keer gewijzigd is. Ze heeft hierover geklaagd bij het Sociaal Wijkteam maar komt niet verder met de gemeente. Omdat de gemeente eerst zelf aan zet is spreekt de ombudsman met de vrouw af dat hij haar klacht zal doormailen aan klachtencoördinator met het verzoek om de klacht van de vrouw op te pakken. Enige tijd later antwoordt de gemeente dat deze zaak al bekend was en bij de zorgleverancier uitgezet. omdat een antwoord uitbleef heeft het Sociaal Wijkteam opnieuw contact gezocht met zowel de vrouw als de zorgleverancier. De zorgleverancier zal op korte termijn met haar in gesprek gaan om opnieuw te kijken naar de indicatie en wensen. De vrouw kan zich daar in vinden en de ombudsman sluit de zaak.

KIM 8293 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Concernondersteuning, afdeling Strategie & Bestuurlijke vraagstukken

De politiek buigt zich al jarenlang over de vraag of een busbrug opengesteld moet worden voor verkeer. Een vrouw heeft daarover een uitgesproken mening maar ervaart dat de gemeente onvoldoende mogelijkheden heeft voor inspraak. Op verschillende manieren stoot zij keer op keer haar neus bij de gemeente. Zij voelt zich niet gehoord. Zij wendt zich tot de

ombudsman en geeft aan dat zij haar klacht eerst nog mondeling wil toelichten. De ombudsman nodigt haar voor het spreekuur uit. De vrouw komt niet opdagen en laat ook anderszins niets meer van haar horen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 8319 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Concernondersteuning, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Gebruiktoezicht

Een man heeft een onderneming en veelvuldig contact met de gemeente. Dat contact is niet altijd goed verlopen. Een van de panden die hij verhuurt wordt door de gemeente buitensporig veel gecontroleerd. Ook privé ligt hij onder een vergrootglas van de gemeente. Hij wendt zich tot de ombudsman. Hij wil eerst een gesprek met de ombudsman om zijn kant van het verhaal toe te lichten. De ombudsman nodigt hem uit voor een gesprek. Aangezien de man van dit aanbod geen gebruik maakt, en ook anderszins niets meer van zich laat horen sluit de ombudsman het dossier.

KIM 8339 Maatschappelijke Ontwikkeling, sector Services, afdeling Uitkeringen

Een vrouw vraagt de ombudsman om hulp. Ze is in paniek omdat haar uitkering staat geblokkeerd. Ze heeft gebeld met haar inkomensconsulent maar die kan haar geen duidelijkheid geven. Ze weet niet wat ze moet doen. De impact voor haar is groot. Ze kan nu geen boodschappen doen en het weekend staat voor de deur. Erger nog volgens haar, er ontstaan allerlei achterstallige betalingen waardoor ze ook nog eens in financiële problemen komt. De gemeente laat weten dat de vrouw inlichtingen moet verstrekken over haar woonsituatie. Kennelijk is er een woononderzoek bezig en lijkt zij daar geen duidelijkheid over te geven. Dit bespreekt de ombudsman nog eens met de vrouw en vertelt haar dat er verder geen rol meer is weggelegd, tot slot adviseert hij haar duidelijkheid te geven omtrent haar woon en verblijfsituatie. Daarna sluit hij het dossier.

nieuwe dossiers

KIM 8364 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Vergunningen

Een gezin bestaande uit twee ouders en drie kinderen komt na een verblijf in het Midden Oosten terug in Nederland. Zij zijn op zoek naar woonruimte. Wegens hun woonverleden in Zaanstad dienen zij medio maart 2019 een aanvraag urgentie bij de gemeente in. Zij nemen hun intrek in bij de ouders van de man in Zaanstad en schrijven zich daar ook in. Dit huis is veel te klein voor iedereen. Zij vrezen dat de afhandeling van hun aanvraag maanden kan duren en zij bezoeken daarom het spreekuur van de ombudsman. De ombudsman adviseert hen om over twee weken eens bij de gemeente naar de afhandeling van de aanvraag te informeren. De ombudsman zal de ontwikkelingen op de achtergrond volgen.

Een ander punt dat de familie naar voren brengt is het feit dat zij eind oktober 2018 een aanvraag Kinderbijslag bij SVB heeft ingediend. Zij wachten al maanden op een besluit. Het is de ombudsman bekend dat het wel een half jaar of langer kan duren voordat op dergelijke aanvragen wordt beslist. De ombudsman biedt aan om bij SVB naar de afhandeling te informeren als er over een maand nog geen besluit is genomen. Deze zaak loopt nog.

KIM 8393 Stedelijke Ontwikkeling, sector Openbare Ruimte, afdeling Wijkbeheer & Onderhoud

Een vrouw bezoekt het spreekuur van de ombudsman en vertelt dat de gemeente haar toezegging om perkjes te beplanten niet is nagekomen. Zij vreest dat het ook dit jaar weer mis zal gaan omdat het plantseizoen bijna voorbij is. Uit de mailcorrespondentie die de vrouw aan

de ombudsman geeft, blijkt dat er al een heel traject aan vooraf is gegaan. Daarom besluit de ombudsman zelf aan de gemeente te vragen om voor het einde van het plantseizoen te zorgen voor een passende oplossing. Hierna is de gemeente alsnog tegemoet gekomen aan de eerdere toezegging. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 8401 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Gemeentebelastingen & Basisinformatie, afdeling Heffing en Invordering

Een vrouw is te laat met het aanmelden van een bezoeker waardoor deze een naheffingsaanslag krijgt. De vrouw tekent hiertegen bezwaar aan. Dit wordt ongegrond verklaard waarna ze de zaak voorlegt aan de ombudsman. Deze kan haar niet helpen aangezien hij de beslissing op het bezwaarschrift niet onbehoorlijk beoordeelt. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 8458 Stedelijke Ontwikkeling, sector Openbare Ruimte, afdeling Stadsbeheer & Onderhoud

Als een vrouw in 2017 een woning koopt, staat er op de gemeentelijke website geen informatie over de staat van de fundering van haar woning. In 2018 wil zij haar woning verkopen en haar makelaar komt met de mededeling dat er metingen bij haar woning zijn verricht. Uit het meetrapport blijkt dat de woning matig verzakt. Kort daarna blijkt dat de fundering zeer slecht is en dat deze binnen een jaar moet worden hersteld. De vrouw vreest een kostenpost van zo'n € 70.000,-. Zij dient een klacht in bij de gemeente en bij de ombudsman. De ombudsman vraagt de vrouw om een kopie van de klacht en van de beantwoording door de gemeente om te bezien of er een rol voor hem is weggelegd. Dan blijkt dat de gemeente de verzakking van haar woning al sinds 2012 meet. Haar makelaar had haar destijds op attent moeten maken. De ombudsman adviseert de vrouw om juridisch advies bij het Juridisch Loket in te winnen en ook bij de Vereniging Eigen Huis als zij daar lid van is. Als zij een rechtsbijstandsverzekering heeft, kan zij mogelijk ook juridische bijstand van een advocaat krijgen. Aangezien de ombudsman geen vermoeden van onbehoorlijk handelen heeft, sluit hij het dossier.

KIM 8461 Maatschappelijk Ontwikkeling, Sociale Wijkteams

Een vrouw had in 2016/2017 problemen met de gemeente. Zij is ongeneeslijk ziek maar de gemeente heeft haar toen niet de juiste hulp geboden. Ze had destijds administratieve hulp nodig maar kreeg die niet aangeboden. Ze stelt dat zij recht had op een WMO-voorziening maar is toen van een kastje naar de muur gestuurd. De ombudsman bekijkt of er aanleiding is om onderzoek te doen.

KIM 8480 Maatschappelijke Ontwikkeling, sector Services, afdeling Leerplicht

Een hulpverlener benadert de kinderombudsman. Het gaat over een kind die zij begeleidt. Het kind zit op een basisschool en is nog maar halve op school. Het kind wordt gepest, mede door oudere kinderen. De school is bezig met een TLV procedure. In afwachting van deze procedure, wordt het kind door school buitengesloten en mag, vanwege zijn eigen veiligheid, niet mee naar de Koningsspelen en niet aanwezig zijn bij de juffendag. De moeder brengt het kind naar school in de klas en haalt het kind weer op. De hulpverlener heeft het gevoel dat er in deze wijk in deze situaties gediscrimineerd wordt. De kinderombudsman verwijst de hulpverlener door naar het bureau discriminatiezaken Zaanstad. De hulpverlener gaat met moeder een klacht indienen bij de school. De kinderombudsman sluit de klacht af.

KIM 8501 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Straattoezicht

Een vrouw fietst om 17:30 uur over de Rozengracht. Het is een marktday en op dat tijdstip is het verboden daar te fietsen. Een handhaver van de gemeente houdt haar staande en de vrouw krijgt een bekeuring. De vrouw is het daar niet mee eens omdat op het moment dat zij daar fietst geen markt is. Verder is de bebording erg onduidelijk en ziet zij dat andere fietsers niet worden beboet. Zij dient een klacht bij de gemeente in. De gemeente antwoordt haar dat handhaving een actiedag had om overtreders van het fietsverbod ter plaatse die dag te beboeten. Er zijn die dag 13 bekeuringen uitgedeeld. Verder heeft de gemeente nimmer een klacht ontvangen dat de verbodsborden onduidelijk zouden zijn. In het kader van de klachtafhandeling neemt de gemeente telefonisch contact met de vrouw op voor hoor en weder hoor. De vrouw kan zich niet vinden in de samenvatting van de gemeente van dat gesprek. De gemeente zegt toe een aangepaste versie te sturen. Aangezien de vrouw tegen de boete bij de Officier van Justitie in beroep is gegaan, is de ombudsman niet bevoegd een onderzoek in te stellen. De Officier van Justitie zal een uitspraak doen of de boete terecht is opgelegd. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 8508 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Burgerzaken

Een man laat de ombudsman weten dat hij binnenkort zijn inschrijfadres zal verliezen. De gemeente heeft zijn aanvraag voor een briefadres echter afgewezen. De ombudsman probeert herhaaldelijk contact te krijgen met de man. Omdat dit niet lukt, sluit hij de zaak.

KIM 8510 Stedelijke Ontwikkeling, sector Openbare Ruimte, afdeling Wijkbeheer en Onderhoud

De gemeente is bezig om de stoep voor de woning van een vrouw op te hogen. Als gevolg daarvan komt de tuin lager te liggen. Als het regent komt er meer regenwater dan voorheen in de tuin terecht en het water vindt zijn weg naar de kruipruimte. De vrouw en ook andere burens in de straat vrezen houtrot van de houten palen waar hun huizen op staan. De vrouw legt haar klacht over de gang van zaken aan de ombudsman voor. Aangezien de gemeente nog niet in de gelegenheid is geweest om op de klacht te reageren, verwijst de ombudsman de vrouw naar de voorliggende klachtenprocedure. Dan blijkt dat de afdeling Openbare Ruimte bekend is met het probleem en in overleg is met de bewoners. Waar mogelijk heeft de gemeente al wat aanpassingen gedaan. De nieuwe stoep is zodanig bestraat dat alle bewoners hun voortuin op afschot naar de stoep kunnen maken. De eigenaren van de woningen zijn daar zelf verantwoordelijk voor. Aangezien een woningbouwvereniging eigenaar van de woning is, geeft de ombudsman de vrouw in overweging om contact met de woningbouwvereniging op te nemen. De ombudsman heeft geen vermoeden van onbehoorlijk handelen van de gemeente en sluit het dossier.

KIM 8616 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Openbare Orde en Veiligheid

De kinderraad benadert de kinderoombudsman. Een prachtig initiatief om kinderen te laten participeren om het hardrijden in de wijk aan te pakken. Diverse scholen deden mee aan een ontwerpwedstrijd om zelf verkeersborden te ontwerpen om de buurt veiliger te maken. De twee winnaars zagen hun bord gemaakt worden en op diverse plaatsen geplaatst worden. Er was zelfs een prijsuitreiking. Na een aantal dagen werden deze verwijderd. Een vergunningaanvragen was niet nodig maar in de praktijk bleek later dat deze actie in strijd is met de APV. De borden zijn helaas dus niet teruggeplaatst. De kinderoombudsman gaat samen

met de kinderraad van Assendelft de gemeente verzoeken om de borden terug te plaatsen. Op 10 juli heeft de kinderraad het voorstel ondertekend. In het nieuwe schooljaar wordt een afspraak gepland om het verzoek te overhandigen aan de burgemeester en wethouder. De kinderombudsman sluit het dossier.

KIM 8644 Stedelijke Ontwikkeling, sector Openbare Ruimte, afdeling Wijkbeheer & Onderhoud

De burens van een echtpaar delen hen op een dag mee dat zij niet meer mogen parkeren voor de deur van de burens, terwijl dat tot dan toe altijd kon. Het echtpaar doet navraag bij de gemeente en dan blijkt dat de burens geen vergunning hebben voor de onlangs vervangen garagedeuren en voor hun dakterras. Het echtpaar meldt dit bij de gemeente. De gemeente pakt dit op als een verzoek tot handhaving. Het echtpaar wendt zich tot de ombudsman die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 8654 Stedelijke Ontwikkeling, sector Openbare Ruimte, afdeling Wijkbeheer & Onderhoud

Een vrouw woont bij de markt en ondervindt veel overlast van de markt die op donderdag en zaterdag wordt gehouden. Er staan vrachtwagens op de stoep, waardoor er niet op de stoep kan worden gelopen. Er liggen kabels die niet zijn afgedekt en voor een gevaarlijk situatie zorgen. Zij maakt zich zorgen omdat het op marktdagen voor de hulpdiensten niet mogelijk is de woningen te bereiken. Zij wil met een aantal bewoners graag betrokken worden en meedenken over de inrichting van de markt. Er zijn in februari nieuwe regels vastgesteld die zij niet heeft ontvangen. De overlast duurt nog voort en bij de gemeente vindt zij geen gehoor. Het beleid van de ombudsman is verzoeken tot onderzoek pas in behandeling te nemen nadat een organisatie zelf eerst kennis heeft kunnen nemen van de klacht en daarop heeft kunnen reageren. De ombudsman stuurt de klacht eerst ter behandeling door naar de gemeente en sluit het dossier.

KIM 8662 Maatschappelijke Ontwikkeling, sector Services, afdeling Leerplicht

Een man benadert de kinderombudsman. Op de basisschool van zijn kind is een lerarentekort, waardoor er een vierdaagse school week wordt ingevoerd. De man is het hier niet mee eens en vindt dat zijn kind recht heeft op onderwijs. Hij dient hiervoor een verzoek in bij de gemeente. Het verzoek is echter bedoeld voor de inspectie van onderwijs. De gemeente benadert de vader en geeft aan zijn verzoek door te zenden. Dit gebeurt echter niet en blijft liggen. De man dient een klacht in bij de gemeente. Deze is nog in behandeling. Indien hij na afhandeling van de klacht niet tevreden is, dan neemt hij contact op met de kinderombudsman. De kinderombudsman sluit het dossier.

KIM 8719 Stedelijke Ontwikkeling, sector Openbare Ruimte, afdeling Wijkbeheer en Onderhoud

Tegenover de garage van een man heeft de gemeente een gehandicapten parkeerplaats (GPP) gesignaleerd. De man en 6 andere omwonenden hebben bezwaar tegen en de GPP ter plaatse. Zo kan de man geen gebruik maken van zijn garage omdat de draaicirkel daarvoor te klein is. Verder vinden zij het jammer dat de geparkeerde auto het plantsoentje ontsiert. Het plantsoentje is namelijk verder autovrij. Volgens de man is er een goede alternatieve locatie voor de GPP. De man legt de zaak aan de gemeente en aan de wethouder Parkeren voor maar vangt bot. Volgens de afdeling Vergunning kan de GPP alleen op verzoek van de houder van de GPP worden verplaatst. De gemeente verwijst de man naar het Sociaal Wijkteam. Dit leidt tot

een bemiddelingspoging van Beter Buren. Het echtpaar van de GPP wil echter niet meewerken aan bemiddeling. De man legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt.

KIM 8723 Maatschappelijke Ontwikkeling, sector Services, afdeling Voorzieningen

Een man ondervindt problemen met de aanvraag individuele toeslag voor minima. Hij heeft een WIA-uitkering en heeft al vaker de toeslag ontvangen. De gemeente heeft hem eerst verteld dat hij gebruik kan maken van een simpel formulier dat hij alleen hoeft te ondertekenen. Daarna kreeg hij te horen dat hij toch een uitgebreider formulier moet invullen met bewijsstukken omdat hij geen uitkering van de gemeente ontvangt. Volgens de man heeft de gemeente deze stukken al, maar hij heeft het aanvraagformulier toch maar aangevraagd. Hij ontvangt het echter niet. De man heeft een belverbod opgelegd gekregen omdat hij boos was geworden. De ombudsman stelt een onderzoek in. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 8759

De ombudsman zag aanleiding om over deze zaak geen samenvatting te publiceren.

KIM 8761 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Vergunningen

Begin 2018 koopt een familie een huis in de gemeente Zaanstad. Omdat zij verbouwplannen hebben, nemen zij in mei 2018 telefonisch contact op met de gemeente om te informeren naar de benodigde vergunningen. Ze leggen uit wat de bedoeling is. Om het proces te versnellen adviseer de gemeente om alles in een keer aan te vragen. Gaandeweg de procedure blijkt dit echter in hun nadeel uit te pakken. Daarbij zijn zij in de veronderstelling dat zij pas op de dag van de sleuteloverdracht de vergunningsaanvraag kunnen doen, later blijkt dat dit vijf weken van te voren gedaan kan worden. In de periode die volgt na aanvraag vergunning ervaart de familie dat zij vaak het initiatief moeten nemen om van de gemeente een update of de laatste stand van zaken te krijgen. Wanneer zij dan eindelijk een reactie ontvangen, blijkt de inhoud niet direct duidelijk of wordt er “opeens” naar zaken gevraagd, die voorheen niet aan de orde leken te zijn. Uiteindelijk besluit de familie in augustus om af te zien van het oprit, aangezien deze aanvraag het proces enorm vertraagt. Ondertussen gaan zij verder met het aanleveren van de juiste documenten en informatie voor de overige drie verbouwingen. Hier zijn ook de nodige kosten voor gemaakt. Uiteindelijk krijgt de familie begin oktober 2018 het bericht dat er problemen zijn met de zijaanbouw, omdat dit in strijd is met het bestemmingsplan. Huizen in deze buurt die voor 2008 zijn verbouwd kregen nog toestemming voor deze zijaanbouw. Na de wijziging van het bestemmingsplan wordt dit niet meer toegestaan. De aanvraag wordt daarom geweigerd. De familie besluit vervolgens om alleen de tussenaanbouw en de voorgevelbouw aan te vragen. In oktober 2018 krijgen zij hiervoor akkoord. Ondertussen heeft de familie zowel emotionele als financiële schade geleden. Immers, zij hebben extra kosten moeten maken die uiteindelijk niet nodig blijken te zijn. De gemeente had in hun ogen in een veel eerder stadium kunnen en moeten aangeven dat het bestemmingsplan was gewijzigd. De eerste aanvraag had hierdoor bij voorbaat al geen kans gemaakt. Zij stellen daarom de gemeente aansprakelijk voor deze kosten. Ze vangen bot bij de gemeente en vragen de ombudsman voor bemiddeling. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 8769 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Veiligheid en Handhaving, afdeling Gebruikstoezicht

Een echtpaar heeft jaren geleden een kleine houten schuur in hun voortuin gebouwd. Zij hebben destijds de internetsite van de gemeente geraadpleegd en lazen dat dit zonder vergunning geoorloofd was. Eind 2018 stuurt de afdeling Gebruikstoezicht een brief

'voornemen opleggen last onder dwangsom'. In de brief staat dat het een illegaal bouwwerk is en moet worden afgebroken. Het echtpaar is het daar niet mee eens en leggen hun zienswijze voor. De gemeente weerlegt de zienswijze en legt een last onder dwangsom op. Het echtpaar dient een bezwaarschrift in. Ook wenden zij zich tot de ombudsman. Zij bespreken de zaak, en de ombudsman adviseert het echtpaar om de beslissing op bezwaar af te wachten. Bij een negatieve beslissing kunnen zij in beroep bij de rechter of de zich (opnieuw) tot de ombudsman wenden. Voor nu sluit de ombudsman het dossier.

KIM 8843 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector Concernondersteuning, afdeling Strategie & Bestuurlijke Vraagstukken

Een man stuurt in maart 2018 een brief naar het college. Hij krijgt in oktober 2018 antwoord van een ambtenaar. Dat bevalt hem niet. Had antwoord van de burgemeester willen hebben. De ombudsman legt de man uit dat het in dit geval niet ongebruikelijk is, dat deze brief door een ambtenaar is beantwoord. De man overweegt een klacht bij de gemeente in te dienen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 8858 Dienstverlening en Bedrijfsvoering, sector KlantContactCentrum, afdeling Callenter

Een man legt zijn klacht over hondenpoep aan de politie voor. De politie verwijst hem door naar de afdeling Handhaving van de gemeente. Hij belt de gemeente en wordt onvriendelijk te woord gestaan. De betreffende medewerker verwijst hem door naar het Juridisch Loket. Hij belt het Juridisch Loket die hem naar de ombudsman doorverwijst. De man voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd. Hij wil een oplossing voor de overlast van hondenpoep in zijn tuin. Hij is niet tevreden over de bejegening door de gemeente aan de telefoon. En hij is het er niet mee eens dat zijn gesprek door de gemeente wordt opgenomen voor trainingsdoeleinden en hem niet de mogelijkheid wordt geboden om dit te weigeren. De ombudsman stuurt de klacht ter afhandeling door naar het klachtenteam van de gemeente. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 8895 Maatschappelijke Ontwikkeling, Sociale Wijkteams

Een vrouw neemt contact op met de ombudsman. Ze geeft aan dat ze al een aantal maanden geen uitkering ontvangt. De ombudsman vraagt dit na bij de gemeente. Het blijkt dat er een aantal zaken spelen. Zo heeft ze een periode een dubbele uitkering ontvangen, waardoor deze nu wordt teruggevorderd. Ook heeft ze bepaalde gegevens niet aangeleverd. De ombudsman is van oordeel dat een bijstandsuitkering voor een gezin nooit zonder enige vorm van overleg volledig mag worden ingehouden. Dan is er immers plotseling geen enkel inkomen meer, kan huur etc. niet betaald worden en belandt het gezin in een neerwaartse spiraal. Bij terugvorderingen, hoe terecht ook, dient altijd eerst beoordeeld te worden of en hoe een terugbetalingsregeling kan worden getroffen. Indien er redenen zijn om de uitkering wel volledig in te houden behoort de veiligheid en de leefbaarheid voor de in het gezin aanwezige kinderen voorop te staan. In dit geval wordt daarom alsnog een betalingsregeling getroffen. De ombudsman sluit het dossier.