



## **Afdeling ZAANSTREEK** **(Zaanstad, Wormerland, Oostzaan)**

# **Jaarverslag Ombudsteam 2022**



---

## Inhoudsopgave

- Inleiding	3
- De landelijke setting van het PvdA-Ombudsteam	4
- Samenstelling PvdA-Ombudsteam Zaanstreek	5
- Behandelde casussen in 2022	6
- Acties naar aanleiding van de behandelde casussen	7
- Inzicht totaal hulpvragen naar diverse perspectieven	8
- Tot slot / blik op 2023	14



## Inleiding

In vervolg op onze Inleiding van het vorige Jaarverslag: voor het Ombudsteam was het wederom een bijzonder jaar.

Door de coronapandemie was het persoonlijk contact met de leden van het Ombudsteam voor een deel van het jaar beperkt.

Ook de contacten met hulpvragers, Sociale Wijkteams en overheidsinstanties verliepen veelal via telefoon en email. Toch was er weer sprake van een aantal succesvol afgesloten hulpvragen.

De oorlog in de Oekraïne en de daaruit voortvloeiende economische crisis, is in onze ogen de belangrijkste gebeurtenis in 2022. De torenhoge inflatie komt nog eens bovenop de al bestaande problemen op het gebied van wonen, energie et cetera. Die hebben in 2022~~2~~ nog geen effect op aantal en inhoud van de casussen. Voor 2023 zou dat zomaar kunnen veranderen. Zeker ook als de genomen hulpmaatregelen vanuit de (lokale) overheden worden afgebouwd dan wel verdwijnen. We zijn daarop voorbereid.

Het PvdA Ombudsteam staat met beide benen op de grond midden in de maatschappij en wordt geconfronteerd met de gevolgen van beleid of maatschappelijke ontwikkelingen. Wij ervaren dat door de onafhankelijke benadering door leden van het Ombudsteam we bij onze burgers het vertrouwen in de politiek veelal kunnen herstellen of versterken.

De primaire doelstelling van het Ombudsteam is het bijstaan van burgers die op de een of andere manier vastlopen bij instanties en daardoor hun probleem of problemen niet opgelost krijgen. Wij proberen iedereen die daar om vraagt te helpen.



## De landelijke setting van het PvdA-Ombudsteam

Het PvdA -Ombudsteam Zaanstreek is een van de ongeveer 180 Ombudsteams die de partij in de loop van de jaren op initiatief van Hans Spekman destijds in heel Nederland heeft opgericht.

Nadat het landelijk ombudswerk, dat tot 2017 functioneerde, door het verliezen van de Kamerverkiezingen niet meer beschikbaar was, wordt dit nu weer opgebouwd. Een begeleidingscommissie Ombudsteams PvdA, ondersteund door partijbestuur en partijbureau, zet in samenwerking met de Ombudsteams lijnen uit om te komen tot het opstellen van een werkplan.

Het ombudswerk biedt laagdrempelige, directe hulp aan mensen die hierom vragen en de nood erg hoog is of de problemen erg groot zijn. Hiermee laten we zien dat onze PvdA echt opkomt voor mensen die minder kansen krijgen of waarvoor de wereld soms te complex is georganiseerd. Het delen van kennis en elkaar ondersteunen maakt ons als Ombudswerkers nog efficiënter en effectiever.

Het PvdA-Ombudswerk richt zich traditiegetrouw vooral op klachten over (semi)overheidsinstanties, maar wij kunnen mensen ook op weg helpen als ze niet goed weten bij welke instanties ze moeten aankloppen. Dat kan bijvoorbeeld gaan over een geschil met gemeente, bank, fiscus of ziekenhuis of welke (semi)overheidsinstelling dan ook.

PvdA Ombudswerk is kosteloos en mensen hoeven geen lid van de partij of PvdA-stemmer te zijn. Daar vragen we niet naar.



## Samenstelling PvdA-Ombudsteam Zaanstreek

Dit jaar waren er een aantal wijzigingen in de teamsamenstelling.

- Cor Struijf had om gezondheidsredenen tijdelijk zijn werkzaamheden moeten stilleggen. Hij had de coördinatie-taken van Grietje Bak overgenomen. Die zijn nu – tijdelijk – door Leo Adema overgenomen. Inmiddels heeft Cor laten weten zijn activiteiten definitief te beëindigen.
- Melle Has heeft laten weten niet meer als vast lid van het Ombudsteam te willen functioneren. Wel is hij bereid om – indien nodig – van dienst te zijn, voor zover hij dan beschikbaar is.
- Egmund Klei heeft inmiddels door zijn werk voor meerdere Sociale wijkteams, onvoldoende mogelijkheid om (de schijn van) belangenverstremgeling te voorkomen. Hij treedt terug als lid, maar blijft wel beschikbaar als adviseur.
- Marieke Visser was al lid. Omdat ze in de fractie zit, is ze vanuit die rol betrokken bij de Coördinatie.
- Verder zijn we in de gelukkige omstandigheid dat we drie nieuwe leden mogen verwelkomen: Jitske Bromet, Vincent Klemann en Jeremy Vroom

Het team bestaat per ultimo 2022 uit:

- Coördinatie : Mieke Patist, Leo Adema (tijdelijk) en Marieke Visser (ook link naar de fractie).
- Teamleden : Onno Hoekmeijer, Maarten Klop, Hüsnü Polat, Henny Rijswijk, Daan Sanders, Ria Steenaart, Eelco Taams, Marieke Visser, Ina van Zanten, Jitske Bromet, Jeremy Vroom, Vincent Klemann.
- Adviseur : Egmund Klei
- Op afroep, indien beschikbaar : Melle Has

Mieke Patist heeft aangegeven te willen stoppen bij het Ombudsteam. Datzelfde geldt voor Leo Adema (die al tijdelijk was). Gezocht wordt naar opvolging. Beide vertrekkende leden hebben aangegeven hun vertrek zodanig te kiezen dat de continuïteit van het Ombudsteam gewaarborgd blijft.

Na ruim tien jaar zijn we een zeer ervaren Ombudsteam met kennis van zaken op uiteenlopende terreinen. Dit geeft ons de ruimte meerdere teamleden op gecompliceerde casussen te zetten.

Er is regelmatig overleg tussen teamleden en de coördinatie over individuele casussen. Ook dit jaar hebben we slechts beperkt teamvergaderingen gehouden, waarbij de hele casuslijst werd doorgelopen. Op die manier is dan toch ook sprake van een veelzijdige inbreng.



## **Behandelde casussen in 2022**

In het jaar 2022 zijn in totaal veertien casussen behandeld, in vier vergaderingen met het voltallige Ombudsteam.

Daarnaast is er een vraag ontvangen over eigen grond die jarenlang in gebruik is geweest als trottoir, waarbij de vraag was of dit nog kan worden teruggedraaid. De actie daarvoor is bij de vraagsteller teruggelegd. Dit punt is vooralsnog niet als een te behandelen casus opgenomen.

Onderstaand een korte opsomming waarbij een deel van de casussen slechts oppervlakkig wordt benoemd in verband met de privacy.

Van de veertien casussen zijn er zes doorgeschoven vanuit voorgaande jaren:

- Één vanuit 2019, een casus die ging over problemen met vergunningen voor het restaurant Ornina. Inmiddels zijn de problemen grotendeels opgelost. In 2022 heeft het Ombudsteam een beperkte rol gespeeld. We laten de casus nog in de status 'vinger aan de pols' hoewel onze inhoudelijke rol feitelijk is uitgespeeld.
- Twee vanuit 2021. De eerste is de hulpvraag van de bewoners van de Peperstraat in Zaandam. Zij verkeerden c.q. verkeren in onzekerheid over hun herhuisvesting in het kader van de bestaande sloopplannen. Door de opgelopen vertragingen is onze hulp in 2022 niet nodig geweest. Maar de situatie is nog niet definitief opgelost. De tweede casus gaat over een situatie rond vergunningvrij bouwen. Daar loopt een rechtszaak over. Wachten is op de uitspraak.
- De resterende drie casussen uit 2021 zijn in 2022 naar tevredenheid opgelost en daarmee afgesloten.

In 2022 zijn dus acht nieuwe casussen in behandeling genomen:

- Bij een nieuw kruispunt in Koog aan de Zaan kwam de gemeente gedane afspraken niet na. Casus is opgelost en afgesloten.
- Multiproblematiek bij een dakloze waar geen geschikte woonruimte voor beschikbaar is. Mede door gebrek aan medewerking van de betrokkene is er nog geen oplossing. Loopt dus nog.
- Vocht en schimmel in een woning in Zaandam. Deze kwestie is eerst aangemeld bij de onafhankelijke Klachtencommissie van de betreffende woningcorporatie. Afhankelijk van de uitkomst daarvan gaan wij daarmee door of niet. Loopt dus nog.
- Overlast van hangjongeren na de herinrichting van het Roggeplein in Zaandam. Voorlopig opgelost doordat de gemeente diverse maatregelen heeft genomen. Wij houden nog wel tijdelijk de vinger aan de pols.
- Probleem bij het ruilen van een sociale huurwoning. De betreffende corporatie werkt niet mee. Is lang niets aan gedaan in verband met verblijf van de betrokkene in het buitenland. Inmiddels lijkt een andere oplossing mogelijk. Daar wachten we op.
- Financiële vraag met betrekking tot een erfenis in relatie tot een uitkering. Een oplossing is mogelijk via een notaris, daar is betrokkene op gewezen. Daarmee afgesloten.
- Zorgen met betrekking tot de huisvesting van asielzoekers na hun verhuizing vanuit Saendelft naar Purmerend. Doorgegeven aan de fractie. Doordat de situatie nu speelt in Purmerend is onze rol als Ombudsteam uitgespeeld.
- Klacht over de rol van burgemeester Jan Hamming in de discussie over 'Zwarte Piet', met name dat hij te weinig zou doen. Klager heeft inmiddels gekozen voor de 'politieke weg' zodat wij daar als Ombudsteam niets meer aan hoeven te doen.

## Acties naar aanleiding van de behandelde casussen

De primaire doelstelling van het Ombudsteam is het bijstaan van burgers die op de een of andere manier vastlopen bij instanties en daardoor hun probleem of problemen niet opgelost krijgen. Wij proberen iedereen die daar om vraagt te helpen.

Daarnaast proberen wij het ontstaan van de diverse problemen te analyseren. Ligt het aan bepaalde instanties, bepaalde processen, onduidelijke communicatie of wat dan ook, wij willen graag helpen om te voorkómen dat mensen in problemen komen. Lering trekken uit de bij ons onderhanden casussen is daarbij een belangrijk hulpmiddel. Dat lukt lang niet in alle gevallen, wij kunnen niet alle problemen oplossen, zeker niet als die op lokaal of landelijk niveau spelen. Maar 'iets' is beter dan 'niets'.

Op landelijk niveau spelen de woonproblematiek, de vluchtelingencrisis, de toeslagenaffaire een rol. Afgeleid daarvan speelt dit in een aantal casussen een rol. Daarbij kunnen wij een rol spelen in (het vastlopen) van de procesgang c.q. het lokaal anders interpreteren dan landelijk bedoeld. Verder melden wij dit – via onze lokale PvdA-fractie – door aan onze landelijke politieke vertegenwoordigers.

De woonproblematiek komt zeer regelmatig aan de orde bij onze casussen. Natuurlijk is dit in eerste instantie een landelijk probleem, maar lokaal kunnen wij daar, via de gemeente, zeker een oplossende rol in spelen.

Verder speelt de gemeente (Zaanstad) een terugkerende rol in diverse casussen. Door onze interventie lukt het vrijwel altijd een oplossing te vinden. Wij streven er echter naar die oplossing te laten bereiken zonder onze tussenkomst. Daarom bespreken wij dit–Jaarverslag ook met de betrokken wethouders en ambtenaren van Zaanstad. Dat is voor het laatst gebeurt met de jaarverslagen over 2019 en 2020. Het Jaarverslag 2021 verscheen voordat er een College gevormd was en na vorming voldoende ingewerkt. Daarom is ervoor gekozen deze bespreking te combineren voor de verslagen over 2021 en 2022. Het streven is dit vóór de komende zomer te hebben afgerond.

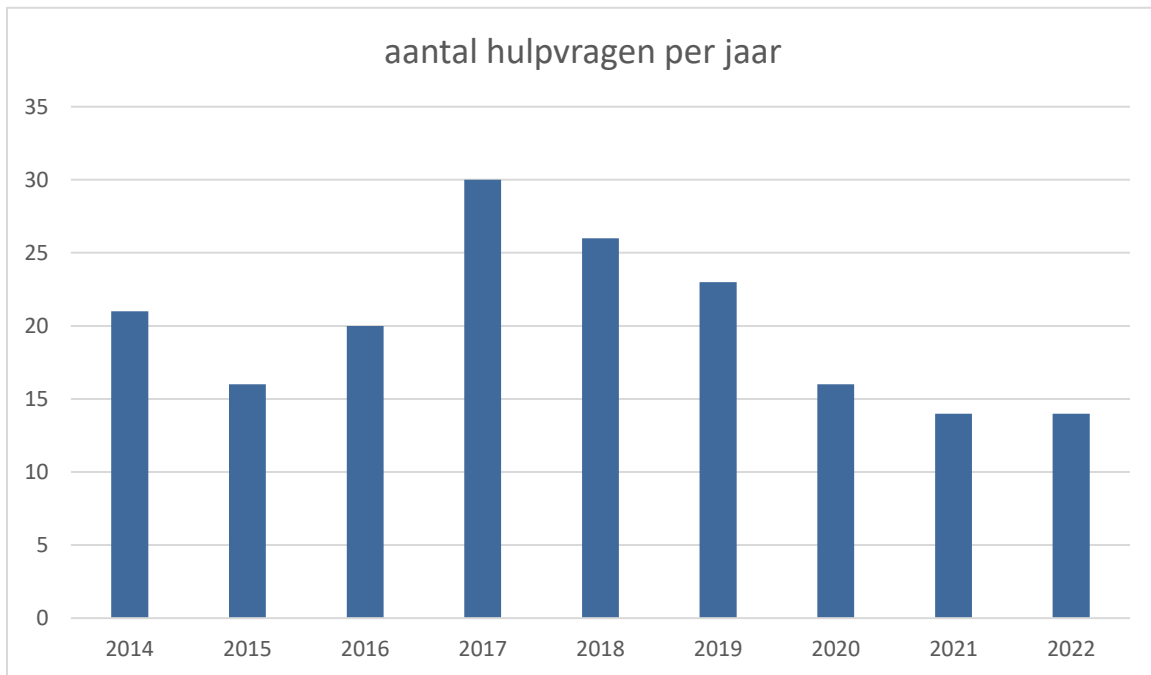
Wij constateren vanaf 2017 nog steeds een trend in het aantal en aard van de hulpvragen. Het aantal neemt af, de zwaarte neemt toe. Wij hebben hier geen duidelijke verklaring voor. Wellicht dat voor 2020 en 2021 ook de coronapandemie een rol heeft gespeeld. Wel hebben we tot nu toe meer publiciteit bewust achterwege gelaten. Zie verder ook het volgende hoofdstuk.



## Inzicht totaal hulpvragen naar diverse perspectieven

### Aantal behandelde hulpvragen

Behandeljaar	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal hulpvragen per jaar	21	16	20	30	26	23	16	14	14



Wij constateren vanaf 2017 nog steeds een trend in het aantal en aard van de hulpvragen. Het aantal neemt af, de zwaarte neemt toe. Wij hebben hier vooralsnog geen duidelijke verklaring voor.



Wijze waarop de hulpvragen binnenkomen

Via	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Fractieleden	2	2	4	5	1	1	0	0	2
Landelijk/ander Ombudsteam	1	2	5	2	0	0	0	0	0
PvdA leden/bestuur	7	6	5	7	4	6	4	1	0
Spreekuur	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Leden Ombudsteam	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Ombudsmail	2	2	4	7	3	4	3	2	3
Oud hulpvragers	0	0	0	5	9	7	0	0	0
MOE Zaanstad	0	0	0	0	6	0	0	0	0
OZW	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Ombuds-GSM	7	3	1	3	2	3	3	5	1
Artikel in de krant	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Flyer	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2 <sup>e</sup> kamerfractie	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Overloop uit voorgaand jaar	0	0	0	0	0	2	5	6	6
<b>totaal</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>14</b>

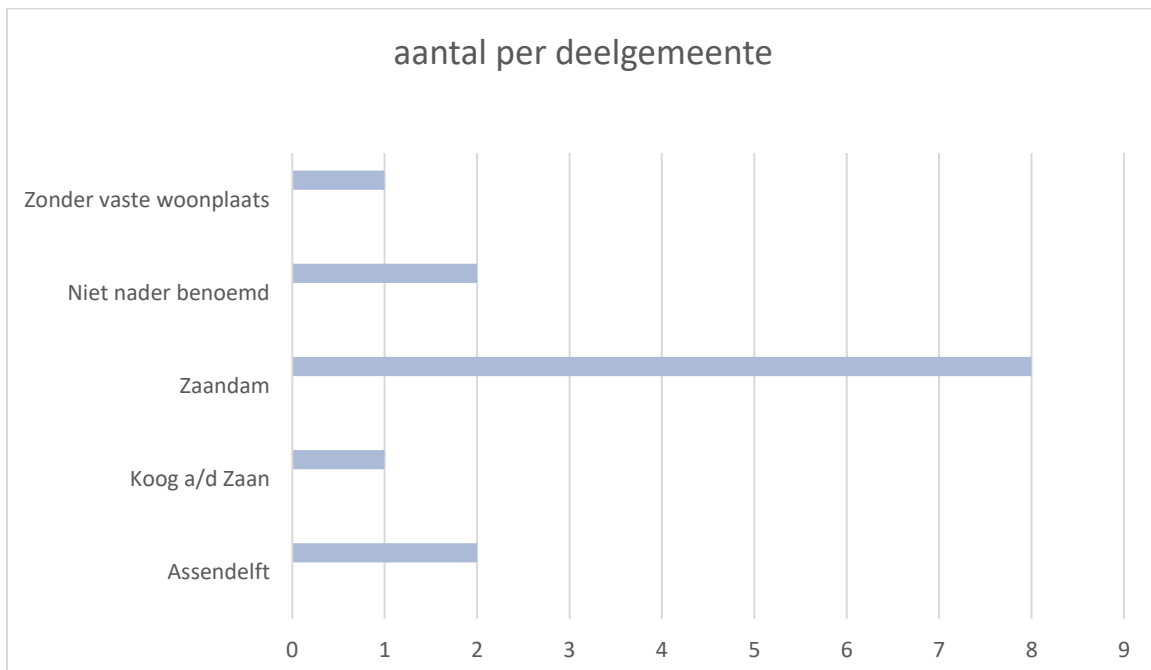
Via	2022
fractie	2
Ombudsmail	3
Leden Ombudsteam	2
Ombuds-GSM	1
Totaal ingekomen verzoeken 2022	8
Overloop uit 2019 (1) – 2020 (2) – 2021 (3)	6
<b>Totaal behandelde hulpvragen</b>	<b>14</b>



De deelgemeenten waar de hulpvragen vandaan komen

Evenals voorgaande jaren komen de meeste meldingen uit Zaanstad. De forse daling vanuit Krommenie is dit jaar doorgezet.

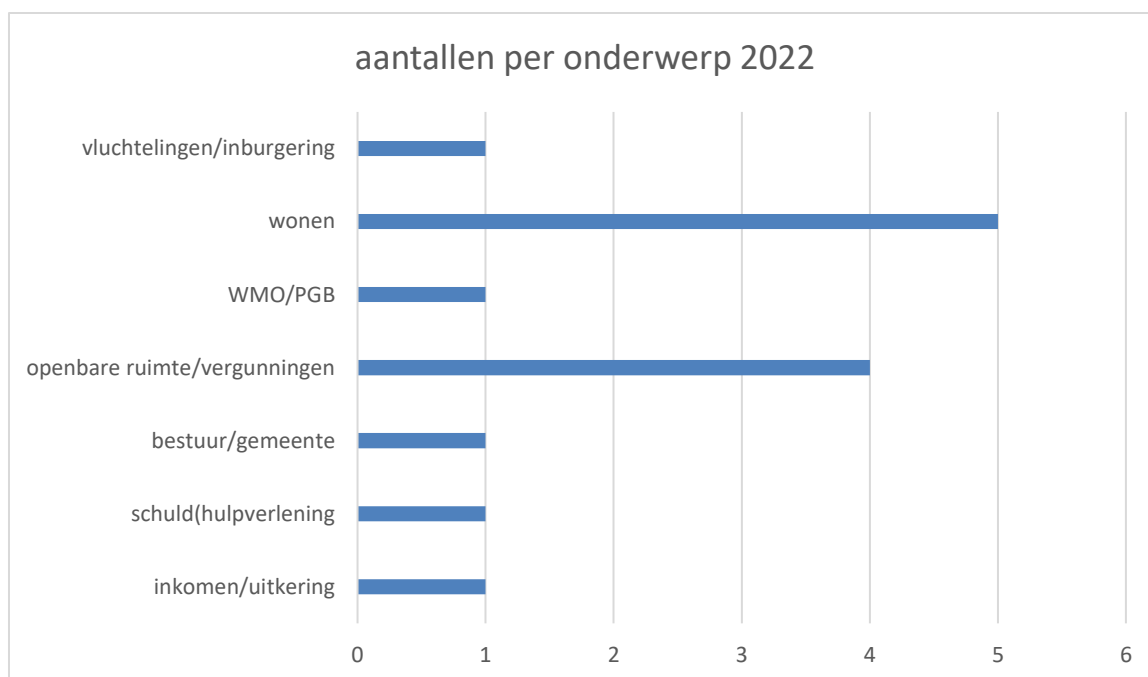
Aantal per (deel)gemeente	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Buiten onze regio</b>	0	0	0	0	1	0	1	0	0
<b>Wormer</b>	0	1	1	2	0	0	0	1	0
<b>Oostzaan</b>	0	0	1	1	1	0	0	0	0
<b>Westzaan</b>	0	0	0	1	0	0	0	0	0
<b>Assendelft</b>	1	1	0	1	3	3	1	1	2
<b>Krommenie</b>	6	7	6	9	5	5	1	0	0
<b>West Knollendam</b>	1	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Wormerveer</b>	1	0	2	3	5	3	0	0	0
<b>Zaandijk</b>	1	1	3	2	1	2	0	1	0
<b>Koog aan de Zaan</b>	2	1	0	1	2	0	1	1	1
<b>Zaandam</b>	9	4	7	8	8	9	8	8	8
<b>Niet nader benoemd</b>	0	0	0	0	0	0	1	0	2
<b>Zonder vaste woonplaats</b>	0	1	0	2	0	1	3	2	1
<b>totaal</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>14</b>



De inhoud van de hulpvragen

De problemen waren ook dit jaar weer deels divers. Daarnaast zien we de alsmat terugkomende meeste problemen vooral op het terrein van huisvesting, schulden en inkomen.

Aantal per Onderwerp	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Inkomen/Uitkering</b>	5	1	5	6	5	4	4	3	1
<b>Schuld(hulpverlening)</b>	6	3	4	5	6	3	1	1	1
<b>Werk/Integratie</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Gemeentebestuur</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Openbare ruimte, vergunningen</b>	1	2	1	1	0	1	3	2	4
<b>WMO/PGB</b>	1	4	4	2	4	4	2	1	1
<b>Wonen</b>	4	4	3	8	6	6	5	5	5
<b>Bemiddeling bij hulpverlening</b>	1	3	1	1	1	0	1	2	0
<b>Onderwijs</b>	1	1	1	2	1	1	0	0	0
<b>Kindregeling bij scheiding</b>	1	1	0	1	0	0	0	0	0
<b>Ondersteuning bij invaliditeit</b>	1	1	1	2	2	3	0	0	0
<b>Inburgering/vluchtelingenprobl.</b>	0	0	0	2	1	1	0	0	1
<b>totaal</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>14</b>



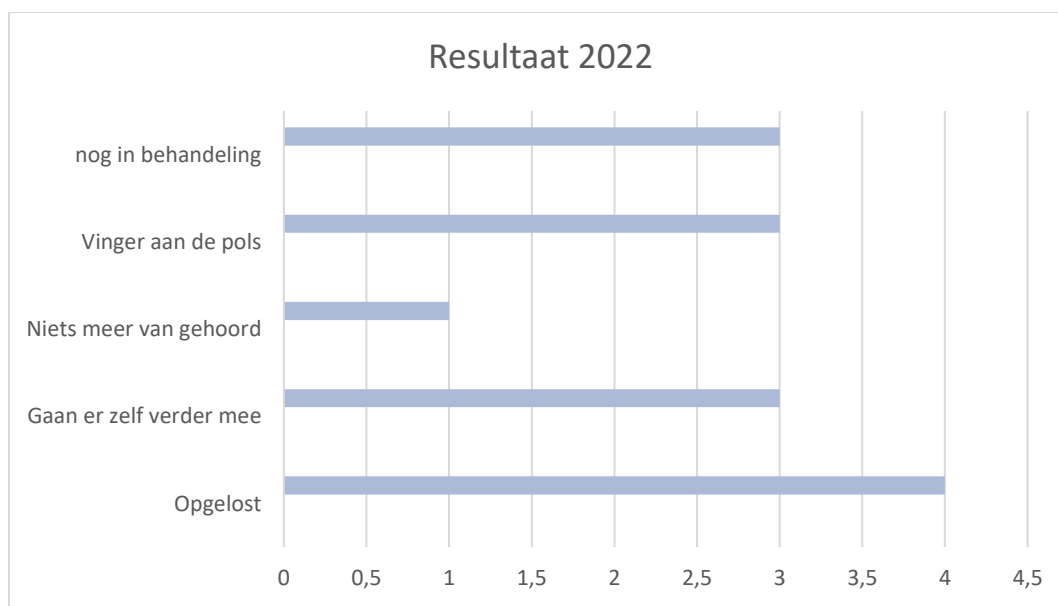
## Resultaat

Onderstaand is te zien hoe de casussen tot al dan niet resultaat hebben geleid. Bij een deel van de casussen zijn we langer betrokken (geweest). Het luisteren naar het hele verhaal achter de hulpvraag blijft erg belangrijk. Regelmatig blijkt het probleem complexer dan aanvankelijk wordt gemeld. Een oplossing lijkt misschien niet altijd voorhanden, maar juist dan heeft de burger recht op onze hulp.

Het samenwerken met verschillende sociale wijkteams verloopt over het algemeen goed. Echter speelt ook hier de coronapandemie nog steeds parten. Mondeling overleg op de verschillende locaties van het SWT is beperkt en niet altijd mogelijk. De hoop die wij in 2020 en 2021 uitspraken dat een en ander in 2022 genormaliseerd zou worden, is slechts ten dele uitgekomen. Inmiddels lijkt de situatie weer genormaliseerd.

Punt van aandacht blijft de situatie dat oud- hulpvragers opnieuw in de problemen kunnen komen of blijven. Ook hier proberen wij de hulpvragers terug te leiden naar het SWT. Het is noodzakelijk dat de SWT's voldoende aandacht besteden aan nazorg om terugval en nieuwe problemen te voorkomen. Naar onze mening is nazorg een efficiënte methode om dat te voorkomen.

Aantal per jaar	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Opgelost</b>	6	7	5	12	7	10	3	5	4
<b>Gaan er zelf mee verder</b>	5	4	5	8	4	7	2	2	3
<b>Niet kunnen oplossen</b>	3	1	0	2	4	1	0	0	0
<b>Niets meer van gehoord</b>	1	0	1	1	0	0	0	0	1
<b>Vinger aan de pols</b>	2	2	4	1	3	2	2	3	3
<b>Nog in behandeling</b>	4	2	5	6	8	3	8	3	3
<b>Doorverwezen buitenregio</b>	0	0	0	0	0	0	1	1	0
<b>totaal</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>14</b>



Politiek gemaakte hulpvragen

Onderwerp	Waar of met wie besproken/gecommuniceerd?
Mogelijkheid urgentieruil andere gem.	Wethouder Wonen
Mogelijkheid herroeping afwijzing urgentieverklaring	Wethouder Wonen
Onduidelijke regels en procedure bij aanvraag vergunningen	Fractie, Burgemeester
Toeslagenaffaire Belastingdienst	2 <sup>e</sup> Kamerfractie PvdA (Attje Kuiken en Henk Nijboer)
Huisvesting asielzoekers	Fractie
Dialogoog situatie rond Zwarte Piet	Burgemeester, fractie



---

## **Tot Slot / Blik op 2023**

Bij het bespreken en doorlopen van de casussen in het teamoverleg vullen de negatieve ervaringen vaak de discussie. Soms geeft dat de indruk dat veel niet goed gaat maar dat is zeker niet zo.

We leven gelukkig in een stad waar wel veel goed geregeld is en waarbij inwoners grotendeels terecht kunnen met hun problemen en/of vragen bij de Sociale Wijkteams. We realiseren ons dat het Ombudsteam Zaanstreek vaak die casussen in behandeling krijgt waarbij het e.e.a. niet goed gaat. Met die overwegingen in het achterhoofd zien we dat veel casussen gaan over het niet gehoord worden van een inwoner. Een echt luisterend oor, dat probeert om na het luisteren maatwerkoplossingen te bedenken die aansluiten bij de problemen van de inwoner. Zonder te juridiseren en je te laten beperken door regels en onmogelijkheden. Deze mogelijkheden worden in Zaanstad geboden onder andere via Frontlijn en Vangnet.

Dit jaarverslag over 2022 schrijven wij nog steeds over de coronaperiode. Verder is de situatie in de wereld er niet echt beter op geworden. De problemen op velerlei gebied zijn groot. Uiteraard maken we ons daar zorgen over. Het mag niet gebeuren dat opnieuw mensen in de problemen komen door wat voor reden dan ook.

Daarnaast betreft onze zorg specifiek ook de jeugdigen. Door de pandemie en daardoor een gebroken schoolopleiding en eenzaamheid, worden nu reeds tal van problemen gesignaleerd. Terwijl de Jeugdzorg al onvoldoende geld heeft om alle hulpvragen op te pakken op het niveau dat nodig is.

Belangrijk om als Ombudsteam oren en ogen open te houden. Vroegsignalering is hierbij belangrijk. Het laat duidelijker dan ooit zien waar kwetsbaarheden in onze samenleving zitten en vergroot de verschillen die er al zijn.

Aankomend jaar staan we voor de uitdaging om nieuwe coördinatie te organiseren, hier zal dan ook de focus op liggen van de huidige coördinatie om stabiliteit te kunnen bieden aan het Ombudsteam.

Daarnaast hebben we het afgelopen jaar het Ombudsteam wat betreft leden kunnen uitbreiden. Dit betekent ook dat we opnieuw meer bekendheid willen geven aan het Ombudsteam. Om nog beter alle inwoners te kunnen bereiken die onze hulp eventueel nodig hebben.

Daarom zullen we verder werken aan onze website, onderzoeken hoe we sociale media kunnen inzetten om bijvoorbeeld eventueel o.a. meer jongeren te kunnen bereiken. En wij zullen ons hernieuwd bekend maken bij de Sociale Wijkteams en Buurthuizen. Hierbij moeten we wel steeds de balans bewaken van het genereren van nieuwe casussen in combinatie met onze capaciteit.

De Partij van de Arbeid, en haar Ombudsteam blijven alert ten aanzien van de impact van deze crisis op de meest kwetsbaren in de Zaanstreek.

Het is te verwachten dat dit ook gevolgen zal hebben op ons werk en aanbod van casussen. De keuzes die we maken om uit deze crisis te komen zijn bepalend voor onze toekomst. Wat ons betreft worden daarbij de meest kwetsbaren ontzien.

Het PvdA-Ombudsteam.