

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

**Jaarverslag Ombudsteam**  
**2023**



Bereikbaarheid Ombudsteam

Emailadres: [ombudsteam@pvdazaanstreek.nl](mailto:ombudsteam@pvdazaanstreek.nl)

Telefoon: 06 579 77 181

## Inhoudsopgave

- Inleiding
- De landelijke setting van het PvdA-Ombudsteam
- Samenstelling PvdA-Ombudsteam Zaanstreek
- Onderhanden casussen in 2023
- Acties naar aanleiding van de onderhanden casussen
- Inzicht totaal hulpvragen naar diverse gezichtspunten
- Tot slot / blik op 2024



---

## **Inleiding**

Het PvdA Ombudsteam staat met beide benen op de grond, midden in de maatschappij en wordt in haar behandeling van de hulpvragen geconfronteerd met de gevolgen van niet dan wel slecht functionerende (overheids-)organisaties.

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 de gemeente en instanties.
- een brug vormen tussen de gemeente en de inwoners.
- een luisterend oor aanbieden en
- helpen en ondersteunen in het oplossen van problemen

### **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 het vaak erg nodig hebben. Hiermee laten we zien dat onze PvdA echt opkomt voor de zwakkeren. 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,

- Mieke Patist had al eerder aangegeven haar activiteiten te willen beëindigen, afhankelijk van het vinden van een opvolger. Die is er inmiddels zodat Mieke in november haar taken heeft neergelegd.
- Jeremy Vroom heeft haar opgevolgd met ingang van november.
- Daan Sanders is per ultimo 2023 gestopt.
- Leo Adema heeft laten weten per ultimo 2024 te willen stoppen.
- Gelukkig zijn er wel twee nieuwe leden : Laura Gunzel en Ben van Roode.

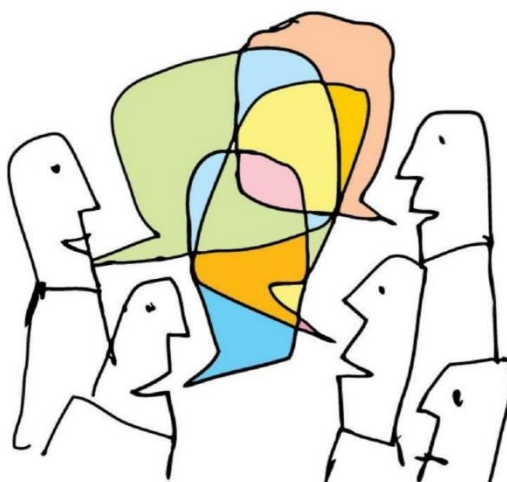
Het team bestaat per ultimo 2023 uit:

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

Begin januari 2024 heeft Ben van Roode laten weten niet meer beschikbaar voor het Ombudsteam, als gevolg van onvoorziene omstandigheden.

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.



## **Onderhanden casussen in 2023**

In het jaar 2023 zijn in totaal zeventien casussen behandeld, in vier vergaderingen met het voltallige Ombudsteam.

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

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

- Één vanuit 2019, de ‘casus Ornina’, die ging over problemen met vergunningen voor het gelijknamige restaurant bij de Jagersplas van de uitbater Basil Kurdi. In 2022 zijn de problemen grotendeels opgelost. Wel is de financiële situatie van Kurdi hierdoor zeer slecht geworden. Mede ook door de corona-problematiek. Onze inhoudelijke rol is feitelijk uitgespeeld, daarom is deze casus in 2023 afgesloten.
- Twee vanuit 2020. 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 2023 niet nodig geweest. Hoewel de situatie nog niet definitief is opgelost, is er voor ons geen rol meer. Daarom is de casus in 2023 afgesloten.  
De tweede casus gaat over een situatie rond vergunningsvrij bouwen. Daar loopt een rechtszaak over. Wachten was op de uitspraak. Omdat er na lange tijd geen verdere informatie is ontvangen door ons, hebben we deze casus in 2023 afgesloten.
- Van de resterende drie casussen uit 2022 zijn er in 2023 twee naar tevredenheid opgelost en daarmee afgesloten. De derde bleek onoplosbaar voor ons en is daarom gesloten.

In 2023 zijn dus elf nieuwe casussen in behandeling genomen:

- Één daarvan ging om de vergunningsaanvraag voor een kangoeroewoning. Door capaciteitsgebrek op het personele vlak kon deze aanvraag niet adequaat worden afgehandeld. De aanvrager heeft daarom zelf voor een andere oplossing gekozen.
- Iets dergelijks gebeurde bij de aanvraag voor een WMO-voorziening. Ook daarbij slaagde de aanvrager er niet om de aanvraag op een juiste wijze afgehandeld te krijgen en moest daarom noodgedwongen zelf voor een andere oplossing kiezen.
- Een andere casus ging ook over de aanvraag van een WMO-voorziening. Dat is naar tevredenheid opgelost.
- Verder een aantal financiële en woongerelateerde aanvragen om hulp. Die zijn voor het merendeel naar tevredenheid opgelost. Er was één bijzonder gecompliceerd geval met betrekking tot woonproblematiek. Wij hebben aangegeven daar inhoudelijk niet in te kunnen ondersteunen, wel in de procesvoortgang. Daar is geen gebruik van gemaakt.
- Een specifiek probleem is er ten aanzien van de Toeslagenaffaire. Daar hebben wij drie verzoeken tot steun ontvangen. Mede dankzij onze bemoeienis is de voortgang van dat proces losgetrokken. Omdat deze problematiek breed speelt en in onze ogen speciale aandacht behoeft, hebben wij hier actie in ondernomen. Daar komen we in het volgende hoofdstuk uitgebreider op terug.

## **Acties naar aanleiding van de onderhanden 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 van onze casussen een rol. Daarbij kunnen wij een rol spelen in (het vastlopende) 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 met name de gemeente een terugkerende rol in diverse casussen. Mede door onze interventie lukt het redelijk vaak 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. Tot op heden alleen met Zaanstad, omdat daar de meeste casussen spelen. Wij zijn zeker bereid, als daar aanleiding voor is, om dergelijk overleg ook met de gemeenten Wormerland en Oostzaan te hebben.

Het overleg over het Jaarverslag 2022 heeft medio 2023 plaatsgevonden. Belangrijk onderwerp was de situatie rond de afhandeling van de vergunningsaanvragen, met name het gebrek aan (personele) capaciteit voor de afhandeling. Wij hebben de door de gemeente gemaakte keuze om voorrang te verlenen aan grote projecten, aan de orde gesteld. De kleine projecten verdienen het ook om behandeld te worden, daar hebben de burgers recht op. De gemeente neemt dit mee in haar verdere beleidsbepaling. Er wordt opnieuw een loket ingericht voor dit soort (kleine) vragen.

Ook de woonproblematiek speelt een belangrijke rol. De bouwproductie stagneert om diverse redenen, hoewel er een groot aantal woningen wordt gebouwd. Dat is een landelijk probleem. Belangrijkste reden voor de stagnatie is de lange doorlooptijd van de bezwaarprocedures.

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 met het doel ons Ombudswerk behapbaar te houden. In 2023 is een start gemaakt met meer publiciteit door middel van een vernieuwde flyer met een brede verspreiding. In 2024 zal de publiciteit worden uitgebreid door middel van de inzet van Sociale Media.

Onderstaand gaan wij apart in op de problematiek als gevolg van de Toeslagenaffaire. Vanuit het Rijk is de afhandeling van de casussen belegd bij de gemeentes met de opdracht in de (voorlopige) afhandeling 'ruimhartig' te werk te gaan.

### *De toeslagenaffaire*

Ons Ombudsteam heeft enkele jaren geleden te maken gehad met een gezin, dat schulden had door onterechte terugvordering van de toeslag kinderopvang. Toentertijd was nog niet bekend, dat er sprake was van een toeslagenaffaire, waarvan duizenden ouders de dupe zijn geworden. In 2023 hebben we te maken gekregen met drie andere gedupeerde gezinnen.

Uit diverse (landelijke) rapporten en de onderzoeken vanuit de Tweede Kamer blijkt hoe verschrikkelijk deze affaire is. Wij als Ombudsteam hebben nu van dichtbij mee moeten maken wat dit voor de slachtoffers, want dat zijn de betrokken mensen, betekent.

### *Gevolgen toeslagenaffaire voor gezinnen*

- Beschouwd worden als fraudeur, terwijl je niets verkeers hebt gedaan of in ieder geval niet weet wat je dan wel verkeerd gedaan zou kunnen hebben.
- Een volledige ontwrichting van je gezin. Onderlinge verwijten en financiële nood leiden tot spanningen die eigenlijk volstrekt onnodig geweest zijn. In veel gevallen zijn scheidingen het gevolg.
- Kinderen die van het ene moment op het andere in een armoedegezin komen te leven en bijna nergens meer aan mee kunnen doen.
- Ouders, die meer dan vijftien jaar niet met hun kinderen op vakantie zijn geweest. Ouders die de ontwikkeling van hun kinderen nauwelijks of niet in positieve zin hebben kunnen meemaken en volgen. Hierdoor hebben veel kinderen problemen gekregen door een tekort aan aandacht en de spanningen in het gezin.
- Zelfs kinderen die uit huis geplaatst zijn. Kinderen, die soms niet meer naar hun ouderlijk huis terug kunnen, omdat ze hun gezin zijn ontgroeid.
- Ouders die een goede baan hadden en die zijn kwijtgeraakt. Ouders die ziek zijn geworden als gevolg van de stress en nooit meer kunnen werken en o.a. in blijvende armoede zijn vervallen. Zelfstandige vrouwen, die nu afhankelijk zijn van een uitkering, die wegens geldgebrek niet meer kunnen sparen voor een schoolreisje of een laptop nodig voor school.
- Rechters, tot aan de hoge raad aan toe, die betrokkenen gewoon hebben laten barsten. Pas veel later, toen alle materiële en vooral ook psychische en sociale schade al was aangericht, hebben ze toegegeven dat ze fout gehandeld hebben.
- Uiteindelijk is er door de rijksoverheid besloten om herstel van de gedupeerden 'voortvarend' aan te pakken. Daartoe werd een organisatie opgetuigd, bestaande uit weer sub organisaties zoals stuur- advies- en beslisgroepen. Ook commerciële bedrijven gingen hun diensten aanbieden.
- De uitvoering werd in belangrijke mate bij de gemeenten neergelegd. Die huurden vaak ook weer externen in, omdat expertise veelal niet aanwezig was.

### *Uitvoering door gemeenten*

Gemeenten mogen c.q. moeten van de rijksoverheid ruimhartig de slachtoffers tegemoet treden. Dit buiten bestaande regelingen en normen zoals WMO, Nibud, bijstand en regels rondom armoedebestrijding. Het rijk betaalt later terug, op basis van de onderbouwing van de toegekende gelden.

### *Regie ligt bij de gedupeerden*

Basis voor de te verstrekken tegemoetkomingen zijn plannen van aanpak voor de ouders en apart voor hun kinderen. Bij hen ligt de regie. Gemeenten honoreren de wensen en noden van de gedupeerden op vijf terreinen. En daar gaat het soms mis, met name als eerder goedgekeurde onderdelen van een plan van aanpak later alsnog worden teruggedraaid.

### *Ervaringen van het Ombudsteam*

Wij begeleiden sinds februari 2023 twee gezinnen (moeders met inmiddels oudere kinderen) in Wormerland. Daar is eind 2023 een derde gedupeerde bijgekomen. Hoewel ongetwijfeld de politieke wil van de gemeente Wormerland aanwezig is om hun burgers zo goed mogelijk tegemoet te komen, is ook dat proces voor betrokkenen toch weer heel stressvol en is deze na een jaar nog steeds niet afgerond. De beleving van onze drie moeders kunnen we als volgt verwoorden:

- Het gevoel overheerst toch weer, dat niet de slachtoffers centraal staan, maar de gemeente zelf. Met name waar het om financiële aspecten gaat.
- Dit gevoel wordt versterkt, doordat steeds weer andere ambtenaren ingezet worden als contactpersoon. Gemaakte afspraken worden (eenzijdig) herzien en/of niet nagekomen.
- De betrokkenen voelen zich nog steeds gewantrouwd.

### *Leer-/aandachtspunten*

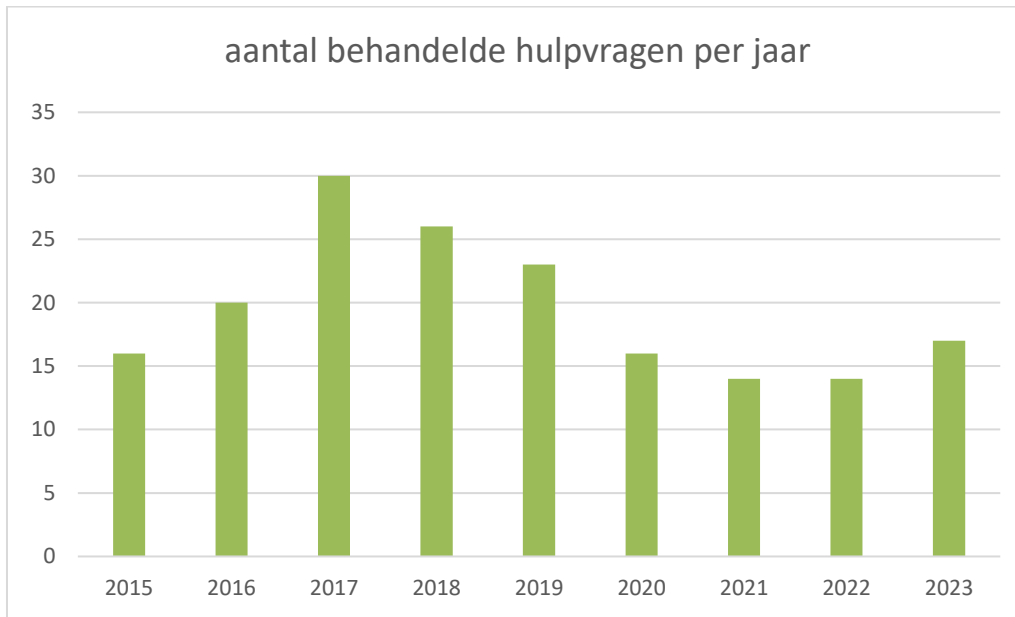
- Wij herkennen de gevoelens van betrokkenen. Met name waar het gaat om de vele mutaties waar het contactpersonen betreft.
- Heel belangrijk is de positieve rol die de door Wormerland ingestelde gezinscoaches spelen. Zij zorgen voor verbinding tussen betrokkenen en gemeente en dragen naar vermogen bij om het vertrouwen te doen toenemen.
- Ook het gevoel dat de regie niet bij de slachtoffers wordt belegd, zoals door de overheid beloofd, wordt versterkt door het steeds weer aanpassen door de gemeente (ambtelijk) van eerder afgesproken plannen van aanpak.
- Consistentie en structuur in de ambtelijke benadering van de slachtoffers is in onze beleving cruciaal. Snelheid, het zich houden aan afspraken en de aanwijzing van zo mogelijk één contactambtenaar zijn daar de basis van.
- Ook zouden ambtenaren zich beter moeten kunnen verplaatsen in de situatie van de gedupeerde ouders en hun werkwijze daarop moeten afstemmen. Nu lijkt het alsof de betrokken ambtenaren vast zitten aan reguliere regelgeving en hun vertrouwde wijze van werken. Een werkwijze die is toegespitst op een zo goedkoop, rechtmatig en adequaat mogelijk resultaat. Dat is bij de toeslagenaffaire niet van toepassing, omdat men te maken heeft met zeer ernstige financiële, psychische, emotionele en sociale schade, veroorzaakt door de overheid, die volgens diezelfde (rijks)overheid ruimhartig buiten bestaande regelgeving voortvarend opgepakt moet worden.



## Inzicht totaal hulpvragen naar diverse gezichtspunten

### Aantal behandelde hulpvragen

| Behandeljaar    | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Aantal per jaar | 16   | 20   | 30   | 26   | 23   | 16   | 14   | 14   | 17   |



Wij constateren vanaf 2017 nog steeds een trend in het aantal en aard van de hulpvragen. Het aantal nam af, met een kleine toename in 2023. De zwaarte neemt toe. Wij hebben hier geen duidelijke verklaring voor. Wel hebben we eerder de publiciteit bewust achterwege gelaten. In 2023 is actie ondernomen om de personele bezetting van ons team op orde te brengen. Dat is inmiddels gelukt. Verder is een start gemaakt met meer publiciteit te zoeken door middel van de verspreiding van de geactualiseerde flyer. Bekendheid via Sociale Media is de volgende stap, dat wordt in 2024 verder opgepakt.

Wijze waarop de hulpvragen binnenkomen

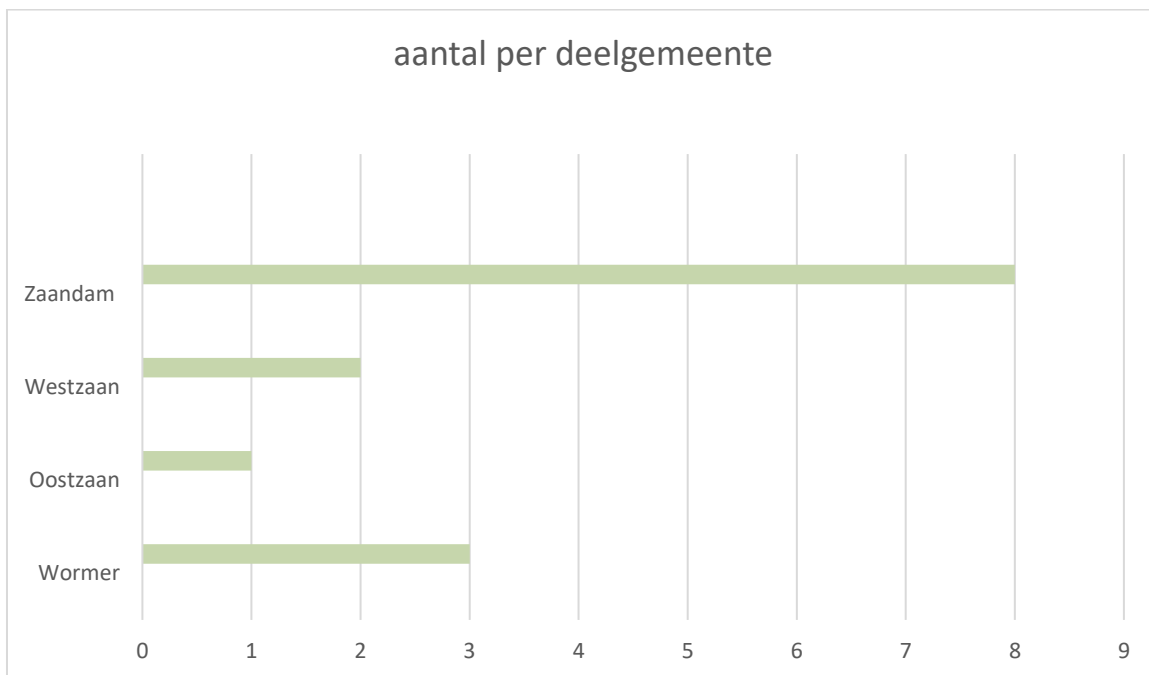
| Via                         | 2015      | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | 2020      | 2021      | 2022      | 2023      |
|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Fractieleden                | 2         | 4         | 5         | 1         | 1         | 0         | 0         | 2         | 2         |
| Landelijk/ander Ombudsteam  | 2         | 5         | 2         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| PvdA leden/bestuur          | 6         | 5         | 7         | 4         | 6         | 4         | 4         | 0         | 3         |
| Spreekuur                   | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| Leden Ombudsteam            | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 2         | 0         |
| Ombudsmail                  | 2         | 4         | 7         | 3         | 4         | 3         | 3         | 3         | 5         |
| Oud hulpvragers             | 0         | 0         | 5         | 9         | 7         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| MOE Zaanstad                | 0         | 0         | 0         | 6         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| OZW                         | 0         | 0         | 0         | 1         | 0         | 1         | 1         | 0         | 0         |
| Ombuds-GSM                  | 3         | 1         | 3         | 2         | 3         | 3         | 3         | 1         | 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         | 1         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| Overloop uit voorgaand jaar | 1         | 0         | 0         | 0         | 2         | 5         | 5         | 6         | 6         |
| <b>totaal</b>               | <b>16</b> | <b>20</b> | <b>30</b> | <b>26</b> | <b>23</b> | <b>16</b> | <b>16</b> | <b>14</b> | <b>17</b> |

| Via                                         | 2023      |
|---------------------------------------------|-----------|
| Fractie                                     | 2         |
| Ombudsmail                                  | 5         |
| Leden PvdA                                  | 3         |
| Ombuds-GSM                                  | 1         |
|                                             |           |
| Totaal ingekomen verzoeken 2022             | 11        |
| Overloop uit 2019 (1) – 2020 (2) – 2022 (3) | 6         |
| <b>Totaal behandelde hulpvragen</b>         | <b>17</b> |

De deelgemeenten waar de hulpvragen vandaan komen

Evenals voorgaande jaren komen de meeste meldingen uit Zaandam.

| Aantal per (deel)gemeente | 2015      | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | 2020      | 2021      | 2022      | 2023      |
|---------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Buiten onze regio         | 0         | 0         | 0         | 1         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         |
| Wormer                    | 1         | 1         | 2         | 0         | 0         | 0         | 1         | 0         | 3         |
| Oostzaan                  | 0         | 1         | 1         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 1         |
| Westzaan                  | 0         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 2         |
| Assendelft                | 1         | 0         | 1         | 3         | 3         | 1         | 1         | 2         | 0         |
| Krommenie                 | 7         | 6         | 9         | 5         | 5         | 1         | 0         | 0         | 0         |
| West Knollendam           | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| Wormerveer                | 0         | 2         | 3         | 5         | 3         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| Zaandijk                  | 1         | 3         | 2         | 1         | 2         | 0         | 1         | 0         | 0         |
| Koog aan de Zaan          | 1         | 0         | 1         | 2         | 0         | 1         | 1         | 1         | 0         |
| Zaandam                   | 4         | 7         | 8         | 8         | 9         | 8         | 8         | 8         | 11        |
| Niet nader benoemd        | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 1         | 0         | 2         | 0         |
| Zonder vaste woonplaats   | 1         | 0         | 2         | 0         | 1         | 3         | 2         | 1         | 0         |
| <b>totaal</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> | <b>17</b> |

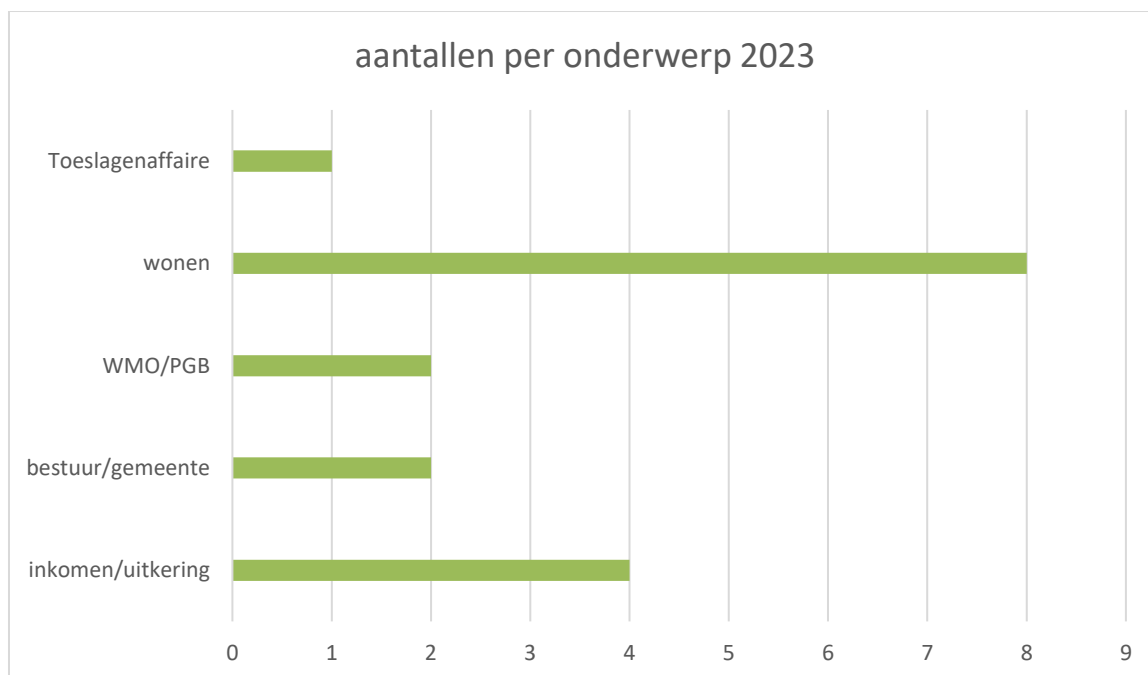


## De inhoud van de hulpvragen

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                   | 2015      | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | 2020      | 2021      | 2022      | 2023      |
|----------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Inkomen/Uitkering</b>               | 1         | 5         | 6         | 5         | 4         | 4         | 3         | 1         | 4         |
| <b>Schuld(hulpverlening)</b>           | 3         | 4         | 5         | 6         | 3         | 1         | 1         | 1         | 0         |
| <b>Werk/Integratie</b>                 | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| <b>Gemeentebestuur</b>                 | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 1         | 2         |
| <b>Openbare ruimte, vergunningen</b>   | 2         | 1         | 1         | 0         | 1         | 3         | 2         | 4         | 0         |
| <b>WMO/PGB</b>                         | 4         | 4         | 2         | 4         | 4         | 2         | 1         | 1         | 2         |
| <b>Wonen</b>                           | 4         | 3         | 8         | 6         | 6         | 5         | 5         | 5         | 8         |
| <b>Bemiddeling bij hulpverlening</b>   | 3         | 1         | 1         | 1         | 0         | 1         | 2         | 0         | 0         |
| <b>Onderwijs</b>                       | 1         | 1         | 2         | 1         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| <b>Kindregeling bij scheiding</b>      | 1         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| <b>Ondersteuning bij invaliditeit</b>  | 1         | 1         | 2         | 2         | 3         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| <b>Inburgering/vluchtelingenprobl.</b> | 0         | 0         | 2         | 1         | 1         | 0         | 0         | 1         | 0         |
| <b>Toeslagenaffaire</b>                | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 1         |
| <b>Totaal</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> | <b>17</b> |

De casus 'toeslagenaffaire' omvat twee gezinnen, waarbij eind 2023 een derde is aangehaakt



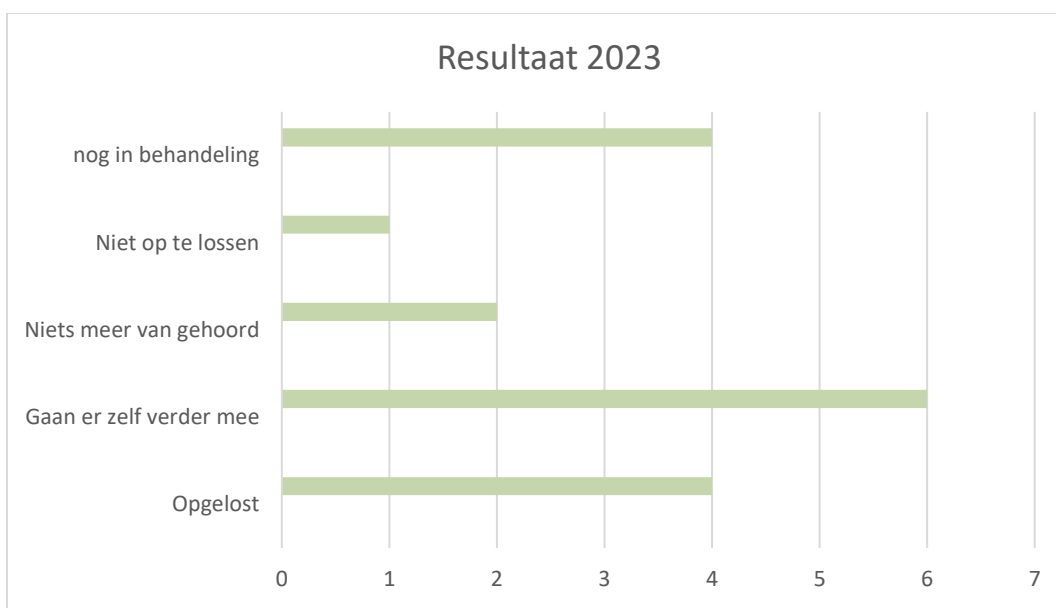
## Resultaat

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                 | 2015      | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | 2020      | 2021      | 2022      | 2023      |
|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Opgelost</b>                 | 7         | 5         | 12        | 7         | 10        | 3         | 5         | 4         | 4         |
| <b>Gaan er zelf mee verder</b>  | 4         | 5         | 8         | 4         | 7         | 2         | 2         | 3         | 6         |
| <b>Niet kunnen oplossen</b>     | 1         | 0         | 2         | 4         | 1         | 0         | 0         | 0         | 1         |
| <b>Niets meer van gehoord</b>   | 0         | 1         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 1         | 2         |
| <b>Vinger aan de pols</b>       | 2         | 4         | 1         | 3         | 2         | 2         | 3         | 3         | 0         |
| <b>Nog in behandeling</b>       | 2         | 5         | 6         | 8         | 3         | 8         | 3         | 3         | 4         |
| <b>Doorverwezen buitenregio</b> | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 1         | 1         | 0         | 0         |
| <b>totaal</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> | <b>17</b> |



---

**Tot Slot / Blik op 2024**

We leven gelukkig in een streek met gemeenten waar veel goed geregeld is en waarbij inwoners grotendeels terecht kunnen met hun problemen. Daarnaast vinden buurtbewoners ook steeds makkelijker de weg naar de Sociale Wijkteams.

We realiseren ons dat het Ombudsteam Zaanstreek vaak die casussen in behandeling krijgt waarbij het niet altijd even goed gaat. Met die overwegingen in het achterhoofd zien we dat veel casussen gaan over het niet gehoord worden van een inwoner. Tevens hebben sommige inwoners door bijvoorbeeld de toeslagenaffaire, minder vertrouwen gekregen in de gemeente of de overheid. Mede hierdoor is het een van de doelen van het Ombudsteam om een luisterend oor te hebben, meedenken in oplossingen die aansluiten bij de problemen van de inwoner en soms de inwoners in verbinding te brengen met de juiste contacten binnen de gemeente Zaanstad, Wormerland of Oostzaan of andere instellingen.

De Partij van de Arbeid, en haar Ombudsteam blijven alert ten aanzien van de impact van diverse crises 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 met name de woon- en toeslagencrisis te komen zijn bepalend voor onze toekomst. Wat ons betreft worden daarbij de meest kwetsbaren ontzien.

Het PvdA-Ombudsteam.