

1e kwartaal 2016

- 6 verzoeken rve Werk: stijging
- 48 verzoeken totaal WPI: daling
- meeste verzoeken afdeling Werk & Re-integratie
- ombudsman informeert en bemiddelt

## 1. Inleiding

Dit is de eerste kwartaalrapportage van 2016. Deze rapportage bevat het overzicht van de verzoeken van de Resultaat Verantwoordelijke Eenheid (rve) Werk. De rve Werk is onderdeel van Werk, Participatie en Inkomen (WPI) De rve Werk is vervolgens weer onderverdeeld in vier afdelingen: Koers naar Werk, Werk en Opleidingen Jongeren, Werk en Re-integratie en het Werkgeversservicepunt.

De ombudsman merkt op dat er afgelopen jaar veel is gebeurd. Verandering en verbeteringen zijn in gang gezet, de wil is er, de richting klopt, nu nog de vaart er in, want er moet nog veel gebeuren. De ombudsman constateert dat het totaal aantal binnengekomen verzoeken van WPI weer iets is gedaald. De rve Werk gaat helaas niet met deze dalende trend mee. De verzoeken over de rve Werk zijn juist weer iets gestegen.

## 2. Signaleringen

### 2.1. Communicatie

De ombudsman krijgt dit kwartaal een aantal signalen van burgers dat er niet goed wordt gecommuniceerd door medewerkers van de rve Werk. Bij de afdeling Koers naar Werk (zie hiervoor zaaknummer 406), geeft de afdeling toe dat er een zaak, de communicatie tussen de burger en de medewerker anders had gemoeten. Ook bij de afdeling Werk en Re-integratie is het in een zaak zeer onduidelijk gebleken voor de burger wat de medewerker heeft gezegd, waardoor onnodig lang wachten en stress wordt veroorzaakt (zie zaaknummer 389). Bij de afdeling Werkgeversservicepunt (zaaknummer 577) zegt de burger dat de medewerker voorafgaande aan een plaatsing voor werk onduidelijk is geweest over de geldende spelregels. Ook bij de afdeling Werk Opleiding en Jongeren (zaaknummer 902) speelde communicatie een belangrijke rol: met duidelijkere communicatie had wellicht een klacht en verzoek aan de ombudsman voorkomen kunnen worden.

## 3. Aanbevelingen

Hoewel de ombudsman bovenstaande signaleert, houdt hij rekening met de reeds ingezette inspanning tot verbetering, gelet op de bestuurlijke reactie en het Koersbesluit. De ombudsman vraagt daarom, naar aanleiding van bovengenoemd signaal, te blijven letten op de leefwereld van de burger en de bijbehorende klantbenadering en helder te zijn over wat de burger mag en kan verwachten.

## 4. Actueel

### 4.1. Bestuurlijke reactie

De ombudsman heeft dit kwartaal de bestuurlijke reactie ontvangen op de kwartaalrapportages van 2015. Het verheugt de ombudsman dat alle gedane aanbevelingen overgenomen worden. Veel van de aanbevelingen betreffen voornamelijk de rve Inkomen. De drie hoofdpunten die gericht zijn op het leveren van maatwerk, het 'out of the box' denken en het snel en adequaat helpen van de burger, gelden natuurlijk ook voor de rve Werk.

### 4.2. Koersbesluit

Voor de rve Werk is voornamelijk het Koersbesluit re-integratie van groot belang. Hierin is ook een aantal aanbevelingen van de ombudsman terug te vinden: investeren in de professionaliteit van de medewerkers, een nieuwe verbeterde methodiek voor diagnose en het bieden van meer maatwerk onder meer door medewerkers te stimuleren maximale ruimte te zoeken binnen de regels. Voor de

ombudsman is dat een goed uitgangspunt. Hierbij merkt hij op dat sommige situaties dusdanig bijzonder zijn, dat er naar een oplossing buiten de formele juridische kaders moet worden gezocht.

#### 4.3. Pilot Piketdienst

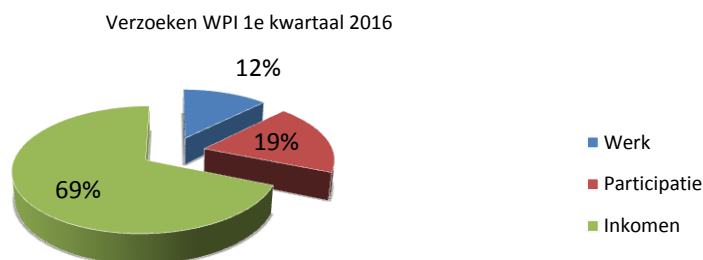
De pilot zit in de eindfase. De ombudsman heeft samen met de afdeling Klachten en de afdeling Werk en Re-integratie afgesproken dat de pilot wordt afgerond. Hierover kan alvast worden opgemerkt dat er ten tijde van de pilot een opvallend laag aantal binnengekomen verzoeken aan de ombudsman was en dat er weinig gebruik is gemaakt van het speciaal aangemaakte (piket)telefoonnummer voor de klanten. De ombudsman heeft samen met de afdeling Werk en Re-integratie een analyse van de binnengekomen klachten (van Q3 en Q4 2015) van deze afdeling gemaakt. De ombudsman is voornemens om in het volgende kwartaal met een al gehele afrondende conclusie hierover te komen.

## 5. Cijfers

### 5.1. Aantal verzoeken

Gelet op het vierde kwartaal van 2015, is het aantal verzoeken over WPI aan de ombudsman gedaald. In het vierde kwartaal van 2015 waren er 58 verzoeken binnen gekomen. Dit kwartaal 2016 zijn totaal 48 verzoeken binnen gekomen. Dit is een daling van ongeveer 20%. De daling is voornamelijk te danken aan minder binnengekomen verzoeken van de rve Inkomen. Participatie heeft nagenoeg hetzelfde aantal verzoeken. Met 33 verzoeken staat de rve Inkomen nog steeds boven aan de ranglijst. Zie figuur 1.

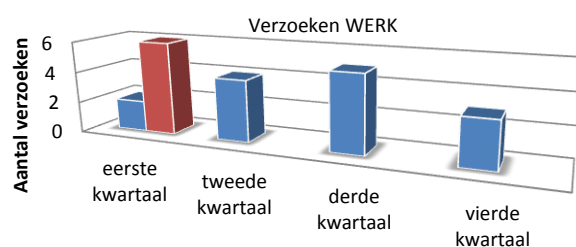
Figuur 1.



	Werk	Participatie	Inkomen	Totaal
Absolute aantallen	6	9	33	48

Voor de rve Werk is een stijging van de verzoeken waarneembaar. In het laatste kwartaal van 2015 ontving de ombudsman 3 verzoeken (Q4 2015: 3 verzoeken), in het eerste kwartaal van 2016 zijn dat er 6. In percentages uitgedrukt is dat een stijging van 50%. Vergeleken met dezelfde periode vorig jaar, is het zelfs een stijging van 67% (2015 Q1: 2 verzoeken). Zie figuur 2 hieronder.

Figuur 2.

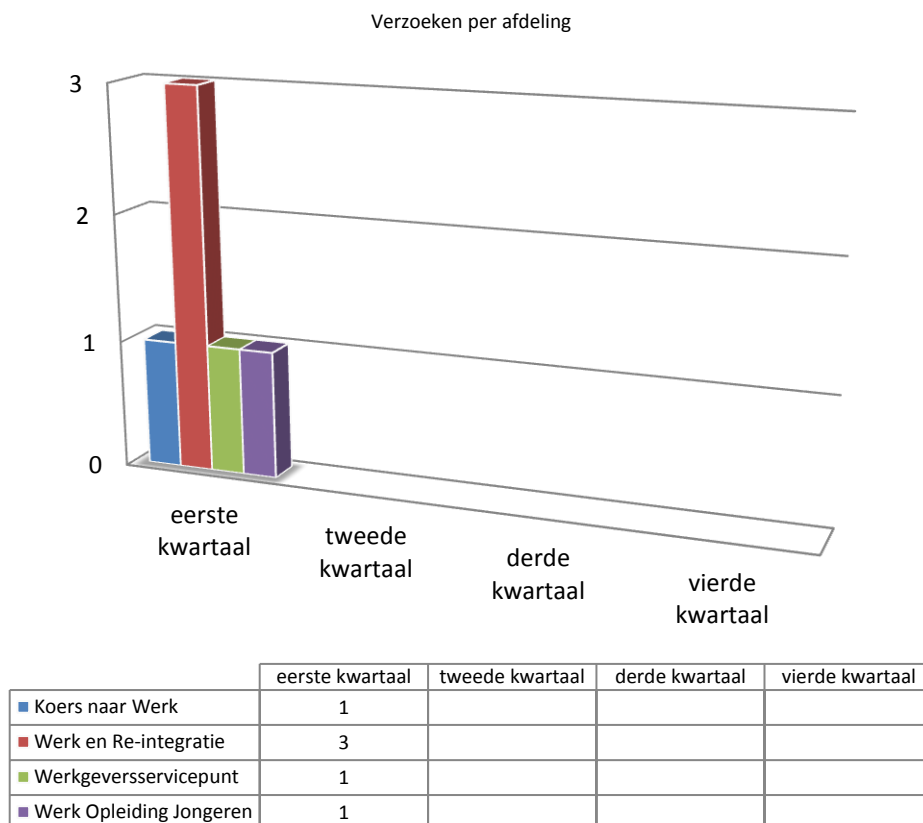


	eerste kwartaal	tweede kwartaal	derde kwartaal	vierde kwartaal
jaar 2015	2	4	5	3
jaar 2016	6			

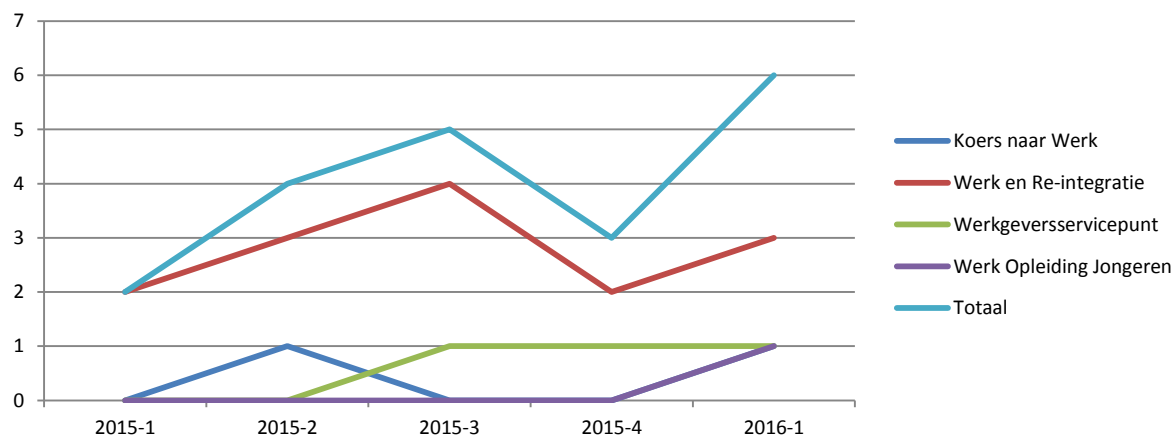
### 5.2. Afdelingen

De 6 verzoeken zijn verspreid over 4 afdelingen van de rve Werk. Over de afdeling Werk Opleiding en Jongeren is dit jaar ook een verzoek binnengekomen. Ter vergelijking: vorig jaar zijn over deze afdeling geen verzoeken binnengekomen. Dit in tegenstelling tot de afdeling Werk en Re-integratie, die heeft over het hele jaar 2015, 79% (11 verzoeken) van alle (14) verzoeken voor zijn rekening genomen. Ook nu gaan de meeste verzoeken over de afdeling Werk en Re-integratie. Zie figuur 3. In figuur 4 is duidelijk het verloop van het aantal van de afgelopen kwartalen te zien. Ook is te zien dat er sprake is van een duidelijke stijging dit kwartaal.

Figuur 3.



Figuur 4



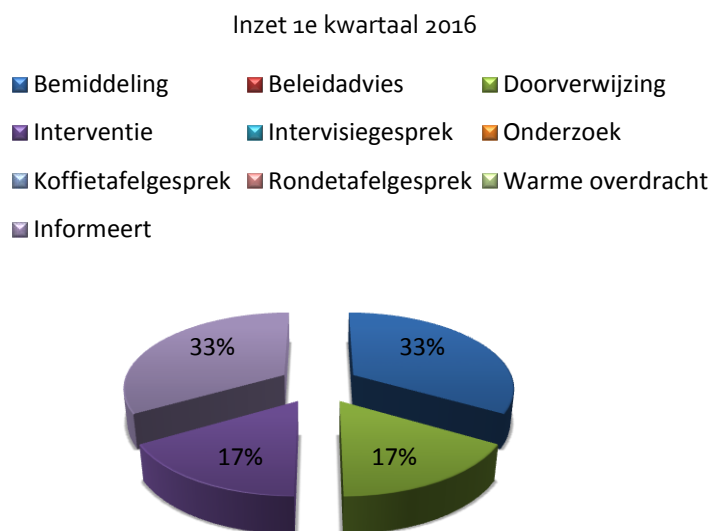
### 5.3. Onderwerpen

De meeste onderwerpen van de verzoeken gaan over de manier van communiceren van de gemeente.

### 5.4. Inzet Gemeentelijke Ombudsman

De inzet van de ombudsman is ook dit kwartaal verdeeld. De ombudsman is bovenal aan het bemiddelen en informeren geweest.

Figuur 5.



## 6. Samenvatting dossiers

### 6.1. Koers naar Werk

#### 406 – Geen beleid

Een man is het niet eens met zijn klachtafhandeling. Hij had een klacht bij de gemeente ingediend over een klantmanager. De man zegt dat de klantmanager hem heeft verteld dat hij adviseert om lelijke foto's te verwijderen van cv's. Dit zou later ontkend zijn door de medewerker. De man heeft echter geluidsopnames van dat gesprek gemaakt, zonder dit vooraf kenbaar te hebben gemaakt. De man confronteert de medewerker hiermee. Er zou duidelijk te horen zijn geweest dat een en ander wel is gezegd. De man wil dit op zijn website publiceren. Hij vindt het namelijk ook vervelend dat er geen excuses is gemaakt door de medewerker, terwijl hij dat zelf wel excuses heeft gemaakt voor zijn opmerkingen tijdens het gesprek. Daarbij zegt hij dat het niet helder voor de man is of het verwijderen van foto's op basis van uiterlijke kenmerken beleid van de gemeente is, of dat het een uitglijder is geweest van de medewerker. De ombudsman legt dit voor aan de gemeente, vraagt om informatie en verzoekt de gemeente om contact met de man op te nemen. De gemeente laat de ombudsman weten dat er contact is geweest met de man. De medewerker biedt de man alsnog excuses aan. Ook geeft de gemeente in een mail aan de man extra informatie en uitleg. Daarbij benoemt de gemeente expliciet dat er geen beleid is opgesteld door de gemeente Amsterdam omtrent het plaatsen van een foto op een CV. De gemeente zegt tot slot dat met de medewerker en de afdeling een en ander is besproken. Bij deze omstandigheid ziet de ombudsman geen rol meer voor hem weggelegd en sluit hij dit dossier.

## 6.2. Werk en Re-integratie

### 389 - Mis communicatie

Een vrouw zegt een probleem te hebben met de bejegening van een klantmanager. Volgens de vrouw is het gesprek - tijdens een intake voor een sollicitatiecursus al niet goed gegaan. Ze zegt dat er zeer kwetsend over en tegen haar is gesproken door de klantmanager. De vrouw was verteld na de cursus een andere/nieuwe klantmanager te krijgen, het tegengestelde blijkt waar. Ze krijgt brieven, e-mails en telefoonoproepen van dezelfde klantmanager. Ze vraagt de ombudsman om hulp want ze wil niet nog langer met iemand te maken hebben waarvan zij zegt dat diegene haar eerder zo erg heeft vernederd. De ombudsman stelt de gemeente een aantal vragen om duidelijkheid over deze kwestie te krijgen. Na lange tijd geeft de gemeente antwoord. Helaas is de reactie van de gemeente niet helemaal helder. De zaak loopt daarom nog.

### 563 – Oude koeien

Een man heeft een klacht ingediend bij de gemeente over een aantal zaken. De klacht gaat over zijn traject, zijn behandeling door een klantmanager en over de afhandeling van zijn klacht. Hij zegt nog helemaal niets van de gemeente gehoord te hebben. Hij zegt dat de problemen al heel lang spelen en dat de gemeente vanaf het begin af aan, nooit antwoord heeft gegeven op zijn vragen en op zijn klachten is in gegaan. De ombudsman vraagt hem hoe lang geleden hij de klacht heeft ingediend. De man zegt dat het twee weken geleden is. De ombudsman spreekt met de man af om nog twee weken af te wachten, als hij dan niets heeft gehoord kan hij altijd terug komen zodat de ombudsman kan bekijken of er een rol is weggelegd voor hem. De ombudsman sluit het dossier.

### 755 – Verkeerd traject

Een man komt naar de ombudsman en vraagt hem om hulp. De man verteld dat hij onterecht een afstemming heeft gekregen van 30% en drie maanden een afstemming van 100%. Hij is hiertegen weliswaar in bezwaar gegaan, echter het bezwaar is te laat ingediend. Daarnaast zegt de man dat hij 'gedwongen' wordt een traject te doen door de klantmanager, terwijl hij heeft aangegeven juist een voorkeur te hebben voor een ander traject. De ombudsman neemt contact op met de gemeente en vraagt deze nog eens te kijken naar de afstemmings- en de bezwaarprocedure. Uit de stukken van het dossier blijkt namelijk niet dat voorafgaande aan de afstemming een waarschuwing is gegaan. De gemeente laat weten dat de man uitgenodigd gaat worden voor een gesprek. De ombudsman heeft met de gemeente afgesproken om dit gesprek af te wachten.

## 6.3. Werkgeversservicepunt

### 577 – Werkgever en service

Een vrouw met een bijstandsuitkering wordt via de gemeente/WPI via de afdeling Werkgeversservicepunt bemiddeld door een zogenaamde jobhunter naar een baan bij een kinderdagverblijf in Amsterdam Noord. Zij krijgt problemen bij de beëindiging van haar contract. Uren die zij niet heeft gewerkt worden achteraf verrekend met haar vakantiedagen. De jobhunter heeft haar iets anders verteld: ze hoefde zich geen zorgen te maken, ze zou betaald krijgen voor 26 uur per week, ongeacht hoeveel uur zij ingeroosterd zou zijn door de werkgever. Achteraf blijkt daar niets van, aldus de vrouw. Zij noemt daarbij onder meer de slechte en onjuiste informatie verstrekking van de jobhunter, waardoor zij (financiële) schade heeft opgelopen. Ze dient een klacht in bij WPI. Ze begrijpt de klachtafhandeling niet. Ze vindt dat ze niet serieus wordt genomen door de afdeling klachten. De reden hiervan is dat zij vindt dat er geen rekening is gehouden met haar kant van het verhaal. Ze vraagt de ombudsman hiernaar te kijken. De ombudsman stelt de gemeente een aantal vragen hierover. De ombudsman constateert dat in de klachtafhandelingsbrieven de argumenten van de vrouw niet terug te vinden zijn. Ook is daarom niet duidelijk of dit is meegewogen en meegenomen in de conclusie.

Hierdoor is het niet duidelijk hoe de belangenafweging is gedaan. De ombudsman spreekt de gemeente hierover aan. De gemeente geeft toe dat dit inderdaad niet goed is gegaan en biedt excuses hiervoor aan. Het verandert helaas niets aan de positie van de vrouw. De gemeente is van mening dat dit (de uren en de verrekening) een geschil is tussen de vrouw en het kinderdagverblijf. De gemeente zegt verder dat zij hebben geleerd van deze zaak. De gemeente bekijkt hoe jobhunters duidelijker kunnen gaan communiceren tijdens de intakegesprekken. Dit zal voornamelijk gaan over de taak en de verantwoordelijkheden van de jobhunter maar ook die van de burger zelf. De vrouw bedankt de ombudsman voor de moeite, ze vindt het wel jammer dat er voor haar situatie niets verandert.

#### 6.4. Werk Opleiding Jongeren

##### 902 - Ontheffing

Een vrouw klaagt over de gemeente. Zij zegt dat ze eind november 2015 een "re-integratievrijstelling" heeft aangevraagd vanwege de geboorte van haar zoon. Nu blijkt dat zij is opgeroepen voor een gesprek; een en ander is voor haar onduidelijk, met name de ontheffing en de (eind)datum. De ombudsman neemt contact op met de gemeente. Hij vraagt de gemeente een en ander uit te zoeken over het ontheffingsbesluit dat aan de vrouw via een klachtafhandelingsbrief kenbaar is gemaakt. De gemeente reageert en zegt dat een en ander niet goed is gegaan: gebleken is dat een brief met verzoek om verlenging van de ontheffing niet juist is behandeld. De vrouw blijkt een ziektewetuitkering te ontvangen en de gemeente besluit dat de ontheffing van de arbeidsverplichting voortduurt tot einde ziektewetuitkering. De vrouw laat weten dat ze tevreden is nu blijkt dat ze nog enige tijd is ontheven van haar re-integratieplicht. De ombudsman sluit het dossier.

*Heeft u vragen of opmerkingen over deze kwartaalrapportage? Dan kunt u contact opnemen met de heer A. Daalderop via [info@gemeentelijkeombudsman.nl](mailto:info@gemeentelijkeombudsman.nl) of telefonisch via 020 625 99 99*