

3e kwartaal 2017

- 4 verzoeken rve Participatie: stijging
- 37 verzoeken totaal WPI: stijging
- meeste verzoeken afdeling Activering

1. Inleiding

Deze rapportage bevat een overzicht van de verzoeken van de Resultaat Verantwoordelijke Eenheid (rve) Participatie. De rve Participatie is onderdeel van Werk, Participatie en Inkomen (WPI). Deze rve is onderverdeeld in de afdelingen, Activering, Intake en Beleid Werk en Inkomen.

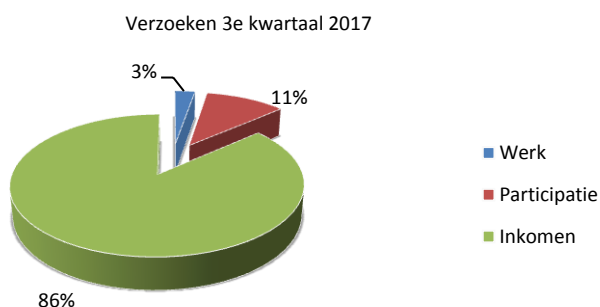
Het aantal ingekomen verzoeken over de rve Participatie is gestegen ten opzichte van het voorgaande kwartaal; van 0 naar 4 verzoeken. De verzoeken gaan alle vier over de afdeling Activering. Gelet op de klachtelelementen constateert de ombudsman dat verzoekers het gevoel hebben dat zij geen hulp krijgen en dat er geen rekening wordt gehouden met hun persoonlijke omstandigheden. De ombudsman constateert, gelet op de feiten dat een en ander klopt maar concludeert dat WPI in deze gevallen geen onbehoorlijk handelen verweten kan worden. De ombudsman vindt wel dat WPI goed en duidelijk aan de verzoeker moet uitleggen waarom en op welke wijze is gehandeld.

2. Cijfers

2.1 Aantal verzoeken

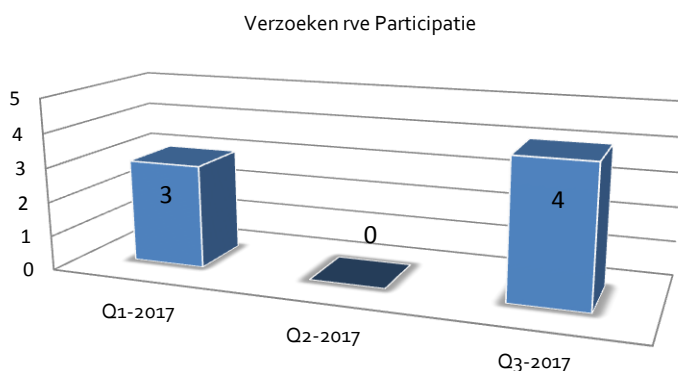
Het totaal aantal WPI verzoeken is minimaal gestegen: dit kwartaal 1 verzoek meer in vergelijking met het vorige kwartaal. Bij de rve Participatie is het aantal eveneens gestegen: van geen verzoeken in het vorige kwartaal naar 4 verzoeken in dit 3^e kwartaal. Bij de rve Werk en de rve Inkomen is een dalende trend waar te nemen. Zie figuur 1 en 2.

Figuur 1.



	Werk	Participatie	Inkomen	Totaal
aantal	1	4	32	37

Figuur 2.

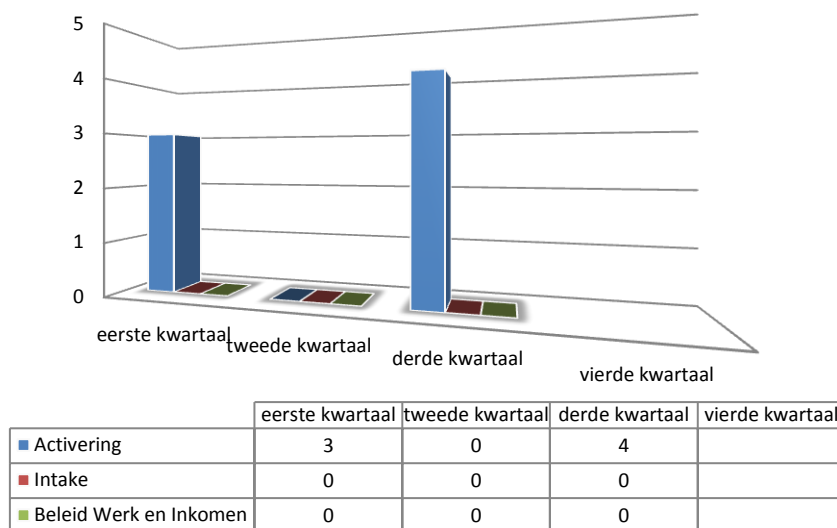


3e kwartaal 2017

2.2 Aantal verzoeken per afdelingen

De verzoeken in dit derde kwartaal gaan alle vier over de afdeling Activering. Zie hieronder figuur 3.

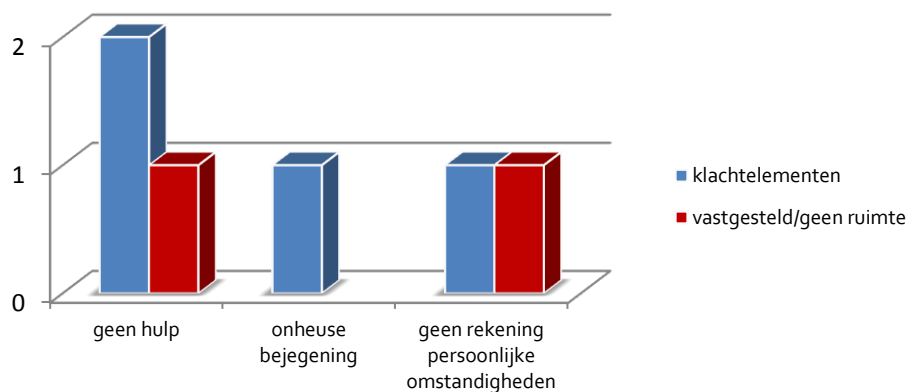
Figuur 3.



2.3 Klachtelelementen

Gelet op de klachtelelementen van de verzoeken zeggen twee verzoekers dat ze geen goede hulp krijgen, een verzoeker is van mening dat er geen rekening wordt gehouden met zijn persoonlijke omstandigheden en de andere verzoeker voelde zich zeer onheus bejegend. Bij navraag en de kant gehoord te hebben van WPI heeft de ombudsman vastgesteld dat het in twee gevallen klopt wat de verzoekers zeggen, maar was er ruimte voor WPI om op die wijze te handelen. Dit heeft te maken met het feit dat er is gehandeld volgens beleid en dat er sprake was van een (andere) juridische procedure.

Figuur 4.



3. Samenvattingen

Activering

1. 4593
Een man heeft problemen met WPI. Hij wil graag vergoeding voor een cursus die hij buiten het aanbod van WPI heeft gedaan. Ook wil hij een andere klantmanager. De gemeente heeft laten weten dat zij met de man hebben meegedacht en hem eveneens hebben uitgelegd dat WPI zelf cursussen heeft en dat de meeste cursussen buiten WPI niet vergoed worden. De ombudsman begrijpt de keuze van WPI om de cursus niet te vergoeden. Wel vraagt de ombudsman aan WPI om te bekijken of hij een andere klantmanager kan krijgen. De gemeente laat weten dat de man geen andere klantmanager kan krijgen omdat hij al een aantal keren is gewisseld en zijn huidige klantmanager gespecialiseerd is en het juiste netwerk heeft. Dit laat zowel de gemeente als de ombudsman de man weten en daarna wordt het dossier gesloten.
2. 4546
Een vrouw klaagt zich bij de ombudsman over de bejegening door haar nieuwe klantmanager. In het kennismakingsgesprek voelt de vrouw zich gekleineerd. Geschokt en in tranen gaat ze naar huis. Omdat de vrouw haar klacht nog niet in eerste instantie heeft voorgelegd aan de gemeente stuurt de ombudsman deze door naar het klachtenteam en sluit het dossier.
3. 4469
Mevrouw klaagt dat de overheid steeds minder algemeen uitkering geld geeft. Ze moet steeds meer beroep op allerlei armoede potjes doen en dat vergt teveel van haar. Ze wil met haar klacht een algemeen punt maken, in de hoop dat dat een beetje helpt voor alle mensen in de armoede. De ombudsman herkent dit beeld en vertelt dat daar ook over gesproken wordt in de raadsvergaderingen. Hij bepleit in zijn algemeenheid ook voor eenvoudige regelingen, die niet teveel bureaucratie opleveren. Omdat het een kwestie van beleid betreft, kan hij haar evenwel niet verder helpen. Zij begrijpt dit punt en dankt de ombudsman voor het gesprek.
4. 4188
Een man vraagt de ombudsman om naar zijn zaak te kijken. Hij heeft problemen met zijn traject. De ombudsman bespreekt met de man dat hij niets meer in zijn zaak kan doen dan dat hij reeds gedaan heeft. Dit heeft te maken met het feit dat de ombudsman in zijn zaak een jaar eerder een onderzoek heeft gedaan. Hieruit is destijds een aantal conclusies getrokken die zijn besproken met de directie. De problemen waar de man nu mee heeft te kampen, hebben te maken met zijn ziekteverzuim traject en is een arbeidsrechtelijke, civiele zaak waar de ombudsman geen zeggenschap over heeft. De ombudsman bespreekt daarom met de man dat hij niets op dit vlak voor hem kan betekenen. De man is teleurgesteld, de ombudsman sluit het dossier.

Heeft u vragen of opmerkingen over deze kwartaalrapportage? Dan kunt u contact opnemen met A. Daalderop via info@ombudsmanmetropool.nl of telefonisch via 020 625 99 99