

4e kwartaal 2017

- 1 verzoek: daling
- 42 verzoeken totaal WPI: stijging
- Verzoek 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 weer onderverdeeld in de afdelingen: Activering, Intake, en Beleid Werk en Inkomen.

Het aantal ingekomen verzoeken over de rve Participatie is gedaald: er zijn drie verzoeken minder dan het vorige kwartaal. Gelet op totaal aantal verzoeken vergeleken met het vorige jaar, is er een significant verschil. In 2016 waren er totaal 19 verzoeken over de rve Participatie, dit jaar zijn er totaal 8 verzoeken over het hele jaar binnen gekomen. De ombudsman heeft verder afgelopen jaar een aantal goede gesprekken gehad met de directeur van de rve Participatie. De ombudsman was dit jaar ook erg blij met de structurele inzet van de leercirkel bij de rve Participatie.

De hierna volgende tekst is eveneens terug te lezen in de inleidingen van kwartaalrapportages van de rve Werk en de rve Inkomen. De ombudsman krijgt belangrijke signalen die breed gedeeld moeten worden. Een verwijzing naar de tekst alleen, vindt de ombudsman daarom niet voldoende.

De ombudsman constateert dat het afgelopen jaar hard is gewerkt aan het organiseren van een goed lopend Klachtenteam Sociaal Domein - met als uitkomst een nieuwe blauwdruk van het Klachtenteam. Over de zorgen die de ombudsman heeft over de positie, is uitvoerig gesproken en constateert de ombudsman dat een en ander reeds in gang is gezet. Een voorbeeld hiervan is het project Geschillenbeslechting waar gewerkt wordt aan een integrale samenwerking tussen de afdeling Beroep en Bezwaar en het Klachtenteam. Ook is de ombudsman blij met het document WPI-Kompas Maatwerk waarin een aantal concrete vragen aangereikt worden aan de medewerkers, die gesteld kunnen worden bij de aanpak van een probleem.

De ombudsman constateert verder dat er over de gehele WPI linie hard wordt gewerkt aan een cultuuromslag. Dit is onder meer te zien aan de uitvoering en de implementatie van het Koersbesluit; colleges, trainingen workshops, etc. De drie principes van het programma sluiten goed aan bij wat de ombudsman eveneens belangrijk vindt: in ieder geval het versterken van het klantbeeld en professioneel handelen. Daarom wil de ombudsman het volgende niet onbenoemd laten. Op 27 november 2017 schreef de ombudsman aan de wethouder en de drie directeuren van WPI:

Beste wethouder (Sociaal) ,

...(..) Even een welgemeend, en diep compliment. Deze week ben ik op uitnodiging van het team activering langs geweest bij een buurthuis, om daar te zien hoe zij hun werk doen. Ook ben ik bij intake langs geweest, en heb daar een team klantmanagers gesproken.

Het was ontzettend indrukwekkend wat zij lieten zien en vertelden. Veel meer maatwerk, meer open luisteren, minder nadruk op rechtmatigheid en oplossingsgericht. Ik was vooral ook onder de indruk van de professionaliteit en betrokkenheid. Natuurlijk is er nog sprake van een overgang, maar de cultuurverandering is duidelijk zichtbaar en merkbaar.

Dat wilde ik toch even gezegd hebben, dat is aan jou als wethouder, maar ook aan de directie te danken. En natuurlijk alle professionals. Petje af. Natuurlijk kom ik weer met kritische zaken, maar deze basisbeweging in verandering gaat onmiskenbaar de goede kant op(....)

Mvg.

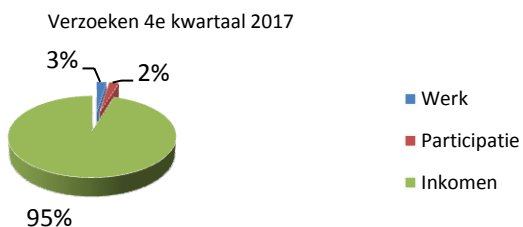
Arre

2. Cijfers

2.1 Aantal verzoeken

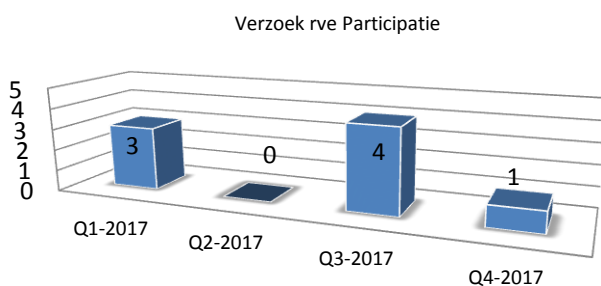
Het totaal aantal WPI verzoeken is met 5 verzoeken gestegen. De stijging is terug te zien bij de rve Inkomen. De verzoeken over de rve Participatie is daarentegen gedaald van 4 naar 1 verzoek. De ombudsman is daar blij mee. Zie figuur 1 en 2.

Figuur 1.



| | Werk | Participatie | Inkomen | Totaal |
|-------------------------|------|--------------|---------|--------|
| 4 ^e kwartaal | 1 | 1 | 40 | 42 |

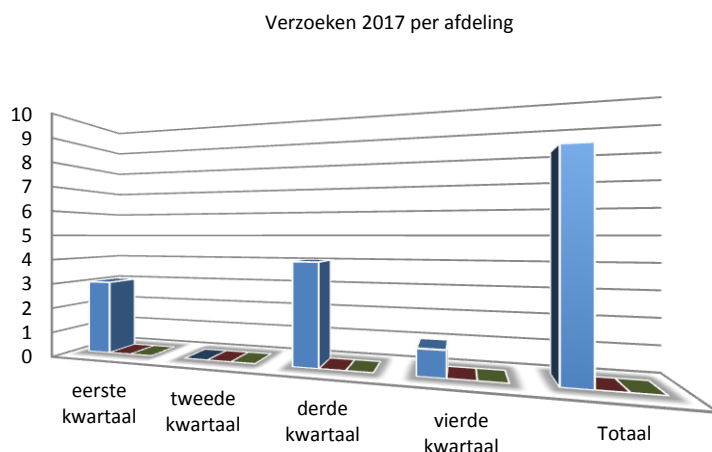
Figuur 2.



2.2 Aantal verzoeken per afdeling

Het enige verzoek gaat over de afdeling Activering. Gelet op het afgelopen jaar, zijn de meeste verzoeken binnen gekomen over de afdeling Activering. Zie hier onder figuur 3.

Figuur 3.



| | eerste kwartaal | tweede kwartaal | derde kwartaal | vierde kwartaal | Totaal |
|------------------------|-----------------|-----------------|----------------|-----------------|--------|
| Activering | 3 | 0 | 4 | 1 | 8 |
| Intake | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Beleid Werk en Inkomen | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

3. Samenvatting

Activering

1. 5069

Een man vraagt de ombudsman om hulp. Hij heeft stukken nodig van WPI maar krijgt deze niet van zijn klantmanager. Bij een telefoongesprek lopen de gemoederen kennelijk hoog op. De klantmanager verwees de man naar een advocaat toen de man om een arbeidsontheffing uit 2014 vroeg. Eveneens met de opmerking dat hij de afwijzing niet kreeg omdat hij geen aanvraag had gedaan. De ombudsman ziet dat de eerste lijn nog niet is doorlopen en stuurt de klacht door naar WPI en 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