

4e kwartaal 2017

- 1 verzoek rve WERK: daling
- 42 verzoeken totaal WPI: stijging

1. Inleiding

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, Amsterdam Werkt! en het Werkgeversservicepunt. Sinds december is er een nieuwe afdeling bij gekomen: Werk en Veiligheid.

Het aantal binnen gekomen verzoeken over de rve Werk blijft dit kwartaal laag. Ook dit kwartaal is er 1 verzoek binnen gekomen. De ombudsman vindt het een goed teken dat er weinig klachten over de rve Werk de afgelopen kwartalen zijn binnen gekomen. Vergeleken met voorgaande jaren is er een goede trend waar te nemen; 2015 had 14 verzoeken, 2016 had 16 verzoeken en afgelopen jaar 8 verzoeken.

De hierna volgende tekst is eveneens terug te lezen in de inleidingen van kwartaalrapportages van de rve Inkomen en de rve Participatie. 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.

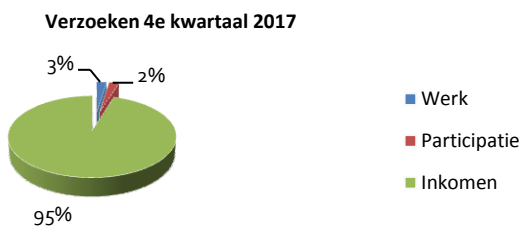
Arre

2. Cijfers

2.1. Aantal verzoeken

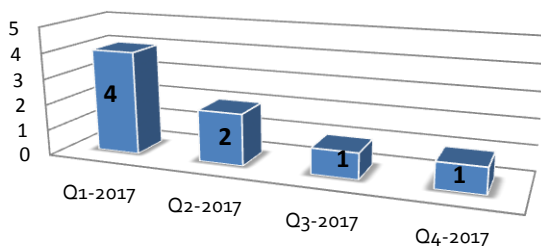
Het totaal aantal WPI verzoeken dit kwartaal is gestegen van 37 naar 42 verzoeken. De stijging is vooral te vinden bij de rve Inkomen. De dalende trend van de rve Werk stagneert. Gelet op het totaal aantal verzoeken dit jaar vergeleken met voorgaande jaren is het aantal aanzienlijk gedaald. In 2015 waren er totaal 14 verzoeken van de rve Werk. Het jaar daarna waren er 16 verzoeken. Dit jaar zijn er totaal 8 verzoeken. Dat is een goed teken. Zie figuur 1 en 2.

Figuur 1.



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

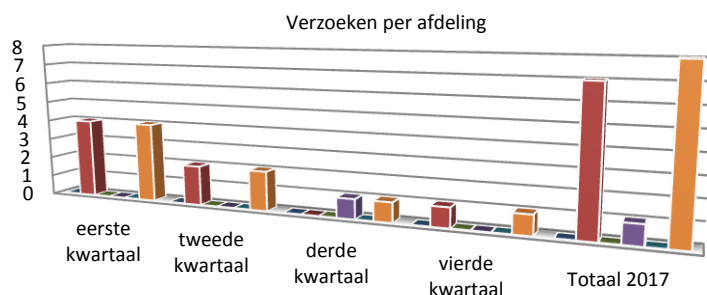
Figuur 2.



2.2. Aantal per afdeling

Het enige verzoek dit kwartaal van de rve Werk gaat over de afdeling Amsterdam Werkt! Te zien is dat de meeste verzoeken het afgelopen jaar over de afdeling Amsterdam Werkt! zijn gegaan.

Figuur 3.



	eerste kwartaal	tweede kwartaal	derde kwartaal	vierde kwartaal	Totaal 2017
■ Koers naar Werk	0	0	0	0	0
■ Amsterdam Werkt!	4	2	0	1	7
■ Werkgeversservicepunt	0	0	0	0	0
■ Werk Opleiding Jongeren	0	0	1	0	1
■ Werk en Veiligheid	0	0	0	0	0
■ Totaal	4	2	1	1	8

3. Samenvatting dossier

Amsterdam Werkt!

1. 5114

Mevrouw geeft aan een geschil te hebben met WPI. Ze heeft het idee dat de houding van de gemeente naar haar toe veranderd is sinds het moment dat zij in 2008 een contract bij de Herstelling Uitvoering en Werk(..).niet getekend heeft. Mevrouw ontvangt een uitkering en is momenteel niet aan het werk. Mevrouw heeft geen vertrouwen in de begeleiding en denkt niet dat ze nog aan het werk komt. Ze voelt zich tegengewerkt, niet geholpen. De vrouw blijft op een aantal punten vaag met haar verhaal, maar tegelijkertijd signaleert de ombudsman op andere gebieden opkomende problemen: ze heeft het over een deurwaarder die langs komt in verband met waterschapsbelasting die niet betaald is. Daarom neemt de ombudsman contact op met de gemeentelijke belastingen voor kwijtschelding. Waternet stopt met vorderen tot 1 mei, omdat uitsluitel over kwijtschelding nog op zich laat wachten (wegens nieuw systeem van belastingen). Mevrouw wordt over de kwijtschelding nog nader geïnformeerd. Bij deze stand sluit de ombudsman 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