

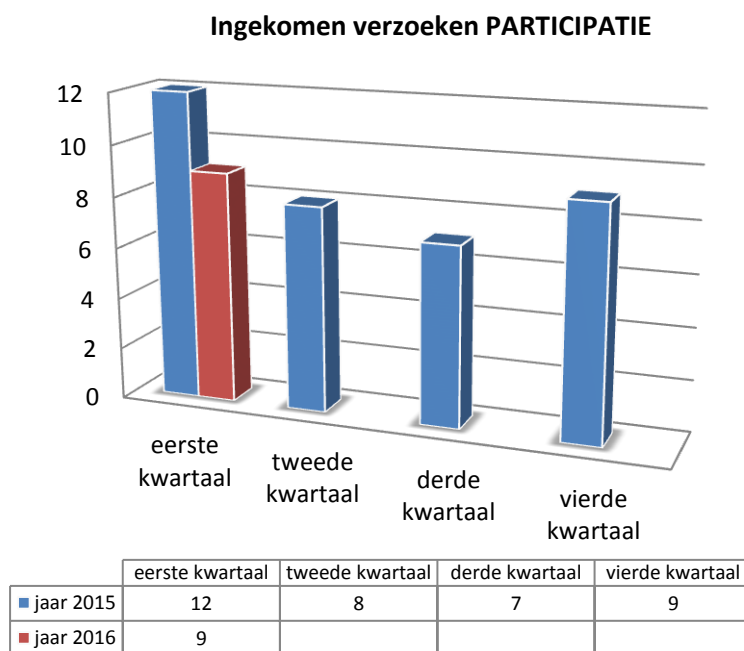
Q1 rapportage Participatie 2016**Inleiding**

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 vier afdelingen: Activering, Intake, Educatie&Inburgering, en Beleid Werk en Inkomen.

Het aantal ingekomen verzoeken is gelijk gebleven ten opzichte van het voorgaande kwartaal (Q4 2015): de ombudsman ontving in het vierde kwartaal 2015 9 zaken, in het actuele (eerste) kwartaal van 2016 ontving hij ook 9 zaken.

Cijfers*Vergelijking per kwartaal***Aantal verzoeken**

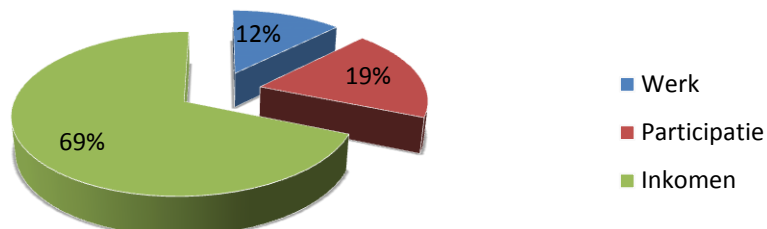
De ombudsman ontving hetzelfde aantal verzoeken in Q1 van 2016 als in Q4 van 2015.

Figuur 1

Het aandeel van de RVE Participatie is 19% van het geheel van WPI.

Figuur 2

Verzoeken WPI 1e kwartaal 2016



	Werk	Participatie	Inkomen	Totaal
Absolute aantallen	6	9	33	48

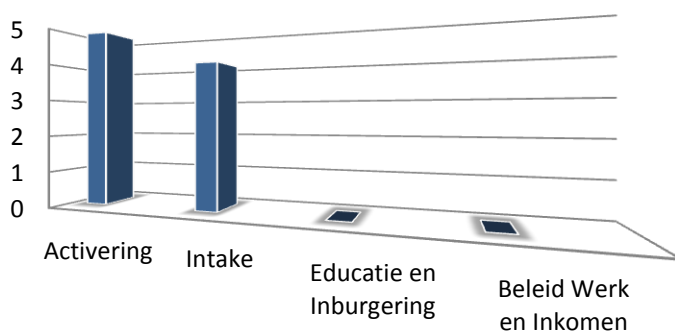
Vergelijking per afdeling / onderwerp

Vijf verzoeken betreffen de afdeling Activering, de andere vier verzoeken betreffen de afdeling Intake. Het aantal ingekomen verzoeken dat betrekking heeft op het onderwerp Activering (vijf verzoeken) in Q1 stijgt ten opzichte van het vorige kwartaal (Q4 2015), toen de ombudsman drie zaken over dat onderwerp kreeg.

Het aantal ingekomen verzoeken over het onderwerp Intake is (licht) gedaald ten opzichte van het voorgaande kwartaal: in Q1 van 2015 ontving hij vier zaken betreffende dat onderwerp, terwijl hij in Q4 2015 vijf verzoeken over intake kreeg.

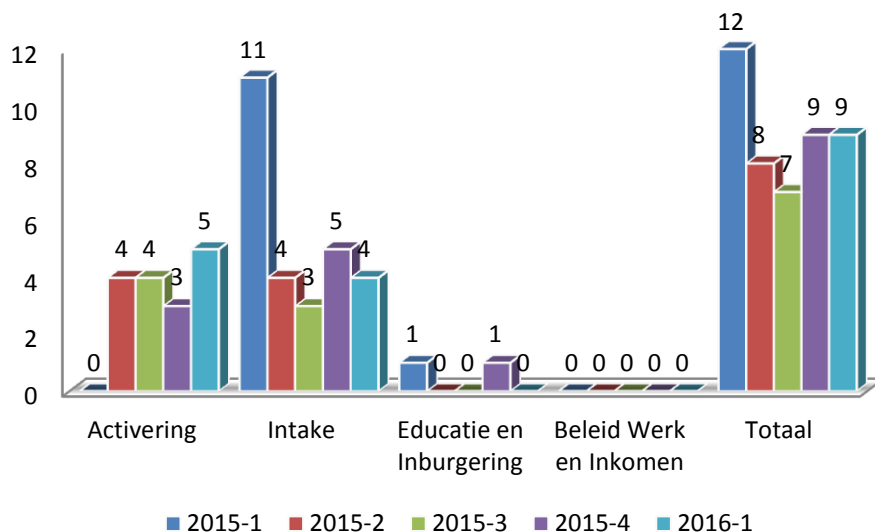
Figuur 3

Verzoeken per afdeling



	Activering	Intake	Educatie en Inburgering	Beleid Werk en Inkomen
■ Q1	5	4	0	0
■ Q2				
■ Q3				
■ Q4				

1e kwartaal 2016



Inzet Gemeentelijke Ombudsman

De ombudsman heeft in twee van de ingekomen zaken een interventie gedaan. In drie zaken heeft de ombudsman verwezen naar de voorliggende klachtenregeling.

In een zaak vond een koffietafelgesprek plaats.

In een zaak heeft de ombudsman de zaak warm overgedragen.

En twee zaken, ten slotte, vallen onder de rubriek "overig": de ombudsman sloot de zaak omdat de kwestie te lang geleden speelde waardoor onderzoek niet zinvol meer was.

Figuur 4

Inzet 4e kwartaal 2015



Actualiteiten

Voorgenomen gesprek WSW raad leden

De ombudsman sprak in dit kwartaal met de directeur Pantar en de bestuurlijk beleidsadviseur naar aanleiding van signalen die WSW raad leden hadden gekregen over medewerkers van Pantar die zich bedreigd en onveilig voelden. De ombudsman stelde hierop voor om met elk van de WSW raad leden een gesprek hierover te hebben. Dit om te kunnen herleiden waar deze klachten precies over gingen. De WSW raad leden lieten de ombudsman op zijn uitnodiging weten dat ze afzien van het gesprek; de reden hiervoor was dat ze niet meer in functie zijn en niet meer namens Pantar kunnen spreken. De ombudsman liet hen daarop weten altijd open te staan voor een gesprek, mochten ze zich bedenken.

Maatwerk bij communicatie met de burger

In de vorige kwartaalrapportages is al stilgestaan bij communicatie. Ook in dit kwartaal blijft dat onverminderd punt van aandacht (zie onder meer cases 233 en 621). Meest in het oog springend was een zaak, hieronder ¹ beschreven, waarin de ombudsman aanleiding zag voor een gesprek met betrokken medewerkers en de burger.

Een WSW klant, die maximaal voor 20 uur belastbaar is voor werk, werkt al vijf jaar bij Pantar. Bij start van zijn werk levert hij bij de gemeente zijn salarisspecificatie van Pantar bij de gemeente in. WPI verrekent vervolgens zijn inkomsten.

In december 2015 komt de gemeente er vervolgens achter dat de inkomstenkorting niet juist is toegepast; de man moet alsnog informatie aanleveren over zijn inkomen via Pantar over de afgelopen twee jaar: er is te weinig inkomen verrekend met zijn bijstandsuitkering.

Nog voordat de gemeente de man hierover informeert, start de gemeente al met maandelijkse verrekening van teveel ontvangen uitkering (dat blijkt uit de uitbetaling in januari 2016). De man begrijpt hier helemaal niks meer van, kan de consequenties van minder inkomen niet overzien, en wendt zich in paniek tot een kennis, die met hem naar de ombudsman stapt.

De ombudsman ziet aanleiding voor een gesprek met betrokken partijen. Tijdens het gesprek met de ombudsman legt de gemeente uit dat men juridisch inkomsten uit werk over de afgelopen zes maanden al mag verrekenen met de uitkering nog voordat er een terugvorderingsbesluit is genomen.

De gemeente besluit tijdens het gesprek af te zien van terugvordering. De reden hiervoor is dat de dienst steken had laten vallen door de man de afgelopen jaren niet meer te volgen, geen gesprekken met hem te voeren en te hebben nagelaten de man maandelijks een inkomstenverklaring te sturen.

De ombudsman stelt tijdens het gesprek twee vragen centraal over de wijze van communicatie met / over deze bijzondere doelgroep:

- Wat maakt dat de burger die bij Pantar werkzaam is, zijn inkomsten maandelijks aan WPI moet inleveren. Kan deze uitwisseling van loongegevens - mede gezien de kenmerken van deze doelgroep - efficiënter worden georganiseerd?
- Hiernaast vraagt de ombudsman aandacht voor meer maatwerk in de communicatie met deze doelgroep, te meer gezien de boodschap van de veelal gestandaardiseerde besluiten niet op deze bijzondere doelgroep is afgestemd.

De ombudsman vraagt het management hierover na te denken; dit punt is ook ter sprake gekomen tijdens een kennismakingsgesprek met de RVE – manager Ronald Venderbosch..

Koersbesluit re-integratie

Met belangstelling heeft de ombudsman kennis genomen van het Koersbesluit re-integratie. Hierin zijn diverse uitgangspunten opgenomen om uitvoering te geven aan de re-integratie. In het koersbesluit wordt een warm betoog gehouden voor het investeren in het klantbeeld en meer persoonlijke aandacht.

¹ Zie samenvattingen ingekomen en afgehandelde verzoeken

Ten slotte verwelkomt de ombudsman vanzelfsprekend het standpunt dat de professionals de ruimte hebben om van regels af te kunnen wijken. Voorwaarde hiervoor is wel dat die afwijkingsbevoegdheid ook gestimuleerd wordt (door het management) op de werkvloer en dat het management daarbij uitdraagt dat de extra tijdsinvestering, die afwijkingsbevoegdheid soms meebrengen *kán*, geen bezwaar is.

Figuur 5



Samenvatting ingekomen en afgehandelde verzoeken inzake Participatie Q1 – 2016

Enkele zaken raakten meerdere afdelingen of ook andere RVE's binnen het sociaal domein. Die dossiers zijn dan op beide plaatsen opgenomen.

3.1. Activering

3.1.1. Ingekomen vóór 1 januari 2016 en afgesloten in het eerste kwartaal 2016

+++++

3.1.2. Ingekomen en afgesloten in het eerste kwartaal 2016

818 – verwijzing voorliggende klachtregeling

Een vrouw komt op het spreekuur van de ombudsman met een beslissing van WPI, waarin zij voor een jaar ontheffing krijgt van sollicitatieplicht op basis van een medisch rapport van het UWV. De vrouw vraagt WPI haar het medisch rapport te verstrekken en krijgt te horen, dat zij dat niet krijgt. De ombudsman adviseert haar de klacht hierover in eerste instantie voor te leggen aan het klachtenteam van de dienst en vraagt het klachtenteam haar klacht in eerste instantie te behandelen. Als de vrouw niet tevreden is over de klachtafhandeling door de dienst, kan zij opnieuw contact met de ombudsman opnemen.

619 – geen onderzoek, tijdsverloop.

Een man wendt zich tot de ombudsman met een klacht over het handelen van WPI in 2007 m.b.t. zijn re-integratie. De man is van mening dat hij toen slecht is behandeld door de dienst en daardoor materiële en immateriële schade heeft opgelopen. In 2015 schrijft hij hierover nog een brief aan de Wethouder. De brief wordt namens de wethouder uitgebreid beantwoord. Hij wil graag dat de ombudsman onderzoek doet naar de gang van zaken toentertijd. De ombudsman nodigt hem uit voor een persoonlijk gesprek en legt daarin uit, dat één en ander te lang geleden om te achterhalen wat er precies gebeurd is toen en dat hij daarom onderzoek niet meer zinvol vindt. Tevens legt hij zijn beperkte rol uit bij schadeclaims. Vervolgens bespreekt hij met de man hoe hij het zou kunnen aanpakken om zijn toen ontwikkelde plan voor de kunstsector nieuw leven in te blazen.

925 – verwijzing voorliggende klachtregeling

Een vrouw beklaagt zich over de bejegening van een medewerker van WPI, RVE Participatie, die haar gebeld heeft in het kader van klachtafhandeling. De klacht is nog niet door de dienst zelf behandeld. Daarom stelt de ombudsman de vrouw voor de klacht door te zenden. Dit is akkoord. De ombudsman vraagt de vrouw de reactie van de dienst even af te wachten. Mocht zij daarover niet tevreden zijn, dan kan zij opnieuw contact opnemen met hem.

+++++

3.1.3. Ingekomen, nog niet afgesloten in het eerste kwartaal 2016

533 –geen onderzoek

Een man is het oneens met de procedure van opvragen en verstrekken van medische adviezen in het kader van de beoordeling van belastbaarheid voor activering. Hij wendt zich tot de ombudsman en verwijst naar een klachtafdoeningsbrief van de gemeente van juli 2015. Daarin staat vermeld dat uitgangspunt is dat medische gegevens niet thuishoren bij de gemeente.

De man wijst erop dat dit uitgangspunt in het verleden is geschonden; op uitgebreide schaal zijn medische gegevens door DWI intern verwerkt en er is gesjoemeld met de toestemmingprocedure. Het gaat hem in het bijzonder over handelwijze van Achmea Arbo en Serin, en de gemeente gaat in klachtafdoening hieraan voorbij door alleen in te gaan hoe een en ander nu is geregeld.

In zijn klachtbrief van mei 2015 verwijst de man naar ervaringen met medische arbeidskundige advisering in 2007 en in 2010. Hij wijst erop dat de DWI toen (in 2007) via één formulier akkoordverklaring medewerking medisch arbeidskundig onderzoek opvroeg. Bovendien heeft de keuringsinstantie (Achmea) het rapport niet aan hem ter lezing overgelegd of besproken, alvorens het naar de gemeente te sturen. Voorts merkt hij op dat gesjoemeld is met zijn handtekening door deze toe te voegen aan een later opgestelde medische rapportage, waardoor ten onrechte indruk gewekt wordt dat de man getekend heeft voor gezien en doorsturen naar de gemeente. In 2010 was er een keuring, waarbij de arts opnieuw een keuringsrapport aan de gemeente heeft gestuurd, zonder dat de man hiervan kennis heeft genomen en zonder dat de man goedkeuring heeft gegeven aan doorzending ervan naar DWI. Uit de informatie die de man bijvoegt blijkt dat het Centraal Tuchtcollege de man in het gelijk heeft gesteld (in 2011). Hierbij oordeelt het Tuchtcollege onder andere dat er ten onrechte geen sprake is van een gerichte medische machtiging, waarin wordt vermeld door wie, aan wie, & voor welk doel informatie kan worden ingewonnen.

Voorts concludeert het College van Toezicht Nederlands instituut Psychologen (in 2010) dat er aan de man ten onrechte geen inzage is gegeven en hij ten onrechte geen afschrift van rapportage heeft ontvangen. Ook oordeelt het college dat het verwarrend is dat de man met één handtekening instemt met zowel de inhoud als met verzending aan derden, niet-medici. Bovendien oordeelt het college dat er sprake is van verwarrend taalgebruik doordat onderaan het rapport staat: klant gaat akkoord met doorsturen van samenvatting van psychologische screening aan DWI, terwijl het hier in de praktijk bleek te gaan om doorzenden van het gehele rapport (in plaats van een samenvatting).

In de klachtafdoening door DWI merkt de dienst op dat samenwerking met Achmea en Serin al lang ten einde is en dat het UWV vanaf 2011 de medische arbeidskundige advisering uitvoert. In de klachtafdoening schrijft de gemeente dat de verzekeringsarts zowel voor het inwinnen van medische informatie bij behandelende arts / zorgverlener als ook voor afgeven van gegevens zijnerzijds als voor verstrekking van gegevens door degene die hij bevroegd, toestemming moet vragen van de klant. Het UWV hanteert hiervoor een machtigingsformulier. De medische rapportage blijft bij UWV en het afgeleide rapport gaat naar DWI. Klant heeft bovendien inzage en correctierecht bij UWV.

De ombudsman laat de man weten dat er veel misgegaan is in het verleden en dat dit in diverse procedures erkend is. In de recente klachtafdoening ziet de ombudsman geen aanknopingspunten voor een onderzoek. De zaak is nog in behandeling ten tijde van schrijven van deze Q rapportage.

621 –koffietafelgesprek

Een man ontvangt al jaren een aanvullende bijstandsuitkering. In 2010 is hij via DWI bij Pantar aan het werk gegaan; Desgevraagd heeft hij toen de eerste salarisspecificatie van Pantar aan de dienst gegeven. De dienst verrekent sindsdien zijn inkomsten. In december 2015 trekt de dienst bij de man aan de bel: vanaf april 2010 was inkomstenkorting Pantar niet aangepast; ook werd er geen inkomstenverklaring verstuurd. De man moet alsnog salarisspecificaties van Pantar inleveren vanaf 1 januari 2014 tot eind december 2015. De gemeente voert vervolgens een herberekening van de uitkering uit, en de man moet terugbetalen aan de dienst. Een kennis van de man neemt contact op met de gemeente, maar krijgt geen bevredigende uitleg over het terugvorderingsbedrag. Het bedrag is onduidelijk. Bovendien begint de gemeente al met maandelijkse verrekening nog voordat er een terugvorderingsbesluit naar de man is gestuurd.

De man wendt zich in paniek tot de ombudsman samen met de kennis. Hij kan dit bedrag niet in een keer terugbetalen en snapt de uitleg niet.

De ombudsman ziet aanleiding om nadere informatie in te winnen bij de gemeente en vervolgens voor een koffietafelgesprek. De gemeente besluit ten tijde van het koffietafelgesprek af te zien van de terugvordering, nu de gemeente steken heeft laten vallen. Ander punt van aandacht, dat tijdens het koffietafelgesprek ter sprake komt, is de wijze waarop de gemeente hierover communiceert met deze man. De man is erg over de toeren geraakt van de gang van zaken en de terugvordering. Vraag is of de gemeente gezien de kwetsbare doelgroep, de communicatie over dit soort – voor de persoon ingrijpende- zaken, op de persoon kan afstemmen en maatwerk hierin leveren. Een andere vraag die de ombudsman ter sprake brengt, is waarom Pantar en gemeente niet een op een met elkaar de gegevens over inkomsten uitwisselen, en dit via de burger moet lopen.

+++++

3.2. Intake

3.2.1. Ingekomen vóór 1 januari 2016 en afgesloten in het eerste kwartaal 2016

233 –koffietafelgesprek

In november 2013 vraagt een Amsterdammer bijstand aan. Hij krijgt een keer een voorschot, maar ontvangt geen besluit op zijn aanvraag. Vervolgens krijgt hij wel in maart 2014 een aanmaning vanwege de terugbetaling van het voorschot. Dan hoort hij ook dat zijn aanvraag buiten behandeling is gesteld omdat hij de gevraagde gegevens niet heeft ingeleverd. De man weet nergens van en hij dient een bezwaarschrift in tegen de buitenbehandelingstelling en het terugvorderingsbesluit. Het bezwaarschrift wordt niet ontvankelijk respectievelijk ongegrond verklaard. De man wendt zich vervolgens tot de Gemeentelijke Ombudsman. De gemeente vertelt de ombudsman dat het besluit op het bezwaarschrift beter gemotiveerd had moeten worden, maar dat er geen aanleiding is om het besluit te herzien. De ombudsman ziet aanleiding om een koffietafelgesprek - dat is een gesprek met de gemeente en de man samen - te houden. De gemeente zegt daarna toe de zaak nogmaals te bespreken. De gemeente erkent vervolgens dat er miscommunicatie is geweest tussen de gemeente en de man, maar ziet geen aanleiding om op de beslissingen terug te komen. De ombudsman concludeert dat zowel de gemeente als de man steken heeft laten vallen. De gevolgen daarvan worden geheel eenzijdig bij de man gelegd. De ombudsman ziet evenwel geen mogelijkheden meer om de gemeente te bewegen de man tegemoet te komen en sluit het dossier.

+++++

3.2.2. Ingekomen en afgesloten in het eerste kwartaal 2016

488 –doorverwijzing voorliggende klachtenregeling

Een man wendt zich tot de ombudsman, omdat hij mondeling van WPI gehoord heeft, dat hij geen voorschot krijgt volgende week, maar opnieuw een broodnood betaling kan vragen. De man heeft vier weken geleden een bijstandsuitkering aangevraagd en is van mening dat hij recht heeft op een voorschot. De ombudsman adviseert hem hierover telefonisch contact op te nemen met het Klachtenteam van WPI. De ombudsman neemt een week later nog even telefonisch contact met de man op over de stand van zaken. De man vertelt dat hij dezelfde dag nog is gebeld door zijn klantmanager en een voorschot heeft ontvangen. Daarmee is de dienst aan zijn grieven tegemoet gekomen en heeft hij zijn klacht ingetrokken. De man bedankt de ombudsman voor het nabellen.

825 –interventie

Een Amsterdamse vrouw woont tegen betaling in bij een kennis. Als gevolg van drie herseninfarcten heeft zij geen korte termijngeheugen meer. Daarom verstrekt de hoofdbewoner haar geen sleutel van de brievenbus: hij is bang dat zij de voor hem bestemde post vergeet aan hem te geven. Zelf opent hij slechts af en toe zijn brievenbus. Zij dient op 19 november 2015 een aanvraag voor een bijstandsuitkering in. Op donderdag 4 februari nodigt de gemeente mevrouw schriftelijk uit voor een gesprek op vrijdag 5 februari om 11.00 uur. Deze uitnodiging bereikt mevrouw niet. Op vrijdag 5 februari bezorgt de gemeente persoonlijk een brief met een uitnodiging voor een gesprek op maandag 8 februari om 9.30 uur. Ook deze brief krijgt mevrouw om bovengenoemde reden pas later in handen. Mevrouw is erg wanhopig door deze ontwikkeling. Daarom bezoekt ze het spreekuur van de ombudsman. De ombudsman vraagt aan WPI om mevrouw - gezien de omstandigheden - nogmaals voor een gesprek uit te nodigen, in aanwezigheid van vriendin. WPI nodigt mevrouw met vriendin uit voor een gesprek binnen een week. WPI verstrekt vervolgens vrijwel meteen een besluit dat ze alsnog en met ingang van 19 november 2015 een bijstandsuitkering krijgt.

+++++

3.2.3. Ingekomen, nog niet afgesloten in het eerste kwartaal 2016

452 –warme overdracht / brainstorm

Een man, 43 jaar oud, heeft als betontimmerman gewerkt. Na lichamelijke problemen (niet herstellende sleutelbeenbreuk, zenuwbeschadiging, permanente pijn) heeft hij ziektewet uitkering gehad en

vervolgens maximale WW uitkering, die in oktober 2015 afloopt. Hij huurt een kamer (250,- kale huur en 100,- gas water elektra) bij een kennis die op haar beurt huurt van een particuliere verhuurder. De kennis heeft een inkomen van € 1100,- netto. De man vraagt eind oktober 2015 een bijstandsuitkering aan. Op 3 december 2015 wijst de gemeente de bijstandsaanvraag af. De man heeft onvoldoende inlichtingen gegeven over gezamenlijke huishouding. Het bezwaarschrift van de man (8 december), waarbij hij een huurovereenkomst inlevert, wordt ongegrond verklaard. Uit de verklaring die de man ten overstaan van de afdeling handhaving heeft gedaan, zou er sprake zijn van gemeenschappelijke huishouding. De man heeft geen inkomen en de vrouw bij wie hij in huis woont dreigt hem op straat te zetten, nu hij haar geen huur / onkostenvergoeding betalen kan. De man wendt zich in januari tot de ombudsman.

De ombudsman besluit de man nog wat nadere vragen te stellen, onder andere wanneer hij voor het laatste een WW uitkering heeft gehad, en een vooronderzoek te doen. De ombudsman vraagt ook de rapportage huisbezoek op. Om te voorkomen dat de man op straat komt neemt de ombudsman contact op met de Regenboog groep in verband met het project Onder de Pannen. De projectleider daar pakt de zaak op, want de man komt in aanmerking voor het huren van de kamer in kwestie met behoud van de uitkering. Na overleg met de projectleider organiseert de ombudsman in maart een gesprek met de teammanager inkomensvoorziening, de projectleider Kwetsbare Burger, met als insteek een oplossing voor het woonprobleem en het inkomensprobleem. De man woont op dat moment al niet meer in de kamer bij de vrouw in huis en verblijft op wisselende adressen. De zaak is nog in behandeling.

945 –interventie

Een vrouw heeft sinds augustus 2015 een verblijfsstatus op grond van de Nederlandse nationaliteit van haar dochter. Zij en haar dochter hebben jarenlang zonder inkomen gezeten. Ze leefden van giften en verbleven bij verschillende vrienden en kennissen. Haar netwerk is nu echter uitgeput. De vrouw verblijft sinds kort bij een vriend op de bank. Ze kan zich daar echter niet inschrijven. De vrouw wendt zich tot de ombudsman.

WPI en Basisinformatie willen voor haar een uitzondering maken en haar inschrijven op een briefadres bij WPI. De ombudsman helpt de vrouw met het doen van een bijstandsaanvraag bij het stadsloket en regelt dat een manager WPI toezicht houdt op de intake. Probleem is dat de vrouw geen geld meer heeft om eten te kopen voor haar en haar tienjarige dochter. Dat is voor de ombudsman aanleiding om de gemeente te vragen uit coulanceoverwegingen een voorschot toe te kennen.

+++++

3.3. Educatie en inburgering

+++++

3.4. Beleid werk en inkomen

Heeft u vragen of opmerkingen over deze kwartaalrapportage? Dan kunt u contact opnemen met de heer Ruben Senden via info@gemeentelijkeombudsman.nl of telefonisch via 020 625 99 99.