

Q2 rapportage Participatie 2016**Inleiding**

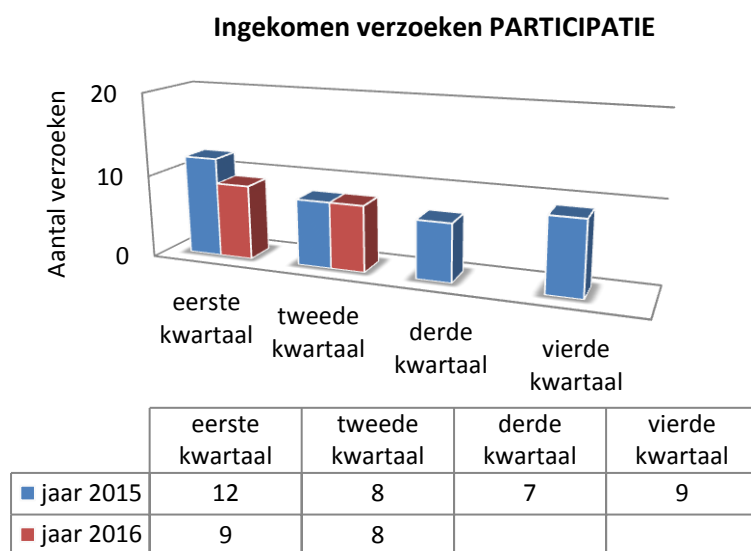
Deze rapportage bevat een overzicht van de verzoeken van de Resultaat Verantwoordelijke Eenheid (RVE) Participatie. De RVE Participatie is onderdeel van Werk, Participatie en Inkomen (WPI). Deze RVE is weer onderverdeeld in vier afdelingen: Activering, Intake, Educatie&Inburgering, en Beleid Werk en Inkomen.

Het aantal ingekomen verzoeken is een fractie gedaald ten opzichte van het voorgaande kwartaal; In Q1 2016 ontving de ombudsman in totaal 9 zaken, in het actuele kwartaal ontving de ombudsman acht zaken.

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

De ombudsman ontving acht verzoeken in Q2 2016.

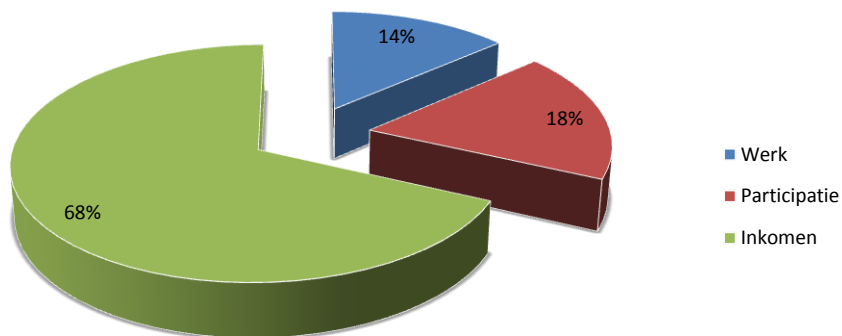
Figuur 1



Het aandeel van de RVE Participatie is 18% van het geheel van WPI

Figuur 2

Verzoeken WPI 2e kwartaal 2016



	Werk	Participatie	Inkomen	Totaal
Absolute aantallen	6	8	30	44

Vergelijking per afdeling / onderwerp

Van de acht ingekomen verzoeken hebben drie verzoeken betrekking op de afdeling Activering, drie verzoeken hebben betrekking op Intake en één verzoek heeft betrekking op de afdeling Beleid Werk en Inkomen. Ten slotte heeft één verzoek betrekking op de afdeling Educatie en Inburgering.

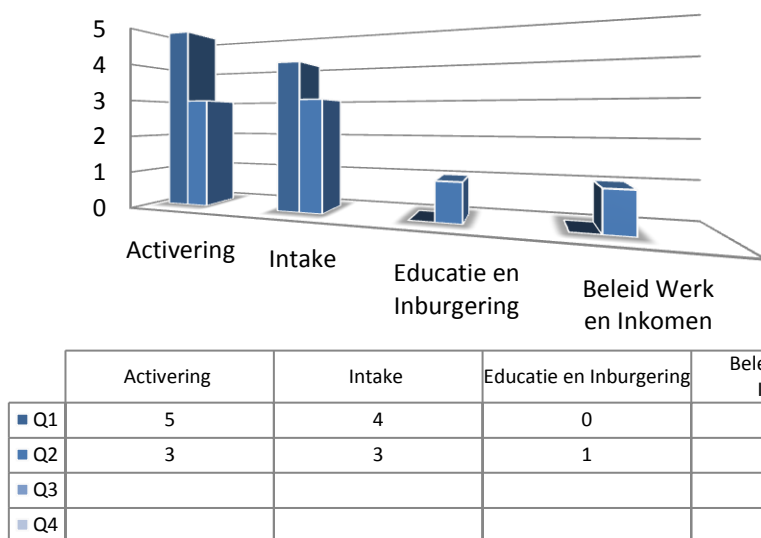
Het aantal ingekomen verzoeken dat betrekking heeft op het onderwerp Activering (drie verzoeken) in Q2 daalt ten opzichte van het vorige kwartaal (Q1 2016), toen de ombudsman vijf zaken over dat onderwerp kreeg.

Het aantal ingekomen verzoeken over het onderwerp Intake is met één verzoek gedaald ten opzichte van Q1 toen de ombudsman vier zaken betreffende dat onderwerp ontving, terwijl hij in Q4 van 2015 vijf verzoeken over intake kreeg.

De ombudsman kreeg in Q2 over de afdeling Educatie en Inburgering en de afdeling Beleid, Werk en Inkomen beide één zaak binnen. In Q1 ontving hij over deze afdelingen geen verzoeken.

Figuur 3

Verzoeken per afdeling

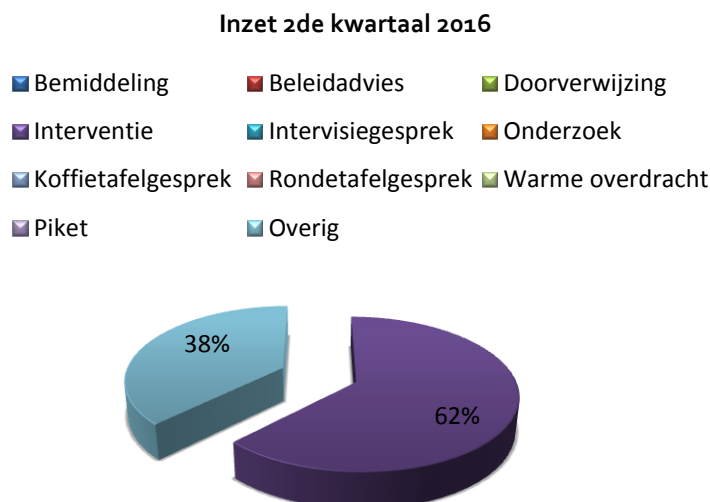


Inzet Gemeentelijke Ombudsman

Van de acht ingekomen verzoeken in Q2 heeft de ombudsman in vijf van de ingekomen zaken een interventie gedaan. Deze waren – kort samengevat – gericht op: het opheffen van een bankbeslag en treffen van een betalingsregeling, het beoordelen van een tweede bijstandsaanvraag met ingang van aanvraagdatum van een eerdere aanvraag (die de dienst buiten behandeling gesteld had), de heroverweging van een afgewezen aanvraag, en het in behandeling nemen van een aanvraag. Een keer was de interventie gericht op beantwoording van een brief.

Alleen ten aanzien van de opheffing van het bankbeslag bleef de dienst bij het oorspronkelijk standpunt. Drie van de ingekomen zaken vallen onder de rubriek “overig”: in twee gevallen zag de ombudsman aanleiding voor een nader gesprek met burgers; om op grond daarvan te bekijken of aanleiding is voor verdere actie zijnerzijds. In een zaak gaf de ombudsman een verzoeker uitleg naar aanleiding van zijn vragen en opmerkingen.

Figuur 4



Actualiteiten en signaleringen

Leercirkel Participatie

In navolging van de leercirkel bij Inkomensvoorziening (op initiatief van afdelingsmanager Sorayda Mora) heeft Ronald Venderbosch, RVE directeur van de RVE Participatie ook aangegeven een leercirkel te organiseren, een keer per twee maanden.

De Programmamanager WPI en 1 Stad - 1 Dienstverlening, heeft de ombudsman in juni benaderd om aan deze leercirkel deel te nemen. De bedoeling is om telkens 1 klachtzaak, 1 bezwaarzaak en 1 beroepszaak per keer te bespreken. Inmiddels heeft de ombudsman al een geschikte casus ingebracht ter bespreking bij de eerste leercirkel; in juli vindt een eerste –voorbereidend- overleg plaats.

In gesprek met afdeling Beleid

Het kan voorkomen dat de gemeente Amsterdam net een andere uitvoering geeft aan landelijke wet en regelgeving zoals door Den Haag voorgeschreven. Een voorbeeld is de actieve sollicitatieplicht: Den Haag dicteert dat iedereen die een bijstandsuitkering ontvangt daaraan moet voldoen. Amsterdam gaat hierin niet volledig mee, omdat men zich bijvoorbeeld afvraagt wat de meerwaarde is om mensen hiertoe te verplichten die in redelijkheid nooit meer naar werk zullen uitstromen (bijvoorbeeld: vanwege hun leeftijd). De ombudsman werd in juni informeel benaderd door de afdelingsmanager Beleid, werk en Inkomen. Deze afdeling houdt zich bezig met beleidsvraagstukken op alle drie de gebieden: Werk, Participatie én Inkomen.

Het idee bestaat dat deze afdeling bij toekomstige beleidsissues de ombudsman vraagt om hierover mee te denken. De ombudsman heeft aangegeven hieraan graag mee te werken, waarbij hij dan niet de rol van toetsers / adviseur heeft, wél als meedenker die zaken vanuit het burgerperspectief kan belichten. Van meebeslissen over beleidskwesties is geen sprake.

Gesprek met RVE Directeuren naar aanleiding van Jaarbeschouwing

In zijn jaarbeschouwing over 2015 vroeg de ombudsman aandacht voor het te zeer regelgericht werken, waardoor reële problemen van burgers niet opgelost worden. Uitgangspunt bij besluitvorming is de systeemwereld, terwijl juist de leefwereld en de reële problemen van de burger de basis zou moeten zijn voor het gesprek met de burger, en een oplossing voor diens problemen (die soms in samenwerking met andere gemeentelijke instanties moeten worden gezocht). Op initiatief van Eric ten Hulzen, directeur

Gepland gesprek met SP Hulpdienst

Aandacht voor persoonlijke omstandigheden & leefwereld

Figuur 5



Samenvatting ingekomen en afgehandelde verzoeken inzake Participatie Q2– 2016

3.1. Activering

3.1.1. Ingekomen vóór 1 april 2016 en afgesloten in het tweede kwartaal 2016

533 – overig (afsluiting zonder onderzoek)

Een man kan zich niet vinden in de procedure van opvragen en verstrekken van medische adviezen in het kader van beoordeling van belastbaarheid (voor werk / activering) door de gemeente Amsterdam. In zijn klachtbrief uit 2015 aan de gemeente wijst hij op ervaringen met medische arbeidskundige advisering in 2007 en 2010. Hij wijst erop dat de medische keuringsinstantie in strijd met het recht middels één formulier akkoordverklaring medewerking medisch onderzoek voor verschillende zaken ineens goedkeuring vraagt. Verder is het keuringsrapport niet met de man besproken voordat de keuringsinstantie het naar WPI heeft gestuurd en is er gesjoemeld met zijn handtekening. In diverse procedures voor Tuchtcolleges is de man in het gelijk gesteld. In de klachtafdoening van de gemeente uit 2015 echter gaat de gemeente in op het feit dat men vanaf 2011 UWV gecontracteerd heeft voor de keuringen, en hoe de procedure nu is ingericht. De man is hiermee niet tevreden en wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman schrijft de man een brief waarin hij uitlegt dat hij door diverse tuchtrechtzaken in het gelijk is gesteld, en dat WPI ingaat op hoe het nu geregeld is. Aanknopingspunten voor onderzoek naar oude gang van zaken ziet de ombudsman niet, vanwege het tijdsverloop. In een telefoongesprek dat de ombudsman ook nog met de man heeft, vertelt de man het betreurenswaardig te vinden dat de gemeente nooit ruiterlijk erkend heeft dat de "oude" medische keuringsinstanties, die de gemeente ingehuurd heeft, fouten hebben gemaakt en welke conclusies de gemeente hieraan verbindt. De man voelt zich daardoor niet serieus genomen. Mocht het in de toekomst opnieuw op een klachtprocedure over medische keuring uitlopen dan heeft de man hierin geen vertrouwen meer. De ombudsman maakt daarop de afspraak dat als er in de toekomst klachten zijn over de medische keuring, de man daarover met de ombudsman contact opnemen kan. Hij sluit de zaak.

818 – warme overdracht

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 in eerste instantie voor te leggen aan het Klachtenteam van de dienst. Hij benadert het klachtenteam van WPI en vraagt 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. Vervolgens komt de vrouw in april terug met de beslissing van WPI, waarin staat dat zij geen sollicitatieplicht heeft en dat zij over een jaar opnieuw wordt uitgenodigd voor een gesprek. De ombudsman legt uit, dat WPI jaarlijks een cliënt ziet om te vragen hoe het gaat in het kader van de participatie.

+++++

3.1.2. Ingekomen en afgesloten in het tweede kwartaal 2016

+++++

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

1470 – overig (nader gesprek verzoeker)

Een medewerker van de SP hulpdienst wendde zich tot de ombudsman; een raadslid SP kaartte hetzelfde punt aan tijdens de commissievergadering van 8 juni. Beide signaleren zij dat de klacht- en beroepsprocedure van Pantar maar zeer beperkt bekend is. De medewerker van SP-hulpdienst kaart aan dat Pantar de mogelijkheid van beroep niet vermeldt in besluiten, de mogelijkheid beroep niet op de site te vinden is, bezwaren gemaakt kunnen worden bij de directeur van Pantar, maar vervolgens geen adres van hem vindbaar is. Kortom: de informatie over de beroepsprocedure / rechtsmiddelen is niet transparant. De ombudsman besluit beide heren uit te nodigen voor een gesprek. Dat is inmiddels gepland in Q3.

1492 - overig (opvragen nadere informatie verzoeker)

Een 60- jarige man werkt sinds 1998 met een SW - indicatie bij Pantar. De laatste jaren werkt hij als administratief medewerker HR verzuimdesk. Het werk bestaat enerzijds uit het inplannen van de agenda van bedrijfsartsen en administratieve werkzaamheden rondom verzuim. Er hebben diverse re-organisaties plaatsgevonden waardoor zijn team van (ooit) 8 naar 3 mensen is teruggebracht. De omvang van het werk is echter hetzelfde gebleven. Aan het begin van dit jaar werd een collega langdurig ziek; de werkvoorraad stapelde verder op. De man heeft dit aangekaart maar de organisatie heeft daarop niet geacteerd: er ontstond achterstallige werkvoorraad. In februari 2016 maakt de directie van Pantar de reorganisatie HR verzuimdesk bekend: men wil komen tot een integrale HR administratie en de HR verzuimdesk waar de man werkt opheffen. De taken van de HR verzuimdesk worden elders ondergebracht. Als belangrijkste reden voor de reorganisatie voert de directie aan dat continuïteit van de dienstverlening met de huidige inrichting van HR verzuimdesk niet kan worden geborgd. Pogingen het werk dusdanig te organiseren dat continuïteit gerealiseerd wordt, hebben niet tot resultaat geleid. De medewerkers met SW indicatie kunnen hun voorkeur uitspreken op de nieuwe functieomschrijving planner bedrijfsartsen.

De man krijgt de gelegenheid om zijn motivatie kenbaar te maken voor deze functie. Op 31 mei volgt bericht van Pantar dat de man niet geplaatst zal worden. Belangrijkste reden is dat de sterkte van de man ligt in zorgvuldigheid van het uitvoeren van administratieve werkzaamheden. De aandacht voor details strookt echter niet voor een efficiënte procesgerichte manier van werken, die de functie vraagt. De man maakt bezwaar tegen besluit niet plaatsing. De ombudsman bespreekt met de man dat hij graag soortgelijke verhalen van andere collega's met een SW indicatie wil horen.

De man brengt de ombudsman in contact met een collega die weliswaar geen SW indicatie heeft. Deze mijnheer heeft wel contacten met collega's die met SW indicatie voor Pantar werken en soortgelijke ervaringen hebben. Idee is dat de ombudsman gesprekken met deze mensen voert. De zaak is nog in behandeling bij schrijven van deze Q rap.

1560 - interventie

Een man wendt zich tot de ombudsman wegens het uitblijven van een reactie op zijn brief aan de wethouder. De brief is echter gericht aan L.S. en noemt hij een beroepsschrift, maar bij navraag vertelt de man dat de enveloppe gericht was aan de wethouder. Hij heeft een tweede brief gestuurd waarin hij aandacht vraagt voor zijn onderzoeksactiviteiten inzake zijn re-integratie met een WSW-indicatie. De ombudsman doet navraag bij het secretariaat van de wethouder en verneemt van de directiesecretaris van WPI, dat de eerste brief niet is aangekomen, dat de tweede brief van 14 dagen geleden is en dat de man daar komende week een reactie op kan tegemoet zien.

+++++

3.2. Intake

3.2.1. Ingekomen vóór 1 april 2016 en afgesloten in het tweede kwartaal 2016

914 – coulanceverzoek / interventie

Een man heeft onlangs een positieve beslissing op zijn asielaanvraag ontvangen. Hij kan in Amsterdam bij een bevriend echtpaar intrekken zodat hij niet in de opvang een woning hoeft af te wachten. Dat betekent wel dat hij zelf in zijn inkomen moet voorzien. De man solliciteert veel maar het lukt hem niet om een baan te vinden. Uiteindelijk zit er niks anders op dan de hulp van de gemeente in te roepen en bijstand aan te vragen. Door miscommunicatie zet de man de aanvraag niet door en gaat hij opnieuw proberen werk te vinden. Als dit na twee maanden nog niet gelukt is, gaat hij weer naar de gemeente en vraagt bijstand met terugwerkende kracht aan. De gemeente kent de bijstand wel toe maar gaat niet in op het verzoek om met terugwerkende kracht toe te kennen. De ombudsman vraagt de gemeente om met de man in gesprek te gaan. Hij kan goed uitleggen waarom hij de eerste aanvraag niet heeft doorgezet, heeft aantoonbaar veel gesolliciteerd en had wel recht op bijstand. De verantwoordelijke teammanager gaat met de man en de vrouw die hem in huis heeft genomen in gesprek en besluit om de bijstand alsnog met terugwerkende kracht toe te kennen. Voor de ombudsman aanleiding om het dossier te sluiten en de gemeente te bedanken.

+++++

3.2.2. Ingekomen en afgesloten in het tweede kwartaal 2016

1185 – interventie

Een man bezoekt het spreekuur van de ombudsman en vertelt door de deurwaarder te zijn verwezen naar de ombudsman. Hij heeft een huurschuld, er staat een ontruiming gepland, maar van de gemeente krijgt hij steeds nul op zijn rekest wanneer hij om een uitkering vraagt. Er zijn geen beslissingen, maar hij zegt dat het steeds spaak loopt omdat hij samen met zijn zus, eigenaar van een stuk grond is op de Kaapverdische eilanden. Volgens de man staat de grond te koop, maar er zijn tot nu toe geen kopers voor. In de hoop een ontruiming te kunnen voorkomen, vraagt de ombudsman aan de gemeente de man in de gelegenheid te stellen met spoed een aanvraag in te dienen. Bovendien vraagt hij na te gaan of de verhuurder bereid is een ontruiming op te schorten in afwachting van de beoordeling van de aanvraag. Op beide punten komt de gemeente de man tegemoet, maar zelf laat de man enkele dagen later weten af te zien van alle hulp omdat hij niet wil dat de grond op de Kaapverdische eilanden op enigerlei wijze een rol speelt bij de beoordeling van zijn financiële situatie.

1403 – interventie / intervisiegesprek

Een 38-jarige vrouw vraagt in het voorjaar 2016 bijstand aan, nadat haar WW uitkering is afgelopen. Ze heeft al sinds haar 18de een huurwoning in Amsterdam, maar verblijft momenteel vanwege een depressie bij haar ouders in Drenthe; ze heeft het plan om naar Amsterdam terug te keren zodra het beter gaat. Bij het intake gesprek in april spreekt de klantmanager met haar af dat ze een medische verklaring inlevert. Nog voordat de vrouw dat doet volgt al een afwijzing van bijstand; de reden is dat ze niet in Amsterdam verblijft. Daarom kan ze geen bijstand hier krijgen. In Drenthe krijgt ze evenwel ook geen bijstand omdat ze daar niet ingeschreven staat in de Basisregistratie Personen. De vrouw dreigt zo door gebrek aan inkomen haar woning te verliezen. Ze dient een bezwaarschrift in en een klacht bij de gemeente en vervolgens bij de ombudsman. In de klachtafdoeningsbrief van de gemeente erkent de gemeente dat de reden voor uitvraag van medische gegevens was dat de klantmanager de belastbaarheid voor werk wilde inschatten. Dat had de klantmanager de vrouw moeten uitleggen. De ombudsman vraagt de gemeente om in een praktische oplossing te voorzien voor het inkomensprobleem. Hij verwijst naar de participatiegedachte en naar de mogelijkheden voor bijstandverlening als de vrouw in een inrichting was opgenomen (en haar ouders zich niet over haar hadden ontfemd). De gemeente besluit vervolgens alsnog bijstand toe te kennen per aanvraagdatum

uitkering. De vrouw is blij met het resultaat. De ombudsman sluit de zaak en brengt de casus wel nog in voor een serie casuïstiekgesprekken, georganiseerd door de afdeling inkomensvoorziening.

+++++

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

1546 -interventie / onderzoek

Een man ontvangt in april nabetaling WW recht (over de periode november- februari 2016). Van het UWV heeft hij in januari 2016 te horen gekregen dat hij pas ná uitbetaling van laatste WW een bijstandsuitkering kan aanvragen. De man vraagt op 16 mei een bijstandsuitkering aan bij de gemeente Amsterdam. In dat verband wordt de man (via de e-mail) uitgenodigd voor een voorlichtingsbijeenkomst op 26 mei. De man stuurt op 24 mei een mailtje aan zijn klantmanager. Hij meldt dat hij er zonder tegenbericht vanuit gaat dat de afspraak plaats vindt op de Weesperstraat. De man hoort niks en meldt zich dus op 26 mei bij de Weesperstraat. Daar blijkt de afspraak in de Stopera te zijn. De man arriveert vanwege persoonlijke omstandigheden (brommerpech) te laat. Hij krijgt een brief mee (afspraak inspanningsperiode) waarin hij wordt uitgenodigd voor een afspraak op 13 juni. Op 10 juni ontvangt de man tot zijn verbazing even wel een besluit buiten behandeling stellen aanvraag gedateerd 3 juni. De reden is dat hij niet zou zijn verschenen op een afspraak op 2 juni.

De man gaat vervolgens wél naar de afspraak op 13 juni. Hij krijgt te horen dat hij een nieuwe bijstandsaanvraag moet doen en dan pas na vier weken recht heeft op een voorschot. De man raakt geïrriteerd en boos en wenst de medewerker die hij dan spreekt een fijne dag. Hierbij maakt hij de opmerking dat zij het wel merkt als hij op straat komt te staan. Hierop volgt een waarschuwing omdat de medewerkster dit als intimiderend heeft ervaren. Het hoofd van de afdeling intake laat in de waarschuwing weten het niet te accepteren dat medewerkers worden bedreigd en / of beledigd.

De man gaat medio juni in bezwaar tegen de buitenbehandeling stelling en vraagt ook opnieuw een uitkering aan. De ombudsman ziet aanleiding om informatie in te winnen bij de gemeente. Dan blijkt dat de klantmanager die de man op 26 mei sprak niet alleen de brief afspraak inspanningsperiode heeft meegegeven, maar hem ook mondeling heeft uitgenodigd voor een voorlichtingsbijeenkomst op 2 juni. Daarbij heeft ze ook gezegd dat de aanvraag buiten behandeling wordt gesteld als hij dan niet tijdig verschijnt. Hiernaast blijkt dat de man voorafgaand aan het gesprek op 26 mei nog telefonisch contact heeft opgenomen met zijn klantmanager, waarbij de verbinding voortijdig werd verbroken: de man wilde navragen waar de afspraak was op 26 mei, maar zover kwam het niet.

De ombudsman ziet in de vele bijzondere omstandigheden (het feit dat de pc van de man stuk was waardoor hij in mei beperkt toegang had tot zijn e-mail, het gegeven dat alle afspraken van de gemeente op schrift zijn gesteld behalve de uitnodiging voor de voorlichtingsbijeenkomst op 2 juni) en de kosten die de gemeente nu investeert in een bezwaarprocedure aanleiding om de gemeente te vragen bij beoordeling van de tweede bijstandsaanvraag van de man uit te gaan van de aanvraagdatum in mei. WPI laat weten dat de man alsnog bijstand krijgt per aanvraagdatum in mei.

Op het moment van schrijven van deze Q rapportage is de zaak nog in behandeling.

+++++

3.3. Educatie en inburgering

3.3.3. Ingekomen, nog niet afgesloten in het tweede kwartaal 2016

1521 - interventie

Een advocaat wendt zich namens een man tot de ombudsman. De man heeft een boete van € 200,- gekregen van de afdeling Educatie en Inburgering omdat hij niet aan zijn inburgeringsverplichting heeft voldaan. Die boete heeft hij niet betaald.

Op 18 mei 2016 kreeg hij een exploot met een betekening dwangbevel en de mededeling dat hij inkomensgegevens kon opgeven. De man heeft dat niet gedaan vanwege persoonlijke omstandigheden. (intrekken verblijfsvergunning van zijn echtgenote en een van zijn kinderen, overlijden van schoonmoeder in Marokko, waar de vrouw van de man niet naartoe kon vanwege haar verblijfsstatus in Nederland).

Gevolg van het niet reageren is geweest dat de deurwaarder eind mei bankbeslag heeft gelegd. De man en zijn gezin stellen hierdoor in financiële problemen gekomen te zijn. De advocaat heeft gevraagd om opheffing van het bankbeslag en instemming met een betalingsregeling van € 50,-. WPI wil hieraan niet meewerken en volhardt in volledige invordering middels het (eenmalige) bankbeslag.

De ombudsman besluit tot interventie en vraagt de gemeente het besluit nog eens te heroverwegen. Tevens verzoekt de ombudsman om een toelichting van de advocaat ten aanzien van de penibele financiële situatie, een specificatie van de schuld, alsmede de bijbehorende relevante stukken. Uit de reactie van WPI blijkt dat de man niet heeft gereageerd op twee brieven uit de zomer van 2015 waarin het voornemen de boete op te leggen werd geuit. Vervolgens heeft de man ook structureel niet gereageerd op diverse aanmaning – en incassobrieven van incassobureau DBGA; ook heeft de man niet gereageerd op een telefoontje om tot een afbetalingsregeling te komen en een dwangbevel. Vast staat dat gedurende de periode 17 november 2015 tot 2 mei de mogelijkheid is geweest om een betalingsregeling te treffen. De persoonlijke omstandigheden die de man nu aanvoert zijn van recente datum en verklaren niet waarom de man niet heeft gereageerd op verzoeken om een betalingsregeling te treffen.

WPI laat ook weten dat, als het incassobureau DBGA akkoord was gegaan met de afbetalingsregeling van € 50,- onder opheffing van het bankbeslag, hiermee de titel voor het beslag komt te vervallen. Als de man niet voldoet aan de betalingsregeling, komen in dat geval de beslagkosten voor rekening van de gemeente. Bij de beoordeling van het verzoek tot heroverweging van de ombudsman heeft WPI ook rekening gehouden met het feit dat de man destijds een inburgeringstraject is gestart op kosten van de gemeente, maar op diverse examenonderdelen niet is verschenen, en daarna niet heeft deelgenomen aan de lessen. WPI blijft, mede wegens het niet ontvangen van bewijsstukken waaruit de penibele financiële situatie van het gezin blijkt, bij het besluit.

WPI laat de ombudsman nog het volgende weten. Op 28 juni stuurt de advocaat van de man een mail aan de wethouder. In reactie hierop stelt WPI dat ondanks het verzoek van de ombudsman en WPI de schuldenproblematiek van het gezin onvoldoende zichtbaar is gemaakt. Tevens wordt gemeld dat een herbeoordeling mogelijk blijft op basis van de reeds gevraagde stukken. De door WPI gestelde termijn voor aanlevering van de stukken is 1 oktober a.s. Inmiddels heeft advocaat van de man een toelichting verstrekt. Deze is in behandeling genomen door WPI.

+++++

3.4. Beleid werk en inkomen

3.4.2. Ingekomen en afgesloten in het tweede kwartaal 2016

1405 – overig (informatieverstrekking aan verzoeker)

Een man wendt zich tot de ombudsman omdat hij heeft gehoord dat de Dienst Werk en Inkomen als zodanig niet meer bestaat. Volgens hem is de online folder over klagen niet aangepast, daarin staat nog een e-mail adres voor de DWI.

Voorts informeert hij bij de ombudsman of de Afdeling Participatie (of de RVE Participatie) eigenlijk een klachtregeling heeft, en waar hij die klacht dan moet indienen?

Ten slotte wijst hij erop dat het erop lijkt alsof de cliënten van de voormalige DWI niet geïnformeerd zijn over het opheffen van de dienst en het overdragen van haar taken op andere afdelingen.

De ombudsman laat weten dat de onlinefolder is aangepast, maar dat het e-mailadres om een klacht over deze afdelingen in te dienen onveranderd gebleven is.

De afdeling Participatie gebruikt, net als alle andere afdelingen van de gemeente, de algemene klachtenregeling van de gemeente Amsterdam bij de behandeling van klachten. De ombudsman verwijst naar het klachtenformulier. Ten slotte laat de ombudsman weten dat hij geen klachten heeft ontvangen over het overgaan van DWI naar WPI. Hij sluit het dossier.

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.