



Amsterdam, 23 februari 2023

Aan:
CC: Gemeentesecretaris, Kabinet van de Burgemeester
Betreft: **Rapportbrief met aanbevelingen**

Geachte directeuren,

Achtergrond

Op 5 september 2022 wendt een man uit Amsterdam zich tot de ombudsman. Hij beklagt zich over het feit dat hij, behalve een automatische ontvangstbevestiging, geen enkele reactie heeft ontvangen op zijn op 1 augustus 2022 ingediende klacht via het online klachtenformulier. De man klaagt daarin over drie, in januari, februari en maart 2019, verzonden maar onbeantwoord gebleven brieven aan de burgemeester. In dat jaar had hij een vergoeding gevraagd voor de reiskosten van zijn kinderen naar en van de basisschool voor nieuwkomers. Deze aanvraag is, zo stelt de man, door de gemeente afgewezen.

In de klacht staat vermeld dat hij slachtoffer is van de Schiphol detentiebrand in 2005 en dat hij lichamelijke en mentale klachten heeft. Tevens laat hij weten dat hij in de schuldsanering zit. De klacht is in gebrekkig Nederlands opgesteld.

Uit een door hem meegestuurd 'Verslag telefonische toelichting' in een eerdere bezwaarzaak van 22 januari 2019 blijkt dat de man de problematiek rond de vergoeding van de reiskosten toen ook heeft aangekaart. De medewerker heeft hem toen alleen gewezen op de mogelijkheid om in bezwaar te gaan.

De manier waarop de gemeente is omgegaan met de klacht van deze bewoner baart de ombudsman ernstige zorgen. Dat is de reden om u een rapportbrief te sturen, als 'wake up call' voor de gemankeerde klachtbehandeling door uw organisatie. De gemeente laat soms bewoners met serieuze klachten en noden in de kou staan, beantwoordt brieven niet en stuurt ze van het kastje naar de muur. Onderhavige kwestie is het zoveelste voorbeeld daarvan. Dat moet we met elkaar niet willen. Ik wil deze de komende tijd zo nu en dan in de vorm van een rapportbrief bij u onder de aandacht brengen. Zodat u waar nodig bij kunt sturen, kunt herstellen wat niet goed ging en uw voordeel doet met het oordeel en de aanbevelingen vanuit de ombudsfunctie.

Verzoek van de ombudsman

Op 19 september 2022 stuurt de ombudsman de klacht van de man, inclusief de aanvullende stukken, door naar het Klachtenteam Sociaal Domein.

De afgesproken route voor ombudsmanverzoeken, via Geschilbeslechting, kan niet worden gevolgd vanwege afwezigheid van de verantwoordelijke medewerker GSB en het opnieuw ontbreken van adequate vervanging.

De inhoud van de klacht en de wijze waarop deze is opgesteld baart de ombudsman zorgen. De ombudsman schetst de achtergrond en stuurt de door verzoeker gestuurde stukken door naar het Klachtenteam.

Achtergrond

"De heer M. heeft de ombudsman gemaild en daarbij de volgende stukken gestuurd.

Helaas beschik ik niet over een telefoonnummer van hem, ik ga er vanuit dat dat wel bij WPI bekend is en in Focus te vinden is.

De klachten van de heer M. zijn voor mij niet helemaal duidelijk maar wat ik wel begrijp is dat hij financiële ondersteuning vraagt voor en aantal kosten en die blijkbaar niet krijgt. Uit de meegestuurde screenshots lijkt er ook nog sprake te zijn van een openstaande klacht en ook dat meneer wellicht wat van het kastje naar de muur gestuurd wordt waardoor adequate hulpverlening en een mogelijke oplossing voor zijn problemen niet gevonden wordt".

Aanvullend daarop stelt de ombudsman de volgende vier vragen aan de gemeente:

- 1. Is de klacht van begin augustus inmiddels door jullie behandeld? De ombudsman wordt daar graag over geïnformeerd en ontvangt graag de afdoening als die er is.*
- 2. Is verzoeker bekend met of warm overgedragen aan bijvoorbeeld het Specialistisch Maatwerkteam, maatschappelijk werk of het Doorbraakteam?*
- 3. Is door de gemeente overwogen om voor meneer een aanvraag te doen bij het Fonds Bijzondere Noden en als dat niet het geval is waarom niet? Welke overwegingen worden daarbij betrokken?*
- 4. Kan de gemeente Amsterdam er zorg voordragen dat er een adequate verwijzing komt, waar verzoeker gehoord en geholpen wordt? Met andere woorden dat er op korte termijn contact met meneer wordt opgenomen.*

Reactie klachtenteam

Op 20 september 2022 laat het klachtenteam weten dat de klacht OJZ en WPI-elementen bevat maar dat de op 1 augustus ingediende klacht bij OJZ ligt en dat onduidelijk is wat de status is. Daarmee is vraag 1 gedeeltelijk beantwoord. Op de overige 3 vragen zal in een later stadium geantwoord worden.

Voor de ombudsman is het onderscheid OJZ en WPI-elementen niet relevant en in deze casus bovendien niet aan de orde maar de ombudsman besluit de vervolgreactie af te wachten.

Afdoening richting klager en ombudsman en vervolg

Vervolgens hoort de ombudsman niks meer van het klachtenteam.

Op 17 oktober 2022 stuurt verzoeker zelf de klachtafdoening van de gemeente, ook gedateerd 17 oktober 2022, aan de ombudsman.

De gemeente laat na de brief aan de ombudsman te doen toekomen en heeft ook nog geen antwoord gegeven op de vragen.

De afdoeningsbrief gaat alleen in op de reiskostenvergoeding, niet op de onbeantwoord gebleven brieven aan de burgemeester. Ook wordt voorbijgegaan aan de door de ombudsman geuite zorgen. De man wordt verwezen naar zijn klantbegeleider. Ook in de weken daarna ontvangt de ombudsman geen reactie van het klachtenteam.

Daarop stuurt de ombudsman op 28 november 2022 een rappel met het verzoek de nog openstaande vragen te beantwoorden. Omdat de ombudsman nog steeds geen contactpersoon bij Geschilbeslechting heeft, richt hij ook het rappel aan de verantwoordelijk medewerker van het Klachtenteam. De ombudsman uit opnieuw zijn zorgen over de man en zijn gezin. De medewerker klachtenteam reageert hierop met de mededeling dat er voor het klachtenteam geen aanleiding is geweest de aanvullende vragen te onderzoeken en te beantwoorden omdat deze niet relevant zijn geweest voor het behandelen van de klacht door de gemeente. De gemeente beschouwt de klacht dan ook als behandeld en afgesloten.

Oordeel ombudsman

De ombudsman is van oordeel dat gemeente Amsterdam de klacht niet naar behoren heeft behandeld. De ombudsman kan zich vinden in het feit dat de man de gevraagde reiskostenvergoeding niet alsnog krijgt toegekend. Professionele klachtbehandeling vraagt echter meer deskundigheid. De vraag achter de klacht dient te worden onderzocht om vervolgens samen met de klager op zoek te gaan naar een mogelijke oplossing voor zijn problemen. Een verwijzing naar de klantbegeleider, acht de ombudsman daartoe onvoldoende. Hiermee is de gedraging een schending van de behoorlijkheidsnorm 'professioneel'.

Daarnaast is de wijze waarop de gemeente richting de ombudsman reageert in strijd met wet- en regelgeving. Dit gebeurt vaker en de ombudsman heeft dit probleem de afgelopen jaren al diverse malen aangekaart bij de gemeente, zowel op medewerkers- als op managementniveau. Nu we zien dat dit nauwelijks tot enige verbetering heeft geleid, meent de ombudsman hierover een aanbeveling te moeten doen.

Ook heeft de ombudsman in deze zaak een op de verzoeker gerichte aanbeveling.

Aanbevelingen

1. De deskundigheid van de medewerkers klachtenteam te bevorderen. Niet alleen op het gebied van klachtbehandeling maar op de voor deze medewerkers geldende relevante wetgeving. Denk daarbij aan de Algemene wet bestuursrecht en bijvoorbeeld de Participatiewet.
2. Er zorg voor te dragen dat de medewerkers klachtenteam toegang hebben tot de voor een goede klachtbehandeling nodige informatie en systemen.
3. Er zorg voor te dragen dat de medewerkers op de hoogte zijn van de bevoegdheden van de ombudsman en conform wet- en regelgeving handelen.
4. Er zorg voor te dragen dat er binnen het Klachtenteam een integrale behandeling komt voor klachten die OJZ en WPI dan wel domein overschrijdende klachtelementen betreft, om kastmuur-bureaucratisch-leed te voorkomen. In de hier onderhavige zaak is de klacht over het onbeantwoord blijven van de brieven aan de Burgemeester niet behandeld. Daarom gaat deze brief cc naar het kabinet van de Burgemeester.

5. Er zorg voor te dragen dat er op korte termijn contact wordt opgenomen met de man of zijn bij de gemeente bekende hulpverlener om zijn eventuele problemen en daarvoor mogelijke oplossingen te bespreken. Zo kan tevens worden vastgesteld of daarbij een rol is weggelegd voor de gemeente. Op vragen daarover heeft de ombudsman immers geen antwoord gekregen waardoor onze zorgen over de man, terecht of onterecht, nog steeds bestaan.

De ombudsman verwacht binnen 4 weken een inhoudelijke reactie op de aanbevelingen. Alvast veel dank voor de medewerking.

Hartelijke groet,



Munish Ramlal
Ombudsman Metropool Amsterdam