

2e kwartaal 2017

- 34 verzoeken rve Inkomen: daling
- 36 verzoeken totaal WPI: daling
- meeste verzoeken Inkomensvoorziening
- ombudsman signaleert weinig ruimte voor bijzondere omstandigheden
- ombudsman intervenueert en informeert

1. Inleiding

Deze rapportage bevat een overzicht van de verzoeken van de Resultaat Verantwoordelijke Eenheid (RVE) Inkomen in het tweede kwartaal 2017. De RVE Inkomen is onderdeel van Werk, Participatie en Inkomen (WPI). De RVE is onderverdeeld in vijf afdelingen: Armoedebestrijding, Ondersteuning ondernemers, Handhaving, Budget- en inkomensbeheer Bijzondere Doelgroepen en ten slotte Inkomensvoorziening.

Ten opzichte van het eerste kwartaal 2017 is het aantal ingekomen verzoeken over de RVE Inkomen in het tweede kwartaal van 2017 gedaald. De ombudsman signaleert daarbij wel een aantal gedragingen van de gemeente die er toe bijdragen dat problemen van burgers groter worden. De ombudsman vindt het juist de taak van de gemeente daar waar zij voor verlichting kunnen zorgen daar dan ook de juist middelen voor inzet.

2. Signalen

De ombudsman heeft onder meer de volgende belangrijke signalen van verzoekers binnen gekregen:

- geen rekening houden met bijzondere omstandigheden, 12 zaken (vergelijk hierbij o.a. de volgende zaaknummers: 3551, 3653, 4025, 4059).
- niet zorgvuldig, 4 zaken (vergelijk hierbij o.a. de volgende zaaknummers: 3626, 4042, 4059, 3965).
- onduidelijke informatieverstrekking, 5 zaken (vergelijk hierbij o.a. de zaaknummers: 3670, 3916, 3918).

3. Aanbeveling

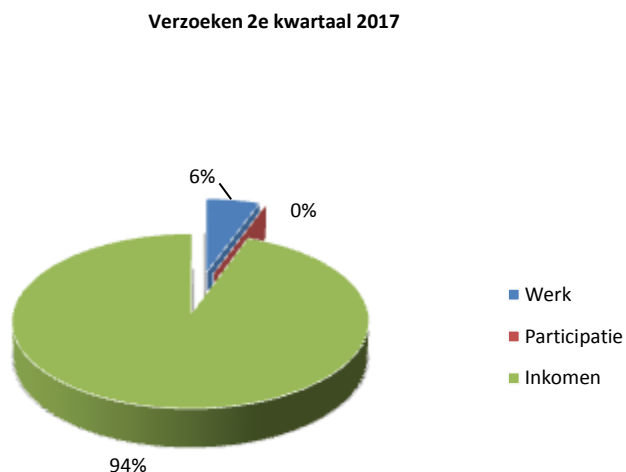
Gelet op hetgeen de ombudsman signaleert tijdens gesprekken met de verzoekers en de gemeente, vindt de ombudsman dat er nog beter gekeken moet worden naar de achterliggende problemen van verzoekers zodat de oorzaken aangepakt worden en de problemen niet groter worden. De gemeente kan hierbij een belangrijke rol spelen. De ombudsman signaleert hier gelijktijdig dat het Team Maatwerk - met het oplossingsgericht op verschillende probleemgebieden werken - hier een positieve bijdrage aan levert.

4. Cijfers

4.1. Aantal verzoeken

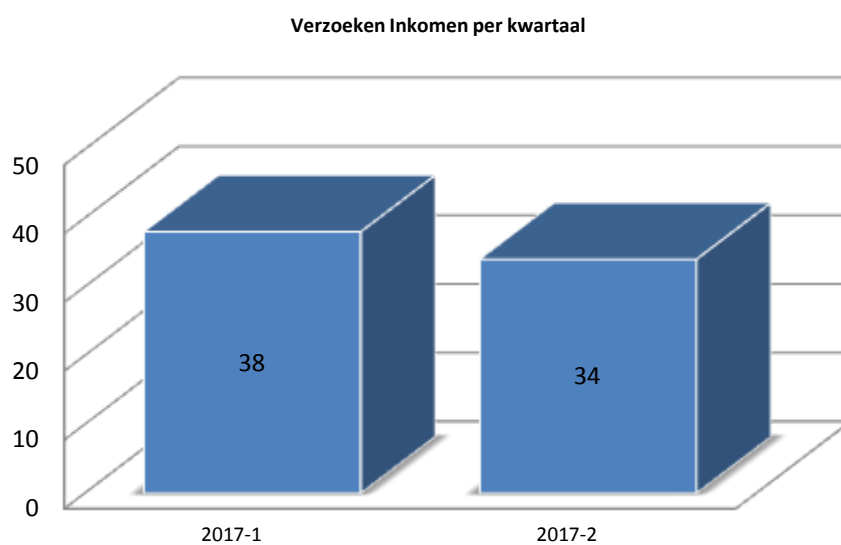
Het totaal aantal WPI verzoeken dit kwartaal is 9 minder verzoeken dan het totaal van het vorige kwartaal (totaal Q1: 45 verzoeken). De RVE Inkomen had vorig kwartaal 38 verzoeken. De grootste daling is bij de rve Inkomen. RVE Werk heeft de helft minder verzoeken dan het vorige kwartaal (Q1: 4, Q2:2 verzoeken. Zie figuur 1 en 2.

Figuur 1.



	Werk	Participatie	Inkomen	Totaal
aantallen	2	0	34	36

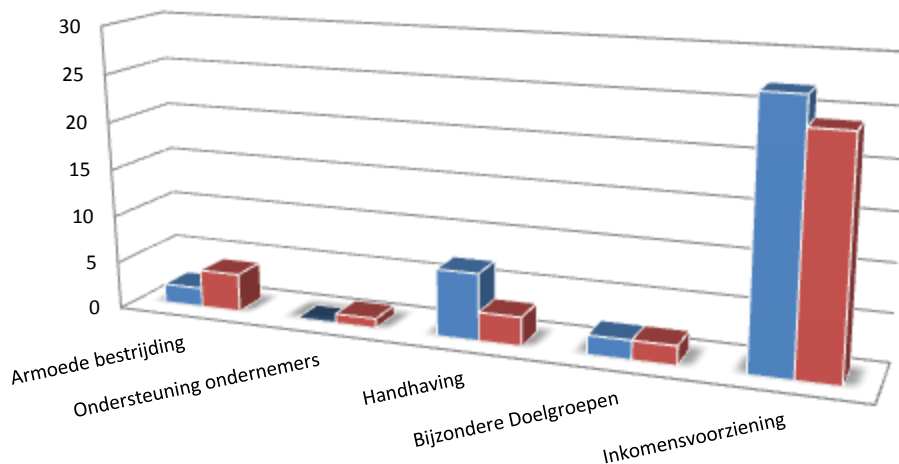
Figuur 2.



4.2. Aantal per afdeling

Zoals genoemd is er bij Inkomens een daling van 4 verzoeken. De daling is bovenal te zien bij de afdelingen Handhaving en Inkomensvoorziening. Bij de afdeling Armoede is een lichte stijging waarneembaar.

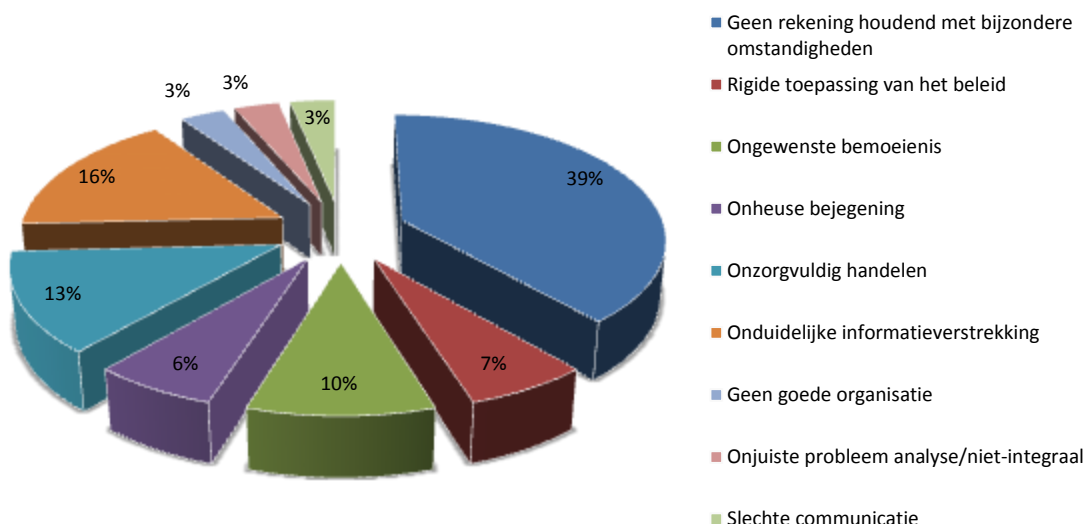
Figuur 3.



	Armoede bestrijding	Ondersteuning ondernemers	Handhaving	Bijzondere Doelgroepen	Inkomensvoorziening
■ 2017-1	2	0	7	2	27
■ 2017-2	4	1	3	2	24

4.3. Klachtelelementen

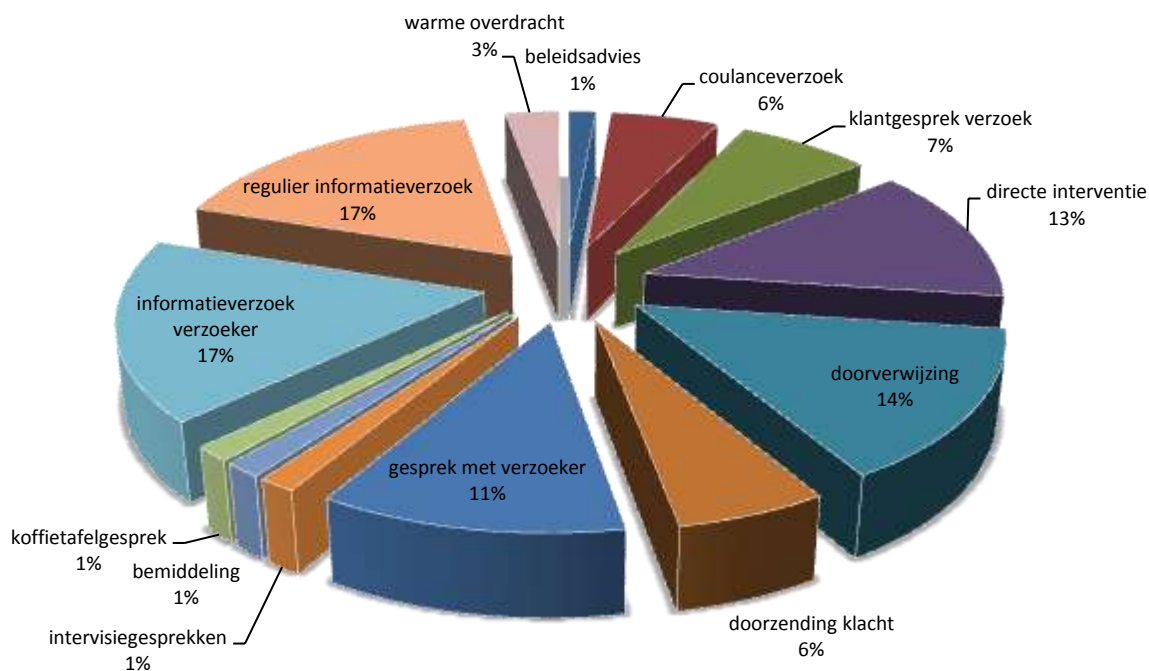
Uit de verzoeken is een aantal klachtelelementen geanalyseerd. Hieruit blijkt dat een groot deel van de verzoekers (aantal 12) vindt dat er geen rekening wordt gehouden met hun bijzondere of persoonlijke omstandigheden. Ook vindt een deel (aantal 5) van de verzoekers dat er onduidelijke informatie wordt verstrekt. Opvallend is verder te zien dat 10% (aantal 3) vindt dat de gemeente zich ongewenst met hen bemoeit. *Figuur 4.*



4.4. Inzet ombudsman

Bij de meeste verzoeken die binnen komen wordt meestal eerst informatie opgevraagd bij de gemeente, zie de reguliere informatieverzoeken (17%). De ombudsman hecht er waarde aan dat eerst de klachtprocedure bij

de eerste lijn wordt doorlopen. Een aantal (6%) van de verzoeken is dan ook doorgezonden naar de eerste lijn om daar eerst eens uit te laten zoeken wat nu het probleem is en of het probleem daar ook kan worden opgelost. Daarnaast is ook niet altijd duidelijk wat nu precies het probleem is of waar het op is gebaseerd, daarom informeert en spreekt de ombudsman in een aantal voorkomende gevallen eerst met/bij de verzoeker(s) zelf om een helder beeld te kunnen krijgen van het probleem. Zie onderstaande figuur 5.



Figuur 5.

5. Samenvatting dossiers

Inkomensvoorziening

1. 2017-0003551

WPI vordert een bedrag van 551,- van een alleenstaande moeder met schulden oor dit bedrag ineens van haar te vorderen komt zij nog meer in de problemen. Ze is bezig om dit probleem aan te pakken en is aangemeld voor schuldhulpverleningstraject. De ombudsman neemt contact op met WPI. Die zegt dat er opnieuw naar situatie is gekeken en een nieuwe berekening is gemaakt. Ook heeft WPI contact gehad met de schuldhulpverlener en afspraken over stabilisatie van de klant gemaakt. De ombudsman bedankt WPI en sluit het dossier.

2. 2017-000356
Een ernstig zieke man krijgt een toevoeging van de Raad voor de Rechtsbijstand. Voor de kosten van rechtsbijstand moet hij een eigen bijdrage betalen. Daarvoor wil hij een aanvraag bijzondere bijstand indienen. Hij belt de gemeente om een aanvraagformulier en legt uit dat hij vanwege zijn ziekte niet in staat is om het formulier tijdig terug te sturen. Hij krijgt daarom uitstel; de uiterste inleverdatum staat handgeschreven op het formulier. Op die datum levert hij zijn aanvraag in. De gemeente wijst de aanvraag af, omdat hij het formulier te laat heeft ingediend: dat had de man binnen 14 dagen na de toevoeging moeten doen. Daarop bezoekt de man het spreekuur van de ombudsman. De ombudsman is nog in gesprek met WPI.
3. 2017-000357
Een Amsterdamse vrouw van 65 jaar is gescheiden van haar partner. De woning is aan de partner toegekend, de vrouw kan nog twee maanden in de woning blijven. Haar ex-partner betaalt geen alimentatie. De vrouw heeft per 1 oktober 2017 recht op AOW; tot die tijd heeft ze geen inkomen. Ze kan alleen een uitkering aanvragen als zij een postadres heeft. Vrienden willen daarvoor wel toestemming geven, maar willen niet meewerken aan een huisbezoek door de gemeente. De gemeente heeft haar gezegd niets voor haar te kunnen betekenen. Haar maatschappelijk werkster neemt contact met de ombudsman op. De ombudsman adviseert de hulpverleenster om de alimentatieplicht van de ex-partner na te gaan. Verder wijst hij haar op 'Onder de pannen' (belang voor verhuurders is het legaal onderverhuren van een kamer met behoud van bijstandsuitkering). Daarna sluit hij het dossier.
4. 2017-0003574
Een Amsterdammer moet in 2009 noodgedwongen zijn onderneming sluiten. Hij gaat bij zijn broer wonen. Zijn aanvraag om een bijstandsuitkering wijst de gemeente in 2011 af vanwege gezamenlijke huishouding met zijn broer. In 2017 is de man inmiddels dakloos geworden. Hij voelt zich in de steek gelaten door de overheid. Hij stapt naar de ombudsman voor hulp. De man vertelt dat hij nu geen bijstandsuitkering wil aanvragen, hij is weer enige ondernemersactiviteiten gestart. Het gaat hem om de afwijzing in 2011. De ombudsman bespreekt met de man dat hij geen onderzoek doet naar een afwijzing van zes jaar geleden, omdat dit té lang geleden is. De ombudsman adviseert de man om toch een bijstandsuitkering aan te vragen, mocht hij onvoldoende inkomsten hebben. Een andere mogelijkheid lijkt er op dit moment niet te zijn. Het dossier wordt gesloten.
5. 2017-0003577
Een man wendt zich tot de ombudsman over ongewenste bemoeienis. Het is niet duidelijk wat het probleem is, daarom neemt de ombudsman telefonisch en via mail contact met meneer op. Wanneer een reactie uitblijft, wordt het dossier gesloten.
6. 2017-0003578
een Duitse man zonder vaste woon- en verblijfplaats wendt zich tot de ombudsman. Hij vertelt dat hij al 28 jaar in Nederland woont, maar dat hem nu zijn verblijfsrecht is ontnomen door de Immigratie en Naturalisatiedienst (IND). Hiermee is ook zijn uitkering beëindigd door WPI. Hij heeft al verschillende juridische procedures gevoerd tegen deze besluiten, maar die vielen allen in zijn nadeel uit. De man slaapt op de bank bij vrienden en leeft op giften. Hij heeft ook ernstige hartproblemen. Omdat het recht op een uitkering hangt aan het verblijfsrecht en de IND hierover besluit, kan de ombudsman helaas niets voor de man betekenen. Hij verwijst hem naar de Nationale ombudsman, de tweedelijnsklachtinstantie voor de IND.

7. 2017-0003612

Een Amsterdamse vrouw heeft een aanvullende bijstandsuitkering. De gemeente heeft vragen over de verhouding vaste lasten/inkomen en besluit een onderzoek in te stellen. Daartoe nodigt de gemeente de vrouw uit voor een gesprek met twee medewerkers. De vrouw ervaart dit gesprek als heel vervelend en vindt de vragen en de manier waarop deze gesteld worden, onaanvaardbaar en beangstigend. Als blijkt dat zij een kluis bij een bank heeft, willen de medewerkers de inhoud van deze kluis bekijken. De vrouw geeft daarvoor toestemming, maar bankmedewerkster weigert de medewerkers van de gemeente de toegang tot de kluis omdat de regels van de bank toegang aan anderen dan de huurder van de kluis verbieden. Het loopt zeer hoog op en de vrouw is zó gegriefd dat ze naar de ombudsman gaat. De gebeurtenis blijkt diepe wonden te hebben geslagen bij alle betrokkenen, in het bijzonder bij de vrouw en bij de bankmedewerkster die met de handhavers heeft gesproken. Daarom besluit de ombudsman een gesprek te organiseren met de gemeente, de vrouw en de bank. Gelukkig staan zij daar allen voor open. Aanwezig waren twee teammanagers, een bankmanager en de vrouw. De bankmanager vertelde wat de ontmoeting met zijn medewerkster heeft gedaan. Tot op heden heeft zij last van de manier waarop de handhavers haar hebben toegesproken en bejegend. De teammanagers legden uit waarom het onderzoek moest plaatsvinden, en erkenden dat de handhavers het gesprek in de bank anders hadden moeten voeren. Daarmee werd het een bijzonder prettig en goed verlopend gesprek: open, eerlijk, betrokken, luisterend, informerend en empathisch. Achteraf bezien is het jammer dat dit gesprek niet is gefilmd: het was een schoolvoorbeeld van het voeren van een klachtgesprek. Allen namen met respect voor elkaar afscheid; de ombudsman kan het dossier sluiten.

8. 2017-0003629

Een verzoeker klaagt over het feit dat WPI en de IND tegengestelde informatie geven over het verkrijgen van een uitkering. Daarom wordt de ombudsman om hulp gevraagd. De ombudsman vraagt de gemeente eerst nog eens de zaak te kijken en om de verzoeker uit te leggen hoe een en ander werkt.

9. 2017-0003653

Een medewerker van het Leger des Heils maakt zich zorgen omdat een cliënt met een baby van 7 maanden oud al 2 maanden geen uitkering heeft ontvangen. De vrouw zou eerst ingeschreven zijn op een tijdelijk postadres van de gemeente maar heeft zich nu ingeschreven op haar nieuwe adres. WPI zou vermoeden dat zij hier gemeenschappelijk huishouden voert en blokkeert haar uitkering. De vrouw, de desbetreffende man en de huisbaas sturen een schriftelijke verklaring op naar WPI dat dit niet het geval is. Nu de vrouw na een paar dagen nog niks gehoord heeft neemt de medewerker telefonisch contact op met de ombudsman en doet haar beklag. De ombudsman neemt met spoed contact op met WPI en doet navraag. Hier blijkt dat de stukken nog niet zijn aangekomen en er wordt gevraagd of de vrouw de stukken opnieuw kan sturen via de mail. De vrouw heeft de originele papieren ingeleverd bij het stadsloket maar heeft hier gelukkig foto's van gemaakt. De vrouw stuurt de foto's door en WPI zorgt ervoor dat het geld diezelfde dag nog op haar rekening staat. De ombudsman controleert dit en sluit vervolgens het dossier.

10. 2017-0003670

Een vrouw stelt dat WPI in het verleden fouten heeft gemaakt, waardoor zij kosten heeft moeten maken. WPI stelt hier andere feiten tegenover. De vrouw wil haar schade vergoed zien. De ombudsman oordeelt op dit punt dat hij niet de aangewezen instantie is om te oordelen over een schadeclaim. Hij verwijst de vrouw naar het Verzekeringsbedrijf van de gemeente Amsterdam. De vrouw heeft zich tevens beklaagd over het feit dat de WPI medewerkers van het call center weigeren Engels te praten. De ombudsman heeft dit uitgezocht. De gemeente heeft laten weten dat het klopt dat de WPI medewerkers bij het call center geen Engels spreken. De reden hiervan is gelegen in de Participatiewet, artikel 18b, die op 1 januari 2016 van kracht is geworden. Daarin is een taal-eis opgenomen. Dit houdt in dat iedereen die een bijstandsuitkering aanvraagt Nederlands moet kunnen begrijpen, spreken, lezen en schrijven. Ook geldt dat er recht bestaat op bijstand, ook als iemand de Nederlandse taal niet goed machtig is, maar er geldt dan een inspanningsverplichting om de taal te leren. Eveneens kan de gemeente de bijstand verlagen als blijkt dat iemand zich niet aan die inspanningsverplichting houdt. De gestelde taal-eis impliceert naar het oordeel van de ombudsman echter niet dat een ambtenaar op basis hiervan kan weigeren de vrouw te woord te staan. Een burger heeft te allen tijden recht op de juiste informatie. De ombudsman wijst WPI hierop. De ombudsman gaat over tot het sluiten van het dossier.

11. 2017-0003678

Een man wendt zich tot de ombudsman omdat zijn bijstandsuitkering niet direct aansluitend aan de beëindiging van zijn WW-uitkering is toegekend. Hierdoor loopt hij een maandinkomen mis. Meneer vindt dat WPI hier niet juist heeft gehandeld. Hij heeft de kwestie voorgelegd aan de sociaal raadslieden. Die hebben een poging gewaagd om te bemiddelen, maar helaas is dat niet gelukt. Datum aanmelding/aanvraag van de bijstandsuitkering is bepalend. De ombudsman nodigt de man uit voor het inlooppreekuur zodat hij de gelegenheid krijgt om de kwestie nader toe te lichten. Daar maakt de man geen gebruik van en laat vervolgens ook niets meer van zich horen. De ombudsman sluit daarom het dossier.

12. 2017-0003700

Een verzoeker vraagt de ombudsman om hulp. De man krijgt namelijk geen bijzondere bijstand. De ombudsman ziet dat de man en de gemeente midden in de bezwaarprocedure zitten en spreekt af met de man dat de ombudsman zich nog even afzijdig houdt. Als de ombudsman niets meer hoort van de man, sluit hij het dossier.

13. 2017-0003767

Een verzoeker vraagt de ombudsman om hulp bij het verkrijgen van een inkomensvoorziening. Het blijkt dat de verzoeker afwachtede is op een beslissing op het ingediende bezwaarschrift. De ombudsman bespreekt met de verzoeker dat eerst af te wachten en sluit het dossier

14. 2017-0003773

Een verzoeker klaagt over ingehouden bijstandsgelden. Bij navraag bij de gemeente gaat dit om geld uit 2013. Uit een brief blijkt dat de man niet tegen de maatregel in bezwaar is gegaan. De ombudsman bespreekt dit en vertelt dat er in dit geval geen rol meer is weggelegd voor hem, mede gelet op het feit dat er meer dan een jaar tijd verstreken is en dat de man de gemeente niet in de gelegenheid heeft gesteld om op zijn grieven te reageren. Hij sluit het dossier.

15. 2017-0003781

En man zit al jaren met een enorme schuld bij WPI, in verband met niet nakomen van inlichtingenplicht (2x). Er ligt beslag op zijn uitkering en hij leeft dus, samen met zijn dochter, van erg weinig. Hij doet een aanvraag bijzondere bijstand, omdat hij het kindermeubel voor zijn dochter

moet vervangen voor een echt bed. WPI wijst zijn verzoek af, omdat hij hiervoor kan lenen, c.q. kan sparen. Maar sparen kan niet, met het beslag. En de GKA heeft een lening geweigerd. Na bemiddeling door de ombudsman gaat het team kwetsbare burgers met hem in gesprek. De ombudsman herkent ook een rode draad: de brieven zijn erg standaard, en na een aantal jaren zou toch iets van schuldsanering op zijn plaats zijn. Daarover gaat de ombudsman in gesprek met de dienst.

16. 2017-0003822

Een man vraagt bijzondere bijstand aan voor kosten juridische bijstand. Dit deed hij op aanraden van een medewerker van de gemeente. De aanvraag wordt vervolgens afgewezen. Het is de man niet duidelijke waarom. Hij vraagt de ombudsman om hulp maar laat niets meer van hem horen. De ombudsman sluit daarom het dossier.

17. 2017-0003862

Een man raakt werkloos, krijgt bijstandsuitkering (1 jaar) van de gemeente Amsterdam en komt via WPI bij traject Pantar terecht. Hier werkt hij 2 jaar en daarna houdt zijn contract op. In 2015 ontvangt meneer tot zijn grote verbazing een brief van WPI waaruit blijkt dat hij €45.377,31 moet terugbetalen, dit heeft betrekking op de periode 4 februari 2010 t/m 16 december 2012. Naar later blijkt, is de bijstandsuitkering als lening onder vestiging van een krediethypotheek ingaande 4 februari 2010 toegekend aan hem. Meneer was hiervan zelf niet op de hoogte en is het hier niet mee eens. Hij gaat vervolgens verhaal halen bij WPI waarbij hij mondeling steun lijkt te vinden van de medewerkers, die hem daarom doorverwijzen naar de ombudsman.

18. 2017-0003912

Een verzoeker wendt zich tot de ombudsman omdat WPI hem niet juist zou hebben behandeld mbt zijn aanvraag voor een inkomensvoorziening. De ombudsman checkt en informeert bij de gemeente is van mening dat WPI er alles aan doet om de man zo goed mogelijk te helpen en ziet geen verdere rol voor zichzelf weggelegd.

19. 2017-0003913

Een vrouw dient eind 2014 een bijstandsaanvraag in als alleenstaande ouder. Ze verzorgt namelijk een pleegkind. Haar bijstandsaanvraag wordt afgewezen omdat ze wordt aangemerkt als alleenstaande en niet als alleenstaande ouder. De vermogensgrens voor een alleenstaande ligt lager - en zij heeft meer vermogen dan toegestaan. Mevrouw kan zich hier niet vinden en maakt hier dan ook bezwaar tegen. In de beslissing op het bezwaarschrift krijgt mevrouw een toelichting van WPI. Ze wordt niet aangemerkt als alleenstaande ouder, omdat mevrouw voor het kind geen kinderbijslag ontvangt op grond van de AKW. Ze ontvangt een pleegkindvergoeding en conform beleid is er dan geen sprake van een ten laste komend kind. Derhalve is ze terecht aangemerkt als een alleenstaande. Haar advocaat adviseert haar om niet in beroep te gaan, nu dit een kansloze exercitie is. Twee jaar later wendt ze zich alsnog tot de ombudsman met het verzoek om deze kwestie uit te zoeken. De ombudsman stelt zich op het standpunt dat hij in beginsel geen zaken onderzoekt die zich langer dan een jaar geleden hebben afgespeeld. Daarnaast geldt dat de kwestie inhoudelijk een klacht over het beleid betreft. De ombudsman is niet bevoegd om zich inhoudelijk over het beleid uit te spreken. De beslissing op het bezwaarschrift van mevrouw is deugdelijk gemotiveerd. De ombudsman heeft gezien het bovenstaande geen aanknopingspunten voor nader onderzoek en sluit daarom het dossier.

20. 2017-0003965

Een vrouw heeft opnieuw contact met de ombudsman opgenomen omdat haar uitkering onaangekondigd 'bevoren' is en zij nu zonder inkomen zit. Haar uitkering is volgens de gemeente dit

keer stopgezet omdat zij haar loonstroken niet heeft ingeleverd. Zij zegt wel de stroken te hebben geleverd. De ombudsman vraagt WPI naar haar zaak te kijken. Dit gebeurt en er worden nog wat gegevens gevraagd en ingeleverd, daarna wordt een en ander weer hersteld.

21. 2017-0004042

Een vrouw neemt contact op met de ombudsman nadat ze sinds januari bezig is om in contact te komen met haar inkomensconsulent. Zij zou vanaf januari kinderopvangtoeslag voor haar aanvragen maar dat is nog steeds niet gebeurd. Ze heeft verschillende keren terugbelverzoeken achter gelaten en mails gestuurd met de vraag of de inkomensconsulent contact met haar wil opnemen maar tevergeefs. Ook haar klantmanager zou de inkomensconsulent zelfs niet kunnen bereiken. Nu heeft ze een brief ontvangen van de kinderopvang dat het contract beëindigd gaat worden wanneer er niet wordt betaald en de vrouw zit met haar handen in het haar. Ze neemt dan ook contact op met de ombudsman die op zijn beurt navraag doet bij WPI. Later blijkt dat de inkomensconsulent wel degelijk de aanvraag heeft ingediend maar per ongeluk voor de verkeerde kinderopvang. Ze heeft de vrouw tevergeefs meerdere keren geprobeerd te bereiken en maakt excuus bij de kinderopvang voor de late betaling. De vrouw is blij dat haar kind gewoon naar de opvang kan en de ombudsman gaat over tot sluiting van het dossier.

22. 2017-0004065

Een man heeft geen inkomen en zorg. Zijn zus is zijn mantelzorger en dient een klacht in bij de ombudsman. Als de man zich in 2011 wil ziekmelden, blijft hij doorwerken omdat zijn manager heeft gezegd dat zijn baan bij een ziekmelding naar een ander gaat. Er volgt een ontslagprocedure die eindigt in een afkoopregeling die tot zijn 65 ste op een 'gouden handdrukrekening' blijft staan. Dat aanspreken heeft negatieve fiscale gevolgen. Hij vraagt een uitkering aan bij het UWV, ontvangt eerst WW. Hij is dan echter nog steeds ziek, wat hij bij de intake aan het UWV meldt. UWV zet zijn WW stop in 2012 en dan krijgt hij niets meer. Zijn ziekte is nog steeds niet door een keuringsarts erkend, ondanks vele bezoeken aan medici. Ook verzoeken om WMO voorzieningen als hulp in de huishouding of PGB wijst de gemeente Amsterdam (mondeling) af. zorgverzekeraar, WPI en WMO loket verwijzen naar elkaar. Bij aanvraag WMO wordt eigen bijdrage berekend, maar geen inkomen. Hij heeft een eigen huis en zou dat moeten 'opeten'. Ze vinden dat hij recht heeft op WIA omdat hij tijdens zijn arbeidscontract ziek is geworden. Het dossier is nog in behandeling.

23. 2017-0003918

Op de uitkering van een man worden allerlei inhoudingen toegepast waar hij niets van begrijpt. De ombudsman verwijst de man door naar een maatschappelijk dienstverlener die de man een en ander kan uitleggen over zijn uitkeringspecificatie specificatie.

Handhaving

24. 2017-0003626

Verzoeker klaagt over optreden van 2 handhavers van de afdeling Inkomen. Die zouden tijdens een gesprek op de galerij bij de woning van verzoeker op luide toon hebben gesproken over gokproblematiek van de man. Zijn vrouw heeft dit gehoord en een echtscheiding in gang gezet. De ombudsman bekijkt de afhandeling van de klacht en ziet daarin geen aanknopingspunten voor verder onderzoek en sluit daarom het dossier.

25. 2017-0003865

Een vrouw vraagt de ombudsman om hulp. Ze heeft sinds zij naar Nederland is gekomen allerlei woon- en werkproblemen. Zij zegt dat een medewerker van WPI allerlei nare verhalen over haar vertelt waardoor zij in de problemen komt bij WPI. De ombudsman ziet dat dat de vrouw nog niet bij WPI haar probleem heeft voorgelegd en vraagt haar dat eerst te doen, als ze niet tevreden is over de reactie van WPI, kan ze altijd terugkomen. De ombudsman hoort niets meer van de vrouw en sluit het dossier.

26. 2017-0003957

Een man dient een klacht in bij de gemeente wanneer geen reactie komt op zijn ingediende klacht. De man ontvangt een uitkering maar hier is beslag op gelegd. Er wordt rekening gehouden met de beslagvrije voet maar niet met het vakantiegeld. Hij dient een klacht in bij de ombudsman die op zijn beurt navraag doet bij WPI. Hieruit blijkt dat het vakantiegeld alleen mag worden uitgekeerd wanneer de man onder de beslagvrije voet terecht komt. In dit geval is hier geen sprake van en WPI legt dit uit aan de man. De man begrijpt het en de ombudsman gaat over tot sluiting van het dossier.

Bijzondere Doelgroepen

27. 2017-0003750

Een man ondervindt problemen met de FIBU en een medewerker van de Budgetbeheer. Al maanden gaat zijn betaling mis: hij weet zich geen raad meer en hoopt op deze wijze duidelijkheid te krijgen. De ombudsman informeert bij de gemeente. Die laat weten dat de man op 25 en op 28 april zijn leefgeld had gekregen. Het bedrag wat hij op 28 april ontving was voor de week van 2 mei. Om hem nog tegemoet te komen is er € 30,- aan hem verstrekt. Inmiddels is ook een gesprek met zijn budgetconsulent geweest over de uitbetaling van zijn leefgeld. Bij deze omstandigheid sluit de ombudsman het dossier.

28. 2017-0004100

Het inkomen van verzoeker wordt beheerd door Fibu, onderdeel van WPI. In zijn woonsituatie wordt hij begeleid door het Leger des Heils. Na herberekening van de beslagvrije voet door de deurwaarder, wordt het ingehouden vakantiegeld teruggestort op de rekening van Fibu. De budgetconsulent van de man weigert echter het vakantiegeld door te sluisen aan de man, omdat het gereserveerd zou moeten worden voor diens schulden. Volgens verzoeker is dit handelen in strijd met de gemaakte afspraken met de woonbegeleider. Omdat de budgetconsulent weigert de man te woord te staan, verloopt de communicatie via het Leger. De man stelt dat hij alleen budgetbeheer heeft, geen schuldsanering of bewindvoering. Eenmaal per jaar heeft hij vakantiegeld. Dat moet hij nu missen. De ombudsman overlegt met de man dat hij zijn probleem eerst zelf zal voorleggen aan de gemeente.

Armoedebestrijding

29. 2017-0003916

Een Amsterdamse die weinig heeft te besteden heeft op de website van de gemeente hebben gelezen dat haar zoon voor 1 euro naar een pretpark in Duitsland kan gaan en zegt daarvan een printscreen te hebben gemaakt. Eenmaal aangekomen bleek dat er sprake was van een voorwaarde (namelijk 1 euro alleen t/m 14 jaar en haar zoon is 16 en heeft rond 50 euro moeten betalen). deze voorwaarde staat niet duidelijk op de website, maar ergens diep verstopt ergens op de website. De Gemeente Amsterdam wil de kosten niet vergoeden.

30. 2017-0004025

Mevrouw ontvangt Wajonguitkering en maakt daarom ook aanspraak op de Stadspas. Sinds vorig jaar ontvangt ze de Stadspas niet meer automatisch, dit terwijl er niets is veranderd in haar omstandigheden of inkomen. Bij navraag werd verzoekster verteld dat ze niet bij de gemeente bekend was en dat zij daarom de pas jaarlijks moet aanvragen. Echter, aanvragen kan pas vanaf eind augustus en tegelijkertijd is de Stadspas ook geldig tot eind augustus. Vorig jaar heeft de aanvraag drie maanden geduurd en eerder aanvragen is geen mogelijkheid. Hierdoor kan verzoekster elk jaar een aantal maanden geen gebruik maken van de Stadspas en wendt zich daarom tot de ombudsman. De ombudsman doet navraag bij WPI. Omdat het inkomen en vermogen over 2014 en 2015 van mevrouw nog niet bekend was bij WPI diende mevrouw de Stadspas in 2016 zelf aan te vragen. De Stadspas kon toen vanaf 1 september 2016 worden aangevraagd (de nieuwe Stadspasjaar gaat tevens per 1 september van start). De gemeente heeft de Stadspashouders tot afgelopen jaar niet geïnformeerd over de eventuele verlenging van hun recht op de Stadspas. Uit onderzoek onder Stadspashouders is gebleken dat er behoefte is om tijdig te weten of zij het volgende Stadspasjaar nog recht hebben op de Stadspas. Er is dan ook besloten om alle Stadspashouders begin augustus 2017 per brief te informeren. De Stadspashouders waarvan het recht is vastgesteld ontvangen een brief over de automatische verlenging van de Stadspas 2017. De Stadspashouders waarvan het recht niet vastgesteld kan worden, ontvangen een brief waarin aan wordt gegeven dat de Stadspas niet verlengd zal worden en worden gewezen op de mogelijkheid om een nieuwe aanvraag in te dienen. Verder kan vanaf 1 juli 2017 de Stadspas aan worden gevraagd voor het Stadspasjaar 2017. Mevrouw komt in aanmerking voor automatische verlenging van de Stadspas.

31. 2017-0004093

Een vrouw doet in mei 2015 een aanvraag tot schuldhulpverlening voor de restschuld van haar woning bij Puur Zuid. In november 2016 stuurt Puur Zuid de aanvraag door naar de Kredietbank. Mevrouw zou uiterlijk eind maart een reactie krijgen, maar heeft nog steeds niets gehoord. De ombudsman stuurt de klacht ter behandeling door naar GKA, omdat de klacht nog niet bij GKA bekend was. Mevrouw heeft een besluit van GKA en een reactie van Puur Zuid ontvangen

32. 2017-0003770

Mevrouw is in het bezit van de Stadspas en krijgt om de zoveel tijd een reclamefolder over de Stadspas. Die wenst ze niet te ontvangen, ze ziet het als ongewenste reclame. Hierover beklagt zij zich bij de gemeente. De gemeente laat weten dat het versturen van de reclamefolders gekoppeld is aan het gebruik van de Stadspas. Het is technisch niet mogelijk om de koppeling weg te halen en voorlopig zijn er dus geen afmeldopties. De gemeente heeft gekozen voor het produceren van reclamefolders nu de kranten niet of onvoldoende plek aanbieden om de aanbiedingen van de Stadspas te plaatsen. De klachtcoördinator heeft de klacht van mevrouw besproken met het Stadspasteam en laat aan mevrouw weten dat haar klacht als input wordt gezien voor verbeteringen van het systeem in de toekomst. Mevrouw is teleurgesteld en wil alsnog van de reclame af. Ze stapt

daarom naar de ombudsman. De ombudsman begrijpt dat mevrouw het vervelend vindt dat ze (fysieke) reclame ontvangt terwijl ze de aanbiedingen voor de Stadspas ook via het internetportaal van de gemeente kan terugvinden. Desalniettemin ziet hij in de toelichting van de gemeente in reactie op de klacht van mevrouw geen aanknopingspunten om tot nader onderzoek te gaan. De technische beperkingen zijn vervelend en dienen te worden opgelost, maar de ombudsman kan daarin geen rol vervullen. Mevrouw heeft middels haar klacht een signaal afgegeven aan de gemeente en het signaal wordt door de gemeente opgepakt als input voor toekomstige verbetering. De ombudsman acht het gewicht van de gedraging van de gemeente verder niet dusdanig zwaar dat nader onderzoek door de ombudsman hier op zijn plaats is.

Ondersteuning Ondernemers

33. 2017-0003921

Een man heeft medio april 2016 een aanvraag ingediend voor een individuele inkomenstoelage. WPI heeft het verzoek in mei 2016 afgewezen, omdat hij niet zou voldoen aan de voorwaarde dat je moet deelnemen aan een schuldhulptraject of deelnemen aan een budgetteringstraining. Bezwaar van meneer werd ongegrond verklaard. Uiteindelijk is hij (met hulp van de Bbijstandsbond) in beroep gegaan en op 5 april jl. heeft de rechtbank een streep gehaald door het besluit van WPI. De rechtbank acht de Verordening (waarin de eerder genoemde voorwaarde staat) in strijd met de Participatiewet. Er kan namelijk geen individueel maatwerk worden toegepast nu WPI een soort van 'doelgroepen' beleid lijkt te voeren. De rechtbank heeft WPI opgedragen om een nieuw besluit te nemen.

34. 2017-0004059

Een gezin vraagt de ombudsman om hulp. Het gaat hier om een gezin dat ontruimd is uit een sociale sectorwoning. Het echtpaar had een goedlopend adviesbureau dat in de crisis failliet is gegaan. Zij hebben in eerste instantie een lening gekregen bij Team Zelfstandigen. Dat bleek niet voldoende. Het gezin heeft toen bij Zuidweg en Partners aangeklopt voor schuldhulp. Hoewel dat proces meer dan een jaar duurt zijn de schulden 2 keer zo hoog geworden en er is nog steeds geen regeling. Ondertussen wordt het gezin ontruimd. Achteraf blijkt dat zij in aanmerking hadden kunnen komen voor Woonkostentoeslag, volgens het sociaal loket. Maar zij zijn daar nooit actief op geweest door de WPI noch door Zuidweg. De familie verblijft bij oma die in een tweekamer app van 48m2 woont. De zoons slapen in oma's bed, oma op de bank en de ouders op een matras op de grond. De zaak is onderzoek.

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