

Het PvdA Ombudsteam Utrecht helpt

Jaarverslag 2016



Utrecht, maart 2017

Het PvdA Ombudsteam Utrecht helpt

Samenstelling

Het Ombudsteam bestaat uit: Tilly Fast (coördinator), Peter de Klerk, Myra Pereboom, Lies Vellekoop en Ariël Vonde-ling. Eind 2016 heeft Lies Vellekoop na 6 jaar het Ombudsteam verlaten. Zij wist met haar netwerk en betrokkenheid veel sociale problemen tot een oplossing te brengen. Ook als er niets aan te doen was voelden mensen zich gesteund door haar. Karin Boudewijns, voormalig gemeenteraadslid en afdelingsvoorzitter, heeft haar vervangen.

Bijna 450 problemen

Het PvdA Ombudsteam Utrecht is in maart 2009 van start gegaan. We zijn nu dus 8 jaar bezig. We hebben in die tijd bijna 450 problemen behandeld. In 2016 hebben we 55 zaken gehad. De laatste jaren is het aantal zaken redelijk sta-biel.

Jaar	Aantal meldingen
2009	43
2010	37
2011	45
2012	78
2013	75
2014	59
2015	54
2016	55
Totaal	446

Hoe komen mensen bij ons terecht?

Tot de zomer 2015 hadden we een spreekuur op woensdagochtend in het partijkantoor aan de Amsterdamsstraat-weg (ASW212). Na de verhuizing van het partijkantoor naar de van Brammendreef zijn we daarmee nog een paar maanden doorgegaan. We zijn gestopt toen bleek dat daar geen inloop was. Tegelijk hebben we onze telefonische bereikbaarheid vergroot door ook bereikbaar te zijn via een mobiel nummer (06-51000492). Op welke manier wisten mensen ons in 2016 te vinden?

Via	Aantal								
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Totaal
Fractiekantoor	6	4	2	19	9	9	12	14	75
Fractieleden	10	13	4	16	9	4	12	10	78
Ombudsteam mailadres	1	4	8	5	10	11	4	9	52
Ombudsteam mobiel								7	7
PvdA-leden	4	4	3	9	4	7	1	3	35
Publiciteit (Stadsblad, AD, TV)	11		1	2	6	2	3	3	28
Eerder bij ons klacht gemeld				2	4	3	6	3	18
Ander Ombudsteam	1				1			2	4
Landelijk Ombudsteam	1		3	2	3		1	1	11
Mail/brief aan gemeenteraad			3			1	2	1	7
Partijkantoor Amsterdam			2	1	1		1	1	6
Tweede Kamerleden						2	1	1	4
ASW 212			13	14	22	14	8		71
Canvassen	6	3	4	2	3	4	2		24
Kliëntenraad Werk en inkomen	1	3	1	4	1				10
Bekenden	1	4	1		2	1			9
Campagneactiviteiten	1	1				1			3
Internet		1		1					2
Buurtteam							1		1
UW Re-integratie				1					1
Totaal	43	37	45	78	75	59	54	55	391

De meeste problemen worden rechtstreeks bij het Ombudsteam gemeld, via mail of telefonisch. Ook via het fractiekantoor komen veel problemen binnen. Onze raadsfractie stuurt zaken aan ons door als het om individuele problemen gaat. Wij zoeken het uit en helpen mensen verder. Als blijkt, dat het beleid of de regels onrechtvaardig uitpakken, nemen we weer contact op met de raadsfractie. Deze stelt dan bijvoorbeeld in commissies vragen aan de verantwoordelijke wethouder.

Sinds september 2014 hadden we 3 maandelijks een column in het Stadsblad. Hierin verhaalden we over mensen, die soms onrecht in de knel komen te zitten. Zo kregen we meer bekendheid. Door te laten zien hoe wij die mensen hebben geholpen hoopten we dat andere mensen, die zich onrechtvaardig behandeld voelen, zich bij ons melden. In 2016 hebben we maar één column geschreven. Het beleid van het Stadsblad wijzigde en er was helaas geen plaats meer voor onze gratis column en daarmee publiciteit.

In welke wijk worden de meeste problemen gemeld?

Van een deel van de mensen is het niet bekend in welke wijk ze wonen. Deze problemen zijn telefonisch of per e-mail afgehandeld. Ook komen er in enkel gevallen problemen binnen van mensen die buiten de gemeente Utrecht wonen. Ook die proberen we zo goed mogelijk te helpen en door te verwijzen, als het kan naar een ander PvdA Ombudsteam.

Wijk	Subwijken	Aantal								
		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Totaal
Overvecht		8	3	6	16	19	6	7	14	79
Noordwest	Ondiep, Zuilen	4	7	11	13	22	14	6	11	88
Zuid	Hoograven, Tolsteeg, Bokkenbuurt, Lunetten	3	3	3	4	4	2	6	8	34
Zuidwest	Kanaleneiland, Rivierenbuurt, Transwijk, Dichtersbuurt	6	4	6	8	3	11	7	4	48
Vleuten-De Meern			2		1		2	4	3	12
Oost	Oudwijk, Buiten Wittevrouwen, Rijnsweerd, Abstede	3	1	1	3	7	1	3	2	21
West	Lombok, Nieuw Engeland, Oog en Al	2	1	4		4	4	3	2	20
Leidsche Rijn		2		1	6	2	1	5	1	18
Noordoost	Votulast, Wittevrouwen, Zeeheldenbuurt, Tuindorp, Voordorp	1	2		4	3	5	3		18
Binnenstad			1		3	4	2	1		11

De meeste problemen zijn afkomstig uit Overvecht, Noordwest en Zuid. Het aantal problemen uit Zuidwest is gedaald.

Waarover gaan de problemen?

De problemen betreffen een grote diversiteit aan onderwerpen. Deze waren in 2016 waren als volgt.

Onderwerp*	Aantal								
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Totaal
Wonen	14	8	16	16	18	16	12	11	111
WMO	4				1	5	6	6	22
Werk/re-integratie/participatiewet	2	3	2	5	4	4	4	5	29
Zorgverzekering	1	2			1			5	9
Bijstand	1	4	2	15	6	13	5	4	50
Zorg (instelling)		1	3		1			4	9
Schulden	5	4	5	11	13	4	7	3	52
Juridische Zaken	1		1	1		2		3	8
Belasting		2		5	10	4	2	2	25
Pensioen			2	2				2	6
Psychische problemen			2	1				2	5
Openbare ruimte	3		2		3		5	1	14
Onderwijs	2	5		1	1			1	10

Onderwerp*	Aantal								Totaal
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	
AOW				2	2	2	1	1	8
Jeugdzorg			1		1	2	2	1	7
U-pas		1						1	2
Asiel/immigratie/inburgering		2	3	7	4		2		18
Politie		2	2	4					8
Kinderopvang				2		1	2		5
Openbaar Vervoer (OV)					2	1	1		4
Gemeentebelastingen	1				2	1			4
ZZP	2			2					4

*: In de tabel zijn alleen genoemd de onderwerpen in 2016 en de onderwerpen die in de voorgaande jaren totaal meer dan 3 zaken betroffen

Ook in 2016 hebben de meeste problemen te maken met woningen. De klachten zijn divers en gaan onder andere over een erg hoge energierekening, vochtige schimmelige woningen, de toewijzing van woningen en het stopzetten van het woonlastenfonds.

Woonlastenfonds stopt

Haar huur is aan de hoge kant, maar Marijke woont er prettig. Dicht bij haar werk, de kinderen voelen er zich thuis, en het is niet groot. Er is ook huurtoeslag. En gelukkig ook een bijdrage uit het woonlastenfonds, omdat ze niet zoveel verdient. Maar wat een schrik. Ze hoort via via dat de gemeente het woonlastenfonds gaat afschaffen! Dat scheelt haar bijna 80 euro, dat gaat gewoon niet!"

Eind 2015 werd het woonlastenfonds gesloten voor nieuwe aanmeldingen. Niemand krijgt meer een structurele bijdrage. Dat is de nieuwe Armoedeaanpak. Voor de huidige gebruikers van het fonds zou de met ingang van 1 juli 2016 de bijdrage worden afgebouwd of voor mensen met een hoge huur zoals Marijke gestopt. Marijke moest maar verhuizen naar een goedkopere woning.

Bij de Raadsbehandeling van het nieuwe Armoedebelid in december 2015 gingen er in de gemeenteraad stemmen op. Ook van de PvdA, die tegen het hele beleid stemde. En toen bleef het stil.

Op de website van het woonlastenfonds stond dat de bijdrage met ingang van 1 juli stopte en dat men maar moest gaan verhuizen. Maar een brief kwam maar niet, en de tijd drong. Dus nam Marijke contact op met het PvdA Ombudsteam.

Het team kreeg de ambtenaren te spreken, die zich bezighielden met de uitvoering van de aangenomen Armoedenota. Wat bleek? Er was goed geluisterd naar de bezwaren om mensen te dwingen om te verhuizen. Er zijn natuurlijk ook nauwelijks goedkope woningen te vinden in onze stad. Het gemeentebestuur ging dus uiteindelijk toch op zoek naar andere mogelijkheden om het financiële gat te dichten. Dat was nog niet helemaal gelukt, maar we mochten wel alvast aan Marijke doorgeven dat er voor de huidige gebruikers zoals zij voorlopig niets zou veranderen. Ze hoefde dus niet te verhuizen en de bijdrage bleef voorlopig. Alle gebruikers van het woonlastenfonds zouden hier nog een brief over krijgen. Marijke was ongelooflijk opgelucht!

Bij de WMO is een terugkerend probleem de aanschaf en het onderhoud van voorzieningen zoals rolstoelen. Hoewel mensen daar afhankelijk van zijn, kan het soms weken duren voordat een kapotte rolstoel gemaakt wordt. Klagen bij het bedrijf dat de rolstoelen levert helpt niet en mensen worden van het kastje naar de muur gestuurd. Op zich is het goed dat de mensen rechtsreeks met het bedrijf contact hebben en de gemeente er niet tussen zit. Maar als je er niet doorheen komt en weken zonder rolstoel zit, moet de gemeente de regie nemen.

Dit hebben we besproken op het jaarlijks overleg met de directeur Werk & Inkomen. Om onze ervaringen met de buurtteams te bespreken schuift de directeur Maatschappelijke Ontwikkeling hierbij ook aan.

Ook bij de bijstand hadden we een zaak die vaker voorkomt. Moniek was heel gelukkig want kreeg na een lange geschiedenis van mishandeling samen met haar kind een woning toegewezen. De woning was prachtig opgeknapt na een paar maanden leeg te hebben gestaan. Dat opknappen was wel nodig geweest: er was een wietplantage opgerold. De bewoner, op heterdaad betrapt, was van het balkon gesprongen en overleden. De overleden voormalige bewoner was plotseling opgedoken in het informatiesysteem van Werk & Inkomen. Levend en wel wonend op hetzelfde adres als Moniek, waarop haar uitkering direct werd stopgezet. Een paniekerig telefoontje naar het Ombudsteam was het gevolg. Gelukkig lukte het vrij snel om het recht te zetten, omdat het in dit geval ook wel erg duidelijk was voor de gemeente dat de vorige bewoner toch echt overleden was.

De buurtteams zijn in 2015 in alle wijken van start gegaan. We merken dat de weg ernaartoe langzamerhand beter wordt gevonden. Soms is het buurtteam al betrokken, maar lukt het toch niet om de problemen aan te pakken. Het buurtteam vindt bijvoorbeeld dat het probleem te veel bij het buurtteam wordt neergelegd. Het helpt natuurlijk niet als mensen snel erg boos worden als ze weggestuurd worden, omdat ze er zelf mee aan de gang moeten. Dan gebeurt er helemaal niets meer. Maar er zijn mensen die niet in staat zijn om het op eigen kracht te doen, het lukt ze gewoon niet. Die moeten er actief bij getrokken worden. Wij merken, dat als je door hun boosheid heen kijkt en ze meer bij de hand neemt, de problemen toch aangepakt kunnen worden.

Cor: echt iemand voor het PvdA Ombudsteam

Met allerlei problemen kloppen mensen aan bij het Ombudsteam. Iets met de baas, iets met de uitkering of iets met het huis.... Langs verschillende wegen komen ze met ons in contact. Via een e-mail bijvoorbeeld, of een telefoontje. De manier waarop Cor bij het PvdA Ombudsteam terecht kwam was wel héél bijzonder. Hij had bij het oude stadhuis een briefje in de bus gedaan met het nummer van zijn mobiel, en geschreven: "Help, bel me!". "Misschien iets voor jullie Ombudsteam?" vroeg de bode die het had gevonden aan één van de PvdA-gemeenteraadsleden. "Er staat alleen maar een telefoonnummer! Ik weet niet waar dit heen moet." Zo kwam het Ombudsteam in contact met Cor.

Cor had èn een probleem met zijn (voormalige) baas, èn met zijn uitkering, èn met zijn huis. Door bij elkaar te gaan zitten, en stap voor stap te bespreken wat er was gebeurd, werd het probleem helder. Na een conflict op zijn werk had Cor een bijstandsuitkering aangevraagd en die kreeg hij. Voor slechts drie maanden, want al snel had hij een nieuwe baan gevonden. Een half jaar later werd die tijdelijke uitkering ineens teruggevorderd, verhoogd met een fikse boete. Dat geld had hij niet en nu dreigde huisuitzetting.

Het Ombudsteam belde de gemeente. Cor bleek volgens W&I onvolledige informatie gegeven te hebben over zijn inkomsten. Cor zei ons dat hij het ook helemaal zelf had moeten uitzoeken. Zijn contactpersoon bij de gemeente was er niet meer. Alles moest nu digitaal. Maar hij had helemaal geen computer. Toch was het hem uiteindelijk gelukt de informatie te mailen. En nu was het niet goed? Cor snapte er niets van. Hij was heel boos geworden, zodat men hem niet meer te woord wilde staan.

Bij het Ombudsteam lukte het Cor wel om stipt op tijd komen, alle stukken mee te brengen en zich correct op te stellen. Bij anderen wint de boosheid het snel. We losten het op door nu de volledige informatie te leveren. De boete werd kwijtgescholden, het terug te betalen bedrag werd verminderd en een betalingsregeling werd afgesproken.

Voor de dreigende huisuitzetting werd een afspraak gemaakt bij het Buurtteam. Ook daar dreigde het eerst mis te gaan en moest het Ombudsteam er even bij blijven. Er werd teveel van zijn eigen kracht uitgegaan, de boosheid leek het weer te winnen. Maar samen lukte het en de huisuitzetting werd voorkomen. Cor bedankte het Ombudsteam met: "Jullie begrijpen me tenminste."

In verband met vragen over de kwaliteit van renovatie en groot onderhoud van woningen hebben we overleg gehad met de directeur van woningcorporatie Mitros. Afgesproken is om jaarlijks elkaar bij te praten.

Wat zijn de resultaten?

De behandeling van de problemen door het Ombudsteam had het volgende resultaat.

Resultaten	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Totaal
Opgelost	67 %	60 %	22 %	51 %	54 %	58 %	40 %	41%	50 %
Gaan er zelf mee verder		6 %	5 %	5 %	3 %	6 %	16 %	11%	7 %
Vanzelf opgelost	7 %	3 %	10 %	1 %	6 %	6 %	6 %	9%	6 %
Niets aan te doen	12 %	11 %	34 %	19 %	18 %	10 %	18 %	20%	18 %
Is niets voor Ombudsteam Utrecht	7 %	9 %	17 %	11 %	10 %	6 %	6 %	15%	9 %
Niet opgelost	0 %	6 %	0 %	1%	1 %	0 %	4 %	0%	2 %
Niets meer gehoord/teruggetrokken	7 %	6 %	12 %	12 %	7 %	15 %	10 %	4%	9 %

Een groot deel van de problemen wordt opgelost door het Ombudsteam. In ruim 40% van de gevallen is hiervoor actie ondernomen door de zaak uit te zoeken en bijvoorbeeld contact op te nemen met de gemeente, woningcorporatie, energiebedrijf of belastingdienst en het probleem te bespreken, het buurtteam in te schakelen of te overleggen met onze raadsfractie om vragen te stellen in een commissievergadering. In bijna 60% hebben we het uitgezocht en konden we mensen helpen door alleen informatie gegeven en bijvoorbeeld door te verwijzen naar de juiste persoon of instantie. Aan 20% van de problemen kunnen we niets doen. Voorbeeld hiervan is, dat een aanvraag voor een bijdrage uit het woonlastenfonds geweigerd is, omdat het gestopt blijkt te zijn. Ook iemand die graag wil trouwen en een huis zoekt, al lang ingeschreven is, maar het toch niet lukt om een woning te krijgen, kunnen we niet helpen. Meestal kun-

nen we uitleggen dat alles volgens de regels is gelopen. In de meeste gevallen leidt dit wel tot begrip bij degenen die met hun klachten bij het Ombudsteam aankloppen. In elk geval zijn ze blij dat het uitgezocht is en er serieus naar hun problemen gekeken is.

Welke problemen zijn besproken met de raadsfractie of Tweede Kamerfractie?

Sommige problemen worden “politiek” gemaakt door de PvdA raadsfractie of Tweede Kamerleden in te schakelen. We doen dit om zaken uit te zoeken in acute situaties, in geval wij denken dat er waarschijnlijk fouten zijn gemaakt of om onrechtvaardig uitwerkende procedures of regelgeving te veranderen. Het contact met de fractie loopt erg goed. We overleggen regelmatig over de aanpak van zaken en het beleid van gemeente of woningcorporatie ook al leidt het niet direct tot het stellen van vragen door de fractie in een commissie of aan de wethouder. De volgende zaken zijn politiek gemaakt.

Onderwerp	Waar besproken	Resultaat
VVE en huisjesmelker Mevrouw kan haar woning niet verkopen, omdat ze alleen een ‘slapende’ Vereniging van eigenaren (VVE) heeft zonder afspraken over onderhoud. De andere eigenaar is namelijk een bekende huisjesmelker die geen afspraken maakt en nergens op reageert.	Wethouder	Gemeente geeft op de website aan te kunnen ondersteunen bij het ‘wakker’ maken van VVE’s. Er wordt contact opgenomen met wethouder Jansen, die zich druk maakt over onderhoud door VVE. Wellicht kan deze zaak ook gebruikt worden in de strijd van de gemeente tegen de huisjesmelker? De wethouder bespreekt het direct met de afdeling Vergunningen, Handhaving en Toezicht (VHT). Die zullen contact met mevrouw opnemen. Dat contact komt echter niet tot stand. Enige weken later meldt mevrouw, dat ze haar woning uiteindelijk toch kon verkopen, omdat de koper een slapende VVE genoeg vond.
Thuiszorg stopt Man en zorgbehoevende vrouw hebben al jaren huishoudelijke hulp van TSN Thuiszorg. In de 1e week van januari krijgen ze een brief dat het de 2e week niet ging lukken om zorg te verlenen. Maar daarvoor zijn ze te zwaar hulpbehoevend. Eind januari staat nog steeds op de gemeentelijke site dat bij TSN alles ok is.	Gemeenteraadsfractie	PvdA-fractie heeft schriftelijke vragen gesteld. De mensen stapten uiteindelijk over naar een andere leverancier van zorg.
Woonlastenfonds Zij moet er via de media achter komen dat haar toelage uit het woonlastenfonds binnenkort wordt beëindigd. Kennelijk heeft de gemeente hierover niet gecommuniceerd met de mensen die dit aangaat. Ze zegt dat zij en haar kind na die afschaffing nauwelijks geld overhouden om van te leven.	Gemeenteraadsfractie	Overleg met de fractie. Het is het nieuwe Armoedebeleid. Mensen met hoge huren moeten maar verhuizen. PvdA-fractie heeft tegen dit beleid gestemd. Het is niet gemakkelijk om goedkoper te gaan wonen. Uit contact met ambtenaren blijkt, dat de afbouw van het woonlastenfonds (voor bestaande gevallen althans) niet zo’n vaart loopt. Probleem is wel dat er geen communicatie naar bewoners is geweest.
U-pas Wegens hoge kosten als gevolg van ziekte en handicap is het besteedbaar inkomen laag. Maar volgens de Utrechtse regels kan zij geen U-pas krijgen.	Gemeenteraadsfractie	Fractie vindt ook dat voor het verstrekken van de U-pas naar het besteedbaar inkomen moet worden gekeken, in plaats van naar het bruto inkomen. De fractie zal het inbrengen als de U-pas op de agenda staat.

Maart 2017

PvdA Ombudsteam Utrecht

utrecht@pvda-ombudsteam.nl

030-2861121

06-51000492