

Jaarverslag Ombudsteam 2014

Het Ombudsteam heeft in september 2014 een herstart moeten maken omdat in het voorjaar Ton van Meurs, een van de oprichters van het team, de strijd tegen de kanker had verloren en daardoor was weggevallen. At Kasbergen heeft nog korte tijd het team samen met Ruth Delobi gerund maar naar verloop van tijd heeft hij ervoor gekozen om zijn taken neer te leggen.

In augustus 2014 heeft Ruth samen met Marlea Kogeldans, Herman Linzel, Qasim Nazemi en Monica Baij het team een herstart laten maken. Marlea kreeg de kans om haar talenten in te zetten voor een langdurig project. Zij wilde het team wel ondersteunen zodra er behoefte zou zijn aan coaching. Omdat Ruth een functie in het bestuur van de afdeling kreeg aangeboden, moest een ander lid van het team de functie van coördinator overnemen. Monica heeft die taak opgepakt.

In eerdere vergadersessies waren ideeën geuit hoe het team zou gaan werken. Er is besloten om drie maanden lang twee keer per maand een open spreekuur te houden in het gemeentehuis. Het partijgebouw aan de Wisselweg was volgens het team onvoldoende dichtbij de mensen. Omdat op woensdag altijd markt is in Almere Stad, was het team er van overtuigd dat het Ombudsteam daardoor laagdrempeliger en toegankelijker zou zijn voor de gemiddelde Almeerder.

Het ombudsteam heeft een eigen telefoonnummer aangevraagd en flyers laten drukken om de herstart van het team bekend te maken. Ook is er een facebook-account aangemaakt. Op Dichtbij.nl zijn berichten geplaatst over het team en op de lokale PvdA-webpagina is er informatie over het nieuwe team te vinden. In de nieuwsbrief heeft het Ombudsteam een oproep geplaatst voor vrijwilligers die zich willen inzetten voor Ombudswerk. Het team heeft nog geen nieuwe leden mogen verwelkomen.

Eerste klant

De eerste klant van het nieuwe ombudsteam diende zich aan via de Sociaal Raadslieden. De Sociaal Raadslieden konden hem niet met een juridische oplossing helpen. Ruth die toen de coördinator van het team was, organiseerde een gesprek met de heer in kwestie. De man had jarenlang in het buitenland gewerkt en de laatste jaren voor zijn pensioen als freelancer in Nederland. In die jaren had hij geen financieel tekort. Toen hij zijn pensioen kreeg, bleek er onvoldoende financiële draagkracht overgebleven om de activiteiten die hij eerder wel kon ondernemen, nog te bekostigen.

Geïnspireerd door de verhalen van kennissen en vrienden besloot de oudere heer wat onderhuurders onderdak te verlenen. Eerst een, toen twee, totdat hij uiteindelijk vier onderhuurders had gevonden. Hij regelde alles – zoals dat hoort – via de Belastingdienst, hij gaf zijn inkomsten op, maar hij verzuimde de Woningcorporatie, die toch eigenaar is van de woning, te informeren over zijn onderhuurders. Dat leverde een probleem op met de woningcorporatie. De corporatie wilde dat de Almeerder alle onderhuurovereenkomsten zou beëindigen. Het team zocht contact met de corporatie en er vond een gesprek plaats tussen medewerkers, de huurder en twee leden van het team. Nog dezelfde dag zijn de medewerkers, de huurder en leden van het ombudsteam meegegaan naar de woning om vast te stellen of de veiligheid wel gewaarborgd zou zijn. Een maand later kreeg de huurder te horen dat twee kamers onveilig waren en dat hij slechts twee onderhuurders mocht houden. De Almeerder kon leven met dit aanbod van de corporatie. Daarmee was de taak van het ombudsteam afgerond.

Huisvestingsprobleem oktober

Een tweede kwestie speelde in oktober van het jaar. Een ouder echtpaar meldde al maanden dakloos te zijn, een van de echtelieden had diverse medische klachten. Het bleek een ingewikkelde kwestie omdat het echtpaar bij meerdere maatschappelijke organisaties bekend was en het niet eenvoudig was om een passende oplossing voor het echtpaar te vinden. Opvangfaciliteiten voor mensen die rolstoelafhankelijk zijn, bestaan niet als zodanig in Almere. Als dan ook de partner moet worden opgevangen, blijkt dat niet eenvoudig te zijn. Het echtpaar was in het bezit van huisdieren en dat feit maakte het vinden van een passende oplossing nog moeilijker. Met ondersteuning vanuit de politieke fractie werd met de verantwoordelijke wethouder en maatschappelijke organisaties waaronder het Leger des Heils een tijdelijke oplossing gevonden. In de tijdelijke aanleunwoning kon het echtpaar samen met de dieren wonen totdat er een permanente oplossing – een huurwoning – zou zijn gevonden.

Verhuizing en hogere huurkosten

In november ontving het Ombudsteam een bericht van een alleenstaande dame. Zij was in april verhuist van een etagewoning zonder lift naar een aangepaste woning van dezelfde woningbouwvereniging waar zij al meer dan tien jaar een woning van huurde. Mevrouw heeft na haar werkloosheid fysieke beperkingen gekregen, dat was een geleidelijk proces. Haar fysieke beperking leidde ertoe dat zij niet langer zonder hulpmiddelen naar een bovenverdieping kon gaan. Een aanpassing van de etagewoning bleek niet mogelijk vanwege de overlast die dat zou veroorzaken bij medebewoners in het trapportaal. Zij moest daarom een aangepaste woning vinden. De woning die haar aangeboden werd door de woningcorporatie had een huurprijs die bijna 200 euro hoger was dan de huurprijs die zij gewend was te betalen. Haar inkomen bestond uit een bijstandsuitkering voor een alleenstaande. Het maatschappelijk werk zorgde ervoor dat mevrouw een voedselpakket van VLA zou krijgen, voor tenminste drie maanden totdat er een structurele oplossing zou zijn.

Bij deze kwestie heeft fractielid Van Rijn ondersteuning geboden aan het Ombudsteam. Zij heeft contact gezocht met Servicepunt Z omdat er onduidelijkheid blijkt te bestaan over de huurtoeslag voor bijzondere situaties. Mevrouw bleek hier al voor aanmerking te zijn gekomen. Zij heeft de maximale huurtoeslag en deze zal niet hoger worden zelfs als de huurprijs verder stijgt dan de maximale huurprijs. Het ombudsteam heeft contact gezocht met de woningcorporatie, er zijn twee brieven gestuurd, waarvan een aan de directie van de corporatie. De laatste brief is eind december verstuurd. Het Ombudsteam zal in het jaarverslag 2015 hierop terugkomen.

Oudere dame en openstaande rekeningen

Via het landelijke partijbureau kreeg het Ombudsteam een verzoek om contact te zoeken met een dame in nood. De dame die al een aantal jaren gepensioneerd is, had financiële problemen gekregen vanwege familieomstandigheden. Die waren ontstaan doordat zij haar zoon een aantal jaren in huis heeft gehad. Hij vond een vriendin en vergat zich uit te schrijven. Mevrouw bouwde daardoor een belastingschuld op, ook omdat zij niet kon aantonen dat hij in die jaren elders had gewoond. Mevrouw had een groot hart voor haar zoon en bleek hem telkenmale uit de financiële problemen te helpen. Ze bouwde daardoor betalingsachterstanden op. De verhuurder, de zorgverzekeraar het energiebedrijf stuurden incassobureaus en gerechtsdeurwaarders op haar af. Haar gezondheid werd daardoor op de proef gesteld. PLANgroep had haar zaak niet in behandeling willen nemen omdat ze zelf in staat zou zijn om afspraken met de schuldeisers te maken. Dat heeft ze ook daadwerkelijk gedaan. Ze had daarbij echter geen rekening gehouden met wat zij maandelijks nodig heeft om zichzelf te onderhouden.

Het Ombudsteam heeft deze zaak naar zich toe getrokken omdat mevrouw niemand heeft om haar zorgen mee te delen. Haar familie woont in het zuiden van het land en haar zoon heeft geen tijd voor haar. Daarnaast heeft mevrouw ook een probleem met een woonwinkel. Zij wilde een bank kopen die zij in de krant had zien staan, de medewerker wist haar om te praten. Ze zou een duurdere bank krijgen. Deze aankoop had zij gedaan alvorens de schuldeisers aan haar deur kwamen. Zij wilde van de koop af. Ze had nog niets ontvangen maar ze had al wel 350 euro aanbetaald. De woonwinkel wilde echter niet van de koop af en dreigde een rechtszaak aan te spannen. Die rechtszaak loopt nu via de civiele rechter. De woonwinkel wil dat zij 50% van het aankoopbedrag gaat betalen inclusief de kosten van de rechtszaak. Het Ombudsteam hoopt haar hierbij te kunnen ondersteunen omdat zij – door alle schulden – geen financiële middelen heeft om een advocaat in te schakelen. Ook over deze kwestie hoopt het Ombudsteam meer te kunnen meedelen in 2015.

Burenkwestie

In december is het ombudsteam betrokken geweest bij een burenkwestie. Een van de fractieleden heeft daar een bemiddelingsrol bij gespeeld. De burenkwestie was ontstaan in 2011 en was ondanks buurtbemiddeling nog niet volledig opgelost. Vanuit de fractie heeft de heer Buyatui ondersteuning geboden als bemiddelaar in deze kwestie. Er is met de families afzonderlijk gesproken. Op het gemeentehuis werd een gezamenlijke sessie georganiseerd. Daar konden de families hun verhaal over en weer kwijt. Het Ombudsteam heeft de afspraken op papier gezet en aan de families toegestuurd met het verzoek deze goed te keuren en over een paar maanden de voortgang te evalueren. In 2015 hoopt het Ombudsteam hier op terug te komen.