

# SP. HULST

**HET ZAL JE MAAR GEBEUREN !**



Rapport Meldpunt Loket Werk & Inkomen

Gemeente Hulst.

# ***INHOUDSOPGAVE***

**Pag 3. Inleiding**

**Pag 4,5,6 Aanleiding en procedure**

**Pag. 7 De Enquête**

**Pag. 8 t/m 67 de casussen**

**Pag. 68,69 conclusies en aanbevelingen**

## Het zal je maar overkomen .....

Je hebt vanaf je achttiende levensjaar hard gewerkt voor je baas en op je 59<sup>e</sup>, na 40 dienstjaren, gaat je baas failliet en sta jij op straat.

Je krijgt dan tegenwoordig nog maximaal drie jaar een werkloosheidsuitkering van het UWV en dan moet je aankloppen bij je gemeente om een uitkering aan te vragen.

Of je bent niet zo'n ster op school, haalt maar net je diploma VMBO, trouwt op jonge leeftijd met je jeugdvriendje en wordt al snel mama. Na 12 jaar loopt je huwelijk op de klippen en sta je met al je verdriet en onzekerheid alleen op de wereld.

En moet je aankloppen voor een bijstandsuitkering bij je gemeente.

Kom je soms uit een gezin wat grote sociale problemen had en heb je daardoor als kind veel achterstand opgelopen. Minder kans gehad om te kunnen leren. Loop je rond met een enorme emotionele bagage. Woon je dan ook nog eens in een omgeving waar weinig werk is voor laagopgeleiden en psychisch zwakkeren.

Misschien ben je een hardwerkende kleine zelfstandige, die het al jarenlang zonder al te veel problemen prima doet. Tot er een economische crisis het land overspoelt en je er na een tijd aanmodderen niet meer uitkomt. Ook dan moet je hulp vragen aan je gemeente.

Het zijn maar enkele voorbeelden van ongewenste situaties, geheel buiten jouw schuld om, die er toe leiden dat je aangewezen raakt op het sociale vangnet dat in de volksmond "de bijstand" wordt genoemd. Zo kom je terecht bij de Gemeentewinkel.



Al enkele jaren signaleert de SP in Hulst dat er problemen zijn tussen cliënten en afdelingsmedewerkers van Werk & Inkomen.

Enkele malen is er iemand van de SP hulpdienst mee geweest op gesprek en ook door hen werden de gesprekken als onprettig ervaren.

Deze signalen zijn in het verleden ook kenbaar gemaakt aan de portefeuillehouder, wethouder Van Driessche.

Ondanks deze waarschuwingen schijnen de problemen die WWB cliënten ondervinden alleen maar groter te zijn geworden. Reacties op een onlangs opgezette website 'Meldpunt klachten sociale dienst Hulst' ,hebben ons er dan ook toe aangezet om een eigen meldpunt te openen.

Systematisch worden cliënten onheus bejegend, niet serieus genomen en voelen zij zich aangevallen over het feit dat zij aan moeten kloppen voor een uitkering.

Doordat afdelingsmedewerkers niet voldoende op de hoogte zijn van de WWB wetgeving en de daarbij behorende aanvullende bijstand, worden voorzieningen slechts gedeeltelijk of helemaal niet benut.

Minimale en soms ronduit verkeerde informatie die wordt gegeven, heeft ertoe geleid dat cliënten verkeerde keuzes hebben gemaakt en daardoor zonder inkomen kwamen te zitten. Het niet op de hoogte zijn van de sociale wetgevingen, maakt dat afdelingsmedewerkers verkeerde beoordelingen hebben gemaakt en cliënten hebben weggestuurd zonder een aanvraag tot uitkering te honoreren.

In enkele gevallen heeft dat tot (grote) schade geleid. Schade van materiële maar ook van immateriële aard.

Heel vaak zijn inwoners van ons land onwetend, als het gaat over de wetgeving.

Indien men al in een moeilijke situatie verkeerd, is het ook niet zo evident om de weg naar adequate hulp te vinden.

Bewezen is dat financiële malaise bijna altijd gepaard gaat met lichamelijk en/of psychische problemen.

Het is aan de gemeente om haar inwoners in deze barre omstandigheden een hand te reiken, goed te begeleiden en te ondersteunen.

Zorgplicht is NIET alleen maar financieel ,dat is ook sociaal maatschappelijk.

Toch blijkt uit de vele gesprekken die wij de laatste tijd hebben gehouden met inwoners die zich gemeld hebben bij ons meldpunt, dat niet altijd goed te gaan.

Wij willen het college van Hulst, de raad van Hulst en de hulpverlenende instanties oproepen serieus werk te maken van onze bevindingen en in de toekomst zorgvuldig en sociaal om te gaan met de hulpbehoevenden in onze gemeente.

Sinds een tijdje vallen de WWB, WIJ, IOAW, IOAZ en de WAJONG onder een gezamenlijke wetgeving en vallen de uitkeringen onder de bevoegdheid van de gemeente. Ook de BBZ behoort de gemeente toe.

Dit wil niet zeggen dat ze daarom ook allemaal de zelfde plichten en rechten kennen.

Natuurlijk zorgt dit er voor dat het allemaal niet zo eenvoudig is en een grondige kennis van alle regeltjes vereist is.

Maar van een medewerker van de afdeling Werk & Inkomen, die beslist of een cliënt ergens recht op heeft en hoe hoog het bedrag zal worden, mogen wij verwachten dat deze overal van op de hoogte is.

Op die manier krijgt iedereen waar hij recht op heeft.

Uiteraard staan daar plichten tegenover. Toch hier gaan wij ervan uit, dat niet iedere cliënt die zo maar weet en ook begrijpt!

Een gedegen uitleg is meer dan het meegeven van een informatiemap.

Blijkt dat een cliënt zijn plichten niet is nagekomen, kan er in eerste instantie bekeken worden waar dat aan ligt. Het zonder meer sancties opleggen na een eerste overtreding, draagt niet bij tot een goede verstandhouding.

Sancties leiden ook niet automatisch tot besef.

Een goede voorlichting, uitleg en begeleiding alsmede een positieve houding ten opzichte van de cliënt en zijn individuele problemen, lossen in de meeste gevallen alle zaken op. Ook duidelijke schriftelijke afspraken helpen mee om misverstanden te voorkomen.

**MAATWERK**, dat geldt voor rechten als voor plichten en voor iedereen.

**Informatieplicht geldt voor beide partijen !**

Op 1 maart 2012 heeft de SP haar meldpunt geopend, het is gesloten op 1 maart 2013. Wij kregen hierop vele reacties. Wij hebben, indien de melder dat wenste, contact gehad per e-mail, telefoon of persoonlijk. Vele melders hebben ons gevraagd eens langs te komen, zodat zij hun verhaal kwijt konden. Velen vroegen ons om raad en enkelen vroegen ons om hulp en begeleiding.

Menige uren hebben wij doorgebracht bij hen om te luisteren naar hun klachten, te begrijpen wat de achterliggende oorzaken en of problemen zijn en om raad te geven. In sommige gevallen is er maar een enkele klacht, maar over het algemeen is het een combinatie van klachten. Dat geldt ook voor de problemen. Soms maar een, doch af en toe ook een complexe achtergrond die niet zo maar opgelost wordt doormiddel van sancties.

Uit de gesprekken kwam veelal naar voren dat de cliënt het gevoel heeft gewantrouwd te worden, niet begrepen te worden of niet serieus te worden genomen. De meesten denken ook, niet volledig of onjuist geïnformeerd te worden.

Uit ons onderzoek komt naar voren dat deze gevoelens behoorlijk lijken te kloppen. Maar niet alleen gevoelens, doch ook feiten zijn belangrijk. En meermaals hebben wij gezien dat er fouten worden gemaakt. Dat gegevens van instanties die de gemeente moeten adviseren onjuist zijn, waardoor verkeerde beslissingen worden genomen omtrent uitkeringen. Maar ook onvolledige kennis van de wetgeving binnen het ambtenaren apparaat heeft geleid tot onjuiste handelingen en afwijzingen.

Ons oordeel over de behandeling van WWB cliënten door de gemeente Hulst is niet positief. Wij denken dat een betere kennis van zaken nodig is. Wij hopen dat cliënten in de toekomst op meer begrip kunnen rekenen. Vanuit begrip kan doorverwijzing naar hulpverlenende instanties ontstaan. Hulpverlening zal in de meeste gevallen betekenen dat cliënten zich beter gaan voelen, positiever in het leven gaan staan en zo meer kansen voor zichzelf gaan zoeken of creëren in de toekomst. Tevens zou het helpen als men zich in deze gemeente bewust wordt van het feit dat Nederland zich momenteel in een economische crisis bevindt en Zeeuws-Vlaanderen geen gebied is waar de banen voor het oprapen liggen.

Op de komende pagina's van dit rapport bevinden zich de casussen van cliënten die zich bij ons gemeld hebben en waar wij contact over hebben gehad met hen of waar wij bij geholpen hebben. Elke casus heeft aan het eind een conclusie waarbij we ingaan op wettelijkheid en wenselijkheid.

SP Hulst augustus 2013

Het meldpunt moest ons een antwoord geven op vraag of de problemen tussen cliënten en medewerkers van het Loket Werk & Inkomen structureel zijn.

Ook wilden wij in beeld krijgen op welk vlak de problemen zich voornamelijk voordoen.

Om te beginnen hebben wij een kleine enquête op onze website geplaatst en de melders gevraagd de vragen in te vullen, deze werd 30 maal ingevuld.

Na deze 4 vragen kon de melder aangeven wat het probleem is, en of er behoefte was aan contact.

Hieronder ziet u de 4 vragen, erachter het aantal antwoorden daarop, en het aantal keer dat er een vorm van contact werd gevraagd.

Vragen enquête:

1) Heeft u klachten over de informatieverstrekking?

Antwoorden: JA 14x NEE 13x

2) Krijgt/kreeg u voldoende begeleiding naar een oplossing van uw probleem?

Antwoorden: JA 1x NEE 23x

3) Bent u tevreden over de manier waarop u bent behandeld?

Antwoorden: JA 0x NEE 29x

4) Bent u tevreden over de afhandeling van uw probleem?

Antwoorden: JA 0x NEE 25x

Het aantal keer dat er een vorm van contact werd gevraagd is 25x .

De eerste casussen dateren van 2010, de laatste van 2013.

Hieruit kunnen wij concluderen dat de problemen, ontstaan uit een bepaalde werkwijze, niet van de laatste tijd zijn.

Hierna vind u de casussen. Om privacy redenen hebben wij namen en specifieke kenmerken en situaties weggelaten.

# CASUS 1: WWB 2010/2011

## Vragen enquête:

- 1) Heeft u klachten over de informatieverstrekking?
- 2) Krijgt/kreeg u voldoende begeleiding naar een oplossing van uw probleem?
- 3) Bent u tevreden over de manier waarop u bent behandeld?
- 4) Bent u tevreden over de afhandeling van uw probleem?

## Antwoorden:

- 1) JA
- 2) NEE
- 3) NEE
- 4) NEE

## Ervaringen:

In augustus 2010 wordt cliënt gebeld door een Job-Hunter van de gemeente Hulst, met de mededeling dat de cliënt een baan gemeente X kon worden aangeboden. Gelet op cliënt's kennis van de PC en diverse programma's was die baan op het lijf geschreven. Eerst zou cliënt een maand met behoud van uitkering een werkstage lopen. Daarna zou cliënt een werkcontract van een jaar krijgen.

Tijdens het sollicitatiegesprek met de verantwoordelijke van gemeente B werd het cliënt gaandeweg duidelijk dat de kwalificaties, die de Job-Hunter van gemeente A noemde, totaal niet aan de orde waren.

Client zou niet aan een PC werkzaam zijn, maar als gastheer/vrouw, personen met een afspraak moeten opvangen en begeleiden.

Cliënt is het werk gaan doen. Maar na verloop van tijd kreeg cliënt door het langdurig staan last van de knie. Toen de cliënt na de stageperiode aangaf dat deze door het staan last kreeg, werd cliënt een baan op een andere afdeling aangeboden. Hier kwam echter wel een maand werkstage bij.

Een week voordat de stage afliep werd cliënt de stage overeenkomst ter ondertekening aangeboden door gemeente A.



In de overeenkomst stond dat de werkweek 32 uur bedroeg, terwijl cliënt voor 40 uur per week was ingeroosterd bij gemeente B en ook al die tijd effectief 40 uur had gewerkt. Toen de cliënt de Job-Hunter daarop aansprak kreeg cliënt als antwoord: "Maar dat gaat de gemeente A niet betalen". De cliënt had een ander antwoord verwacht. Iets in de trant van: "Sorry, dat is blijkbaar fout gegaan. Ik ga dat in orde maken".

Doordat de cliënt hierover niet was ingelicht, voordat de werkstage aanving kon dit misgaan. Het is voor de cliënt onbegrijpelijk waarom de spelregels van de werkstage niet van tevoren gecommuniceerd zijn. Het heeft cliënt €50 aan reispeld gekost voor de extra dag die hij per week moest reizen. De gemeente A ging uit van 4 dagen per week, terwijl cliënt nu 5 dagen moest werken.

De cliënt heeft zich tweemaal gemeld bij de balie van gemeente A. Client heeft hier uitgelegd aan een medewerker wat er speelde. Dit werd genoteerd door de medewerker, met de mededeling dat cliënt daar nog wat van zou horen. De cliënt heeft niets meer gehoord.

Hij heeft aan het einde van de werkperiode, die liep tot november 2011 nog geprobeerd om het aantal dagen dat hij meer gewerkt had gecompenseerd te krijgen. Door de chef werd dit echter afgedaan. Het was alleen maar voor de subsidie en de werkstage was voorbij.

In het contract staat echter, dat de meer-uren moeten worden gecompenseerd. Toen de cliënt de Job-Hunter hierop aanspraak werd cliënt gevraagd, een mail hierover te sturen. Dit heeft hij vervolgens gedaan. Maar er is geen reactie op gekomen. Uiteindelijk heeft een medewerker van gemeente B, die contact had met de afdeling Werk en Inkomen van gemeente A het voor de cliënt geregeld.

Na de werkstage werd cliënt een jaarcontract aangeboden via Dethon, en niet door gemeente B, zoals cliënt in eerste instantie begrepen had. Gedurende de werkstage periode is nooit het woord Baanflex gevallen. Er werd over een jaarcontract gesproken.

Door de slechte en onzorgvuldige communicatie tussen gemeente A en cliënt gaat er het een en ander mis. Bij de cliënt ontstaat het gevoel niet meer gezien te worden als volwaardige burger van de gemeente, als je een uitkering hebt.

## **Wettelijk:**

- ✓ Indien een cliënt een werkstage of participatiebaan wordt aangeboden door de gemeente, dient het contract hiervoor op voorhand gelezen en ondertekend te zijn door de coach/ambtenaar en de cliënt
- ✓ Indien de cliënt meer uren werkt, worden deze uren, zoals vermeld in de overeenkomst gecompenseerd.
- ✓ Indien de cliënt voor deze baan/stage reiskosten moet maken worden deze vergoed door de gemeente.
- ✓ Indien een cliënt zijn coach schriftelijk benaderd met vragen en/of informatie, dient de coach hierop te antwoorden, om zo de vragen te beantwoorden, informatie te verstrekken en problemen op te lossen.

## **Wenselijk:**

- ✓ Bij een participatiebaan/werkstage via de gemeente is het normaal dat de cliënt van tevoren goed wordt ingelicht. De cliënt weet waar hij naar toe moet, wat de werkzaamheden zijn en hoeveel uur per week hij moet werken. Het contract, aangeboden door de gemeente, zal door zowel coach als cliënt worden ondertekend. Zo kunnen er achteraf geen misverstanden ontstaan. Beide partijen worden op deze manier gedwongen zich aan de overeenkomst te houden.
- ✓ De gemeente zal het contract naleven. Indien blijkt dat de cliënt door de werkgever voor meer uren, dan contractueel vastgelegd, is ingezet, compenseert de gemeente deze uren.
- ✓ Reiskosten van en naar het werk worden door de gemeente aan de cliënt vergoed. De cliënt mag er niet in inkomen op achteruit gaan als hij werkt.
- ✓ De communicatie moet goed zijn. Zowel cliënt als coach/ambtenaar reageren op brieven, e-mails en faxen. Ze zorgen ervoor dat alle vragen of problemen wederzijds worden beantwoord en opgelost.

# CASUS 2: WWB 2012

## Vragen enquête:

- 1) Heeft u klachten over de informatieverstrekking?
- 2) Krijgt/kreeg u voldoende begeleiding naar een oplossing van uw probleem?
- 3) Bent u tevreden over de manier waarop u bent behandeld?
- 4) Bent u tevreden over de afhandeling van uw probleem?

## Antwoorden:

- 1) JA
- 2) NEE
- 3) NEE
- 4) NEE

## Ervaringen:

- ✓ Cliënt ervaart te weinig gehoor voor mogelijkheden voor bijscholing.
- ✓ Cliënt vindt de communicatie erg moeizaam verlopen. Ook wordt er niet altijd gereageerd op e-mails van cliënt 's kant.
- ✓ Cliënt is reeds langere periode werkloos (1.5 jaar). Hij heeft nog steeds geen sollicitatietraining ontvangen.
- ✓ Cliënt heeft vorig jaar, na loslaten van de gezinstoets, nog steeds ROF formulieren gehad voor het hele gezin.
- ✓ Indien cliënt werkt, ontstaan er steeds problemen met de aanvullende bijstand. Er wordt door de gemeente niet over gecommuniceerd met cliënt. Er vindt ook geen uitleg plaats over de berekeningen.

## Wettelijk:

- ✓ Scholing is alleen verplicht als er geen starterskwalificatie bestaat.
- ✓ Coaches en gemeente zijn verplicht op een duidelijke manier te communiceren met de cliënt. Men dient vragen van de cliënt te beantwoorden.
- ✓ De gemeente is niet verplicht een sollicitatietraining aan te bieden.
- ✓ Formulieren aangaande een uitkering behoren in orde te zijn.
- ✓ Indien cliënt alle gegevens heeft verstrekt, behoort de gemeente binnen vier weken een voorschot te verstrekken. Indien cliënt daar geen recht op heeft, omdat hij teveel heeft verdiend of omdat er teveel eigen vermogen is ontstaan, stuurt de gemeente deze berekening naar de cliënt.

## **Wenselijk:**

- ✓ Indien cliënt een te grote afstand heeft tot de arbeidsmarkt, door te lage of verouderde scholing is het wenselijk te kijken naar cursussen die hem/haar meer mogelijkheden geeft op de huidige arbeidsmarkt.
- ✓ Vragen mondeling, per brief , per e-mail of fax worden duidelijk beantwoord.
- ✓ Geen verplichting hoeft niet per definitie te leiden tot het niet aangaan van.  
Indien een cliënt geen goede basis heeft om te solliciteren, zullen de kansen tot slagen uiteraard verkleinen. Een goede sollicitatietraining is de basis.
- ✓ Indien een wetgeving veranderd, worden per direct de formulieren aangepast.
- ✓ Indien een cliënt (tijdelijk) geen recht heeft op een uitkering, wordt de cliënt hiervan op de hoogte gesteld. De gemeente geeft de juiste redenen op aan cliënt.

# CASUS 3: WWB 2012 -27 jaar

## Vragen enquête:

- 1) Heeft u klachten over de informatieverstrekking?
- 2) Krijgt/kreeg u voldoende begeleiding naar een oplossing van uw probleem?
- 3) Bent u tevreden over de manier waarop u bent behandeld?
- 4) Bent u tevreden over de afhandeling van uw probleem?

## Antwoorden:

- 1) NEE
- 2) NEE
- 3) NEE
- 4) NEE

## Ervaringen:

- ✓ De cliënt wordt gekleineerd door zijn re-integratiecoach.  
De gesprekken met deze coach zijn intimiderend. Hij is beledigend naar cliënt.  
De coach wil niet luisteren naar argumenten. De coach gaat in tegen de adviezen van artsen.
- ✓ Hierop vraagt cliënt om een andere coach. Cliënt heeft hierop nooit een reactie mogen ontvangen. Cliënt heeft herhaaldelijk gevraagd om een andere re-integratiecoach.  
Hieraan is geen gehoor gegeven door de gemeente. Er zijn geen vervolggesprekken meer geweest met de cliënt.
- ✓ Nadat cliënt alle benodigde formulieren heeft ingeleverd ontvangt cliënt geen voorschot. Client wordt niet uitgelegd dat jongeren onder de 27 pas na 8 weken recht hebben op een voorschot.
- ✓ Cliënt heeft herhaaldelijk aangegeven scholing of cursussen te willen volgen. Zo hoopt cliënt een beter uitzicht op een goede baan te krijgen. Hierop krijgt cliënt geen reactie.
- ✓ Cliënt heeft aangegeven niet meer voor een bepaalde arbeidsbemiddelaar te willen werken. Deze arbeidsbemiddelaar is zeer laat met betalingen. Verder komt hij de verplichting tot het verstrekken van loonstroken en jaaropgaves niet na. Hiervoor heeft de cliënt een advocaat ingeschakeld. Toch werd cliënt aangemaand opnieuw voor deze baas te gaan werken. Bij weigering zou een sanctie op de uitkering volgen.
- ✓ Cliënt heeft te kennen gegeven nog liever naar een andere gemeente te verhuizen dan nog een keer naar huidige re-integratiecoach te gaan. Cliënt heeft psychische klachten na gesprekken met de coach.

## **Wettelijk:**

- ✓ Cliënt heeft recht op een fatsoenlijke en respectvolle behandeling.
- ✓ De re-integratiecoach is geen arts. Hij heeft niet het recht te twijfelen aan de adviezen van een arts.
- ✓ Indien de cliënt alle benodigde gegevens heeft ingeleverd, hoort het voorschot na 8 weken uitbetaald te worden. Client heeft door het niet verstrekken van de juiste informatie een advocaat geraadpleegd.
- ✓ De cliënt heeft recht op een re-integratiecoach. Hij is verplicht bij de coach op gesprek te komen, steeds binnen een bepaalde tijd.
- ✓ Vragen met betrekking tot scholing of cursussen worden besproken met de cliënt. De gemeente kan besluiten geen scholing aan te bieden, doch zij heeft de mogelijkheden en de middelen deze in te zetten, om de kans op een baan te vergroten.
- ✓ De gemeente heeft het recht de cliënt een sollicitatieverplichting op te leggen voor iedere algemeen aanvaardbare baan. Maar de gemeente hoort zich ervan te vergewissen dat de werkgever/ bemiddelaar deugdelijk is en zich aan de wetgeving houdt.

## **Wenselijk:**

- ✓ Een goed contact met de cliënt. Een respectvolle en redelijke behandeling van de cliënt.
- ✓ Luisteren naar de cliënt. Bij twijfels over zijn medische toestand kan de coach aanvullende informatie vragen. Tevens kan er een medische keuring worden aangevraagd.
- ✓ Indien cliënt netjes meewerkt aan de procedure hoort een voorschot op tijd uitbetaald te worden. Informatieverstrekking hoort bij de aanvraag.
- ✓ Bij geschillen tussen coach en cliënt moet er voor een vervanger gezorgd worden. Op deze manier kunnen onnodige bijkomende problemen voorkomen worden.
- ✓ Indien cliënt met scholing of cursus meer kans maakt op een baan, is het wenselijk cliënt die mogelijkheid te geven.
- ✓ De gemeente kan cliënten niet met nieuwe problemen opzadelen, door cliënt naar een ondeugdelijke werkgever of bemiddelaar te verwijzen.  
Zeker als de cliënt kan bewijzen dat dat in het verleden al verkeerd is gegaan.  
En hiervoor een advocaat is ingeschakeld.

# CASUS 4: IOAW 2012

## Vragen enquête:

- 1) Heeft u klachten over de informatieverstrekking?
- 2) Krijgt/kreeg u voldoende begeleiding naar een oplossing van uw probleem?
- 3) Bent u tevreden over de manier waarop u bent behandeld?
- 4) Bent u tevreden over de afhandeling van uw probleem?

## Antwoorden:

- 1) NEE
- 2) NVT
- 3) NEE
- 4) NVT

## Ervaringen:

- ✓ Cliënt heeft het intakegesprek met de re-integratiecoach als intimiderend en beledigend ervaren. Cliënt heeft een lange loopbaan achter de rug. Na beëindiging hiervan, omwille van medische redenen, heeft cliënt geprobeerd een eigen zaak op te starten. Maar de ziekte maakte het houden van een eigen zaak onmogelijk.
- ✓ Volgens de coach heeft cliënt het bedrijf nog steeds. Cliënt zegt deze zaak een jaar geleden te hebben stopgezet. De coach zegt dat de Kamer van Koophandel aangeeft dat deze zaak nog steeds draaiende is. Zijn conclusie is dat de cliënt dit vergeten te melden is bij de Kamer van Koophandel. Cliënt heeft hem het bewijs van uitschrijving overhandigd.
- ✓ Cliënt heeft de ziekte omschreven en verteld dat deze ziekte als “niet genezen” is verklaard. De cliënt heeft alle medische gegevens en verklaringen tot beschikking. Cliënt biedt aan deze de coach te overhandigen. De cliënt wordt direct te verstaan gegeven, dat de coach daar geen genoegen mee zal nemen. Er is een medische keuring noodzakelijk. Dit wordt door de cliënt als zeer bezwarend beschouwd, na alle operaties en behandelingen, die cliënt de laatste jaren heeft ondergaan.
- ✓ Cliënt geeft aan over voldoende bewijzen te beschikken en emotioneel geen keuring te kunnen ondergaan. De coach veegt dit van tafel en zegt dat alleen een medische keuring uitsluitend kan geven over de vrijstelling van de sollicitatieplicht.

**Wettelijk:**

- ✓ Cliënt heeft recht op een fatsoenlijke en respectvolle behandeling.
- ✓ De coach vraagt eerst om bewijzen, alvorens een cliënt te zeggen dat deze een fout heeft gemaakt, of iets niet gedaan zou hebben.
- ✓ Indien een cliënt niet aan de werkverplichting kan voldoen en er voldoende bewijzen en verklaringen zijn van behandelend artsen, kan het college, via de hardheidsclausule de sollicitatieplicht opheffen. Een medische keuring is niet perse noodzakelijk.

**Wenselijk:**

- ✓ Een goed cliëntencontact, respectvolle behandeling, redelijkheid.
- ✓ Indien de wetgeving, een computerprogramma of een database reden geven tot twijfel wordt een nader onderzoek ingesteld.
- ✓ Indien de cliënt aangeeft over voldoende duidelijke documentatie te beschikken, vraagt de coach hem deze te overhandigen. Op deze manier kan het college besluiten of er al dan niet een medische keuring noodzakelijk is.
- ✓ Een medische keuring wordt niet als dreigend instrument gebruikt, zeker niet wanneer cliënt aangeeft dit emotioneel niet aan te kunnen.



# CASUS 5: WWB 2011/2012

## Vragen enquête:

- 1) Heeft u klachten over de informatieverstrekking?
- 2) Krijgt/kreeg u voldoende begeleiding naar een oplossing van uw probleem?
- 3) Bent u tevreden over de manier waarop u bent behandeld?
- 4) Bent u tevreden over de afhandeling van uw probleem?

## Antwoorden:

- 1) JA
- 2) NEE
- 3) NEE
- 4) NEE

## Ervaringen:

- ✓ Cliënt heeft reeds een paar jaar een WWB uitkering. Gedurende deze jaren heeft cliënt ook wisselende parttime banen.
- ✓ Cliënt heeft herhaaldelijk geklaagd over de te late betalingen van de aanvullende uitkering.
- ✓ Cliënt heeft meermaals gevraagd om bijscholing en computercursussen, zodat het gemakkelijker wordt om aan werk te komen. Op deze vragen wordt niet gereageerd.
- ✓ Cliënt heeft herhaaldelijk, aan de hand van medische gegevens, aangegeven dat cliënt niet fulltime kan werken. Client kan ook geen zwaar werk doen. Dit werd steeds bestreden door de coach, zonder dat hiervoor door de coach een medische keuring werd aangevraagd.  
Pas nadat cliënt, na zeer lange tijd, zelf een medische keuring eiste, heeft deze plaatsgevonden. De cliënt is in het gelijk gesteld.
- ✓ Cliënt vindt dat de informatievoorziening, omtrent cursussen, minimabeleid en bijzondere bijstand niet duidelijk en voldoende is.
- ✓ Cliënt vindt dat er in de gemeente geen echte onafhankelijke, goed functionerende cliëntenraad is. Zo heeft cliënt weet van de enquête van de cliëntenraad van begin 2012, maar hij heeft deze enquête nooit zelf ontvangen.

## Wettelijk:

- ✓ Betaling van (aanvullende) uitkering wordt op tijd gedaan. Indien cliënt de benodigde informatie inlevert wordt z.s.m., doch minimaal na 4 weken, het volledige bedrag of een voorschot gegeven.
- ✓ Verzoeken om scholing/ cursussen worden besproken met de cliënt. De gemeente kan besluiten geen scholing aan te bieden. Maar ze heeft de middelen en mogelijkheden om het verzoek in te willigen, zodat de cliënt meer kans maakt op de arbeidsmarkt.
- ✓ Een coach of ambtenaar is geen dokter. Indien uit de medische gegevens niet duidelijk blijkt wat en hoeveel de cliënt kan, moet een medische keuring uitsluitend geven.
- ✓ Informatievoorziening omtrent alle mogelijke vormen van (aanvullende) uitkeringen, bijzondere bijstand en minimabeleid moet door de gemeente duidelijk omschreven zijn en verstrekt worden.

## Wenselijk:

- ✓ Cliënt moet op tijd het ROF formulier inleveren, zodat de gemeente op tijd een voorschot of de (aanvullende) uitkering kan overmaken naar de cliënt. Uitkeringsgerechtigden hebben maar al te vaak geen overschot aan het eind van de maand. Vaak beschikken ze ook niet over spaargeld. Toch moeten wel alle rekeningen op tijd betaald worden.
- ✓ Een korte cursus of scholing kan bijdragen aan de kans op een (vaste) baan. Laat ons zoveel mogelijk kansen benutten en cliënten bij of omscholen.
- ✓ Indien een cliënt aangeeft ziek te zijn, en dit kan staven aan de hand van medische gegevens, zou er bij twijfel over de duur van het werk en de werkzaamheden zelf, snel een medische keuring moeten plaatsvinden. Zo vermijd je onenigheid tussen cliënt en coach. Duidelijkheid is van groot belang voor beide partijen.
- ✓ Onduidelijkheid en onvolledige informatievoorziening leidt tot het niet benutten van zeer benodigde voorzieningen. Hierdoor komen cliënten vaak (verder) in de problemen. Dit kan zijn op het gebied van gezondheid, zelfstandigheid of financiën Dit moet de gemeente niet willen.
- ✓ De cliëntenraad hoort bij een enquête alle (gedeeltelijk) uitkeringsgerechtigde cliënten te raadplegen. Om zo een volledig beeld van de uitkomst van de enquête te kennen. De gemeente levert alle namen en adressen aan.  
(De SP heeft weet van 3 uitkeringsgerechtigden die deze enquête niet hebben ontvangen)

# CASUS 6: IOAW 2012

## Vragen enquête:

- 1) Heeft u klachten over de informatieverstrekking?
- 2) Krijgt/kreeg u voldoende begeleiding naar een oplossing van uw probleem?
- 3) Bent u tevreden over de manier waarop u bent behandeld?
- 4) Bent u tevreden over de afhandeling van uw probleem?

## Antwoorden:

- 1) JA
- 2) NEE
- 3) NEE
- 4) NEE

## Ervaringen:

- ✓ Cliënt ervaart het intakegesprek met de re-integratiecoach als ronduit intimiderend en beledigend. Cliënt werd verteld dat cliënt niet moest denken, zonder meer te kunnen profiteren van gemeenschapsgeld, terwijl cliënt reeds een 40-jarige loopbaan achter de rug had.
- ✓ Cliënt moest naar een workshop, gegeven door de coach. Ook daar werd dezelfde kleinere en intimiderende houding van de coach opgemerkt. “Hij was de koning op zijn troon en wij, de onderdanen moesten voor hem knielen”. Zo beschreef cliënt deze ervaring.
- ✓ Cliënt was zo onthutst over deze behandeling, dat cliënt een verhuizing naar een andere gemeente overwoog. Doch na lang beraad besloot cliënt af te zien van een uitkering en te leven van het zuurverdiende spaargeld tot aan het pensioen.
- ✓ Na contact met een intermediair, heeft cliënt besloten alsnog een aanvraag in te dienen voor IOAW. Bij het tweede intakegesprek met dezelfde re-integratiecoach viel op dat de houding van de coach nog steeds aanvallend was.
- ✓ Het SUWI-net biedt geen inzicht in inkomsten, verworven in het buitenland. De coach was daar niet van op de hoogte, Cliënt geeft netjes aan, ondertussen een parttime baan gevonden te hebben in België. Aangezien SUWI-net dat niet vermeld, beschuldigt de coach de cliënt prompt van zwartwerken. Want hij kan het in het programma niet terugvinden. “Het SUWI-net weet alles, dus de cliënt is verkeerd bezig”, volgens hem.
- ✓ Aan het eind van ieder gesprek moet een verslag gemaakt worden. Dit moet worden ondertekend door de coach en de cliënt. Hier komt aan de orde dat er de eerste keer geen verslag is gemaakt. De coach zegt dat hij dat was vergeten, maar toch achteraf een verslag, zonder handtekening, heeft opgestuurd.

## **Wettelijk:**

- ✓ Cliënt heeft recht op een fatsoenlijke en respectvolle behandeling.
- ✓ De coach dient voldoende kennis te hebben van wetgeving, programma's en lokale omstandigheden.
- ✓ De coach houdt zich aan de, door de raad bekrachtigde, gemeentelijke verordeningen. Dit geldt niet alleen voor de cliënt.

## **Wenselijk:**

- ✓ Een goed cliëntencontact, respectvolle behandeling en redelijkheid.
- ✓ Indien de wetgeving, een computerprogramma of een database reden geven tot twijfel wordt een nader onderzoek ingesteld. Een coach stelt niet zonder meer dat een cliënt liegt of verkeerd bezig is.
- ✓ Waar mensen werken, worden fouten gemaakt. Naar men mag aannemen, zal dit aan de kant van een cliënt (zeker in het begin van de procedure) vaker voorkomen dan bij de coach. Wederzijds begrip is hier zeker op zijn plaats. Doch komt het al te vaak voor dat vergissingen/tekortkomingen van een cliënt direct bestraft worden met een sanctie op de uitkering.

# CASUS 7: IOAW 2012

## Vragen enquête:

- 1) Heeft u klachten over de informatieverstrekking?
- 2) Krijgt/kreeg u voldoende begeleiding naar een oplossing van uw probleem?
- 3) Bent tevreden over de maner waarop u bent behandeld?
- 4) Bent u tevreden over de afhandeling van uw probleem?

## Antwoorden:

- 1) JA
- 2) NEE
- 3) NEE
- 4) NEE

## Ervaringen:

### De aanvraag voor een IOAW uitkering:

De cliënt kreeg het pakket formulieren mee, dat gebruikelijk is voor de aanvraag voor een WWB uitkering. De cliënt vult alle vragen in die daar op staan. Hij levert daarbij alle gevraagde kopieën van loonstroken, bankafschriften en dergelijke netjes binnen een paar dagen in. De cliënt vraagt na 3 weken per fax, mail en brief een voorschot aan. Gezien het feit dat cliënt reeds enkele maanden zonder inkomsten zit, doet cliënt hier een dringend beroep op.

Na ongeveer 4 weken volgt er een eerste gesprek met 2 toegewezen coaches. In dat gesprek komen de inkomsten uit zijn parttime baan en eventuele inkomsten uit de hobby van de cliënt ter sprake. Cliënt geeft aan dat hij al 2 jaar geen winst uit zijn hobby heeft behaald. Hij kan dat bewijzen middels in- en verkoopnota's. Een van de coaches vraagt zich af waar cliënt al die maanden van heeft geleefd, zonder uitkering met alleen maar kosten. Deze vraag is erg confronterend voor de cliënt, gezien het antwoord dat hij er op moet geven.

Tijdens dit gesprek vraagt cliënt opnieuw naar het voorschot. De coach zegt dat de cliënt dat schriftelijk had moet aanvragen. Hierop laat cliënt de door hem gestuurde mail, fax en brief zien. De coach zegt dan "dat de gemeente daar niet aandoet".

Intermediair vraagt hierop of cliënt alle benodigde stukken heeft ingeleverd. De coach beaamt dit. Intermediair wijst op de mogelijkheid tot een voorschot. De coach zorgt er dan alsnog voor dat het voorschot de dag erna in orde is.

### Toewijzing en hoogte van de IOAW uitkering:

In de toekenning van de uitkering staat dat er iedere maand netto € 75,- wordt ingehouden als gevolg van winst uit de hobby, die cliënt zou hebben. Cliënt is hier uiterst verbaasd over, aangezien cliënt in het gesprek duidelijk heeft gemaakt de laatste 2 jaar geen winst te hebben gemaakt. Client is verder ook nooit om bewijzen gevraagd.

Cliënt dient hiervoor een officieel bezwaarschrift in. Bij de hoorzitting overlegt cliënt alle bewijzen. De cliënt wint het bezwaar. De korting op de uitkering wordt geschrapt.

### **Wettelijk:**

- ✓ Aanvraagformulieren worden per soort uitkering geleverd. Of niet relevante vragen worden geschrapt i.v.m. de wet op de privacy. De gemeente mag niet meer vragen, dan strikt noodzakelijk is voor de uitkering.  
Dit is strijdig met het proportionaliteitsbeginsel. Art 5.13 van de Algemene wet bestuursrecht.
- ✓ Correspondentie van de cliënt wordt behandeld en direct aan het dossier toegevoegd.
- ✓ Coach houdt zich afzijdig van het huishoudboekje van de cliënt. Bij een IOAW uitkering gelden andere normen dan bij een WWB uitkering. Client heeft alle inkomstgegevens ingeleverd bij het intakegesprek.
- ✓ Een ambtenaar/coach zorgt voor een compleet dossier. Hij heeft kennis van de wetgeving.
- ✓ Een ambtenaar/coach vraagt om aanvullende informatie bij reden tot twijfel over inkomsten, alvorens een berekening uit de mouw te schudden, die nergens op stoelt.

### **Wenselijk:**

- ✓ Aanvraagformulieren vragen per uitkering niet meer dan wettelijk is voorgeschreven. De gemeente doet niet aan schending van de privacy.
- ✓ Digitalisering van dossiers voorkomt incomplete gegevens. Indien een “papier” dossier voor handen is, zorgen we ervoor dat alle gegevens van de cliënt in dit dossier zitten.
- ✓ Niet relevante informatie wordt niet gevraagd. Dit verschilt per uitkering. Bemoeienissen met het huishoudboekje van de cliënt zijn niet gewenst. Om bezwaren hiertegen te voorkomen, wat tijd en geld bespaart, wordt er reeds om alle benodigde gegevens gevraagd bij het intakegesprek gevraagd.
- ✓ Indien er een korting op de uitkering wordt doorgevoerd, is deze voorzien van een goed onderbouwde berekening.

# CASUS 8: IOAW 2012

## Vragen enquête:

- 1) Heeft u klachten over de informatieverstrekking?
- 2) Krijgt/kreeg u voldoende begeleiding naar een oplossing van uw probleem?
- 3) Bent u tevreden over de manier waarop u bent behandeld?
- 4) Bent u tevreden over de afhandeling van uw probleem?

## Antwoorden:

- 1) NEE
- 2) NEE
- 3) NEE
- 4) NEE

## Ervaringen:

- ✓ Cliënt heeft een intakegesprek in verband met de overgang van WW naar IOAW. Vooruitlopend hierop bezoekt cliënt een cliëntmeeting van Matchcare. Zij rapporteren:” Cliënt is erg gemotiveerd om gisteren aan de slag te gaan, hij solliciteert zich helemaal suf, maar het wil helaas niet lukken”.
- ✓ Op de uitnodiging voor het intakegesprek stonden de onderwerpen die tijdens het gesprek aan de orde zouden komen. Onderwerpen zoals: hulp bij het zoeken naar werk, bespreken van onduidelijkheden en problemen van de cliënt. Helaas bleek dit gesprek een intimiderende monoloog van de coach te zijn.
- ✓ De cliënt moest een half uur wachten op de coach, omdat deze te laat was. Vervolgens kreeg cliënt te horen dat alle sollicitaties op niets waren uitgedraaid omdat het CV niet zou deugen. Het CV was opgesteld in samenwerking met de coach van het UWV. Verder vond de coach dat het ook aan de houding van de cliënt zou liggen. Ook moest hij bepaalde zaken, die nadelig konden zijn, niet vermelden in een sollicitatiegesprek. Vervolgens werd cliënt “bedreigd” met plantsoenen schoonmaken of een baan als putjesschepper.
- ✓ Cliënt werd doorverwezen naar een netwerktraining. Op de laatste bijeenkomst van deze training waren de coach en enkele ondernemers aanwezig. Cliënt werd opnieuw aangeraden door zijn coach bepaalde werkervaringen uit zijn CV weg te laten, als cliënt solliciteert op een baan op “lager niveau”. Verder moesten gezondheidsproblemen niet perse vermeld te worden. Maar de aanwezige ondernemers waren het hier absoluut niet mee eens.

**Wettelijk:**

- ✓ Cliënt heeft recht op een fatsoenlijke en respectvolle behandeling.
- ✓ Cliënt mag niet aangespoord of aangeleerd worden relevante of wettelijk verplichte informatie achter te houden bij sollicitaties.

**Wenselijk:**

- ✓ Een goed cliëntencontact, respectvolle behandeling en redelijkheid.
- ✓ De coach houdt zich aan de afspraken. Komt op tijd, indien onmogelijk wordt cliënt op de hoogte gesteld of de afspraak verschoven.
- ✓ Er moet maatwerk zijn voor elke cliënt. Client heeft een bepaalde leeftijd en lichamelijke beperkingen.
- ✓ Geen dreigende houding of taal richting cliënt. Dit is niet hulpvaardig en werkt bepaald niet motiverend. Een goede verstandhouding leidt tot minder problemen en klachten.
- ✓ Een coach/ambtenaar is op de hoogte van de wetgevingen. Aanzetten tot het weglaten van wettelijke en relevante informatie kan achteraf voor de cliënt grote gevolgen hebben. De gemeente wil openheid en eerlijkheid van zijn cliënten.



# CASUS 9: IOAW

## Vragen enquête:

- 1) Heeft u klachten over de informatieverstrekking?
- 2) Krijgt/kreeg u voldoende begeleiding naar een oplossing voor uw probleem?
- 3) Bent u tevreden over de manier waarop u bent behandeld?
- 4) Bent u tevreden over de afhandeling van uw probleem?

## Antwoorden:

- 1) NVT
- 2) NVT
- 3) NEE
- 4) NEE

## Ervaringen:

- ✓ Cliënt is volledig bekend bij de gemeente. Client heeft een regeling in verband met het aantal werkuren.
- ✓ Een medewerker van Hulst Werkt contacteert cliënt om cliënt in te zetten voor Hulst Werkt. Cliënt deelt mee dat dat moeilijk is in verband met het parttime werk dat cliënt reeds heeft, maar hij wil wel de mogelijkheden bespreken.
- ✓ Cliënt wordt uitgenodigd voor een gesprek. Hij meldt zich ruim op tijd in de gemeentewinkel. Hier blijkt na 15 minuten dat de betreffende medewerker nog in een andere plaats is. De cliënt zegt naar huis te gaan. Client vraagt de baliemedewerker om een nieuwe afspraak te maken. De cliënt heeft nooit meer iets gehoord van de medewerker.

## Wettelijk:

- ✓ Zowel cliënt als gemeentelijk personeel houden zich aan de gemaakte afspraken. Bij verhindering wordt dit netjes op voorhand gemeld.
- ✓ Cliënt heeft recht op een fatsoenlijke en respectvolle behandeling.

## Wenselijk:

- ✓ De gemeente verlangt van haar cliënten dat zij afspraken nakomen. De medewerkers dienen zich ook aan afspraken te houden.
- ✓ Medewerkers zijn op de hoogte van de dossiers, met name regelingen met cliënten.
- ✓ Waar mensen werken worden fouten gemaakt. Als er fouten gemaakt worden, dienen deze rechtgezet te worden.

# CASUS 10: IOAW 2012

## Vragen enquête:

- 1) Heeft u klachten over de informatieverstrekking?
- 2) Krijgt/kreeg u voldoende begeleiding naar een oplossing van uw probleem?
- 3) Bent u tevreden over de manier waarop u bent behandeld?
- 4) Bent u tevreden over de afhandeling van uw probleem?

## Antwoorden:

- 1) NEE
- 2) NVT
- 3) NEE
- 4) NVT

## Ervaringen:

Cliënt heeft een intakegesprek met de coach. Cliënt ervaart dit gesprek als erg intimiderend en kleinerend. Cliënt raakt hiervan erg overstuur. Cliënt wordt tijdens het gesprek op het hart gedrukt, dat man of vrouw algemeen aanvaard werk dient te vinden. Bankhangen wordt niet getolereerd.

Als de coach vraagt of cliënt eigenlijk nog wel wil werken antwoordt cliënt in alle eerlijkheid: “liever niet”. Cliënt is 64 jaar. Dit wordt door de coach in het verslag van het gesprek als ongemotiveerd bestempeld. De coach is van mening dat de reden van de werkloosheid de eigen schuld is.

## Wettelijk:

- ✓ Cliënt heeft recht op een fatsoenlijke en respectvolle behandeling.
- ✓ Maatwerk voor elke cliënt.

## Wenselijk:

- ✓ Een goed cliëntencontact, respectvolle behandeling en redelijkheid.
- ✓ Maatwerk in de wetgeving, geeft de gemeente de mogelijkheid naar de situatie per cliënt te kijken. Het college kan bekijken wat de cliënt voor mogelijkheden heeft. Hierop kunnen de afspraken met de cliënt worden afgestemd.

# CASUS 11: WWB 2012

## Vragen enquête:

- 1) Heeft u klachten over de informatieverstrekking?
- 2) Krijgt/kreeg u voldoende begeleiding naar een oplossing van uw probleem?
- 3) Bent u tevreden over de manier waarop u bent behandeld?
- 4) Bent u tevreden over de afhandeling van uw probleem?

## Antwoorden:

- 1) NEE
- 2) JA
- 3) NEE
- 4) NEE

## Ervaringen:

Cliënt heeft ernstige lichamelijke klachten. Deze zijn bekend. Er is een medische keuring geweest. Cliënt heeft sedert 5 jaar een WSW indicatie. Client staat al die tijd op de wachtlijst bij Dethon. Helaas kan Dethon de cliënt niet plaatsen.

De re-integratiecoach blijft steeds herhalen dat cliënt niet voldoende meewerkt en nalaat een gepaste baan te zoeken. De gesprekken met deze coach verlopen ronduit onbeschoft. De coach wil geen rekening houden met de WSW indicatie en kleineert de cliënt. De druk van de coach zorgt voor psychologische problemen bij de cliënt.

## Wettelijk:

- ✓ Cliënt heeft recht op een fatsoenlijke en respectvolle behandeling.
- ✓ De medische keuring heeft bepaald dat de cliënt een WSW indicatie nodig heeft. De coach hoort zich te houden aan de uitslag van de keuring en de indicatie.

## Wenselijk:

- ✓ Een goed cliëntencontact, respectvolle behandeling en redelijkheid. Een goede verstandhouding leidt tot minder problemen.
- ✓ Indien een medische keuring uitsluitsel geeft over de beperkingen van de cliënt en tevens een WSW indicatie wordt afgegeven, is de cliënt verplicht zich in te schrijven bij Dethon. Indien cliënt hieraan voldoet en redelijkerwijs aangenomen kan worden dat cliënt moeilijk een reguliere baan zal vinden, laat de gemeente de cliënt met rust.

# CASUS 12: WWB 2011

## Vragen enquête:

- 1) Heeft u klachten over de informatieverstrekking?
- 2) Krijgt/kreeg u voldoende begeleiding naar een oplossing van uw probleem?
- 3) Bent u tevreden over de manier waarop u bent behandelend?
- 4) Bent u tevreden over de afhandeling van uw probleem?

## Antwoorden:

- 1) JA
- 2) NEE
- 3) NEE
- 4) NEE

## Ervaringen:

Cliënt is werkloos geraakt na een paar jaar werken. Na een paar maanden UWV uitkering moet cliënt WWB aanvragen.

Aan het loket werd hem gevraagd of hij een eigen huis bezit. Hierop antwoordde de cliënt positief. Vervolgens heeft cliënt geen aanvraagformulieren gekregen, omwille van het eigen huis. De overwaarde op zijn huis is echter nooit berekend.

Na twee maanden komt cliënt met een businessplan om een eigen bedrijfje te beginnen. Cliënt zal een inkomen moeten genereren om rond te kunnen komen. Wederom wordt aan het loket gevraagd naar het eigen huis. Cliënt krijgt geen mogelijkheid een aanvraag in te dienen voor een starterskrediet.

Cliënt heeft begin 2012 het huis dan maar te koop gezet. Cliënt is tot twee keer toe verteld, dat cliënt geen hulp van de gemeente zou krijgen, zolang cliënt een eigen huis heeft. Client heeft zelfs nooit de kans gekregen een aanvraag in te dienen.

### **Wettelijk:**

- ✓ De cliënt heeft recht op een aanvraagformulier WWB, als hij geen inkomen heeft dat hoog genoeg is om aan het wettelijk minimum inkomen te komen.
- ✓ WWB voorziet in de mogelijkheid een eigen huis te hebben. Voorwaarde is dat de overwaarde ( WOZ waarde – openstaande hypotheekwaarde) niet meer is dan het voor dat jaar geldende vrijgestelde bedrag. Indien de overwaarde hoger is, zal de uitkering als lening worden verstrekt.
- ✓ Starterslening voor kleine zelfstandigen kan ook verstrekt worden aan startende ondernemers met een eigen huis. Het IMK moet het businessplan goedkeuren en solide vinden.

### **Wenselijk:**

- ✓ Iedere inwoner van de gemeente met een inkomen onder het wettelijk minimum krijgt aanvraagformulieren. Tevens wordt hij uitgenodigd voor een gesprek.
- ✓ De medewerkers/ambtenaren zijn op de hoogte van de wetgeving. Bij twijfel haalt men iemand, met de juiste kennis erbij.

# CASUS 13: IOAW 2012

## Vragen enquête:

- 1) Heeft u klachten over de informatieverstrekking?
- 2) Krijgt/kreeg u voldoende begeleiding naar een oplossing van uw probleem?
- 3) Bent u tevreden over de manier waarop u bent behandeld?
- 4) Bent u tevreden over de afhandeling van uw probleem?

## Antwoorden:

- 1) NEE
- 2) NEE
- 3) NEE
- 4) NEE

## Ervaringen;

- ✓ Cliënt ervaart het gesprek met de re-integratiecoach als erg intimiderend en onfatsoenlijk. Uitlatingen van de coach zoals: “Ik haal je van de bank af” en “Ik maak van jou een schoonmaker in Moerdijk”, komen bij cliënt niet prettig over. Cliënt heeft een loopbaan achter de rug van 35 jaar.
- ✓ Cliënt vertelt in het gesprek ernstige lichamelijke beperkingen te hebben. Deze beperkingen worden door de coach in twijfel getrokken.
- ✓ Cliënt wil de coach vertellen wat cliënt gedurende de WW periode allemaal al heeft gedaan om werk te vinden. De coach vertelt dat hem dat niet interesseert. Volgens de coach is de cliënt niet goed bezig geweest, anders had hij al lang een baan kunnen vinden.
- ✓ Cliënt geeft aan erg teleurgesteld te zijn in de benadering van de coach.. Cliënt zegt te overwegen een klacht in te dienen tegen hem. De coach vindt dat cliënt dat maar moet doen als daar behoefte aan is. Het gesprek wordt zonder ondertekende samenvatting beëindigd. Cliënt vraagt per mail het verslag op. Cliënt krijgt slechts een paar zinnen terug, waar cliënt het maar mee moet doen.
- ✓ Het tweede gesprek verloopt iets beter, nadat cliënt heeft aangegeven contact te hebben gezocht met een intermediair. Doch gaat het opnieuw verkeerd bij het onderwerp, solliciteren en bedrijven benaderen. Cliënt geeft wederom aan zeer grote beperkingen te hebben. De coach heeft daar geen zaken mee.
- ✓ Voor het derde gesprek geeft cliënt aan een intermediair mee te nemen. Dit gesprek, samen met de coach en de Job-Hunter verloopt ineens helemaal anders. De Job-Hunter heeft wel geluisterd naar de informatie omtrent de beperkingen. De Job-Hunter stelt voor de sollicitatieverplichting een jaar op te schorten. Dit in verband met de lichamelijke klachten van de cliënt.

- ✓ De coach stelt een medische keuring voor. Intermediair vraagt of alle bewijsstukken van de behandeld artsen niet voldoende zijn. Hiermee zou het college gebruik kunnen maken van de hardheidsclausule. De coach kan niet op het intranet en weet niet of dat mogelijk is bij een medische keuring. Intermediair overhandigt de coach de wetgeving. Intermediair vraagt de coach het college te verzoeken om gebruik te maken van de hardheidsclausule.
- ✓ Een week later ontvangt de cliënt de beschikking van het college. Client heeft 1 jaar uitstel van de sollicitatieplicht gekregen zonder een medische keuring te moeten ondergaan.

### **Wettelijk:**

- ✓ Cliënt heeft recht op een fatsoenlijke en respectvolle behandeling.
- ✓ Ieder gesprek wordt in een verslag samengevat en ondertekend door beide partijen.
- ✓ Medewerkers van de gemeente zijn op de hoogte van de wetgeving.

### **Wenselijk:**

- ✓ Een goed cliëntencontact, respectvolle behandeling en redelijkheid. Er wordt geluisterd naar het verhaal van de cliënt. Bij twijfel worden bewijzen gevraagd. Indien bewijslast geen uitsluitsel geeft, kan een keuring/onderzoek worden geëist.
- ✓ De samenvatting van een gesprek is er niet voor niets. Als beide partijen ondertekenen kan er achteraf geen twijfel ontstaan. Dit werkt naar beide kanten.
- ✓ Coaches of ambtenaren, die gesprekken moeten voeren met cliënten, ondersteuning moeten bieden aan cliënten of beslissingen moeten nemen over cliënten zijn volledig op de hoogte van de wetgeving. Bij twijfel (of geen toegang tot de computer) kan de literatuur geraadpleegd worden.

# CASUS 14: WWB 2012 Hulst Werkt/PIBWL

Geen enquête ingevuld.

## **Ervaringen:**

Cliënt heeft Multi-problemen. Om structuur aan te brengen in het leven heeft de gemeente cliënt verplicht werk te gaan verrichten via Hulst Werkt. Cliënt heeft dit als positief ervaren en werkt goed mee.

Toch heeft cliënt na enige tijd bij Hulst Werkt een vervelende ervaring. Cliënt moet in een andere gemeente gaan werken met de collega's van daar. Enkele collega's spreken de hele dag een andere taal met elkaar. Verder wordt er softdrugs gebruikt tijdens de werkuren.

Cliënt voelt zich buitengesloten door de vreemde taal die er gesproken wordt. Het drugsgebruik wordt als zeer storend ervaren. Cliënt probeert door dit project te volgen van zijn eigen verslavingen af te komen.

Het intimiderende gedrag van de collega's doet cliënt besluiten een klacht in te dienen via een hulporganisatie. Deze klacht blijkt niet voor het eerst te worden ingediend.

## **Wettelijk:**

- ✓ De gemeente kan een cliënt dwingen een re-integratietraject te gaan volgen. Tegelijkertijd is de gemeente verantwoordelijk voor het naleven van de afspraken of het contract.

## **Wenselijk:**

- ✓ Indien de gemeente cliënten verplicht mee te werken aan een bepaald traject/project zorgt de gemeente ook dat de cliënt in een fatsoenlijke werkomgeving terecht komt. Een werkomgeving waar toezicht wordt gehouden op het naleven van de afspraken of regels zoals vermeld in het contract.
- ✓ PIBWL heeft duidelijke regels over taal, drank en drugsgebruik tijdens de werkuren.
- ✓ De sociale omgang tussen de cliënten onderling wordt nauwkeurig in de gaten gehouden.
- ✓ Leidinggevendenden moeten aan zware eisen voldoen. Juist van hen wordt verlangd het goede voorbeeld te geven.
- ✓ Klachten worden snel en grondig onderzocht.



# CASUS 15: WWB -27 jaar 2012

## Vragen enquête:

- 1) Heeft u klachten over de informatieverstrekking?
- 2) Krijgt/kreeg u voldoende begeleiding naar een oplossing van uw probleem?
- 3) Bent u tevreden over de manier waarop u bent behandeld?
- 4) Bent u tevreden over de afhandeling van uw probleem?

## Antwoorden:

- 1) NEE
- 2) NEE
- 3) NEE
- 4) NEE

## Ervaringen:

- ✓ Cliënt heeft ADHD en heeft de praktijkschool gedaan. Dit is bekend bij de gemeente.
- ✓ Cliënt heeft aangegeven een opleiding in de bouw te willen volgen. De re-integratiecoach is het daar niet mee eens. Volgens hem zit daar geen toekomst in.
- ✓ Cliënt solliciteert voldoende, maar de gevolgen van ADHD leiden ertoe, dat hij niet lang bij dezelfde baas kan blijven.
- ✓ De gesprekken met de re-integratiecoach verlopen erg moeizaam en escaleren soms tot ruzie. De cliënt weet geen weg met de druk en de intimiderende taal van de coach. Deze problemen leiden regelmatig tot sancties.

## Wettelijk:

- ✓ Jongeren tot en met 27 jaar zijn verplicht een door het rijk betaalde studie te volgen of te werken.
- ✓ Cliënt heeft recht op een fatsoenlijke en respectvolle behandeling.
- ✓ Cliënt hoort zich te houden aan de vooraf besproken regels. Dit is maatwerk waarin rekening dient te worden gehouden met eventuele beperkingen of problemen van de cliënt. Indien cliënt meewerkt en zich aan deze regels houdt mag dit niet leiden tot sancties.

## Wenselijk:

- ✓ De WWB wetgeving verplicht jongeren, tot en met 27 jaar, een opleiding te volgen indien ze geen baan kunnen vinden.  
Indien cliënt zelf aangeeft dit te willen doen op het ROC en voldoet aan de toelatingseisen voor de gekozen richting, is dat mogelijk. De re-integratiecoach bepaalt niet dat een bepaalde keuze niet mag, omdat hij dat geen toekomstbestendige baan vindt. De coach kan daar wel advies over geven. Jongeren dwingen iets te leren waar ze geen feeling mee hebben leidt absoluut tot falen of voortijdig afbreken van de studie.
- ✓ Een goed cliëntencontact, respectvolle behandeling en redelijkheid. Een goede verstandhouding leidt tot minder problemen.
- ✓ Indien bekend is dat cliënt beperkingen of problemen heeft zal de coach ook rekening moeten houden met de gevolgen hiervan. Zolang cliënt laat zien zijn best te doen en aan alle gestelde voorwaarden voldoet mogen gebreken niet bestraft worden.

# Casus 16: WIJ 2011

## Vragen enquête:

- 1) Heeft u klachten over de informatieverstrekking?
- 2) Krijgt/kreeg u voldoende begeleiding naar een oplossing van uw probleem?
- 3) Bent u tevreden over de manier waarop u bent behandeld?
- 4) Bent u tevreden over de afhandeling van uw probleem?

## Antwoorden:

- 1) JA
- 2) NEE
- 3) NEE
- 4) NEE

## JUNI 2011:

*15 juni:* Cliënt heeft zich telefonisch gemeld bij een werkcoach van het UWV. Cliënt wil vanwege gedeeltelijke werkloosheid een aanvraag voor bijstand doen. Cliënt heeft zich diezelfde dag ook gemeld bij de gemeente, die verwijst cliënt door naar het UWV.

*Begin juli* Er is een gesprek met een medewerker van het UWV, over vacatures. De gemeente heeft nog niet gereageerd op de aanvraag voor bijstand. De medewerker zal hier achteraan gaan.

*Half juli:* Intakegesprek met 2 medewerkers gemeente Hulst.

## AUGUSTUS 2011

*9 augustus:* Gesprek met 2 ambtenaren. Client vertelt graag te gaan studeren. Op de vraag wat de gemeente kan doen, antwoordt de coach, dat zij alleen begeleiden en meedenken, Verder moet de cliënt het zelf doen. Er wordt afgesproken, dat cliënt zich zal verdiepen in mogelijke opleidingen.

Er is onduidelijkheid over de datum waarop de uitkering moet ingaan. Cliënt moet op papier zetten waarom cliënt vanaf 15 juni recht op een uitkering heeft.

*16 augustus:* Het vervolggesprek vindt plaats. Cliënt heeft enkele opleidingen op het oog bij het ROC. Client zal zelf een afspraak maken met de scholen om te praten over eventuele toelating.

In de week van 22 augustus brengt cliënt een bezoek aan het ROC. Er wordt een afspraak gemaakt voor een toelatingstest.

Client geeft op de gemeente op papier de argumentatie af waarom haar uitkering per 15 juni zou moeten ingaan.

In de week van 29 augustus volgt de toelatingstest en de uitslag ervan. Het niveau van cliënt blijkt voldoende om voor de opleiding te worden toegelaten. Cliënt schrijft zich vervolgens in voor de opleiding.

*Eind augustus:* Client heeft opnieuw een gesprek met 2 medewerkers van de gemeente. Cliënt laat het resultaat van de test zien en vertelt dat inschrijving voor de opleiding heeft plaatsgevonden.

Client ontvangt een brief van de gemeente met een aantal ROF formulieren, die ingevuld moeten worden. Het eerste formulier is voor de periode vanaf 15 juni. De formulieren worden ingevuld. Vervolgens geeft cliënt deze binnen een week af bij de gemeente.

### **SEPTEMBER 2011:**

Begin september start de opleiding. Cliënt volgt de introductieweek en gaat mee naar enkele praktijkplaatsen. Client maakt zich zorgen over bepaalde onderwerpen in de lesstof, omdat cliënt deze vakken niet eerder heeft gehad. De school biedt cliënt een bijkomende test aan. Deze test blijkt cliënt iets onder gemiddeld te maken. Client durft de opleiding uiteindelijk niet aan.

*In de derde week van september* heeft cliënt een gesprek bij het ROC in Goes. Daar kan een variant opleiding via BBL gevolgd worden. Dat betekent dat cliënt een stageplek nodig heeft. Client gaat hiermee aan de slag en solliciteert op verschillende plekken. Helaas is het niet gelukt een stageplek te vinden.

*Rond 20 september* krijgt cliënt een brief van de gemeente met een werkleeraanbod. Cliënt zal begeleiding krijgen bij het verkrijgen van een startkwalificatie MBO. Omdat cliënt op dat moment volop bezig is met het traject van een MBO-opleiding, legt cliënt deze brief terzijde zonder er op te reageren. De inhoud van de brief is cliënt ook niet duidelijk, omdat cliënt immers al een startkwalificatie MBO heeft.

*Eind september* ontvangt cliënt de ROF formulieren terug. Er ontbreekt een bijlage. Er is ook een nieuw ROF formulier toegevoegd voor de periode tot 1 oktober. In de begeleidende brief wordt gevraagd om informatie toe te voegen over haar opleidingstraject. Client vult de stand van zaken in op het ROF formulier.

### **OKTOBER 2011**

*Begin oktober* is cliënt inmiddels weer gaan solliciteren naar werk, omdat het schooljaar al is begonnen en een opleiding tot nu toe niet lukt. Cliënt wordt per 31 oktober 2011 aangenomen voor 18 uur.

Client krijgt via WhatsApp tweemaal een bericht van haar coach. Omdat de internetverbinding niet continu aanstaat, leest cliënt die pas enkele dagen later. Cliënt reageert hier niet op.

Op *20 oktober* belt de coach cliënt op. Cliënt vertelt bezig te zijn met werk zoeken. De coach vraagt of hij nog iets voor cliënt kan doen. Cliënt geeft aan op dat moment geen hulp nodig te hebben.

Op *25 oktober* ontvangt cliënt de brief van de gemeente. Hierin staat, dat het verzoek om een uitkering is afgewezen omdat cliënt te weinig medewerking geeft aan de uitvoering van het werkleeraanbod.

Als cliënt nadere informatie wil vragen bij de gemeente blijkt er vanwege de herfstvakantie niemand van de betrokken personen aanwezig te zijn.

Op maandag *31 oktober* heeft cliënt de bezwaarbrieff afgegeven bij de gemeente Hulst.

## **NOVEMBER 2011:**

Op 2 november is er telefonisch contact geweest met de coach. Hij vond dat cliënt had moeten reageren op zijn WhatsApp berichten. Door dit niet te doen, heeft cliënt te weinig meegewerkt. Hij stelde voor om een afspraak te maken voor een gesprek. Cliënt gaf aan dat het werkleeraanbod voor de MBO startkwalificatie niet relevant was, omdat cliënt dit immers al had. De coach bleek niet in het bezit te zijn van zijn CV. Hij was dus niet op de hoogte van de vooropleiding.

Client heeft de coach per mail (telefonisch was de coach niet meer bereikbaar) laten weten dat cliënt op dit moment geen gesprek meer wil. Cliënt wil dat de gemeente nu eerst een uitspraak doet over het ingediende bezwaar. Client heeft op deze mail geen reactie ontvangen.

Per mail is er ook contact geweest met twee wethouders van de gemeente.

Client is verbolgen over de uitlating van de portefeuillehouder, niets af te weten van de klachten zoals de SP deze heeft beschreven.

Client is uiteindelijk op gesprek gegaan bij de coach met een advocaat. De coach liep na enkele minuten kwaad weg uit dit gesprek.

Hierna er is een gesprek geweest naar aanleiding van het ingediende bezwaar. In dat gesprek werd gevraagd het bezwaar in te trekken. De gemeente zou dan zorgen dat de WWB uitkering in orde kwam.

Client heeft het bezwaar ingetrokken, maar heeft aanvullende WWB (bovenop studiefinanciering) van de maand september nooit ontvangen.

Client heeft aangegeven ziek te zijn en hierdoor moeilijkheden te ondervinden bij de eisen die aan cliënt gesteld worden door de wetgeving WWB. Na alle genoemde problemen heeft de coach voorgesteld een Wajong uitkering aan te vragen.

## **Wettelijk:**

- ✓ Client heeft recht op aanvullende bijstand bovenop een studiefinanciering indien die lager is dan het wettelijk sociaal minimum.
- ✓ Indien coach een voorstel doet, heeft hij eerst weet van het hele dossier van cliënt.
- ✓ Indien de gemeente een fout heeft gemaakt en cliënt een bezwaar indient, volgt hierop een eventuele hoorzitting, en een uitspraak.
- ✓ De cliënt heeft recht op een fatsoenlijke en respectvolle behandeling. Medewerkers van de gemeente lopen niet kwaad weg uit een gesprek.

## **Wenselijk:**

- ✓ Volgens wetgeving. Alleenstaande heeft recht op het wettelijk sociaal minimum. Alle voorliggende voorzieningen moeten eerst aangesproken worden, dan wordt het tekort aangevuld door de WWB.
- ✓ Zowel cliënt als coach zijn op de hoogte van alle beschikbare informatie. Voorstellen van de gemeente zijn gestoeld op de informatie die zij bezitten.
- ✓ De procedure is wettelijk vastgelegd. Op een besluit van de gemeente kan bezwaar gemaakt worden. Indien het bezwaar ontvankelijk wordt verklaard, volgt een uitnodiging voor een hoorzitting. Daarna (met of zonder hoorzitting) volgt een uitspraak van het college. De werkwijze van de gemeente, het laten intrekken van bezwaren, geeft de raad een vertekend beeld van de werkelijke situatie.
- ✓ Een goed cliëntencontact, respectvolle behandeling en redelijkheid. Fouten mogen toegegeven worden en kunnen rechtgezet worden. Weglopen uit een gesprek is niet toegestaan voor een cliënt, dus ook niet voor een coach.

## CASUS 17: WWB 2011-2012

### Vragen enquête:

- 1) Heeft u klachten over de informatieverstrekking?
- 2) Krijgt/kreeg u voldoende begeleiding naar een oplossing van uw probleem?
- 3) Bent u tevreden over de manier waarop u bent behandeld?
- 4) Bent u tevreden over de afhandeling van uw probleem?

### Antwoorden:

- 1) NEE
- 2) NEE
- 3) NEE
- 4) NEE

### Ervaringen:

Cliënt heeft in de afgelopen jaren honderden sollicitaties verricht. Doch door verschillende omstandigheden lukt het cliënt niet een vaste baan te vinden. Overgekwalificeerd, opleidingen niet actueel genoeg, openbaar vervoersprobleem en ga zo maar verder.

Cliënt vraagt hulp aan bij de re-integratiecoach. Dit wordt geregeld in de vorm van een re-integratieconsulent van een extern re-integratiebureau. Deze ingehuurde consulent zal cliënt zes maanden gaan begeleiden. Deze dure ingehuurde hulp doet de eerste vier maanden niet veel meer dan doorsturen van vacatures. Dit gebeurt onder het goedkeurend toezicht van de gemeentelijke re-integratiecoach.

Uiteindelijk doet zich in de vierde maand een mooie kans voor, een vacature bij de gemeente zelf.

Er komt een plan van aanpak. De ingehuurde re-integratieconsulent zal cliënt via de eigen re-integratiecoach introduceren bij het hoofd van de afdeling waar de vacature onder valt.

Cliënt moet zich zo goed mogelijk inlezen in de materie en zich voorbereiden op het sollicitatiegesprek. Doordat de twee begeleiders elkaar na deze gemaakte afspraken, twee weken niet kunnen bereiken, loopt de hele zaak in het honderd.

Cliënt laat merken aan beide begeleiders erg teleurgesteld te zijn. De reactie van de begeleiders was dat dat jammer was. Beide begeleiders hadden geen behoefte aan commentaar.

Toen cliënt aan de re-integratiecoach mededeelde hierover een klacht te willen indienen, werd dat weggelachen.

De opmerkingen: “Klachten leg ik zo naast me neer”, en “Ik ben niet bang voor mijn baan hoor”, werden zelfverzekerd teruggekaatst naar de cliënt. Gezien cliënt al eens een ontmoeting had gehad met de klachtencoördinator, heeft cliënt van een klacht afgezien.

### **Wettelijk:**

- ✓ De gemeente dient cliënten te ondersteunen bij sollicitaties. Indien de gemeente hiervoor mensen aanwijst of inhuurt, dienen deze personen daar hun best voor te doen. Zij dienen zich aan afspraken, die zij met de cliënt maken, te houden
- ✓ Cliënt heeft recht op een fatsoenlijke en respectvolle behandeling.
- ✓ Medewerkers van de gemeente (in dienst of gedetacheerd) houden zich aan de algemene beginselen van behoorlijk bestuur.

### **Wenselijk:**

- ✓ Indien een cliënt begeleiding toegewezen krijgt bij het solliciteren, wordt er meer gedaan dan vacatures doorsturen. Cliënten van de WWB zijn altijd verplicht daar zelf naar te zoeken. Indien de gemeente hier ook nog iemand voor inhuurt, mag daar zeker meer van verwacht worden.
- ✓ Een fatsoenlijke en respectvolle behandeling betekent ook het nakomen van afspraken. Tevens worden klachten van een cliënt serieus genomen en besproken.
- ✓ Algemene beginselen van behoorlijk bestuur zijn er om een goede verstandhouding met inwoners te bewerkstelligen. Machtsvertoon is daar geen goed voorbeeld van. Fouten mogen toegegeven worden. Klachten mogen niet van tafel worden geveegd.



# CASUS 18: IOAZ 2011

## Vragen enquête:

- 1) Heeft u klachten over de informatieverstrekking?
- 2) Krijgt/kreeg u voldoende begeleiding naar een oplossing van uw probleem?
- 3) Bent u tevreden over de manier waarop u bent behandeld?
- 4) Bent u tevreden over de afhandeling van uw probleem?

## Antwoorden:

- 1) JA
- 2) NEE
- 3) NEE
- 4) NEE

## Ervaringen:

Cliënt is zelfstandige, maar kan door ziekte steeds minder uren werken. Cliënt vraagt inlichtingen bij de gemeente omtrent een uitkering, als hij zou moeten stoppen. Cliënt wordt verzekerd dat hij recht zal hebben op een IOAZ uitkering gezien het aantal jaren en uren dat hij gewerkt heeft. En tevens door de inkomensachteruitgang door ziekte.

Cliënt vraagt de uitkering aan in juli. Cliënt stopt de activiteiten per 1 augustus. De gemeente stuurt alle informatie door naar het IMK. Maar de cliënt hoort hierna niets meer. Op 2 januari 2012 mailt cliënt naar de gemeente met de vraag hoe het met de aanvraag staat. Na een paar dagen komt het antwoord. Er is een misverstand opgetreden omtrent de berichtgeving. De ambtenaar en het IMK dachten van elkaar dat de ander de cliënt zou inlichten. Verder wordt de cliënt terloops verteld dat zijn aanvraag is afgewezen.

Cliënt neemt contact op met de boekhouder en daarna met het IMK. Daar wordt cliënt verteld dat er een rekenfout is gemaakt in eerste instantie. Omwille van de nieuwe gegevens is de uitkering geweigerd. Cliënt vraagt om rechtzetting, maar krijgt in plaats daarvan een rekening van de accountant die alle gegevens in orde heeft gemaakt. Cliënt haalt verhaal bij de gemeente, doch die zegt zich te houden aan het IMK rapport. Het feit dat de cliënt gestopt is met de werkzaamheden en nu dus zonder inkomen zit, door verkeerde informatie, wordt afgedaan als “een foutje”.

Na een gesprek met een intermediair wordt “de vergissing” duidelijk.

De intermediair legt uit wat de cliënt 's mogelijkheden zijn, met betrekking tot een uitkering. Client heeft recht op WWB, maar enkel in de vorm van een lening, i.v.m. het eigen vermogen. Gezien de leeftijd van de cliënt ziet deze af van een WWB aanvraag. Client gebruikt het verdiende spaargeld en een kleine voorliggende voorziening om het laatste jaar tot aan de AOW gerechtigde leeftijd rond te komen.

Client betreurt te zijn gestopt met de zelfstandige werkzaamheden, daar er mogelijkheden waren geweest met personeel deze voort te kunnen zetten tot aan het pensioen. Op die manier was er toch een (weliswaar kleinere) bron van inkomsten geweest.

### **Wettelijk:**

- ✓ Cliënt heeft recht op goed onderbouwde en correcte informatie.
- ✓ Cliënt heeft recht op een correcte behandeling/afhandeling van de aanvraag.
- ✓ Fouten die aan het licht komen, dienen erkent te worden.

### **Wenselijk:**

- ✓ Zolang een aanvraag niet in behandeling is genomen, doet de gemeente geen uitspraken over het wel of niet recht hebben op een uitkering.  
Door “valse hoop” te geven, kan een cliënt verkeerde beslissingen nemen.
- ✓ De gemeente is verantwoordelijk voor de afhandeling van een dossier. De beslissing wordt uitsluitend door het college bekend gemaakt.
- ✓ Indien een adviesorgaan of de gemeente een fout heeft gemaakt, moet dit zonder bezwaarprocedure worden erkend. Tevens wordt in dat geval naar een adequate oplossing gezocht.

# CASUS 19: WWB 2011

Vragen enquête:

- 1) Heeft u klachten over de informatieverstrekking?
- 2) Krijgt/kreeg u voldoende begeleiding naar een oplossing van uw probleem?
- 3) Bent u tevreden over de manier waarop u bent behandeld?
- 4) Bent u tevreden over de afhandeling van uw probleem?

Antwoorden:

- 1) NVT
- 2) NVT
- 3) NEE
- 4) NVT

Ervaringen:

Cliënt komt uit een UWV situatie. Deze periode loopt af na zes maanden. Cliënt doet een aanvraag voor een WWB uitkering. Cliënt krijgt een brief met uitleg en wat nodig is voor het intakegesprek. Cliënt zorgt dat alle gevraagde papieren en dergelijke aanwezig zijn bij het gesprek. Alles is in orde.

Aan het eind van het gesprek worden de sollicitaties ter sprake gebracht. Cliënt heeft zelf en via het UWV meerdere sollicitaties gedaan. Cliënt wil alle sollicitaties laten zien aan de coach. Cliënt wil graag weten of de gemeente deze sollicitaties goed vindt. Zonder te kijken zegt de coach: “Als ze goed waren geweest had je waarschijnlijk al lang werk gevonden. Je moet wel solliciteren op banen die voor jou geschikt zijn. Je moet niet die banen eruit halen waarvan je op voorhand weet, dat je de baan niet krijgt.” Verder deelt de coach mee dat wonen in Hulst niet zomaar op kosten van de gemeenschap gaat.

Cliënt heeft opnieuw gevraagd naar de sollicitaties te kijken. De coach had daar geen behoefte aan. Hij wist genoeg. De coach vertelde cliënt naar huis te gaan en op een fatsoenlijke manier aan de slag te gaan. Over vier weken moest cliënt terugkomen. Dan zou er verder gekeken worden.

Cliënt was serieus gekrenkt. Client heeft een tijdje op kosten van derden geleefd, om maar niet terug te moeten gaan voor een tweede gesprek. Cliënt heeft gelukkig vrij snel daarna, op eigen kracht, een baan gevonden.

**Wettelijk:**

- ✓ Cliënt heeft recht op een fatsoenlijke en respectvolle behandeling.
- ✓ Cliënt heeft recht op ondersteuning bij sollicitaties.

**Wenselijk:**

- ✓ Een goed cliëntencontact, respectvolle behandeling en redelijkheid.
- ✓ Indien een cliënt vragen heeft over de werkwijze, is het aan de coach daar op een serieuze manier antwoord op te geven en de cliënt te ondersteunen.

## CASUS 20: BBZ 2009

Vragen enquête:

- 1) Heeft u klachten over de informatieverstrekking?
- 2) Krijgt/kreeg u voldoende begeleiding naar een oplossing van uw probleem?
- 3) Bent u tevreden over de manier waarop u bent behandeld?
- 4) Bent u tevreden over de afhandeling van uw probleem?

Antwoorden:

- 1) JA
- 2) NEE
- 3) NEE
- 4) NEE

Ervaringen:

Cliënt is zo'n zes jaar ZZP 'er geweest. Omdat de zaken niet goed liepen stelde cliënt een nieuw bedrijfsplan op. Client gaat naar de gemeente en vraagt een bedrijfskrediet aan. Tevens vraagt cliënt een (aanvullende) BBZ uitkering aan. Na enkele maanden krijgt cliënt de beschikking voor beide aanvragen. Beide aanvragen worden afgewezen omdat de gemeente denkt dat het bedrijf niet levensvatbaar zal zijn in de toekomst.

Cliënt vraagt of er andere mogelijkheden tot bijstand zijn. De ambtenaar zegt dat dat niet het geval is. De reden was volgens de ambtenaar, het eigen huis van de cliënt. Hierdoor heeft cliënt het eigen huis te koop gezet. Het huis is uiteindelijk verkocht. Maar cliënt blijft achter met een serieuze restschuld.

Twee jaar na de BBZ aanvraag komt cliënt er achter al die tijd recht te hebben gehad op een WWB uitkering. Er is destijds geen berekening gemaakt van het vrijgestelde bedrag op het eigen huis. Mogelijk had cliënt zelfs recht op woonkostentoeslag.

**Wettelijk:**

- ✓ Cliënt heeft recht op correcte informatie.
- ✓ Cliënt heeft in ieder geval recht op een aanvraag van een WWB uitkering.
- ✓ Ambtenaren van de gemeente dienen op de hoogte te zijn van de wetgeving.

**Wenselijk:**

- ✓ De gemeente zorgt dat de ambtenaren steeds goed onderzoeken hoe de wetgeving zich verhoudt tot een individuele situatie. Maatwerk, waardoor de juiste informatie wordt verstrekt
- ✓ Iedere inwoner in Nederland heeft het recht om een WWB uitkering aan te vragen. Tijdens de procedure wordt bekeken, aan de hand van de privé gegevens, of het recht op de uitkering bestaat.
- ✓ De ambtenaren/coaches zijn allemaal op de hoogte van de wetgevingen waarmee zij en de cliënten te maken hebben. In geval van twijfel volgt nader onderzoek. Of er wordt raad gevraagd aan deskundigen.

# CASUS 21: BBZ 2012

Vragen enquête:

- 1) Heeft u klachten over de informatieverstrekking?
- 2) Krijgt/kreeg u voldoende begeleiding naar een oplossing van uw probleem?
- 3) Bent u tevreden over de manier waarop u bent behandeld?
- 4) Bent u tevreden over de afhandeling van uw probleem?

Antwoorden:

- 1) NEE
- 2) NEE
- 3) NEE
- 4) NEE

Ervaringen:

Een kleine zelfstandige (ZZP 'er) probeert al jarenlang door middel van allerlei klussen zichzelf te redden. Tijden worden economisch steeds slechter en cliënt komt na jaren zonder werk te zitten. Cliënt moet eerst het eigen vermogen aanspreken, maar na enkele maanden is het volledig op.

Op het moment dat cliënt een BBZ uitkering wil aanvragen krijgt cliënt de mogelijkheid te solliciteren op een tijdelijke baan (enkele maanden tot een half jaar) buiten de provinciegrenzen.

Cliënt solliciteert en hoort na enkele weken dat de baan cliënt is toegewezen. Doch cliënt zal pas twee weken na aanvang van het werk een voorschot op het loon krijgen. Cliënt moet naar de andere kant van het land reizen en daar in een pension verblijven.

Cliënt vraagt een lening van €150,- om de eerste twee weken door te kunnen komen en de reiskosten te kunnen betalen, om zes maanden te kunnen gaan werken. Zo kan cliënt weer een tijd in het eigen onderhoud voorzien. Vaak geeft werk weer uitzicht op ander werk.

Client hoeft dan geen gebruik te maken van een BBZ uitkering.

Deze lening wordt geweigerd door de gemeente. Cliënt laat het toekomstige loon zien. Client kan aantonen dat cliënt meer dan genoeg gaat verdienen om de lening van €150,- direct in de eerste maand, na aanvang van het werk, terug te kunnen betalen. Cliënt wil dit ook vastleggen.

### **Wettelijk:**

- ✓ Indien cliënt aan de voorwaarden voor de BBZ uitkering voldoet, kan de gemeente de zelfstandige voorzien van een bedrijfskapitaal. Op deze manier kan het voortbestaan van het bedrijf worden gegarandeerd. Dit gaat meestal in de vorm van een lening.
- ✓ Indien het bedrijf al langere tijd niet kan voorzien in het levensonderhoud van de zelfstandige kan er een gift worden gedaan.

### **Wenselijk:**

- ✓ De uitkeringsgerechtigde moet er alles aan doen om werk te vinden en in zijn eigen onderhoud te kunnen voorzien.

Bovengenoemde cliënt kan de gemeente 6 x €880,- netto besparen door €150,- van de gemeente te lenen. Cliënt kan deze lening ook weer binnen een maand aflossen. Op deze manier heeft de gemeente voldoende wettelijk mogelijkheden in huis om deze lening te verstrekken.



# CASUS 22: WWB 2011

## Vragen enquête:

- 1) Heeft u klachten over de informatieverstrekking?
- 2) Krijgt/kreeg u voldoende begeleiding naar een oplossing van uw probleem?
- 3) Bent u tevreden over de manier waarop u bent behandeld?
- 4) Bent u tevreden over de afhandeling van uw probleem?

## Antwoorden:

- 1) JA
- 2) NEE
- 3) NEE
- 4) NEE

## Ervaringen:

Cliënt is alleenstaande ouder van een minderjarig kind. Na een periode van een WWB uitkering krijgt cliënt ineens de sociale recherche over de vloer. Cliënt wordt beschuldigd van sociale fraude. Cliënt zou zwartwerken en uitkomsten uit hobby niet opgeven. Cliënt wordt per direct meegedeeld dat de uitkering wordt stopgezet. Tevens zal er een terugvordering van 16 maanden bijstandsuitkering worden geëist.

Cliënt tekent bezwaar aan. 3 ½ maand later krijgt cliënt een hoorzitting. 6 weken later zal de beslissing volgen. De cliënt is al vijf maanden zonder uitkering. Tijdens de hoorzitting overlegt cliënt opnieuw alle bewijsstukken. Hij maakt aannemelijk, via jurisprudentie, daarmee aan de eisen te hebben voldaan.

Cliënt wordt in het gelijk gesteld. Het terug te vorderen bedrag wordt teruggebracht naar 25% (inclusief sanctie) van de oorspronkelijke eis. De sanctie wordt opgelegd voor het niet tijdig overleggen van gegevens. De terugbetaling is voor niet aangegeven bijverdiensten. Het besluit tot opschorting van de uitkering wordt teruggetrokken.

Cliënt dient wel een nieuwe aanvraag voor een WWB uitkering in te dienen. Op dat moment ontstaan wederom dezelfde problemen. De aanvraagprocedure duurt enkele maanden. Na de goedkeuring wordt eerst het te verrekenen bedrag teruggevorderd. Dit alles resulteert in een periode van zo'n 12 maanden zonder uitkering.

**Wettelijk:**

- ✓ De bezwaarprocedure heeft de wettelijke termijn van 8 weken ernstig overschreden.
- ✓ Cliënt heeft de volledige verantwoording over een minderjarig kind. De gemeente heeft de cliënt volledig zonder inkomen gezet. Hierdoor heeft de gemeente gezondigd tegen het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind. Met name artikel 27.

**Wenselijk:**

- ✓ De gemeente houdt zich aan de wettelijke termijnen bij aanvragen ,klachten- en bezwaarprocedures. Indien deze termijnen onverhoopt overschreden moeten worden, wordt de cliënt daarvan op de hoogte gesteld en wordt een nieuwe termijn afgesproken.
- ✓ De gemeente levert maatwerk. Ze houdt zich aan alle wetten die van toepassing zijn op een bepaalde situatie. Met name kinderen worden te allen tijde beschermd!

## CASUS 23: BBZ 2012

Vragen enquête:

- 1) Heeft u klachten over de informatieverstrekking?
- 2) Krijgt/kreeg u voldoende begeleiding naar een oplossing van uw probleem?
- 3) Bent u tevreden over de manier waarop u bent behandeld?
- 4) Bent u tevreden over de afhandeling van uw probleem?

Antwoorden:

- 1) NEE
- 2) NEE
- 3) NEE
- 4) NEE

Ervaringen:

Cliënt is reeds vele jaren ZZP 'er. Door de slechte tijden is het aantal opdrachten sterk verminderd. De cliënt heeft de opgebouwde buffer moeten aanspreken. Sinds enige tijd zit cliënt geheel zonder werk. Dus ook geen inkomen.

Cliënt gaat een aanvraag doen voor een BBZ uitkering. Cliënt levert daarvoor alle gegevens (bedrijfs- en privégegevens) van de afgelopen drie jaar in. Na 10 weken moet cliënt op gesprek komen bij een medewerker van het IMK in de gemeentewinkel. Deze medewerker heeft een rapport bij met berekeningen, bevindingen en aanbevelingen. Cliënt wordt verteld geen recht te hebben op een bedrijfskrediet, omdat cliënt geen ondernemersgeest heeft. Cliënt wordt tevens verteld geen recht te hebben op een BBZ uitkering om niet, omdat het eigen vermogen (overwaarde eigen huis) veel te hoog is.

Het advies van de IMK medewerker is een WWB uitkering aanvragen. Maar er wordt direct medegedeeld dat het opgebouwde pensioenfonds te hoog is voor de WWB vermogenstoets. Dit zal eerst afgekocht moeten worden, om een uitkering te kunnen ontvangen. Cliënt krijgt daarna formulieren voor de WWB aanvraag mee. Ook het eigen huis blijkt een groot obstakel om een WWB uitkering om niet te krijgen volgens de ambtenaar van dienst.

Cliënt krijgt het rapport van het IMK mee naar huis. Hij leest dit goed door. Cliënt is niet tevreden met de berekeningen en de aantijging over het slechte ondernemerschap. Cliënt roept de hulp in van een intermediair. Deze verzoekt cliënt toch de aanvraag voor een BBZ uitkering door te zetten. Cliënt dient de aanvraag in. Na acht weken ontvangt hij de beschikking. Er is recht op BBZ in de vorm van een lening, aangezien het eigen vermogen te hoog ligt. Geen recht op een bedrijfskrediet blijft gehandhaafd. Cliënt dient tegen deze beschikking een bezwaarschrift in.

Het bezwaar heeft drie onderdelen:

- 1) De BBZ uitkering als lening. Cliënt bewijst aan de hand van de wetgeving totaal geen eigen vermogen te hebben.
- 2) Cliënt gaat in op het verwijt slecht ondernemerschap te voeren.
- 3) Cliënt legt uit waarom een bedrijfskrediet nodig is.

Cliënt gaat naar de hoorzitting om alle punten te verdedigen. Cliënt krijgt gedeeltelijk gelijk. Punten 1 en 2, aangaande de vorm van de uitkering en de manier van bedrijfsvoering worden rechtgezet. De gemeente moet toegeven dat het rapport van het IMK niet deugt.

### **Wettelijk:**

- ✓ Cliënt heeft recht op een goed onderbouwd advies.
- ✓ Cliënt heeft recht op een correcte afhandeling van de aanvraag.
- ✓ Client heeft recht op een volledige afhandeling van de aanvraag.
- ✓ Het IMK dient correcte berekeningen af te geven aan de gemeente.

### **Wenselijk:**

- ✓ Het rapport van het IMK moet correct zijn. Het advies van de medewerker van Het IMK moet correct onderbouwd zijn.
- ✓ Een medewerker van de gemeente laat de cliënt weten wat de uitkomst is van het IMK rapport en bekijkt zelf met de cliënt de eventuele overige opties. Dit wordt niet gedaan door een IMK medewerker.
- ✓ Ook al geeft het IMK een negatief advies, met een goed onderbouwd en correct rapport of berekening, dan nog wordt de aanvraag afgehandeld met een beschikking. De cliënt moet zich namelijk tegen de beschikking kunnen verweren.
- ✓ Het IMK dient als advies- en ondersteuningskanaal voor de gemeente. Landelijke gegevens laten zien dat de rapporten en de berekeningen van het IMK niet altijd kloppen.  
Het zou gewenst zijn een ambtenaar in dienst te hebben, die op de hoogte is van de wetgevingen, die betrekking hebben op zelfstandigen. Op deze manier kunnen beide berekeningen( IMK en gemeente) naast elkaar gelegd worden ter controle.

## CASUS 24: WWB 2012

Vragen enquête:

- 1) Heeft u klachten over de informatieverstrekking?
- 2) Krijgt/kreeg u voldoende begeleiding naar een oplossing van uw probleem?
- 3) Bent u tevreden over de manier waarop u bent behandeld?
- 4) Bent u tevreden over de afhandeling van uw probleem?

Antwoorden:

- 1) NEE
- 2) NEE
- 3) NEE
- 4) NEE

Ervaringen:

Cliënt heeft een procedure gevoerd tegen de gemeente. Cliënt heeft deze gewonnen. Client heeft gedurende een jaar onder zware omstandigheden moeten leven. Als gevolg van het onterechte optreden van de gemeente.

De verhouding tussen cliënt en de gemeente is totaal verziekt. Er is geen spoor van wederzijds vertrouwen meer te bekennen. Met name de relatie tussen cliënt en re-integratiecoach is ronduit vijandig te noemen.

Cliënt wil graag een andere coach, opdat er enigszins sprake kan zijn van een nieuwe start. Dit wordt geweigerd. Gesprekken tussen cliënt en coach blijven daarom steeds op ruzie uitlopen. Cliënt heeft meermaals aangegeven lichamelijke klachten te hebben. De oorzaak van deze klachten is onbekend. Verder ervaart de cliënt psychische klachten. Hiervoor is cliënt onder behandeling bij een psycholoog. Cliënt krijgt voor deze klachten ook medicijnen. Cliënt geeft aan door al deze klachten een zeer ongeregeld en erg verstoord levenspatroon te hebben. Hierdoor kan cliënt afspraken niet altijd nakomen of vergeet soms afspraken.

Na enkele maanden krijgt cliënt een sanctie van 50% op de uitkering. Met als reden het niet nakomen van afspraken. Er wordt een opsomming gemaakt van acht situaties. Cliënt gaat naar de rechtbank. Cliënt krijgt in vijf van de acht situaties gelijk. Niettemin krijgt cliënt de sanctie opgelegd. Het niet nakomen van 1 afspraak kan daartoe al leiden.

De verhouding tussen cliënt en coach wordt steeds grimmiger. Cliënt vraagt bijstand van een intermediair. Deze heeft enkele gesprekken met cliënt in huiselijke sfeer. Intermediair komt snel tot de conclusie dat er meerdere problemen zijn. De klachten van de cliënt hebben meerdere oorzaken. Hiermee gaat intermediair het gesprek tussen cliënt en coach in. Nadat het gesprek tussen cliënt en coach wederom spaak loopt, vraagt intermediair tussenbeide te mogen komen. Dit met probleemanalyse en mogelijke oplossingen.

Intermediair krijgt toestemming. De intermediair brengt verslag uit van de bevindingen. Intermediair stelt medische onderzoeken en persoonlijke begeleiding van cliënt voor. Dit alles om duidelijkheid te scheppen en een einde te maken aan de reeds jarenlange patstelling. Cliënt wil hierin meegaan. Coach staat hiervoor enkele maanden toe. De coach zal cliënt in de tussentijd met rust laten.

Cliënt ondergaat psychologische en lichamelijke onderzoeken. Client krijgt individuele begeleiding van MEE. Alle klachten van cliënt worden door de onderzoeken onderbouwd. Cliënt krijgt daarop een medische keuring aangeboden door de gemeente. Ook daar werkt cliënt aan mee. Uit alle onderzoeken blijkt dat cliënt moeilijk inzetbaar is voor werk. Cliënt verricht nu vrijwilligerswerk. De verhouding tussen cliënt en coach is nu behoorlijk verbeterd.

Op de vraag van de intermediair waarom de coach(gemeente) geen hulp heeft ingeroepen aangezien er ook een minderjarig kind in het gezin leeft, komt een totaal verkeerd antwoord. Het kind heeft ernstig geleden onder de omstandigheden van de afgelopen 1 1/2 jaar. Volgens de gemeente kan zij hulp niet kan opleggen. De coach gaf ook aan niet geloofd te hebben in de klachten.

### **Wettelijk:**

- ✓ Gemeente kan besluiten een andere coach aan een cliënt toe te wijzen indien dat gewenst is.
- ✓ Indien onzekerheid bestaat over lichamelijke of psychische klachten van een cliënt, wordt een onderzoek en onderbouwing geëist van de cliënt.
- ✓ Gemeente heeft de Internationale Rechten van het Kind geschonden: door de sancties die opgelegd zijn aan de ouder (de cliënt) en door het niet inroepen van hulp voor het gezin.

## **Wenselijk:**

- ✓ Indien de relatie tussen een coach en cliënt verziekt is en de cliënt vraagt een andere coach, is het wenselijk daar gehoor aan te geven. Op deze manier kan een nieuwe betere situatie ontstaan, die problemen vermindert.
- ✓ Klachten in verband met de gezondheid van een cliënt worden onderzocht. De gemeente gaat er niet van uit dat deze ongegrond zijn. De gemeente eist onderzoeken van artsen, die deze klachten kunnen staven. Daarna kan een medische keuring uitsluitsel geven over de mogelijkheden van cliënt.
- ✓ Indien minderjarige kinderen binnen de huiselijke sfeer van de cliënt, de dupe zijn of dreigen te worden van de problemen van de cliënt, heeft de gemeente het recht hiervoor het CJG of MEE in te schakelen. Dit recht moet de gemeente ook nemen. Indien de ouder de verplichtingen van het Verdrag niet naleeft of niet kan naleven, hoort de overheid deze taak op zich te nemen.

# CASUS 25: WIJ 2010

Vragen enquête:

- 1) Heeft u klachten over de informatieverstrekking?
- 2) Krijgt/kreeg u voldoende begeleiding naar een oplossing van uw probleem?
- 3) Bent u tevreden over de manier waarop u bent behandeld?
- 4) Bent u tevreden over de afhandeling van uw probleem?

Antwoorden:

- 1) NEE
- 2) NVT
- 3) NEE
- 4) NVT

Ervaringen:

Cliënt woont al geruime tijd in bij zijn ouders, op hun kosten. Cliënt solliciteert gedurende meerdere maanden, maar vindt geen baan. Ouders kunnen de lasten niet meer dragen. Cliënt vraagt uiteindelijk een WIJ uitkering voor thuiswonenden aan.

Cliënt wordt tijdens het intakegesprek verteld dat het de eigen schuld is als cliënt geen baan kan vinden. Client zal wel te weinig hebben gedaan. Cliënt vermeld daarop lichamelijke gebreken te hebben ten gevolge van een ongeval. Daar wordt niet op ingegaan door de medewerker van de gemeente.

Cliënt wordt gemaand er werk van te gaan maken. Binnen vier weken moet cliënt terugkomen om te kijken of aan de eisen is voldaan.

Cliënt blijft volop solliciteren en brengt bij het tweede gesprek de hele map mee van alle sollicitaties van de afgelopen 6 maanden, ±100 stuks. Hierop krijgt cliënt te horen, dat dat wel goed is, maar dat cliënt niet heeft gesolliciteerd op twee vacatures die per mail zouden zijn toegestuurd door het UWV. Cliënt is dit volgens de medewerkers van de gemeente verplicht. Cliënt heeft dus niet aan de eisen voldaan. Een uitkering wordt niet toegekend. Cliënt zegt deze mails nooit te hebben ontvangen, anders zou cliënt zeker hebben gesolliciteerd. Er ontstaat een woordenwisseling. Cliënt wil geen ruzie en verlaat het gesprek.

Na inschakeling van een intermediair wordt een nieuw gesprek geregeld. Opnieuw komt het daarin op de twee e-mails van het UWV. Cliënt zegt opnieuw deze niet ontvangen te hebben. Dit wordt niet geloofd. Wederom wordt onvoldoende inzet en medewerking verweten.

Op de vraag van de intermediair of het UWV kan aantonen of de e-mails zijn verstuurd en zo ja, naar welk e-mailadres kan geen antwoord worden gegeven.

Intermediair wijst dit verwijt daarom af en vraagt per direct een voorschot aan. Het voorschot wordt die dag overgemaakt. Probleem opgelost.



**Wettelijk:**

- ✓ Cliënt heeft recht op een fatsoenlijke en respectvolle behandeling.
- ✓ Cliënt wordt gehoord. Bij twijfel wordt een onderzoek gestart naar de waarheid. Dit geldt voor alle soorten bewijslast.

**Wenselijk:**

- ✓ Een goed cliëntencontact, respectvolle behandeling en redelijkheid.
- ✓ In dit geval had de gemeente navraag moeten doen bij het UWV. Als niet aangetoond kan worden dat er daadwerkelijk e-mails naar cliënt zijn verstuurd kan dit niet tot opschorting of afwijzing van de uitkering leiden.  
De lichamelijke klachten van de cliënt hadden onderzocht moeten worden, aangezien deze daadwerkelijk de kans op een baan zeer beperken.

## CASUS 26: WWB -27 jaar

Vragen enquête:

- 1) Heeft u klachten over de informatieverstrekking?
- 2) Krijgt/kreeg u voldoende begeleiding naar een oplossing van uw probleem?
- 3) Bent u tevreden over de manier waarop u bent behandeld?
- 4) Bent u tevreden over de afhandeling van uw probleem?

Antwoorden:

- 1) JA
- 2) NEE
- 3) NEE
- 4) NEE

Ervaringen:

Cliënte, -27 jaar is 7 maanden zwanger. Tijdens het intakegesprek wordt cliënte onbeschoft behandeld. Er wordt verteld door de coach dat het toch wel erg onnadenkend is om op zo'n jonge leeftijd zwanger te raken. En nu met een kind te zitten zonder dat de vader erbij betrokken is. Er wordt haar ook eigen schuld verweten, gezien het feit dat er genoeg middelen zijn om een zwangerschap te voorkomen.

Cliënte is -27 jaar. Er zal eerst gekeken moeten worden naar scholing of werk, volgens de coach. Scholing is geen optie: de bevalling is binnen twee maanden.

Cliënte krijgt te horen dat ze eerst vier weken werk moet gaan zoeken. Cliënte is helemaal overdonderd, tekent het verslag en gaat naar huis. Cliënte doet vier weken erg haar best om te solliciteren, wat uiteraard tot niets leidt. Emotioneel is dit erg zwaar. Bij één sollicitatiegesprek mocht ze namelijk direct vertrekken toen werkgever op haar buik wees en vroeg: "hoeveel maanden al?"

Bovenop de moeilijke situatie waarin cliënte zich reeds bevindt en de zware druk van de coach, krijgt cliënte pas na bijna 3 maanden na aanmelding de eerste betaling van de uitkering. Cliënte had geen sollicitatieplicht meer i.v.m. vordering zwangerschap, kon geen scholing volgen en voldeed aan alle verplichtingen. Cliënte had dus recht op een voorschot op 8 weken na de aanvraag.

**Wettelijk:**

- ✓ Cliënt heeft recht op een fatsoenlijke en respectvolle behandeling.
- ✓ Zwangere vrouwen hoeven vanaf 7 maanden niet meer te solliciteren.
- ✓ Indien de cliënt voldoet aan alle verplichtingen, hoort het voorschot voor -27 jarigen verstrekt te worden 8 weken na aanvraag.

**Wenselijk:**

- ✓ Een goed cliëntencontact, respectvolle behandeling en redelijkheid. Coach bemoeit zich niet met het persoonlijke leven van een cliënt. Hij wijst niet met een beschuldigende vinger.
- ✓ Coach/ambtenaar is op de hoogte van de wetgeving.
- ✓ De gemeente houdt zich aan de wetgeving.

## CASUS 27: WWB -27 jaar

Vragen enquête:

- 1) Heeft u klachten over de informatieverstrekking?
- 2) Krijgt/kreeg u voldoende begeleiding naar een oplossing van uw probleem?
- 3) Bent u tevreden over de manier waarop u bent behandeld?
- 4) Bent u tevreden over de afhandeling van uw probleem?

Antwoorden:

- 1) JA
- 2) NEE
- 3) NEE
- 4) NEE

Ervaringen:

Cliënte - 27 jaar is 12 weken zwanger. Cliënte komt vanuit een andere stad. Heeft daar vier maanden een MBO opleiding gevolgd. Dat lukte totaal niet. Ondertussen raakt ze zwanger. Cliënte vestigt zich in Hulst en vraagt een WWB uitkering aan.

Het intakegesprek verloopt uiterst moeizaam. Zeer intimiderende taal van de coach. Er wordt gekeken naar scholing. Cliënte geeft aan niet terug te willen naar de eerdere opleiding. Ook geeft zij aan dat dit een verloren jaar gaat worden. Ze moet namelijk voor het einde van het schooljaar bevallen en ze heeft nu al vier maanden achterstand bij de nieuwe opleiding. Er moet volgens de coach toch naar een opleiding worden gekeken. Er zal contact worden gezocht met het ROC. Ondertussen moet cliënte eerst vier weken gaan solliciteren. Over haar zwangerschap, nog niet erg zichtbaar, moet ze maar niets zeggen tijdens sollicitatiegesprekken. Met name de horeca wordt vernoemd als sector om te solliciteren. Cliënte geeft aan dat dat zwaar zal worden als ze een paar maanden verder is. Maar ze wil het wel proberen. Cliënte wordt gemaand zich in te schrijven bij het UWV en de komende maanden “voldoende” te solliciteren.

Cliënte vraagt, hoeveel “voldoende” is, hoe ze zich moet inschrijven bij het UWV en hoe ze een CV maakt. Als antwoord wordt gegeven, dat ze dat allemaal kan opzoeken. “Afspraken staan ook op de samenvatting van het gesprek”, wordt haar gezegd. Maar dat formulier wordt vergeten. Cliënte is ontredderd. Ze vraagt hulp aan een intermediair.

Tijdens het tweede gesprek, met de intermediair erbij, ligt de toon heel anders. Er is ook gebleken dat studie geen optie is. Het verslag van het eerste gesprek komt op tafel. Het verslag wordt, na verandering van datum, ondertekend. Het begrip “voldoende solliciteren” is nog steeds niet duidelijk voor cliënte. Dit wordt wederom niet concreet gemaakt. Cliënte krijgt nu wel een aanbod om in een andere plaats een cursus te gaan volgen, voor het leren schrijven van een CV en hoe te solliciteren.

## **Wettelijk:**

- ✓ Cliënt heeft recht op een fatsoenlijke en respectvolle behandeling.
- ✓ Onder 27 jaar, zegt de wet dat er eerst gekeken moet worden naar een door het rijk gesubsidieerde scholing.
- ✓ Gemeente maakt een verslag op na elk gesprek, dat door coach en cliënt wordt ondertekend.
- ✓ Gemeente verstrekt cliënt voldoende informatie.
- ✓ Gemeente ondersteunt cliënt bij sollicitatieproblemen.

## **Wenselijk:**

- ✓ Een goed cliëntencontact, respectvolle behandeling, redelijkheid.
- ✓ Onder 27 jaar kijken naar scholing, maar wel in goed overleg met de cliënt. Maatwerk, ook kijken of het wel zin heeft!
- ✓ Het verslag is een essentieel onderdeel van de relatie tussen cliënt en gemeente. Hierop staan ook de afspraken. Het is belangrijk voor beide partijen te weten waar men staat.
- ✓ Cliënte hoeft inderdaad niet te vermelden dat ze zwanger is, tijdens het sollicitatiegesprek. Maar cliënte is wel verplicht, de dag dat ze gaat werken dat te vermelden! In de wet staat dat een zwangere vrouw, de eerste werkdag na ontdekking van de zwangerschap, dit dient te vermelden op de werkplek.
- ✓ Cliënt heeft duidelijk aangegeven niet te weten hoe een CV te maken, of te solliciteren. Waarom dan niet meteen naar de cursus in plaats van cliënt eerst vier weken laten aanmodderen.

# CASUS 28: WWB 2012

Vragen enquête:

- 1) heeft u klachten over de informatieverstrekking?
- 2) Krijgt/kreeg u voldoende begeleiding naar een oplossing van uw probleem?
- 3) Bent u tevreden over de manier waarop u bent behandeld?
- 4) Bent u tevreden over de afhandeling van uw probleem?

Antwoorden:

- 1) NEE
- 2) NEE
- 3) NEE
- 4) NEE

Ervaringen:

Cliënt heeft sinds vroege jeugd jaren een medische aandoening. Bij de aanvraag voor een WWB uitkering brengt cliënt dit ter sprake. Client vraagt om deze reden vrijstelling van de sollicitatieplicht. De coach verzoekt cliënt een huisarts te bezoeken en bewijzen te overleggen van de aandoening. De cliënt bezoekt de huisarts en overhandigt de gemeente de opgemaakte verklaring. In verband met twijfel stelt de gemeente twee onderzoeken in. De twee onderzoeksbureaus (Novia en Ergo Control) maken aan de hand van hun testen een uitgebreid onderzoeksrapport op. Cliënt verzoekt deze rapporten toegestuurd te krijgen, zodat cliënt zich eventueel kan verweren, indien de beweerde informatie volgens cliënt niet zou kloppen.

Cliënt krijgt slechts een zeer beknopte samenvatting, opgemaakt door de coach.

Deze samenvatting blijkt achteraf niet in overeenstemming met de uitgebrachte adviezen in de rapporten. Daarna ontvangt cliënt ook de beschikking voor de WWB uitkering. In de beschikking wordt gesteld dat cliënt 100 % inzetbaar is voor werk. Client heeft volledige sollicitatieplicht voor alle algemeen aanvaardbare en volledig fulltime banen.

Cliënt besluit bezwaar te maken tegen deze beschikking. Client krijgt vreemd genoeg, na vier weken van de coach een brief met de mededeling dat de beschikking "fout" is en wordt ingetrokken.

Bij deze brief zit een formulier, waarin gevraagd wordt het bezwaar in te trekken. Dit "op straffe van niet ontvankelijkheid", aangezien cliënt geen belang meer zou hebben bij een beslissing op het bezwaar. Gezien het bezwaar ontvankelijk was verklaard, heeft cliënt recht op de volledige bezwaarprocedure. Inclusief het recht op een hoorzitting en een besluit hierover van het college.

Cliënt besluit het bezwaar niet in te trekken.

Negen dagen na de bovengenoemde brief van de coach, komt opnieuw een beschikking van het college. Deze beschikking heeft identiek dezelfde strekking; 100% arbeidsgeschikt en geen vrijstelling van de sollicitatieplicht.

Cliënt besluit opnieuw bezwaar aan te tekenen. Ditmaal tegen het feit dat de tweede beschikking niet tot stand had mogen komen, gezien het in strijd is met artikel 6:18-1 en 6:18-3 AWB 2012.

Tevens trekt cliënt de vraag om intrekking van het bezwaar tegen de eerste beschikking in twijfel en vraagt de reden hiervoor. Cliënt gaat ook opnieuw in verweer tegen de aard van de beschikking zelf.

Cliënt krijgt uiteindelijk op alle punten gelijk. Doch is nooit uitgelegd waarom de eerste beschikking ingetrokken werd als “fout”. Tevens heeft cliënt nooit antwoord gehad op de vraag naar de reden van het formulier in verband met het intrekken van een bezwaar.

### **Wettelijk:**

- ✓ Cliënt heeft recht op minimaal inzage in de medische rapporten, die over cliënt worden gemaakt. Dit aangezien cliënt hier zijn mening over zou kunnen geven of bezwaar tegen zou kunnen maken.
- ✓ Cliënt heeft na het ontvankelijk verklaren van een bezwaar, recht op de gehele procedure. Gemeente mag derhalve vragen om intrekking van het bezwaar indien zij de beschikking wijzigt of terugneemt.
- ✓ Gemeente mag volgens artikel 6:18-3 AWB 2012, na wijziging of terugname van een beschikking waartegen een bezwaarprocedure loopt ,geen nieuwe beschikking uitvaardigen die van gelijke strekking is.

### **Wenselijk:**

- ✓ Voor een goede verstandhouding, dienen gegevens en informatie die moeten dienen om te komen tot een juiste beslissing naar zowel cliënt als gemeente toe verstrekt te worden.
- ✓ Indien een beschikking, waartegen een bezwaar is ingediend, gewijzigd of ingetrokken wordt, is het niet wenselijk het bezwaar te laten intrekken. De raad heeft recht op de juiste informatie omtrent bezwaren.
- ✓ De gemeente houdt zich aan de wetgeving. Op die manier vermijdt je nieuwe bezwaarprocedures.

## CASUS 29: WWB 2012

Vragen enquête:

- 1) Heeft u klachten over de informatieverstrekking?
- 2) Krijgt/kreeg u voldoende begeleiding naar een oplossing van uw probleem?
- 3) Bent u tevreden over de manier waarop u bent behandeld?
- 4) Bent u tevreden over de afhandeling van uw probleem?

Antwoorden:

- 1) JA
- 2) NEE
- 3) NEE
- 4) NEE

Ervaringen:

Cliënt heeft reeds 20 jaar een WWB uitkering. Cliënt heeft nog nooit problemen gehad met de gemeente. Cliënt vergeet, door bepaalde omstandigheden, voor het eerst het ROF formulier op tijd in te leveren. Hierop krijgt de cliënt een standaardbrief van de gemeente, met de kans om de fout recht te zetten. Cliënt voldoet daaraan op de dag dat cliënt de brief van de gemeente ontvangt. Zes dagen later ontvangt cliënt opnieuw een standaardbrief van de gemeente. Hierin worden cliënt ernstige verwijten gemaakt. Cliënt wordt grove schuld en nalatigheid verweten. Cliënt is hevig geschokt door de aantijgingen en het taalgebruik van deze brief.

Cliënt wordt in dezelfde brief een sanctie van 5% op de uitkering(inclusief vakantiegeld) opgelegd. Artikel 17.1 WWB.

Cliënt dient een bezwaarschrift in. Cliënt geeft aan niet van de hoorzitting gebruik te (kunnen) maken. Wel geeft cliënt aan alle vragen schriftelijk te willen beantwoorden. Cliënt heeft ernstige psychische klachten, waarvan de gemeente op de hoogte is. Hiervoor heeft cliënt ook vrijstelling van de sollicitatieplicht. Door het meningsverschil wat ontstaat over het niet verschijnen op de hoorzitting, komt het definitieve antwoord op het bezwaar 9 ½ maand later.



## Wettelijk:

- ✓ Het college heeft het recht een sanctie op te leggen, indien cliënt te laat informatie inlevert volgens Artikel 17.1 WWB. Doch is het wel zo dat de gemeente geen sancties op legt om te sanctioneren. In dit geval zou het uitgangspunt *het verbod van détournement de pouvoir* overtreden kunnen zijn.
- ✓ Cliënt heeft het recht af te zien van aanwezigheid bij een hoorzitting. Artikel 4.9 AWB.
- ✓ College dient binnen acht weken een definitieve beschikking te geven op een bezwaarschrift. Indien deze termijn overschreden zal worden dient de gemeente de cliënt hiervan, met vermelding van redenen in kennis te stellen en uitstel te vragen.

## Wenselijk:

- ✓ De WWB verordening spreekt over maatwerk. Indien cliënt voor het eerst een “overtreding” begaat, hoeft het college niet tot sanctie over te gaan. Tevens wordt al in meerdere gemeentes geen ROF formulieren meer gevraagd in te vullen, aan cliënten die vrijstelling hebben op de sollicitatieplicht. Door dit toe te passen, kunnen problemen als bovenstaande vermeden worden.
- ✓ Standaardbrieven en procedures wijzen niet op maatwerk.
- ✓ Indien cliënt aangeeft, door omstandigheden niet aanwezig te kunnen zijn op een hoorzitting moet de gemeente dit respecteren.
- ✓ Cliënt heeft toegezegd alle vragen schriftelijk te willen beantwoorden. Hierover hoeft dan geen meningsverschil te ontstaan.
- ✓ Het college houdt zich aan de wetgeving, zoals zij dit ook van een cliënt eist. Indien termijnen overschreden moeten worden, dient cliënt daarvan op de hoogte te worden gesteld, inclusief de redenen. Artikel 4.14 AWB.
- ✓ 9 ½ maand om een beschikking af te geven inzake een 5% sanctie, is onaanvaardbaar.
- ✓ Overigens zou het van Fair Play en eerlijk bestuur getuigen als de gemeente bij elke aanvraag- en bezwaarprocedure de cliënt zou wijzen op de wettelijke beslissingstermijn, de mogelijkheid tot uitstel en de Wet op de dwangsom.

## Casus 30: WWB 2012-2013

### Geen enquêtes ingevuld.

Bij het meldpunt is 4 maal een klacht binnengekomen van dezelfde strekking.

Ervaringen:

Cliënt heeft grote moeite met het feit dat de gemeentesecretaris tevens klachtencoördinator is.

In de hele zaak is de klachtencoördinator tevens diensthoofd van degenen tegen wie een klacht is gericht. Daarnaast is hij secretaris van het college. De ambtenaren staan tevens ten dienst van het college. Op deze manier zijn volgens cliënt de verschillende functies niet verenigbaar. Het is een duidelijk geval van de slager, die zijn eigen vlees keurt.

De gemeente blijft bij het standpunt, dat er niets aan de hand is met deze constructie. Daarom moet cliënt met deze klachtencoördinator dealen. Er is geen andere optie mogelijk.

Wettelijk:

- ✓ De regeling zoals deze getroffen is binnen de gemeente is niet onwettig.

Wenselijk:

- ✓ Wettelijk is niet altijd wenselijk. Een klachtencommissie zou een onafhankelijke klachtencoördinator moeten hebben. “Het keuren van eigen vlees”, heeft de schijn van partijdigheid. Integriteit behoort binnen de gemeentelijke organisatie hoog aangeschreven te staan.

Als laatste gegeven in deze lange rij, willen wij de wethouder erop attent maken dat er de laatste maanden steeds meer klachten/vragen over “Hulst Werkt” binnen komen. Deze klachten/vragen komen zowel van cliënten van de WWB als van klanten van “Hulst Werkt”. Ook van zelfstandigen hebben wij klachten gekregen.

Enkele klachten ,komende van de cliënten die te werk gesteld zijn bij “Hulst Werkt” ,zijn de volgende:

- De duur van het traject, zoals omschreven staat in het contract met PIBLW
- Onveilige werksituaties / niet voldoende veiligheidsmateriaal
- Onveilige werkzaamheden
- Werken met ondeugdelijk (armzalig) materiaal en gereedschap
- Werken zonder contract
- Niemand in een groep die een EHBO cursus heeft gehad
- Klachten over collega's uit andere gemeente, waar regelmatig mee moet worden samengewerkt

Bovenstaande, en andere klachten/vragen , zijn reeds besproken met de wethouder en een beleidsmedewerker.

De SP gaat er van uit dat ook die onderwerpen allemaal bekeken zullen worden, en daar waar nodig of mogelijk zullen worden aangepast.

Onze evaluatie hiervan volgt in december.

## CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Uit alle gesprekken die wij hebben gevoerd, alle e-mails en brieven die wij hebben gelezen, alsmede uit de ervaringen die wij zelf op hebben gedaan tijdens het begeleiden van cliënten tijdens gesprekken met hun coaches zijn 4 onderwerpen gekomen die steeds terug keren.

Deze vier conclusies met de aanbevelingen zouden volgens de SP als leidraad moeten worden gebruikt om de meeste problemen op te kunnen lossen.

### *Conclusies:*

- 1) De houding ten opzichte van cliënten is voor verbetering vatbaar. Een cliënt is niet per definitie zelf schuld aan zijn situatie. Onder de omgang met cliënten wordt ook de communicatie met de cliënt verstaan.
- 2) Het opslaan van de informatie van de cliënten dient veel zorgvuldiger te worden. Regelmatig worden stukken aangeleverd door cliënten, maar worden deze niet toegevoegd aan het dossier. Gevolg is dat niet alle medewerkers van de gemeente over deze informatie beschikken, de cliënt soms 3 keer dezelfde gegevens moet verstrekken of er fouten in beoordelingen worden gemaakt.
- 3) Medewerkers van de gemeente die cliënten informatie moeten verschaffen of moeten oordelen over het toekennen van uitkeringen, zijn niet voldoende op de hoogte van de wetgeving. Hierdoor komt het voor dat er helemaal geen informatie, gedeeltelijke of zelfs ‘foute’ informatie wordt verstrekt.
- 4) Externe, ingehuurde partijen kunnen fouten maken. Door het ontbreken van de juiste kennis, kunnen deze fouten niet gesignaleerd worden door de medewerkers van de gemeente. Wat weer leidt tot bezwaarprocedures.

## *Aanbevelingen:*

- 1) De voorsprong aan kennis van de sociale wetgeving bij de medewerkers van de gemeente en de benarde situatie waarin de cliënt zich bevindt, mag niet leiden tot een machtspositie van de medewerker ten opzichte van de cliënt. De AWB moet steeds de leidraad zijn voor omgang met cliënten.
- 2) Om steeds op de hoogte te zijn van alle door de cliënt aangeleverde informatie, is het aan te bevelen een digitaal dossier voor handen te hebben, waar alle medewerkers van de gemeente toegang tot hebben.  
Aangeleverde informatie zou hier steeds per direct in verwerkt moeten worden. Op die manier worden misverstanden vermeden, aanvragen en besluiten sneller en correcter afgehandeld.
- 3) De medewerkers van de gemeente zouden gedegen kennis moeten hebben van de wetgevingen waarbinnen zij werken.  
Tevens kan deze kennis in “eigen huis” gebruikt worden ter controle van adviezen van externe, ingehuurde partijen.  
Bijscholing is wellicht op zijn plaats.
- 4) Klachten en bezwaren mogen in de minne geregeld worden, doch het oorspronkelijk aantal meldingen met beknopte inhoud moet beschikbaar blijven voor de gemeenteraad ter controle.