

*In de wurggreep,
van de wet
en de uitvoerende
instanties.*



Voorwoord

In Zwolle is het aantal mensen met een bijstandsuitkering, ww en wao aanzienlijk minder dan in de meeste vergelijkbare steden. De economische stabiliteit en kansen op groei zijn in onze regio redelijk positief. In het licht van deze achtergrond is het aantal toenemende klachten, van mensen die zich in de afgelopen tijd bij de SP (Socialistische Partij) meldden over de ongepaste behandeling door de uitkeringsinstanties, verontrustend. We vragen ons af hoe het kan, dat als er professionele organisaties zijn met deskundigen, die feitelijk te maken hebben met een beperkt aantal burgers, zij bij het aanvragen van die hulp onheus worden bejegend en onvoldoende hulp krijgen om uit de problemen te geraken.

De sociale voorzieningen moeten worden ingezet om aan die mensen hulp te bieden die dat nodig hebben om een menselijk bestaan te kunnen voeren. De hulpdienst van de Socialistische Partij komt in actie wanneer mensen niet, of onvoldoende, van deze voorzieningen gebruik kunnen maken en probeert door bemiddeling en begeleiding tot oplossingen te komen.

We zijn erkentelijk aan diegenen die in de afgelopen tijd ons in vertrouwen hebben genomen door hun persoonlijk verhaal te vertellen, maar vooral ook in solidariteit met de SP erin geloven te werken aan een socialer voorzieningstelsel en een beter Nederland.



Düzgün Yildirim

Inhoud

Reden tot onderzoek, probleemstelling	4
Opzet van het onderzoek en gegevensanalyse	4
a. Communicatie en behandeling	5
b. Geen geld, woonlasten moeten worden betaald en wat nu?	5
c. Reïntegratiebedrijven	8
Conclusie	9
Aanbevelingen	9
Colofon	10

Reden tot onderzoek, probleemstelling

De afgelopen jaren kreeg de SP afdeling Zwolle verschillende klachten over de Zwolse uitkeringsinstanties. Zowel telefonische als schriftelijke klachten stapelden zich op. De klachten gingen veelal over de respectloze behandeling van cliënten door sommige medewerkers van uitkeringsinstanties. De SP neemt deze klachten uiterst serieus.

De SP wilde onderzoeken of het om incidenten ging of dat dit structureel voorkomt bij de uitkeringsinstanties. Voor de SP waren er genoeg redenen om actie te ondernemen en een tevredenheidsonderzoek in te stellen naar het functioneren van de diverse Zwolse uitkeringsinstanties. Doel van het onderzoek is om te komen tot een beeld van de algemene praktijk en zo mogelijk aanbevelingen en beleidsvoorstellen te formuleren om de situatie voor de mensen te verbeteren.

Opzet van het onderzoek en gegevensanalyse

Door middel van advertenties in huis-aan-huis blad De Peperbus heeft de SP uitkeringsgerechtigden opgeroepen hun positieve en/of negatieve ervaringen met de partij te delen. Er is gevraagd hoe cliënten de uitkeringsinstanties beoordelen op kwaliteit, dienstverlening, informatievoorziening en communicatie met cliënten. Cliënten konden reageren door een brief te sturen naar de SP Zwolle, maar er was ook de mogelijkheid om via de website van de SP een mail te sturen over ervaringen bij de uitkeringsinstanties.

De SP heeft in de looptijd van het onderzoek, van oktober 2005 tot en met januari 2006, ruim vijftig reacties ontvangen. In totaal werden overigens in 2005 bijna 100 klachten genoteerd, zowel schriftelijk als telefonisch. Naast drie positieve reacties zijn de overige meldingen negatieve reacties, zeer uiteenlopend gericht op de ervaringen met de verschillende overheidsinstanties.

Na een nadere analyse van gemelde klachten komen we in hoofdlijnen tot de volgende conclusies:

- 35% van de klachten gaat over de handelswijze en de communicatie met Sociale Zaken en een beperkt percentage hiervan over andere diensten van de gemeente;
- 25% van de klachten gaat over de handelswijze en de communicatie met het UWV-GAK;
- 20% over de schuldsanering;
- 20% de reïntegratiebedrijven, ww, en IND.

We beperken deze reacties in de volgende categorieën nl.:

- a. communicatie en behandeling;
- b. geen geld, woonlasten moeten worden betaald en wat nu?
- c. reïntegratiebedrijven.

a. Communicatie en behandeling

Vaak is het onduidelijk waarom een bepaalde handelswijze plaats vindt. Door de instanties worden de cliënten niet of nauwelijks geïnformeerd. Dat beïnvloedt vaak de medewerking, dan wel de goede basis voor de communicatie. En in de meeste gevallen is er geen basis voor communicatie aanwezig. Dat komt meestal voor in die gevallen waarin het dossier is zoek geraakt, er teveel gewisseld wordt van behandelend ambtenaar/consulent of wanneer sprake is van betrokkenheid van verschillende uitkeringsinstanties.

Door de cliënten van m.n. het UWV-GAK wordt in veelvoud geklaagd over de onbereikbaarheid en ontoegankelijkheid van deze instantie.

Het komt voor dat klachten die cliënten indienen bij de instantie over de wijze van communiceren, behandeld worden door dezelfde personen die partij zijn in het geschil. De cliënt is dan altijd de dupe.

Enkele citaten;

1. *'Er is een centraal nummer, je kan je consulent niet rechtstreeks bellen en er is vaak een te lange wachttijd om uiteindelijk iemand te kunnen spreken. Vervolgens krijg je een ambtenaar aan de telefoon die jou makkelijk verwijten kan maken, terwijl ze zelf toezeggen om terug te bellen en dat vaak niet nakomen. UWV-GAK gebruikt vaak hun machtspositie, mensen worden niet fatsoenlijk geholpen. Als je het merendeel van je leven hebt gewerkt, premie betaalt en door welke reden dan ook wordt je werkloos, dan blijkt dat je niet kunt rekenen op een respectvolle wijze van behandeling van de instanties..'*

2. Een andere citaat betreft de handelswijze van de gemeente Zwolle inzake een vergunning; *'Ik ben 75 jaar en een beetje rust en wat gemak na een leven van hard werken hebben mijn vrouw en ik wel verdiend. Ik stuur het bijgaand verhaal wat mij persoonlijk is overkomen. Ik zit hier nog steeds vol van. Mijn vertrouwen in overheidsinstanties en mijn rechtszekerheid is bij mij ernstig geschaad. Totaal zonder mededogen, om de schatkist maar te vullen, worden mensen opgeofferd..'*

3. Of een andere voorbeeld; *'Ik zit in een reïntegratietraject bij reïntegratiebedrijf Serin. Als gevolg van uitblijvend succes werd ik een beetje moedeloos. Dit werd geïnterpreteerd als ongemotiveerd en ik werd meteen bedreigd met kortingen en stopzetten van de uitkering. Niks geen functioneringsgesprekken of analyseren wat er niet goed zou zijn en verbeterd zou kunnen worden, nee, meteen de botte bijl hanteren. Ik zit nu ziek met stress thuis, ik voel me slecht en het gaat slecht.'*

b. Geen geld, woonlasten moeten worden betaald en wat nu?

In het algemeen gaat het goed met mensen zolang men volop werkt en in staat is alle woon- en leeflasten tijdig te betalen. Ook is er sprake van een stabiel leven als de partner al jaren werkt, waardoor men zelf niet afhankelijk is van een uitkeringsinstantie. Iedereen betaald premies op basis van het Nederlandse arbeidsrecht, om vervolgens zich hierop te kunnen beroepen wanneer het slechter gaat. Dat zijn bij-

voorbeeld die momenten waarop men door welke reden dan ook werkloos wordt of als de partner overlijdt voor zijn/haar pensionering.

Uit de tientallen reacties blijkt, dat als je eenmaal in zo'n situatie bent beland, je pech hebt gehad, want je bent totaal overgelaten aan de *goodwill* en de macht van uitkeringsinstanties en reïntegratiebedrijven.

Samenvatting van de reacties leidt tot de volgende conclusies:

- **slechte bejegening:**
 - er wordt niet goed geluisterd en de klant wordt niet serieus genomen, er worden loze beloften gedaan, de ene medewerker van het UWV weet niet wat de andere doet, vragen worden niet beantwoord;
- **ontoereikende informatie:**
 - de verleende informatie is onduidelijk, niet transparant, bevat tegenstrijdigheden of foute informatie. Soms zijn uitkeringspecificaties niet te begrijpen.
- **onzorgvuldigheid:**
 - de dossiers zijn vaak niet volledig en beschikbare informatie komt niet overeen met de werkelijkheid;
 - rechtzetten van fouten gaat erg moeizaam, je wordt van het kastje naar de muur gestuurd, toegezegde voorschotten worden niet overgemaakt;
 - problemen blijven lang onopgelost;
 - traagheid: met uitbetalen, met beslissingen, met informatie verstrekken, het in behandeling nemen en oplossen van klachten;
 - telefonisch slecht bereikbaar;
 - enorme bureaucratie.

De gevolgen van deze knelpunten zijn voor de meeste mensen zeer verstrekkend, zeker voor degenen die het toch al niet zo breed hebben. Het brengt ze namelijk in ernstige financiële problemen want de vaste lasten lopen gewoon door. Verder geeft het een hoop stress en onzekerheid.

Enkele illustraties van de schrijvers hierover:

1. *'Ik ben een vrouw van 32 jaar met een zoon van 15 en heb alles en werkelijk als gedaan om uit de uitkeringssituatie te komen (o.a. een hbo-opleiding gevolgd). Nu werk ik eindelijk voor 18 uur per week en wordt door de uitkeringsinstanties zeer onbeschoft behandeld en met de nek aangekeken...'*
2. *'...het komt vaak voor dat mensen 8 weken tot 4 maanden moeten wachten voordat het UWV of SoZa tot een besluit komen om een uitkering te verlenen. Als je geen geld achter de hand hebt, dan leef je vaak van niks en zonder het betalen van de woonlasten word je dakloos verklaard en dan heb je ook geen recht meer op een uitkering. Dat vindt in machtsmisbruik...'*
3. *'...ik loop niet alleen tegen het schofterige gedrag van consulente van Sociale Zaken aan, ook de telefonistes van de Centrale Invordering behandelen je alsof je hondpoep bent die hun stoep vervuult...'*
4. *'Ik ben 56 jaar en ben in 2005 naar de Sociale Dienst geweest in verband met het overlijden van mijn man. Ik ben nu niet meer in staat om in mijn levensonderhoud te voorzien. De*

Sociale Dienst vroeg eerst of ik mijn eenvoudige sieraden wilde gaan verkopen en zei daarna dat ik moest verhuizen naar een goedkopere woning, terwijl mijn man net alles had geregeld. Ik vind het schandalig op het moment dat je man net is overleden dat zoiets gezegd wordt...'

5. '...vanaf 8 maart heb ik een uitkering. Vanaf juni 2004 werk ik, maar omdat het om een invalbaan gaat, zijn de inkomsten onzeker en elke maand weer verschillend. Elke maand kreeg ik van de gemeente een inkomstenformulier, dit heb ik elke maand weer ingevuld omdat ik dacht dat het moest. Vorige week kreeg ik een brief met de mededeling dat ik vanaf 1 mei 2005 geen uitkering meer krijg en dat ik teveel uitkering heb gehad. Dit heb ik niet gemerkt, omdat er inhoudingen en kortingen in het geding waren, zodat ik dacht dat ik geen geld kreeg, maar volledig zelf de kost verdiende. Het gaat om een bedrag van ruim 1000 euro, te betalen voor 31 december, anders komt er 60% bovenop. Dat ik het moet betalen is mij nu duidelijk, maar toen ik vanmorgen mijn bijstandsconsulent belde, bleek zij van niks te weten. Ra, ra, hoe kan dat? Ik ben erg benieuwd of het op het Stadskantoor gebruikelijk is om zó langs elkaar heen te werken...'

6. 'Graag wil ik mijn negatieve ervaringen met U delen over het UWV. Na drie jaar een ID-baan gehad te hebben, kreeg ik in 2003 ontslag. Mijn toenmalige werkgever heeft aansluitend een uitkering voor mij bij het UWV aangevraagd. Sindsdien heb ik nog nooit op tijd mijn geld gehad dan wel werkbriefjes. Na meerdere telefonische contacten met het UWV, gevoerd door een maatschappelijk werkster, kregen we te horen dat ze wel wisten dat ik er ingeschreven stond, maar dat ze geen dossiers hadden. Ik heb ook al meerdere keren bij het CWI aangeklopt, maar daar is het nog erger. Ik moest zoveel papieren invullen dat ik weer naar mijn maatschappelijk werkster moest gaan. Toen alles nagekeken was bij het CWI kwamen ze na anderhalf uur wachten erachter dat ik op het verkeerde adres was. Ik werd naar het UWV gestuurd. Daar aangekomen bleek de computerverbinding die ze hebben met Groningen niet in orde. Weer stond ik met lege handen. Nog steeds heb ik geen volledige uitkering. Het ergste van dit verhaal is dat ik mijn kinderen niet in hun behoeften kan voorzien. Denk maar eens aan sport, of een bioscoopbezoekje, kleding. Ik ben nu 2,5 jaar alleen met mijn drie kinderen. Schandalig gewoon dat ze zo met mensen om kunnen gaan. Dit is maar een kleine greep van alle ellende. Allemaal door het UWV. Fijn dat ik mijn negatieve ervaringen met U kan delen...'

7. '...Ik wachtte bijvoorbeeld al een maand of 3 op uitsluitel of ik geld zou krijgen voor een wasmachine en het enige wat mij werd gezegd was; "u moet niet zo zeuren, ik heb nog meer aanvragen liggen". De toon waarop een en ander gezegd werd en dus niet bewijsbaar is, is nog het ergste. Toen raakte ik overstuur -na 3 maand zonder wasmachine gezeten te hebben- en heb haar uitgelegd dat als ik die 350 euro zelf zou hebben gehad, ik heus niet die hele lijdensweg van de aanvraag zou willen doormaken (3 maanden afschriften inleveren, moeten bellen voor een 10 jaar oude machine, eindeloos onbegrip etc.). Ja, de maatschappij verhard, maar moeten de maatregelen op zo'n onpersoonlijke onbeschofte manier toegepast worden?...

8. 'Denkt men bij sociale zaken nou werkelijk dat ik voor de lol een uitkering ontvang? Geef me de energie en de mogelijkheid (en niet zo'n stom nutteloos en bovendien duur reïntegratiebureau) om te werken en ik ben gisteren nog uit deze verschrikkelijke mensonterende situatie. Nog even en we moeten in de rij staan voor voedselbonnen of soep. Ik hoop dat veel mensen de moeite nemen om een klacht in te dienen, misschien dat er eens wat gebeurt...'

p.s.1 Mijn consulent Werk is wel geweldig, dat is

p.s.2 Mocht u nog meer ellende aangaande de sociale dienst willen horen, ik ben u graag van dienst.

9. 'Op 6 mei 2004 ben ik ontslagen bij het bedrijf waar ik werkte. Ik heb mij vervolgens bij het CWI gemeld, daar ik bij ontslag geen recht heb op een WW-uitkering. Na druk intern overleg werd mij duidelijk gemaakt dat ik eerst dit ontslag aan diende te vechten alvorens ik mij tot het CWI kon wenden. Dit heb ik gedaan, met hulp van Bureau Rechtshulp. Het heeft uiteindelijk een week of tien geduurd om mijn ontslag in te laten trekken en om te laten zetten in einde contract, dat verliep op 1 juli 2004. Nu kon ik een WW-uitkering aanvragen bij het UWV. Het was onderhand eind augustus toen mijn WW-uitkering toegekend werd. Ik heb de periode van ruim drie-en-een-halve maand financieel overbrugd door mijn reserves en mijn vakantiegeld op te maken. Vanaf het moment dat de uitkering toegekend was had ik gehoopt op een probleemloze situatie, dit bleek echter in de praktijk niet haalbaar. Het tweede en derde werkbriefje zijn niet ontvangen door het UWV, terwijl ik ze echt op tijd op de post gedaan had. Het vijfde werkbriefje werd eveneens niet ontvangen en deze heb ik zelfs bij het postkantoor aan de balie afgegeven. Het beleid hieromtrent van het UWV lijkt: niet uitbetalen en wachten tot de uitkeringsgerechtigde contact opneemt. Mijns inziens een soort ongepast ontmoedigingsbeleid, want de vaste lasten dienen betaald te worden van het geld waar ik recht op heb als uitkeringsgerechtigde...'

10. 'Ik ben verwickeld in een juridisch steekspel met het UWV, omdat er geld is ingehouden op mijn uitkering en een boete is gegeven vanwege een bedrag dat ik ontvangen zou hebben voor het verzorgen van een optreden op een tweetal podia. Hier is een bedrag in onkosten voor overeen gekomen, maar op de een of andere manier is mijn naam gekoppeld aan dit bedrag op de loonlijst terechtgekomen als loon en niet als onkosten. Niet mijn fout, wel mijn probleem. En al heb ik al drie bezwaarschriften geschreven, het blijft mijn probleem om het UWV te overtuigen...'

11. '...Ik heb zelf tijdens een bezoek aan UWV om een gesprek gevraagd bij het CWI. Zes weken later ben ik weer naar het CWI gegaan om te vragen hoe het stond met een eventuele uitnodiging voor een gesprek. Mij werd toen verzekerd dat ik op een wachtlijst stond. De uitnodiging heb ik nooit ontvangen...'

12. '...Het enige dat mij via het CWI is aangeboden is een parttime baan van 10 tot 15 uur in de week. Voor deze baan moest ik dan wel een Chauffeurspas aanvragen van € 52,- waar ik dan een pasfoto voor nodig had van € 8,-. Ook zou ik dan een parkeervergunning aan moeten vragen van € 50,- (want de bus die ik voor het werk nodig zou hebben moest ik voor mijn deur parkeren, zodat dat reiskosten zou schelen). Ook moest ik dan voor € 300,- een chauffeursdiploma halen. Kort samengevat werd mij verzocht om € 410,- te betalen om een baan aan te nemen van 10 tot 15 uur in de week verdeeld over 5 dagen. Dit zou een verbetering van mijn situatie op de arbeidsmarkt betekenen. Waar haal ik € 410,- vandaan? En is het eigenlijk niet gek dat ik dat bedrag betalen moet om te kunnen werken? Je zou toch juist moeten verdienen met werken en er niet voor moeten betalen om te kunnen werken?...'

c. Reïntegratiebedrijven

Er zijn verschillende reacties waarbij wordt geklaagd over het functioneren van de reïntegratiebedrijven. Het beeld wat opdoemt is dat cliënten vrij snel door de uitkeringsinstanties worden doorgeleid naar reïntegratiebedrijven. reïntegratiebedrijven houden vaak een mooi-weer-scenario voor met het verhaal hoe succesvol zij zijn bij het bemiddelen naar werk. In de praktijk blijkt vaak niets van die mooie verhalen te kloppen. Het resultaat is dan bij uitblijvend succes, dat cliënten moedeloos worden

en geen vertrouwen meer hebben in de eigen toekomst. Door de reïntegratiebedrijven wordt dit gedrag vaak bestempeld als ongemotiveerdheid. Met als gevolg dat cliënten worden bedreigd met kortingen en het stopzetten van de uitkering. Geen functioneringsgesprekken of analyses over wat er niet goed gaat in een traject. Geen aandacht voor het verbeteren van het proces. Vaak met ziekte en stress bij de cliënt tot gevolg. En dat brengt juist mensen bij de reïntegratietrajecten alleen maar verder van huis.

Conclusie

De conclusie uit bovenstaande analyse valt kort samen te vatten met dat er nog genoeg mis gaat bij de Zwolse uitkeringsinstanties, waarbij kwetsbare mensen de dupe worden.

De sociale voorzieningen en de uitkeringsinstanties zijn in het leven geroepen om mensen op een adequate wijze die hulp te bieden die zij nodig hebben. Ook blijkt, dat het ontbreekt aan een effectieve cliëntenraad. Voor het UWV worden mensen zelfs verwezen naar de landelijke cliëntenraad hetgeen voor velen onbereikbaar is.

Onlangs heeft ook het TV-programma 'Kassa' via een onderzoek de wantoestanden bij m.n. UWV-bedrijven aan de orde gesteld. Kassa is niet de enige waar veel klachten over het UWV binnen kwamen. Zo heeft de Nationale Ombudsman in 2005 de meeste klachten over het UWV ontvangen. En de Ombudsman heeft 800 reacties m.b.t. arbeidsongeschiktheid geanalyseerd die ze na een oproep in krap 3 weken tijd hebben binnengekregen, zie www.deombudsman.nl.

Wat de SP betreft mag het nooit zo zijn dat mensen in de praktijk terecht komen 'in de wurggreep van de wet en de uitvoerende instanties' om vervolgens met nieuwe problemen te worden opgezadeld. Hierdoor bijvoorbeeld dakloos worden of in andere uitzichtloze probleemsituaties terecht komen. Deze praktijken passen niet in een rijk en beschaafd land als Nederland. Wat is anders de waarde van de beschikbare kennis in onze beschaving?

Aanbevelingen

De Socialistische Partij wil met de bekendmaking van de resultaten van dit onderzoek onder uitkeringsgerechtigden het rapport ter bespreking agenderen in de gemeenteraad.

Hierbij zullen we de volgende aanbevelingen ter besluitvorming voorleggen;

1. Er moet met spoed een eind worden gemaakt aan de wachtlijsten bij het UWV-GAK en voor het aanvragen van een uitkering bij Sociale Zaken, bij de schuldsanering, bij de Sociale Werkvoorziening en voor het aanvragen van bijzondere bijstand (m.n. duurzame goederen zoals een koelkast);

2. Het instellen van een onderzoek met als doel een evaluatie over het functioneren van de cliëntenraad;
3. Het instellen van een onderzoek met als doel:
 - helderheid te verkrijgen over het functioneren van ambtenaren en uitvoeringsorganisaties;
 - helderheid te verkrijgen in de toepassing van de wetgeving en aanwezige bureaucratie;
 - helderheid te verkrijgen in de rol en daadwerkelijke resultaten van de uitvoeringsorganisaties.

Colofon

Samenstelling:

Düzgün Yildirim

Met dank aan:

Thomas van den Berg

Tjitske Siderius

Margriet Twisterling

Edwin Koster

Informatie en fractie-adres:

SP Zwolle

Postbus 90

8000AB Zwolle

telefoon: (038) 421 03 09

email: fractiezwolle@sp.nl

www.zwolle.sp.nl

© 2006, SP Zwolle