

VERSTRIKT

in onbegrijpelijke of onduidelijke procedures en regels?



**RAPPORTAGE
MELDDAGEN 24, 25 EN 26 APRIL 2006
OVER ERVARINGEN MET
UITKERINGSINSTANTIES EN CWI
IN FRIESLAND**



juni 2006

**FSU, Keetwaltje 1 8921 EV Leeuwarden
tel: 058-2139992, e-mail: fsu@fsufriesland.nl**

VERSTRIKT

in procedures bij uitkeringsinstanties!

Het FSU organiseerde op 24, 25 en 26 april 2006 melddagen over ervaringen met onbegrijpelijke en onduidelijke procedures bij uitkeringsinstanties en het CWI. Uitkeringsgerechtigden in Friesland werden via advertenties in huis-aan-huisbladen en ruim verspreide posters opgeroepen om hun ervaringen te melden via de telefoon of de mail.

Aanleiding

De melddagen werden gehouden omdat de 17 spreekuren van het FSU steeds meer stuiten op (communicatie)problemen van uitkeringsgerechtigden in hun contacten met uitkeringsinstanties. Het gaat dan om personen die verstrikt raken in onbegrijpelijke of onduidelijke procedures en regels van instanties als: sociale dienst, het UWV, het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) en de Sociale Verzekerings Bank (SVB). Voorbeelden: ingewikkelde informatie, geen inzicht in hoe de (aan)vraag behandeld wordt, slechte bereikbaarheid van de instanties, termijnen voor afhandeling die ver overschreden worden, foutieve brieven en maatregelen, ongeduldige medewerkers die weinig tijd voor je nemen. Gevolg is dat uitkeringsgerechtigde cliënten niet weten waar ze aan toe zijn, geen grip hebben op de komende stappen en zich vaak niet serieus genomen voelen.

Voor het FSU reden om zo veel mogelijk ervaringen in korte tijd te verzamelen door middel van de melddagen.

Een topje van de ijsberg

Vrijwilligers uit de achterban van het FSU bedienden – na een instructiebijeenkomst – de telefoons. In totaal kwamen 39 meldingen binnen. Geen massale reactie, terwijl het FSU uit de jarenlange praktijk weet dat veel mensen problemen ervaren in hun contacten met de instanties. Het FSU constateert – en doet dat niet als enige belangenbehartiger – dat steeds meer uitkeringsgerechtigden moedeloos zijn geworden en denken dat melding toch geen zin heeft. Eigenlijk zou je kunnen zeggen dat ze een noodlotsgevoel ontwikkelen - “het helpt toch niet” - en acceptatie dat onze samenleving nou eenmaal ingewikkeld en kil in elkaar zit. Misschien is het al zo ver dat bureaucratie als een onveranderbaar gegeven wordt beschouwd. Daar word je niet echt vrolijk van.

UWV koploper

Het UWV was de koploper: 17 ervaringen betroffen deze instantie. De sociale diensten waren tweede met 15 klachten, het CWI derde met 6 meldingen. Verder waren er meldingen over reïntegratiebedrijven (3), Sociale Verzekerings Bank (1), ministerie van VROM (1), gemeente Wvg (1) en een pensioenverzekeraar (1).

De meldingen werden gedaan door 21 mannen en 16 vrouwen, van 2 meldingen via de mail was het geslacht onbekend.

Negenendertig verhalen

De melders vonden het fijn dat ze hun verhaal kwijt konden en begrip en steun kregen. Alle meldingen zijn uitgebreid in dit rapport opgenomen. Het zijn verhalen over voortdurende botsingen tussen de leefwereld van de cliënten en de systeemwereld van de instanties.

Een greep uit de meldingen:

- maanden wachten op uitbetaling van een Ziektewetuitkering (het administratieve systeem bij het UWV werd veranderd), geen enkel bericht en geen voorschot. Gevolg: huurachterstanden, lenen bij familie en vrienden.
- 3 x voor niets met bus gereisd naar CWI: medewerker niet aanwezig, niet afgebeld, zonder gesprek terug naar huis, reiskosten niet vergoed.
- buitenlandse meneer van 65 jaar, geen AOW, daarom aanvraag voor bijstandsuitkering bij CWI, grote schrik: volgens medewerker heeft meneer sollicitatieplicht.
- heffingskorting dubbel toegepast, gevolg: navordering bedrag door belastingdienst. Instanties hebben niets afgestemd en willen onderling ook niets regelen. Cliënten snappen de verwerking van de heffingskorting niet.
- op 6 december 2005 WWB aangevraagd, eind april 2006 nog steeds geen beschikking.
- dossiers blijvend zoek, alle gegevens moeten opnieuw geregistreerd worden.
- bijstandsuitkering gestopt vanwege te veel vermogen. Vermogen is echter opgebouwd door te sparen tijdens de bijstandsuitkering en dat mag niet meegeteld worden.
- cliënt moet met spoed contactpersoon UWV hebben. Gedurende 3 dagen 6 keer gebeld naar Klant Contact Centrum. Lang wachten en daarvoor telefoonkosten betalen. Ondanks afspraken niet teruggebeld.
- Bijstandsgerechtigde is door tijdelijk uitzendwerk niet meer verzekerd voor ziektekosten via de AV Frieso, terwijl de sociale dienst had aangegeven dat hij verzekerd bleef. Gevolg: tot drie keer toe verschillende polissen en rekeningen van de Friesland, vele telefoontjes naar sociale zaken en de verzekeraar.
- Veel brieven van het UWV worden als onvriendelijk en bedreigend ervaren: “ We wijzen u er op dat bij het niet nakomen vaneen strafkorting of stopzetting van de uitkering volgt”.

Geen excuses

Waar de melders zich het meest aan stoorden was de manier waarop ze behandeld en te woord gestaan werden: zonder respect, kleinerend, haastig. Wat vooral pijn deed was dat instanties na erkenning van gemaakte fouten geen excuses aanbieden. De ervaringen laten zien dat de instanties zich vaak niet bezig houden met de gevolgen van hun handelen voor de cliënten. De instanties lijken zich te concentreren op hun eigen werkprocessen, procedures en regeltjes: naar binnen gericht, ondanks het veel gehoorde credo dat de cliënt centraal zou moeten staan.

Rapportage breed verspreid

De meldingen waren anoniem. Als men verder geholpen wilde worden werd na de registratie doorverwezen naar de 17 lokale spreekuren van het FSU. Daar krijgt men persoonlijke steun bij de oplossing van de problemen.

Het FSU heeft de meldingen gebundeld in deze rapportage, aangevuld met voorstellen voor concrete verbeteringen. De rapportage wordt toegestuurd naar de diensten Sociale Zaken van de 31 Friese gemeenten, het Uitvoeringsinstituut Werknemers Verzekeringen UWV, de

Centra voor Werk en Inkomen (CWI), de Sociale Verzekerings Bank (SVB), de Friese gemeenteraden, de cliëntenraden Sociale Zaken, UWV en CWI en de pers en media.

Gegevens naar de Nationale Ombudsman

De Nationale Ombudsman uit Den Haag heeft contact opgenomen met het FSU en gevraagd of men de rapportage kan krijgen. De Ombudsman is benieuwd naar de Friese ervaringen. Kortgeleden heeft hij het jaarverslag 2005 over klachten uitgebracht. De Ombudsman heeft hierbij vooral gewezen op de bureaucratie bij de overheid en instanties, die vooral naar zichzelf en niet naar de burger kijken. Ook bij de Ombudsman is het meest geklaagd over het UWV.

Verbeteringsvoorstellen

Het FSU wil met dit rapport de uitkeringsinstanties en het CWI er op wijzen hoe belemmerend of ontmoedigend hun procedures en regels kunnen zijn voor de cliënten. Het rapport biedt een – bescheiden – bloemlezing van ervaringen die aangeven hoe het niet moet, maar ook aanbevelingen hoe het anders zou kunnen! Het FSU wil daarmee bijdragen aan meer cliëntgericht denken en handelen door de instanties.

AANBEVELINGEN, OFTEWEL “HOE KAN HET OOK ANDERS!”

Clientgerichte verbeteringen

- Ga zorgvuldig om met de privacy van de cliënten. Waarborg die privacy ook door de gespreksruimtes zo in te richten dat cliënten ongestoord en onbeluisterd kunnen praten. Persoonlijke gegevens van cliënten zijn niet bestemd voor derden. Instrueer de medewerkers – zoals die van de balie – dat in open ruimtes geen persoonlijke vragen of opmerkingen thuishoren.
- Stel voor iedere cliënt een casemanager aan die regelmatige contacten met de cliënt onderhoudt. Laat de casemanager niet als een passieve contactpersoon functioneren (“je kunt me altijd bellen”), maar de cliënt actief op de hoogte houden van de voortgang van lopende procedures of trajecten. Casemanager en cliënt kunnen concrete afspraken maken over het ritme van de contacten, bijvoorbeeld om de twee weken. “Wat is er gebeurd, hoe lang duurt het nog, bij welke afdeling of persoon zit het nu”? zijn vragen die hier bij horen. Het biedt de cliënt inzicht en overzicht (en dus houvast) en stimuleert deze om zelf stappen te ondernemen op de momenten dat het wenselijk of nodig is. Het zal de relatie tussen instelling en cliënt coöperatiever en productiever maken!
- De cliënt is de belangrijkste partij en verdient als zodanig gerespecteerd te worden. Uitgangspunt voor de dienstverlening van de instanties zouden de situatie en eigen ideeën van de cliënt moeten zijn. Geef de cliënt in gesprekken ook de ruimte voor die eigen inbreng. Stel vervolgens samen vast in hoeverre de opvattingen van de cliënt reëel en realiseerbaar zijn (geen knollen voor citroenen verkopen!) en hoe deze ondersteund kunnen worden. De rol van de medewerker is daarmee die van de dienstverlener en niet die van de beoordelaar. De rol van de cliënt is die van de mederegisseur. Het gaat tenslotte om zijn of haar eigen toekomst!
- Geef gemaakte fouten toe als organisatie en biedt de cliënt hiervoor excuses aan. Doe dat bij voorkeur in een brief, waarin ook helder wordt aangegeven hoe de fout hersteld wordt.
- Biedt de cliënt een heldere klachtenprocedure. Beperk deze klachtenregeling niet alleen tot een interne aangelegenheid, maar bekijk ook hoe externe middelen een rol kunnen spelen, zoals arbitrage, second-opinion en het inschakelen van de casemanager. Veel klachtenprocedures blijven hangen in een registrerende activiteit, met een vluchtig hoor en wederhoor. Benut de klachtenprocedure om problemen van de cliënt daadwerkelijk op te lossen en als een serieuze kwaliteitstoets voor het eigen beleid. Verstrek iedere cliënt schriftelijk en mondeling – begrijpelijke - informatie over de klachtenprocedure, inclusief de afhandelingstermijn.
- Een cliënt krijgt een sanctie opgelegd als deze zich niet houdt aan regels of termijnen. De cliënt zal omgekeerd ook de uitvoeringsinstelling een sanctie moeten kunnen opleggen. Deze mogelijkheid kan opgenomen worden in een contract tussen instelling en cliënt, waarin de wederzijdse inspanningsverplichtingen en rechten worden

vastgelegd. De cliënt is dan niet afhankelijk van een willekeurige beoordeling, maar kan zich beroepen op de overeenkomst. Een “in gebreke stelling” zal de cliënt een schadevergoeding moeten opleveren, gebaseerd op een dagtarief. In de Tweede Kamer is overigens een initiatiefvoorstel ingediend om een vergelijkbare regeling in te gaan voeren.

Verbeteringen in de werkwijze

- Stel een aparte ‘troubleshooter’ of ombudsman aan in de organisatie: een vaste cliëntcontactpersoon die de bevoegdheden en middelen heeft om slagvaardig procedureproblemen van cliënten aan te pakken. Geef extra aandacht aan cliënten die regelmatig aan de bel trekken met terugkerende problemen.
- Als de instantie niet in staat is om het recht op een aangevraagde uitkering tijdig vast te stellen dan zal een voorschot verstrekt moeten worden. Dat behoort ook te gebeuren als een cliënt een maand geen inkomen heeft verkregen en in afwachting is van een toe te kennen uitkering. Voorkomen kan worden dat de cliënt tussen wal en schip valt door de administratieve procedures en langere tijd geen inkomen heeft. De betreffende instantie is verantwoordelijk voor het verstrekken van het voorschot en verwijst niet naar een andere uitkeringsinstelling. Een eventueel ten onrechte verstrekt voorschot op de aangevraagde uitkering kan later met de andere uitkeringsinstelling of met de cliënt verrekend worden. Benut de praktijk van lopende pilots bij de Sociale Verzekerings Bank (SVB), waar aanvullende bijstand eerst betaald wordt door de SVB en later verrekend wordt met de gemeente.
- Informeer de cliënt schriftelijk – op grond van een intern ‘piep’ systeem – als sprake is van vertraging van de procedure of afhandeling (zoals beantwoording van brieven of het uitblijven van een beslissing). Geef ook aan wanneer de reactie of beslissing wel te verwachten is. Investeren in deze administratieve handeling en in de portokosten betaalt zichzelf dubbel en dwars terug! Het voorkomt vaak tijd- en geldroevende acties zoals opvang van kwade cliënten, klachten- en bezwaarprocedures en extra verklarende brieven. Bovenal getuigt het van correctheid en zorgvuldigheid en de wil om de relatie met de cliënt goed te houden.
- Gebruik een call-centre, helpdesk of Klant Contact Centrum (KCC) alleen voor beantwoording van enkelvoudige en eenvoudige vragen. Het behoort vooral een laagdrempelige voorziening te zijn die cliënten snel en accuraat kan helpen en niet een filter die in de praktijk functioneert als een afweersysteem. Voor meervoudige en ingewikkelde vragen en problemen moeten cliënten rechtstreeks terecht kunnen bij de betrokken medewerker.
- Laat de gesprekskosten voor het bellen met medewerkers pas ingaan als er daadwerkelijk verbinding voor een gesprek is, dus exclusief wachttijden en (door-)kiesprocedures.
- Als afgesproken wordt dat de cliënt teruggebeld zal worden door een medewerker dan behoort deze afspraak door de organisatie bewaakt te worden. Regel een interne check om te controleren of de cliënt – binnen 24 uur - al teruggebeld is. Laat deze check niet

– alleen - afhangen van individueel initiatief van medewerkers, maar maak het onderdeel van het werksysteem.

- Geef medewerkers op regiokantoren van het UWV de mogelijkheid om meer eigen redactie te voeren over brieven die naar cliënten verstuurd worden. Standaard-teksten zijn efficiënt voor de organisatie, maar blijken vaak cliëntonvriendelijk uit te werken. Uitgangspunt behoort te zijn dat brieven een heldere, begrijpelijke boodschap aan de cliënt verstrekken en niet dat ze vooral de juridische toets moeten doorstaan. Formuleer zorgvuldig en met begrip voor effecten van een mededeling: een cliënt informeren over mogelijke sancties kan ook zonder dat de cliënt direct een dreiging in het vooruitzicht gesteld krijgt!
- Ga als opdrachtgever de ingekochte diensten van de reïntegratiebedrijven regelmatig toetsen en doe dat niet alleen aan het eind van het traject. De casemanager zou daartoe vaker contact kunnen opnemen met de cliënt en vragen naar de bevindingen (tussenevaluatie). Dat geldt zeker bij de overstap naar een volgend onderdeel van het traject. Kijk extra kritisch naar de groepsgerichte activiteiten, zoals sollicitatie-trainingen. In hoeverre sluit dit vaak algemene (en relatief goedkopere) aanbod aan op de individuele mogelijkheden en behoeften van de cliënt?
- Gemeenten, CWI en UWV behoren in hun Ketenoverleg onderlinge afstemming en samenwerking te regelen, maar de verschillende competenties en belangen van de organisaties staan daadkrachtige resultaten vaak in de weg. Neem ook in het ketenoverleg de positie van de cliënt echt als uitgangspunt. Dan moet het mogelijk zijn om concrete afspraken te maken over een afgestemde of integrale aanpak. Doe dat zeker als sprake is van samenloop van uitkeringen, mogelijk recht op aanvullende inkomensvoorzieningen en kwijtschelding van heffingen, gegevensuitwisseling, doorverwijzing, bevoorschotting van uitkeringen en fiscale verrekeningen.
- Sluit het contact met de cliënt af met een korte evaluatie, die standaard wordt gehanteerd en niet wordt overgelaten aan een individueel initiatief van de medewerker. Denk aan een kort vragenlijstje (A-4tje), dat anoniem opgestuurd kan worden aan een antwoordnummer van de instelling. Benut de evaluaties om de eigen dienstverlening en proceduregang structureel en regelmatig te toetsen. Het is een effectievere kwaliteitsmeting dan de incidentele klanttevredenheidsonderzoeken!

DE MELDINGEN: 39 verhalen.

HET UWV

Maanden zonder uitkering

1. Vrouw is sinds oktober 2005 ziek. Op 31 december 2005 eindigt het tijdelijk dienstverband. Omdat de vrouw weet dat ze dan werkloos wordt meldt ze zich begin december bij het CWI. Het CWI wil haar niet inschrijven en stuurt haar weer naar huis met de mededeling om begin januari maar terug te komen. De werkgever heeft de vrouw begin december bij het UWV gemeld voor de ziektewet (de werkgever heeft geen loondoorbetalingsverplichting). De vrouw is in januari 2006 na beëindiging van het dienstverband nog steeds ziek en wacht op toekenning van de ziektewetuitkering. In januari geen uitkering. In februari nog steeds niet. Verschillende keren belt ze naar het Klant Contact Centrum van het UWV: “Wacht u het onderzoek rustig af”. Op haar vraag waar ze ondertussen van rond moet komen is het antwoord “Daar kunnen wij ook niets aan doen”. Ze maakt een afspraak met een medewerker van de afdeling Ziektewet in Leeuwarden. Na drie kwartier wachten informeert ze naar haar afspraak. Men weet van niets, mevrouw heeft het vast niet goed begrepen, maar weer naar huis. Eind maart nog steeds geen uitkering. De vrouw heeft geleend bij familie, de huur van februari en maart is niet betaald. Ten einde raad schakelt ze een FSU-spreekuur in. Na enkele dagen intensief contact met het UWV en een ingediende klacht wordt een voorschot toegezegd. Het bedrag staat na een week op de bankrekening. De werkgever heeft ondertussen na oktober 2005 tot drie keer toe de reïntegratierapportage en werknemersgegevens toe moeten sturen naar het UWV. Dat ging gepaard met dreigementen van het UWV dat de werkgever wegens het niet tijdig toesturen van de stukken het loon na december 2005 door zou moeten doorbetalen. De directie Ziektewet reageert op de klacht van de vrouw en een boze brief van de werkgever met excuses. “Dit had niet mogen gebeuren”. Oorzaak: de overgang naar een nieuw administratief systeem.

Weinig coaching

2. Man heeft gewerkt als keurmeester en is werkloos geworden. Hij wil als zelfstandige aan de slag en heeft daarvoor een plan gemaakt. Hij krijgt te maken met een reïntegratiecoach van het UWV. De coach is helaas moeilijk bereikbaar: 9 van de 10 keer bellen is hij niet aanwezig. Enkele afspraken voor een gesprek gaan niet door. De man heeft zelf concreet uitgewerkte ideeën, die de coach echter in de rapportage als plannen van het UWV oppert. De man ervaart de coach als arrogant, de relatie is slecht.. Zijn verzoek om van reïntegratiecoach te veranderen wordt afgewezen. Pas als hij over de coach een klacht heeft ingediend wordt zijn verzoek ingewilligd.

Inkomensproblemen? Sterkte

3. Meneer heeft gedeeltelijke WW en WAO en gedeeltelijk werk voor 24 uur. Hij krijgt gemiddeld totaal € 1085,- per maand. Hij raakt het werk kwijt en vraagt aanvullende WW aan. Ruim twee maanden na de aanvraag krijgt meneer die aanvulling eindelijk toegekend en uitgekeerd. De echtgenote werkt als alfahulp, samen hebben zij € 1350,-. Ze komen niet in aanmerking voor huursubsidie en krijgen per maand €10,- zorgtoeslag. Vervoerskosten van hun zoon naar speciaal onderwijs moeten ze zelf betalen. Ze zijn in de schulden beland en

hebben nu te maken met incassobureaus. Het UWV verwijst voor de ontstane problemen door naar de gemeente.

Geen eigen keuze

4. Werkloze man moet een reïntegratiebureau uitzoeken van het UWV. Hij heeft de -verplichte - keuze uit 2 bureau's. Er is geen informatie over de betreffende bureau's beschikbaar en de medewerkster van het UWV weet er ook niets over te vertellen. De man moet desondanks direct kiezen uit deze 2 reïntegratiebedrijven, zonder te kunnen beoordelen wat de bedrijven te bieden hebben. Een keuze voor eventuele andere bedrijven is niet aan de orde, aldus de medewerkster.

Onbeantwoord

5. Een cliënt ontvangt van het UWV een WW-specificatie. Onduidelijk is of het bedrag inclusief vakantiegeld is. De cliënt belt met deze eenvoudige vraag naar het UWV. Hij belandt na een lange wachttijd bij iemand van het Klant Contact Centrum. De vraag kan niet beantwoord worden. Meneer zal teruggebeld worden, maar wacht na een maand nog steeds op een reactie van het UWV.

Momentopname met grote gevolgen

6. De bedrijfsarts van Arbo-Unie en de huisarts hebben een andere mening over de psychische problemen van meneer dan de verzekeringsarts van het UWV. De verzekeringsarts legt het oordeel van beide artsen naast zich neer en wil ook geen gegevens opvragen, ondanks het uitdrukkelijke verzoek van de cliënt. De man wordt door de UWV-arts gedeeltelijk goedgekeurd. Hij snapt er niks van dat dit in een paar minuten geconstateerd kan worden zonder enig medisch onderzoek en zonder actuele gegevens van de andere artsen.

Daarnaast heeft de man te veel Ziektewetuitkering ontvangen. Het UWV vordert een bedrag van bruto € 5.021,78 terug. Op het overzicht van de ZW-uitkering stond na deze aankondiging alleen vermeld: "Over de aflossing ontvangt u nog bericht van ons". Nader bericht is echter niet gekomen, enige uitleg ontbreekt, zodat de man volstrekt niet weet waar hij aan toe is.

Weinig begrip en lang wachten

7. In verband met ziekte en het overlijden van zijn vader is een cliënt niet verschenen bij de verzekeringsarts voor een herbeoordeling door het UWV. Door de consternatie heeft hij niet afgebeld. Het UWV kort de volgende maand de WAO-uitkering omdat hij volgens het UWV 2x niet is verschenen op een afspraak. Hij is echter maar 1x uitgenodigd, een tweede oproep heeft hij niet gekregen. De man heeft een brief verstuurd met zijn verweer maar hierop is – na 2 maanden - niet gereageerd. De korting is toegepast.

De man is in bezwaar gegaan tegen de uitslag van zijn herkeuring. Hij heeft het bezwaar midden november 2005 als aangetekende brief verstuurd naar het UWV en krijgt als antwoord op 20 december 2005: "er komt een hoorzitting". Op 3 maart 2006 krijgt hij van het UWV een brief dat het bezwaarschrift te laat is ingediend en niet behandeld wordt.

De start van zijn reïntegratietraject duurt inmiddels al 2 jaar. Meneer had een intakegesprek bij reïntegratiebedrijf S. De begeleidster was zwanger en het dossier zou worden overgedragen aan een collega. Een hele tijd was er geen actie, tot meneer contact opnam. Toen bleek dat het dossier weg was. Het contact met het bedrijf werd beëindigd. Hij heeft vaak getelefoneerd met het UWV maar kreeg steeds het antwoord "door drukte even geen

kans gezien om actie te ondernemen". Op 25 april 2004 volgde een telefoontje van het UWV dat er een nieuwe afspraak is gemaakt voor een nieuwe intake. Hij wacht dit af.....

Een voorschot na vier maanden en een afgekeurde baan

8. Na de herkeuring van de WAO word ik volledig goedgekeurd. Mijn WAO-uitkering wordt stopgezet. Op advies van het UWV meld ik mij bij het CWI en vraag een WW-uitkering aan. Ik heb echter op dat moment nog een "slapend" dienstverband bij mijn werkgever. De werkgever geeft aan dat de functie die ik enkele jaren geleden uitvoerde, zodanig is veranderd dat er geen plaats meer voor mij is. We hebben diverse gesprekken gevoerd, maar terugkeer zat er niet meer in. Ik heb me steeds beschikbaar gehouden voor werk bij de eigen werkgever. Volgens het UWV heeft de werkgever een doorbetalingsverplichting. Er volgt een onderzoek door het UWV dat liefst 4 maanden duurt. Al deze tijd heb ik geen enkel inkomen en moet ik lenen bij familie en vrienden. De werkgever vindt dat hij heeft voldaan aan de doorbetalingsverplichting. Het UWV blijft maar reageren dat er nog steeds een onderzoek plaatsvindt. Pas als ik na 4 maanden heel boos en verdrietig het UWV meld dat het zo niet langer kan ontvang ik een bericht dat het UWV een voorschot zal uitbetalen.

Inmiddels is het arbeidscontract door de kantonrechter ontbonden. Gelukkig vind ik een administratieve baan voor 15 uur in de week. Ik meld dit enthousiast bij het UWV. Het UWV geeft echter aan dat ik deze baan niet mag accepteren: ik mag het eerste half jaar alleen maar een baan aannemen op gelijkwaardig niveau van de vorige baan. Deze functie is van een te laag niveau en voor te weinig uren. Omdat ik nog steeds geen uitkering krijg van het UWV neem ik de baan aan, zo heb ik toch een klein inkomen. De banen liggen nu eenmaal niet voor het oprapen voor een vrouw van 42 met lichamelijke en geestelijke problemen en weduwe met een dochtertje van 2,5.

Tot mijn grote verbazing word ik echter gestraft voor het vinden van deze baan omdat ik minder uurloon ontvang. Ik vraag het UWV om uit te rekenen wat dit voor mij in gaat houden. Volgens de berekening van het UWV zal mijn uitkering circa 1100 euro bruto per maand zijn. De verdiensten van de baan - circa 500 euro bruto voor de 15 uren - zal worden verrekend. Door een verschil in de inhoudingen en door onvergoede reiskosten en kinderopvang gaat de baan mij bovendien circa 200 euro netto per maand extra kosten. Op een inkomen van boven de 1400 euro bruto zou dit geen probleem zijn. Maar nu kom ik door het vinden van een baan onder bijstandsniveau uit.

Dat is nog niet alles. Het UWV dreigt met het niet toekennen van de WW omdat ik eerder een baan zou hebben afgewezen. Deze baan is echter niet door mij afgewezen: ik heb contact gehad met de betreffende werkgever, een uitzendbureau, en de baan bleek per direct te zijn. Dit was in de periode dat ik nog gesprekken met mijn werkgever voerde over terugkeer en ik me beschikbaar moest houden voor mijn eigen werk. In overleg met het uitzendbureau zijn mijn gegevens in "file" geplaatst. Het UWV blijft echter van mening dat de baan hierdoor door mij is afgewezen. Ik ben in afwachting van de verdere stappen van het UWV.

Eigen schuld, dikke bult

9. Meneer kreeg een gedeeltelijke WAO-uitkering en werkte 5 uur. In 2001 (hij was toen van 35 tot 45% afgekeurd) is hem tijdens een gesprek met zijn werkgever en het UWV gevraagd of hij voor weggevallen werkuren WW wilde aanvragen. Hij heeft dit niet goed begrepen en ging er van uit dat het loon doorbetaald zou worden. Hij kreeg naast de WAO-uitkering loon voor die 5 uren. Na een herkeuring in oktober 2005 wordt hij afgeschat naar 0 tot 15% en krijgt op grond daarvan helemaal geen WAO-uitkering meer. Maar meneer krijgt ook geen WW. Sindsdien zit meneer gedeeltelijk in de ziektewet, toch nog een uitkering.

Actuele gegevens geweigerd

10. Een man wordt herkeurd voor de WAO. De verzekeringsarts van het UWV wil – ondanks het uitdrukkelijke verzoek van de cliënt - niet de recente gegevens van de behandelend specialist opvragen, terwijl de gegevens in het dossier van 6 jaar terug dateren. Meneer vraagt zich af hoe de arts in een momentopname zonder actuele gegevens een oordeel kan vellen. Meneer vraagt om een gespreksbevestiging en baseert zich hierbij op een afspraak van het UWV met het FSU, te lezen in een meegestuurde folder van het FSU. De arts weigert om een bevestiging mee te geven. Cliënt krijgt later het verslag van het gesprek en de medische beoordeling toegestuurd. Hij vindt het een zeer selectief verslag, er ontbreken allerlei gegevens, die hij tijdens het gesprek wel verteld heeft.

Steeds weer hetzelfde verhaal

11. Mevrouw begrijpt er niets van dat ze op 19 januari 2005 een brief heeft ontvangen met daarin het bericht dat haar WAO-uitkering (80 tot 100%) ongewijzigd is en ze op 27 juli 2005 na de eenmalige herkeuring helemaal goedgekeurd wordt. Ze is vervolgens in de WW terechtgekomen. Omdat ze er andere lichamelijke klachten bij heeft gekregen heeft ze nu een ziekte-uitkering. Ze wordt moe van het steeds weer opnieuw moeten vertellen van haar verhaal. Dit staat toch in haar dossier bij het UWV! En ze heeft een uur moeten wachten bij een bezoek aan de Ziekte-arts, terwijl ze vanwege haar suikerziekte al had moeten eten, maar dit niet wilde doen voor het geval de arts kwam.

Moe gestreden

12. Meneer kreeg in februari 2001 een gedeeltelijke WAO-uitkering toegekend (afgekeurd voor 37,6%). Hij heeft bezwaar aangetekend. Dit is afgewezen, maar had geen onmiddellijke gevolgen voor zijn uitkering omdat het bezwaar 5 maanden te laat werd behandeld. Na een herkeuring is de WAO in maart 2002 beëindigd. Meneer is weer in bezwaar gegaan. Het UWV zag geen reden om een specialist in te schakelen die geen binding heeft met het UWV. Het bezwaar werd afgewezen. Vervolgens is hij in beroep gegaan en heeft dit onderbouwd met de uitkomsten van een contra-expertise en de verklaring van zijn psychotherapeut. Tevens heeft hij erop gewezen dat het UWV de rechtbank niet alle informatie heeft verstrekt. Het beroep werd echter ongegrond verklaard. Hij heeft afgezien van hoger beroep, want dit duurt circa twee jaar en hij was uitgevochten.

Meneer vroeg ondertussen een WW-uitkering aan. Hij heeft niet gesolliciteerd, want hij was naar zijn mening nog arbeidsongeschikt en de beroepsprocedure inzake de WAO liep nog. Hij was er tevens van uit gegaan dat het tegen hem zou worden gebruikt in de beroepsprocedure, als hij zich beschikbaar had gesteld voor arbeid. Via het Klant Contact Centrum van het UWV hoorde hij dat zijn aanvraag voor WW terzijde was gelegd, omdat hij had aangegeven arbeidsongeschikt te zijn. Hij moest maar bijstand aanvragen. Mocht hij de beroepsprocedure verliezen, dan zou hij met terugwerkende kracht WW kunnen krijgen. Hij kreeg deze informatie, ondanks zijn verzoek, niet op papier. Twee maanden te laat kreeg hij een officiële afwijzing van de WW-aanvraag, omdat hij een arbeidsongeschiktheidsuitkering zou ontvangen. Dat klopte niet, de WAO-uitkering was gestopt en meneer had tijdelijk een bijstandsuitkering. De beroepszaak liep op dat moment nog.

Na een negatieve beslissing m.b.t. de WAO door de rechter heeft meneer opnieuw WW aangevraagd na telefonisch overleg tussen een CNV jurist en een medewerker van het UWV. De aanvraag is gedaan via de verkorte procedure. Telefonisch werd gezegd dat hij WW zou krijgen, maar later hoorde hij dat dit niet zo was, omdat hij zich niet beschikbaar zou hebben gesteld voor arbeid. Hij had echter al gesolliciteerd na de negatieve uitspraak over de WAO

en hij had een reïntegratietraject aangevraagd. De aanvraag voor WW wordt opnieuw afgewezen, omdat hij niet 26 weken uit 39 weken had gewerkt. Hij had vanaf het begin moeten solliciteren. Meneer heeft tenslotte een beroep gedaan op de Nationale Ombudsman. Het duurde circa 4 maanden voor het een en ander gecorrigeerd werd na interventie van de Nationale Ombudsman.

Van het kastje naar de muur

13. Man die een tijdelijke reïntegratieuitkering (TRI) van het UWV ontvangt wil graag verlenging van deze uitkering in verband met scholing. Hij belt hierover met het Klant Contact Centrum. Hier weten ze alleen te vertellen dat de uitkering maximaal 6 maanden duurt. Hij moet maar een verzoek voor verlenging van de uitkering aanvragen bij het UWV in Leeuwarden. De aanvraag wordt ingediend. Omdat reactie uitblijft neemt meneer contact op met het kantoor. Het blijkt dat de aanvraag al doorgestuurd is naar UWV-Dordrecht. Deze vestiging regelt de TRI-uitkeringen. Kantoor Dordrecht bericht vervolgens echter dat meneer de aanvraag bij zijn contactpersoon in Leeuwarden in moet dienen. De contactpersoon weet alleen te vertellen dat de TRI-uitkering 6 maand duurt, verlenging zal wel niet mogelijk zijn. Maar zekerheid is er niet. Afsproken wordt dat meneer binnen 2 weken wordt teruggebeld. Er zijn inmiddels 3 weken voorbij. Meneer zal zelf weer moeten bellen, maar heeft het wel zin?

Rompslomp

14. Mevrouw vraagt op 27 maart 2006 een WW-uitkering aan. Op 3 april krijgt zij van het UWV een verzoekbriefje om een werkgeversverklaring toe te sturen. Ze heeft echter bij 3 werkgevers gewerkt, ze stuurt dus meerdere verklaringen toe. Vervolgens wordt bij haar via verschillende brieven informatie opgevraagd over de werksituaties. De ingevulde gegevens op het aanvraagformulier zijn blijkbaar niet voldoende. Gevolg is dat de uitkeringsaanvraag fikse vertraging oploopt omdat gegevens incompleet zijn. Mevrouw is niet gewezen op het recht op een voorschot.

UWV en Pensioenverzekeraar

De aanhouder wint?

15. Sinds 1 juni 2005 is meneer onvrijwillig werkeloos. Hij heeft bij het UWV een WW-uitkering aangevraagd en gekregen. Op 27 december 2005 krijgt hij een brief van de Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering dat hij is afgewezen voor de FVP-pensioenbijdrage. Hij belt de Stichting op met de vraag waarom hij afgewezen is en dat de reden zoals die in de brief vermeld is hem niet duidelijk is. Er wordt hem gezegd dat hij afgewezen is omdat hij al pensioen krijgt. Hij maakt duidelijk dat dit helemaal niet klopt, waarop de medewerker hem zegt de aanvraag maar opnieuw te doen. De man belt vervolgens zijn pensioenverzekeraar. Volgens zijn polis is dat de BEON, maar de telefoon wordt aangenomen met "Interpolis". Hij vraagt: "Geen Beon?". "Ja", reageert de medewerker, "maar we heten nu Interpolis." De man heeft over deze verandering nooit een bericht van gekregen en het laatste afschrift van BEON was van 2003. Hij meldt dat hij afgewezen is bij de FVP en dat daar gezegd wordt dat hij al pensioen krijgt. De medewerker vertelt hem dat hij per 1 juni 2005 recht had op prepensioen. Dat had hij aan kunnen vragen, hij mocht er bij werken. Het bedrag dat er nu staat blijft zo en groeit niet meer aan. Hij vraagt de medewerker voor hem alles op papier te zetten en hem toe te sturen. Dat wordt toegezegd. Na 3 weken niets gehoord te hebben, belt hij op. Het duurde nog wel 4 weken wordt hem gezegd. Nog eens mailen en bellen en eindelijk na een maand heeft hij de papieren thuis.

Op 27 maart 2006 begint hij te bellen met het UWV en na 3 dagen heeft hij eindelijk contact met zijn contactpersoon. Deze vertelt hem dat hij een brief had ontvangen van zijn pensioenbeheerder, dat hij per 1 juni 2005 recht had op pensioen en dat het om fiscaalwettelijke voorschriften niet mogelijk was dit langer uit te stellen. Hij moest maar kopieën maken en een paar dagen later samen met het werkbriefje opsturen. Er is haast bij, want de aanvraagprocedure duurt circa 3 maanden. Meneer stuurt de stukken direct toe. Na 3 weken niets gehoord te hebben, belt hij weer met het UWV over hoe dat zit met zijn pensioenpapieren en hij vraagt ook waar zijn uitkering blijft. Zijn uitkering is gestopt, wordt gezegd, omdat hij al pensioen krijgt en hierover nog teruggebeld zal worden. Het duurt weer drie dagen voordat hij contact heeft met de persoon die hij hebben moet. Intussen krijgt hij wel een brief waarin staat dat de uitkering direct gestopt is. Op 21 april belt de UWV-medewerker dat hij helaas een fout pensioenbedrag ingevoerd heeft. In plaats van per maand had hij het per week ingevoerd. Verder wordt er gezegd dat er hierdoor nog een kleine uitkering overblijft en dat deze uitbetaald wordt. De al verkregen uitkering moet hij terugbetalen, terwijl hij nog geen pensioenuitkering binnen heeft gekregen.

CWI, UWV en Reïntegratiebedrijf

Voor niets?

16. Meneer werkt 20 uur en krijgt daarnaast WW tot 15 mei 2006. Hij is 3 x voor niets bij het CWI voor een reïntegratiegesprek gekomen. Er werd niet afgebeld. Vervolgens moest hij naar een andere CWI-vestiging. Hij zou hiervoor reiskostenvergoeding krijgen maar heeft hier vervolgens niets meer over gehoord. De CWI-medewerker vertelde hem dat hij in het kader van een reïntegratietraject een certificaat voor heftruckchauffeur kon behalen. Vervolgens had meneer een gesprek met een mevrouw van het CWI. Deze medewerkster zei echter dat hij eerst een baan moest gaan zoeken en dan het certificaat kon gaan halen. De volgorde verbaasde hem zeer, een opleiding moet toch juist je kansen op een baan vergroten? Meneer werd daarna teruggebeld door een zogenaamd afsprakenbureau van het UWV uit Hengelo! Het bleek echter om een andere cliënt te gaan, het bureau had de gegevens verwisseld. Vervolgens heeft meneer niets meer van het UWV gehoord.

Reïntegratiebedrijf en UWV

Bijna gedumpt

17. Een man krijgt een bedrijfsongeval. De werkgever zegt geen aangepaste werkplek voor hem te hebben. Het UWV onderzoekt dat niet, dus de werkgever kan z'n gang gaan. De werkgever schakelt vervolgens een reïntegratiebureau in voor een baan bij een ander bedrijf. Het reïntegratiebureau R. begeleidt hem een aantal maanden maar er volgt geen andere baan. Het contact wordt beëindigd zonder resultaat. Dat wordt dus WW is de conclusie. De man voelt zich in de steek gelaten door het UWV. Zijn echtgenote laat het er niet bij zitten en vindt zelf een reïntegratiebedrijf. Via dit bedrijf lukt het om een nieuwe baan te krijgen. Zonder ingrijpen van de echtgenote was er niets meer gebeurd.

Sociale Dienst

Lastige vraag? Lang wachten

18. Een medewerker van de sociale dienst van S. kan mevrouw niet duidelijk maken hoe de dienst aan de hoogte van het bedrag op de jaaropgave komt. Mevrouw heeft naast haar WWB uitkering ook alimentatie. Is dat bedrag verrekend en welke gevolgen heeft dat voor de heffingskortingen? Vragen om zo'n toelichting zijn ze blijkbaar niet gewend bij de dienst. Ook een andere medewerker weet het antwoord niet. Het wordt onderzocht, zo wordt beloofd. Mevrouw wacht na twee maanden nog steeds op een reactie.

Terugvordering

19. Mevrouw kreeg enkele jaren heffingskorting op haar WWB-uitkering. Na onderzoek door de belastingdienst is gebleken dat zij er echter geen recht op had om zoveel korting te krijgen. De belastingdienst wil € 3200,- terugvorderen via de sociale dienst. Mevrouw wordt nu door de sociale dienst - zonder enige vooraankondiging of informatie - € 200,- gekort per maand. Zij heeft wel 7 brieven verstuurd aan de sociale dienst met de vraag waarom ze wordt gekort, maar heeft geen reactie ontvangen van de gemeente.

Heen en weer

20. Alleenstaande mevrouw werkt bij de Thuiszorg, raakt ziek en krijgt nu € 350,- loon doorbetaald, maar voor minder uren dan ze gemiddeld werkte. Zij vraagt bijstand aan omdat ze ver beneden het minimum zit. De gemeente weigert echter een bijstandsuitkering toe te kennen en verwijst terug naar de werkgever voor ophoging van het loon: daar ligt het probleem. Ze moet het vervolgens enkele maanden met die € 350,- doen, omdat Thuiszorg ophoging van loon weigert en weer verwijst naar de sociale dienst. Thuiszorg laat mevrouw weten dat ze haar willen ontslaan.

Waarzeggen?

21. Een bijstandsgerechtigde moet van de sociale dienst O. het rechtmatigheidsonderzoek-formulier (ROFje) voor 19 april 2006 inleveren. Ze moet de gegevens over de periode 1 april tot en met 30 april invullen. Doet ze dat niet dan kan er een sanctie volgen, zo wordt standaard aangegeven. Hoe kan ze naar waarheid de dagen na 19 april voorspellen?

Op het verkeerde been

22. Mevrouw is ontevreden over de informatievoorziening van de sociale dienst in H. Ze heeft in 2005 pas gehoord dat zij in 2004 recht had op een langdurigheidstoelage, de dienst heeft haar hier niet eerder op gewezen. Een tweede punt: haar casemanager had gezegd dat zij de alleenstaande ouderkorting mocht houden en dat die niet verrekend zou worden met de uitkering. Dit bleek echter alleen het geval te zijn in de gemeente waar de casemanager vandaan kwam, maar niet in de gemeente H. Over de verkeerde informatie heeft de dienst een excuusbrief gestuurd.

Intimidatie

23. Mevrouw vraagt een bijstandsuitkering aan en moet bankafschriften aan de sociale dienst in H. laten zien. Ze maakt de uitgaven op de bankafschriften wit, want zij vindt dat de dienst alleen de inkomsten hoeft te weten. De medewerker van de dienst reageert kwaad dat ze

verplicht is om alle bankafschriften te laten zien en dat ze anders geen uitkering krijgt. De beduusde mevrouw belt met het ministerie van Sociale Zaken die haar gelijk geeft: de dienst hoeft alleen de inkomsten te weten.

Werken afgestraft

24. Mevrouw heeft ruim 5 jaar een bijstandsuitkering van de sociale dienst. Ze werkt sinds 2003 20 uur per week. Haar salaris wordt aangevuld door de sociale dienst tot het wettelijk minimum. Zij heeft een verzoek ingediend om langdurigheidstoelage te kunnen ontvangen. Reactie van de dienst is dat dit wettelijk niet is toegestaan omdat mevrouw heeft gewerkt. Dat ze al die jaren op het minimum heeft gezeten doet er niet toe. Mevrouw gaat een kopie van de beschikking aan staatssecretaris Van Hoof sturen, omdat zij van mening is dat deze wetgeving onrechtvaardig is en moet worden gewijzigd.

Duurt wel lang

25. Meneer heeft op 6 december 2005 bijzondere bijstand aangevraagd bij de sociale dienst in B. Tot nu toe - derde week van april 2006 - heeft hij nog steeds geen beschikking ontvangen. Meneer heeft verschillende keren gebeld maar men wist hem niks anders te vertellen dan “wacht u maar af”. Er zou worden teruggebeld, maar dit is niet gebeurd.

Dubbel gestraft

26. Man met WWB-uitkering loopt zijn langdurigheidstoelage (hij heeft gedurende 5 jaar onafgebroken een bijstandsuitkering gehad) mis, omdat hij in 2003 een periode te weinig zou hebben gesolliciteerd. Er is toen enkele weken een strafkorting toegepast. In de informatie over de langdurigheidstoelage is meneer deze voorwaarde niet tegen gekomen. Hij wordt dus na jaren dubbel gestraft voor de periode waarin hij te weinig gesolliciteerd heeft.

Wie neemt verantwoordelijkheid?

27. Cliënt heeft in 2003 en 2004 neveninkomsten gehad naast de bijstandsuitkering. De cliënt krijgt hierover een belastingaanslag inkomstenbelasting. Hij vraagt de gemeente B. in een brief om opheldering, want de inkomsten zijn al verrekend met de uitkering. De gemeente heeft de gegevens aan de belastingdienst verstrekt, dus de gemeente hoort het probleem dan ook op te lossen. Er komt maar geen reactie van de gemeente. Na verschillende telefoontjes heeft de gemeente nu toegezegd om de brief “in behandeling te nemen”.

Sparen afgestraft

28. De sociale dienst van de gemeente A. trekt de bijstandsuitkering in van een mevrouw, omdat zij boven de vermogengrens zit. Het geld heeft zij echter gespaard van haar WWB-uitkering en ze heeft in een brochure van de gemeente gelezen dat dit spaargeld buiten beschouwing moet blijven. De vrouw vraagt de dienst dan ook om een verklaring en krijgt te horen:

“Het vermogen wordt bij de aanvraag van de bijstandsuitkering vastgesteld. Alles wat er daarna bijkomt wordt weer bij dit bedrag opgeteld, ook als u dit oorspronkelijke bedrag al geheel of gedeeltelijk hebt besteed”. De vrouw gaat met steun van belangenbehartigers aan de slag om dit recht te zetten.

Ontmoedigd

29. De sociale dienst van S. heeft tot drie maal toe het belastingpapier van een mevrouw verkeerd ingevuld. Bij de derde keer reageerde de medewerker van de dienst dat mevrouw moest ophouden met haar gezeur, ze konden niet bezig blijven. Uiteindelijk is alles toch nog

goed gekomen. Maar mevrouw durft de volgende keer de sociale dienst niet meer om hulp te vragen bij het invullen.

Bejegening maakt nog zieker

30. Mevrouw zit in de bijstand en heeft sinds tien jaar reuma. Sinds de invoering van de WWB voelt ze zich nog zieker, omdat ze bij herhaling haar reumaklachten moet voorleggen aan de GGD-arts. Ze voelt zich niet serieus genomen. Als ze een afspraak wil verzetten wegens ziekte, wordt er bedreigd met: “Dit kan gevolgen hebben voor uw uitkering, weet u wel hoe duur dit is?” Ettelijke keren heeft ze aangegeven een volgende keer wegens ochtendstijfheid graag een afspraak aan het eind van de ochtend te willen plannen. De GGD-arts reageert echter: “Nee, daar kunnen we niet aan beginnen, want dan willen ze dat allemaal.” De baliemedewerkster maakt het nog bonter: die wordt boos en zegt doodleuk dat zij zelf ’s morgens al om 8 uur moet beginnen. Mevrouw moet elke keer praten als brugman om in het rustplan te mogen blijven. Elke 5 maanden begint het hele liedje weer opnieuw. De GGD-arts heeft na haar laatste bezoek, achter haar rug om, aan de sociale dienst het advies gegeven dat zij in aanmerking komt voor 10 uur verplicht vrijwilligerswerk in de week! Dit wordt haar vervolgens door de dienst telefonisch medegedeeld, ze heeft dus niks zwart op wit. Verplicht vrijwilligerswerk mag volgens de richtlijnen alleen ingezet worden als instrument voor toeleiding naar de reguliere arbeidsmarkt, zo weet mevrouw. Dit is voor haar, gezien haar reuma, niet van toepassing. Mevrouw trekt dit niet: geen werkgever zit op haar te wachten.

Foutje, bedankt?

31. Een man heeft gewerkt via een uitzendbureau vanaf medio oktober tot en met 23 december 2005. De inkomsten zijn verrekend met de bijstand. De sociale dienst heeft hem – na een ongeruste vraag van zijn kant - verzekerd dat hij gewoon in aanmerking komt voor het nieuwe Frieso pakket, de collectieve ziektekostenverzekering bij De Friesland. Er zou niets veranderd worden. Hij ontvangt in december een formulier om komend jaar ook verzekerd te zijn via datzelfde pakket. Meneer verneemt een tijd niets meer en belt met De Friesland. Deze laat hem weten dat de sociale dienst opdracht heeft gegeven om hem te verwijderen uit het bestand. Hij is daardoor niet meer verzekerd. Geschrokken vraagt meneer bij de sociale dienst hoe het zit. Het blijkt dat sprake is van een misverstand: vanwege het tijdelijk werk is meneer uitgeschreven uit de bijstand. Maar hij hoeft zich geen zorgen te maken, het wordt nu geregeld. Tot drie keer toe ontvangt meneer daarna verschillende polissen en even zovele rekeningen van De Friesland. Het kost hem nog meer telefoontjes naar de sociale dienst en De Friesland om uiteindelijk weer verzekerd te zijn volgens het Frieso-pakket. Meneer meldt nog dat de gemeente verkeerde informatie op haar website heeft over het behouden van inkomsten als men werkt terwijl je een bijstanduitkering hebt.

CWI en Sociale Diensten

Geen privacy

32. Verschillende bellers wijzen op de ervaring dat ze privé-gegevens bij de balie in een open ruimte moeten vertellen in het bijzijn van andere bezoekers. Ook worden persoonlijke gesprekken gevoerd in open ruimtes aan tafeltjes die enkele meters van elkaar verwijderd staan. Er waren geen aparte spreekkamers beschikbaar.

CWI

Weinig behulpzaam

33. Werkloze man wil van het CWI informatie en advies over de ontwikkeling op de arbeidsmarkt ICT, hij wil graag een baan zoeken in deze sector. Reactie van de CWI-medewerker is dat meneer dat zelf moet uitzoeken in de vacaturebank. Omdat meneer niet in een 'traject' zit kan hij ook geen advies krijgen over omscholingsmogelijkheden. Het CWI kan niets betekenen, zo reageert de medewerker. Meneer wordt niet geïnformeerd en niet gewezen op andere mogelijke steun.

Verplicht solliciteren boven 65 jaar?

34. Buitenlandse meneer komt niet in aanmerking voor AOW (omdat hij dit niet heeft opgebouwd). Hij vraagt een bijstandsuitkering aan bij het CWI in H. De 65-jarige man wordt verteld dat hij verplicht moet gaan solliciteren, anders heeft hij geen recht op de uitkering. De man gaat verbijsterd en ongerust naar huis. Enkele weken later komt hij er achter dat dit wel een merkwaardige eis is voor een 65+ er.

Fouten

35. Cliënt wil zich inschrijven bij het CWI via internet. Hij is 3 dagen bezig om een verbinding te krijgen met de site van het CWI, wat niet lukt. Meneer belt tenslotte naar het CWI. Een medewerker reageert dat het systeem goed is en dat meneer zelf fouten heeft gemaakt. De volgende dag belt hij weer – hij kan nog steeds niet op de site komen - en krijgt een andere medewerker aan de lijn. Deze kan hem vertellen dat het systeem helaas al een tijdje vastloopt, er wordt aan gewerkt.....

Reïntegratiebedrijf

Geen gezeur

36. Bij reïntegratiebureau G. een sollicitatiecursus gevolgd. Dit was met een grote groep. De bijeenkomsten verliepen amateuristisch, de deelnemers moesten voornamelijk vacatures opzoeken op internet en advertenties uitknippen. Er was geen tijd voor persoonlijke aandacht. Kritiek werd niet op prijs gesteld, de deelnemers werden door de cursusleider bedreigd met sancties (zoals strafkorting op de uitkering) als men niet goed meewerkte.

Ministerie VROM

Geen herstel

37. De echtgenoot van mevrouw is in 2003 overleden en had tot dan toe een WAO-uitkering van f 1.270,--. Mevrouw heeft daarnaast parttime gewerkt. Op 7 september 2004 krijgt mevrouw zonder enige aankondiging een aanslag van € 4.330,-, omdat ze volgens VROM geen recht had op de verkregen huursubsidie. Er komt een betalingsregeling. In 2005 hoort ze na een nieuwe aanvraag van VROM dat ze wel recht had gehad op huursubsidie, maar dat het ministerie helaas niet met terugwerkende kracht werkt.

Sociale Verzekerings Bank

Dakloos

38. Meneer op leeftijd is dakloos geworden. Hij krijgt geen AOW meer, omdat hij geen vast adres heeft. Hij is overal geweest voor financiële hulp, onder andere bij maatschappelijk werk, maar die heeft hem naar de kerk verwezen. Hij is nu – na maanden zonder geld geleefd te hebben - bij opvangcentrum de Terp beland

Gemeente Wvg

Niet van harte

39. Mevrouw heeft na een ongeluk - waarbij ze beide benen verloor - een vervoerskostenvoorziening gekregen van de gemeente L. Na een jaar bericht de gemeente dat haar reiskosten gehalveerd zullen worden. Daarop gaat mevrouw in bezwaar. Het bezwaar wordt gegrond verklaard. In december 2005 vraagt de gemeente haar om een lijst (een declaratie) te maken met de door haar gemaakte reiskosten. Zij stuurt de lijst op naar de gemeente. Ze krijgt echter geen geld overgemaakt en neemt contact op met de gemeente. De gemeente reageert dat de lijst nooit ontvangen is. Toeval? Of heeft het met onwil te maken? Mevrouw twijfelt en schakelt Bureau Rechtshulp in. Uiteindelijk is het wel goed gekomen maar zij is wel € 90,- kwijt aan de kosten voor rechtshulp.