

DE WIL CLIËNT aan het woord

Rapport over vermeende misstanden bij
Werk en Inkomen Lekstroom (WIL)

SP. 

Inhoudsopgave

Inleiding	3
De opzet van het onderzoek	4
De uitslagen van de web enquête	6
Aanvullende opmerkingen en persoonlijke gesprekken	15
Samenvatting en conclusies	25
Kansen voor verbetering: de tien van SP voor de WIL	26
Colofon	28

Inleiding

In augustus van dit jaar ontving de SP in Nieuwegein signalen van onheuse bejegening jegens cliënten van de nieuwe regionale Sociale Dienst Werk en Inkomen Lekstroom (WIL). Na een aantal gesprekken met cliënten van deze instelling werd besloten een nader onderzoek in te stellen om te zien wat er van de verhalen waar was. Dit onderzoek heeft geresulteerd in het voor u liggende rapport.

In dit rapport worden de verhalen van de WIL cliënten in beeld gebracht die een verontrustend beeld geven van de werkende praktijk bij onze regionale Sociale Dienst. Naast het bekendmaken van de uitslagen van het onderzoek wil de SP dat de met dit rapport aangekaarte kwesties ook worden opgelost. Er zijn daarom in dit rapport aanbevelingen opgenomen.

Dit rapport zal aan de politiek en de media worden aangeboden om de verbetervoorstellen de juiste aandacht te geven. In de gemeenteraad van Nieuwegein en mogelijk de andere gemeenteraden van de deelnemende gemeenten aan de WIL zal een voorstel worden ingediend om de voorliggende kwesties te kunnen bespreken en om de verbeterpunten te bekrachtigen.

In de volgende hoofdstukken wordt allereerst ingegaan op de onderzoeksopzet. Daarna worden de resultaten van de web enquête beschreven. Hierna volgt een beschrijving van de persoonlijke gesprekken die gevoerd zijn met cliënten. Als laatste volgen een samenvatting met conclusies en de aanbevelingen die de SP doet aan de politiek in de regio.

Respons

Aan het onderzoek werkten uiteindelijk 82 cliënten mee:

- 72 reacties via de web enquête
- 10 reacties via email en telefoon;
- Met 8 van deze respondenten is een persoonlijk gesprek gevoerd

De opzet van het onderzoek

Omdat de WIL een werkgebied heeft in Nieuwegein, IJsselstein, Vianen, Houten en Lopik en de cliënten dus in de hele regio wonen, is gekozen voor een opzet van het onderzoek via een web enquête. Daarnaast zijn er reacties opgenomen in het rapport van mensen die we persoonlijk gesproken hebben of mensen die gebeld of gemaïld hebben naar de SP.

Web enquête

Op de website www.nieuwegein.sp.nl is gestart met een enquête om ervaringen te verzamelen van de WIL cliënten. Via deze enquête werden een aantal vragen gesteld. Ook werden deelnemers in de gelegenheid gesteld om aanvullende opmerkingen bij de vragen te plaatsen. Hiervan is goed gebruik gemaakt. Deze aanvullende opmerkingen zijn verwerkt in het hoofdstuk over de persoonlijke gesprekken.

Aanvullende opmerkingen en persoonlijke gesprekken

De SP heeft met een achttal cliënten uitvoerige gesprekken gevoerd over de ervaringen met de WIL. Deze gesprekken gaven een goed beeld van de achtergronden van enkele van de cliënten en hun omstandigheden. Daarnaast boden deze gesprekken meer details over de werkwijze van de WIL, door de uitgebreide verhalen van de betrokkenen.

Email/Telefoon

Naast de web enquête en de persoonlijke gesprekken, zijn er een aantal reacties binnengekomen via de telefoon en het algemene emailadres van de SP: nieuwegein@sp.nl. Deze aanvullende opmerkingen zijn verwerkt in het hoofdstuk over de persoonlijke gesprekken om een goed overzicht te bieden.

Gesprek met WIL directie

Op vrijdag 27 september is de SP in gesprek geweest met WIL directeur Rob Esser op uitnodiging van de heer Esser zelf. Dit was een goed en open gesprek. SP heeft de aanleiding voor dit onderzoek toegelicht. De heer Esser heeft aangegeven geïnteresseerd te zijn in het onderzoek en met name de bejegening een belangrijk onderwerp te vinden. Mede daarom

was ook de HR-Manager van de WIL aanwezig. Wat de heer Esser betreft zouden er problemen kunnen zijn ontstaan door de snelle start van de WIL en het feit dat de medewerkers van de verschillende sociale diensten uit de deelnemende gemeenten, bij elkaar zijn gevoegd om een nieuwe organisatie te vormen. Mogelijk zijn bepaalde medewerkers niet gemotiveerd of kunnen niet wennen aan de nieuwe manier van werken.

De SP heeft dit gesprek als positief ervaren en respecteert verder het besluit van het bestuur om geen inhoudelijke reactie te willen geven voor het uitkomen van het rapport.

Cliëntenraad

Kort na de start van dit onderzoek in augustus is er contact opgenomen door de centrale cliëntenraad van de WIL. Aan deze raad is de gedachte meegegeven om het rapport van commentaar te voorzien. De cliëntenraad heeft op het laatste moment afgezien van het geven van een reactie.

De uitslagen van de web enquête

Algemeen

In dit hoofdstuk worden de antwoorden vanuit de web enquête belicht. Via deze enquête werden 23 vragen voorgelegd welke anoniem zijn beantwoord. De enquête is anoniem ingestoken om eventuele drempels voor reacties weg te nemen. Uit de persoonlijke gesprekken is gebleken dat cliënten zich grote zorgen maken over het bekend worden van hun identiteit. De cultuur bij de WIL waarbinnen cliënten zich geïntimideerd voelen, maakt dat men bang is voor represailles.

Bij het vastleggen van de enquêtes is niet gevraagd om een naam of emailadres om de anonimiteit te waarborgen, en om de respons zo hoog mogelijk te krijgen. Door deze werkwijze is ook niet te herleiden vanuit welke gemeente cliënten gereageerd hebben. Echter uit de reacties is wel te herleiden dat er cliënten hebben gereageerd uit alle deelnemende gemeenten. Aangezien de WIL voor al deze gemeenten werkt, is het niet kunnen herleiden van de betreffende gemeente eigenlijk niet relevant.

Sommige deelnemers hebben niet alle vragen beantwoord. Daarom komen de totalen van alle antwoorden per vraag niet altijd op 72 uit. Per vraag wordt afgebeeld wat de totale respons is hoe de gegeven antwoorden zich percentueel verhouden tot het totaal. In sommige gevallen zullen antwoorden gebundeld worden voor een beter overzicht.

Vraag 1: Hoe beoordeelt u de snelheid waarmee de Sociale Dienst aanvragen behandelt? De termijn om beslissingen te nemen is acht weken.

Totaal reacties: 72

Antwoord	Aantal	Percentage
Snel	7	10 %
Redelijk snel	13	18%
Langzaam	22	30%
Zeer langzaam	30	42%

Vraag 2: Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de informatie die u van de Sociale Dienst krijgt over uw rechten en plichten?

Totaal reacties: 68

Antwoord	Aantal	Percentage
Goed	12	17 %
Redelijk	12	17%
Matig	14	20%
Slecht	30	46%

Vraag 3: Wordt u voldoende geïnformeerd over extra inkomensvoorzieningen als bijzondere bijstand?

Totaal reacties: 65

Antwoord	Aantal	Percentage
Goed	7	11 %
Redelijk	10	15%
Matig	9	14%
Slecht	39	60%

Vraag 4: Bent u op de hoogte van de U-pas kortingsregeling voor o.a. bibliotheek, theaterbezoek, sport-activiteiten en bioscoop?

Totaal reacties: 71

Antwoord	Aantal	Percentage
Ja	42	59 %
Nee	29	41%

**Vraag 5: Bent u op de hoogte van de mogelijkheid een langdurigheidtoeslag te ontvangen?
(Voor mensen die gedurende langere tijd van het minimum moeten leven)**

Totaal reacties: 65

Antwoord	Aantal	Percentage
Ja	31	48 %
Nee	34	52%

Vraag 6: Maakt u van die voorzieningen (bijzondere bijstand, langdurigheidstoelage, U-pas regeling) gebruik?

Totaal reacties: 53

Antwoord	Aantal	Percentage
Ja	19	36 %
Nee	34	64%

Vraag 7: Hoe beoordeelt u de persoonlijke benadering door uw contactpersoon bij de Sociale Dienst?

Totaal reacties: 65

Antwoord	Aantal	Percentage
Goed	7	11 %
Redelijk	10	15%
Matig	11	17%
Slecht	37	57%

Vraag 8: Hoe beoordeelt u de periodieke heronderzoeken bij de Sociale Dienst?*Totaal reacties: 66*

Antwoord	Aantal	Percentage
Goed	9	13 %
Redelijk	11	17%
Matig	11	17%
Slecht	35	53%

Vraag 9: Vindt u dat de Sociale Dienst u voldoende serieus neemt bij klachten of problemen?*Totaal reacties: 61*

Antwoord	Aantal	Percentage
Ja	12	20 %
Nee	49	80%

Vraag 10: De Sociale Dienst maakt gebruik van (onaangekondigde) huisbezoeken om de rechtmatigheid van de verstrekte uitkering te onderzoeken. Heeft u al eens een huisbezoek gehad?*Totaal reacties: 70*

Antwoord	Aantal	Percentage
Ja	28	40 %
Nee	42	60%

Vraag 11: Zo ja, hoe zijn uw ervaringen?*Totaal reacties: 28*

Antwoord	Aantal	Percentage
Goed	4	14 %
Redelijk	6	22%
Matig	3	11%
Slecht	15	53%

Vraag 12: Het is mogelijk om voor onvoorziene kosten die buiten het gewone uitgavenpatroon vallen bijzondere bijstand aan te vragen. Bent u op de hoogte van deze regeling?*Totaal reacties: 64*

Antwoord	Aantal	Percentage
Ja	36	56 %
Nee	28	44%

Vraag 13: Heeft u wel eens bijzondere bijstand aangevraagd?*Totaal reacties: 47*

Antwoord	Aantal	Percentage
Ja	23	49 %
Nee	24	51%

Vraag 14: Zo nee, waarom niet?*Totaal reacties: 24*

Antwoord	Aantal	Percentage
Te veel rompslomp	11	46 %
Bang voor afwijzing	3	12,5%
Geen behoefte aan	7	29%
Overige:	3	12,5%

Vraag 15: Is de bijzondere bijstand toegewezen?*Totaal reacties: 23*

Antwoord	Aantal	Percentage
Ja	11	47 %
Nee	12	53%

Vraag 16: De Sociale Dienst kan mensen verplichten een re-integratietraject te volgen. Heeft de Sociale Dienst u een re-integratietraject aangeboden?*Totaal reacties: 60*

Antwoord	Aantal	Percentage
Ja	32	53 %
Nee	28	47%

Vraag 17: Indien de Sociale Dienst u een re-integratietraject heeft aangeboden, wat zijn dan uw ervaringen? Is er bijvoorbeeld bij het inzetten van het traject gelet op uw persoonlijke wensen?

Totaal reacties: 52

Antwoord	Aantal	Percentage
Ja	17	33 %
Nee	35	67%

Vraag 18: Bent u wel eens gekort op uw uitkering?

Totaal reacties: 69

Antwoord	Aantal	Percentage
Ja	19	28 %
Nee	50	72%

Vraag 19: Wat was de reden dat u gekort bent op uw uitkering?

Op deze vraag zijn verschillende antwoorden gegeven. Er was geen meerkeuzeoptie. De antwoorden waren te diffuus om goede percentages weer te kunnen geven. De meeste antwoorden hadden deze strekking:

<ul style="list-style-type: none">• Te laat verstrekken van inkomensgegevens (al dan niet terecht)
<ul style="list-style-type: none">• Vermeende fraude wegens voeren gezamenlijke huishouding (al dan niet terecht)
<ul style="list-style-type: none">• Te veel bijverdiensten (al dan niet terecht)

Vraag 20: Wat is uw leeftijd?

Totaal reacties: 63

Antwoord	Aantal	Percentage
25 -35 jaar	11	17%
36 – 45 jaar	23	37%
45 – 65 jaar	26	41%
65 – 71 jaar	3	5%

Vraag 21: Hoe lang heeft u een bijstandsuitkering?

Totaal reacties: 60

Antwoord	Aantal	Percentage
0 – 6 maanden	7	12%
6 – 12 maanden	18	30%
1 – 2 jaar	25	42%
2 jaar of hoger	10	16%

Vraag 22: Bent u man/vrouw?

Totaal reacties: 55

Antwoord	Aantal	Percentage
Man	28	51 %
Vrouw	27	49%

Vraag 23: Hoe is uw gezinssituatie?

Totaal reacties: 56

Antwoord	Aantal	Percentage
Alleenstaande	36	12%
Eenoudergezin	14	30%
Gezin met kinderen	6	42%

Totaal reacties: 17

Gezinnen met 1 kind	8	47%
Gezinnen met 2 kinderen	8	47%
Gezin met 4 kinderen	1	6%

Aanvullende opmerkingen en persoonlijke gesprekken

Algemeen

In dit hoofdstuk zijn de aanvullende opmerkingen uit de web enquête samen met de aandachtspunten uit de persoonlijke gesprekken verwerkt. Omdat het hier allemaal inhoudelijke opmerkingen betreft, zijn deze gebundeld per categorie om een goed overzicht te krijgen.

Bejegening en de gevolgen daarvan

De bejegening blijkt een van de grootste problemen te zijn binnen de WIL wat de respondenten betreft. De wijze waarop cliënten te woord worden gestaan, het reageren op vragen, de toon in de brieven en het gebrek aan privacy zijn allemaal veelgenoemde onderwerpen. Diverse cliënten melden dat medewerkers de hoorn op de haak gooien bij telefoongesprekken.

Gehoorde opmerkingen:

- Privacy aan de balie is slecht. Ze tutoyeren je en praten openlijk over al je details.
- Ik wordt met een minachtende blik aangekeken.
- Wanneer je een klacht hebt, volgt er geen excuus.
- Het contact is erg onpersoonlijk. Alleen inpeperen van je plichten en geen woord over je rechten!
- De job coaches zijn beledigend in de bejegening.
- Als je een minuut te laat bent voor een afspraak wordt je als een kind naar huis gestuurd. En dit terwijl de medewerkers zelf vaak een kwartier of twintig minuten te laat zijn. Dat is echt heel erg als je als volwassene van 51 zo wordt toegesproken.
- Mijn man was heel erg boos omdat de WIL beweerde dat ik onverantwoordelijk zou zijn. Ik werk al vanaf mijn 15^{de} jaar en ben nu 51. Ik ben geen profiteur.
- Het is schandalig wat dat jonge meisje allemaal zei bij het behandelen van mijn aanvraag!
- Ze zien je als een last en willen van je af.

- Bij het huisbezoek stond er een man van de WIL voor de deur die keihard riep dat ik hem binnen moest laten omdat ik een uitkering had aangevraagd. Nu weet de hele buurt dat ook.
- Ik voel me bestempeld als een halve crimineel. Als je alles van je willen weten, mogen ze mij ook met respect behandelen.
- De hele manier waarop er met je wordt omgegaan maakt dat er bij mij een stuk trots weg is. Heel vernederend allemaal en het voelt of er niets meer van jezelf is. Ik heb veel last van boosheid en onmacht.
- Bij het huisbezoek kwamen er een man en een stagiaire van 18. Heel vernederend hoe ze door je kasten gaan.
- Ik voel me uitgelachen door een van de medewerkers. Tijdens het eerste en enige gesprek liep ze gewoon weg. Toen ik met maar probeerde te bellen gooide ze de hoorn erop!
- Ik heb het gevoel dat bepaalde mensen bij de WIL mijn toekomst vernield hebben. Ik slaap slecht en heb huilbuien.
- Deze onmenselijke behandeling moet gestopt worden!
- De toon in de brieven is schandalig. Help me liever vooruit in plaats van me de grond in te stampen.
- Tijdens de aanvraagperiode werd ik regelmatig wakker met een beklemd gevoel. Ik heb angstdromen van de begeleiding door de WIL.
- Bij de WIL wordt je met de nek aangekeken als je vraagt naar je rechten of als je ergens voor in aanmerking wilt komen. Echt walgelijk.
- Bij mijn aanvraag werd gezegd dat ik niets mocht bijverdienen, ook niet als prostituee. Hoe beledigend is dit!
- Als de WIL medewerkers het niet meer weten gooien ze zo de hoorn erop. Echt ongelofelijk.

Bureaucratie en traagheid van de besluitvorming

Over de WIL wordt veel gezegd dat het bureaucratisch is. Hier lopen de regels van de WWB en de Participatieverordening enerzijds, en de dreigende toon van de WIL medewerkers anderzijds door elkaar. In elk geval wordt er een muur van bureaucratie ervaren door de cliënten. Beslissingen gaan erg traag en allemaal volgens het boekje.

Gehoorde opmerkingen:

- Geen antwoord op vragen over hoe formulieren in te vullen, korten door te laat inleveren daardoor.
- Ik was ziek en lag in het ziekenhuis waardoor ik niet aanwezig kon zijn bij een training. Ondanks dat ik dat had doorgegeven, werd mijn uitkering gekort. Dat kwam hard aan.
- Ik durf de formulieren voor het heronderzoek nauwelijks in te vullen. Ben steeds bang dat ze weer iets nieuws vinden om me af te wijzen. Dat geeft zeer veel stress.
- Ik had zelf werk gevonden, maar mijn coach was daar boos over. 'Ik bepaal waar jij komt te werken' werd er gezegd.
- Ik moet weken wachten voor een antwoord op simpele vragen.
- Ik had zelf vrijwilligerswerk gevonden en gevraagd of ik dit mocht. Na twee maanden nog geen antwoord.
- Ik kreeg geen aanvullende bijstand voor een medische rekening. Je kunt wel een nieuwe koelkast krijgen, dat is wel erg krom. Die behandeling had ik echt nodig, maar was onbetaalbaar voor iemand in de Bijstand.
- Als je een uitkering aanvraagt, moet je eerst de spaarrekeningen van je kinderen plunderen en je begrafenisverzekering afkopen. Dat is echt heel hard en oneerlijk.
- Het is onmenselijk om acht weken op je geld te moeten wachten. Wat moet ik in de tussentijd?
- Er worden dingen toegezegd en daar hoor je dan niets meer van.
- Ik had een aanvraag gedaan voor een premie. Ik hoorde er 4 maanden niets meer van. Toen bleek dat de termijn 8 weken is, werd het ineens in drie dagen geregeld.
- Ik zou geen informatie hebben verstrekt. Echter, ik maak altijd kopieën. Dit klopt gewoon niet. De administratie bij WIL is niet op orde en dat geven ze ook toe.

- Ik moest de financiën van twee maanden inleveren. Toen was het weer drie maanden en daarna vier. Dit werkt erg vertragend.
- Ik moet het doen met €681 per maand. Mijn vaste lasten zijn €1100. Mijn zoon onderhoudt mij op dit moment.
- Bij het aanvragen van langdurigheidstoelage kreeg ik te horen dat er een grote achterstand was en dat het lang zou gaan duren. Ik heb toch de aanvraag ingediend.
- Ik had in twee weken tijd 12 sollicitaties de deur uitgedaan. Nog vond men het te weinig. Ik had niet op lagere banen gesolliciteerd.
- Je wordt van het kastje naar de muur gestuurd, niemand kan je helpen of weet hoe het zit.
- Uitkeringsspecificaties worden erg laat verstuurd. Dat levert problemen op als je kwijtscheldingen of Studiefinanciering wilt aanvragen.
- Je geld wordt pas overgemaakt vaak aan het einde van de eerste week van de maand. Dat loop je al achter aangezien de huur altijd eerder wordt afgeschreven.
- Het kleineren van de medewerkers gaat op verschillende niveaus. Ik ben 63 en heb een opleiding als zorgmedewerker. Dat was bij de werkcoach onbekend.
- De beslissingen gaan erg traag bij de WIL, al weet je van te voren dat je aanvraag wordt afgewezen.
- Ik heb begin juni vier aanvragen gedaan voor bijzondere bijstand. Na veel aandringen heb ik van drie aanvragen een beschikking gehad. Nu hoorde ik pas geleden dat die vierde aanvraag wel tot november kan duren.
- In de nieuwsbrief stond in juni dat de opstartproblemen opgelost zouden worden. Dat geldt kennelijk niet voor mij. Ik heb er niets van gemerkt.
- Ik kreeg geen uitbetaling omdat een van de medewerkers mijn dossier niet correct had gesloten. Toen dit uitkwam, was er geen excuus.
- Ik had recht op een uitstroompremie omdat ik zelf werk had gevonden. Je moet dan maandenlang vechten om dat geld te krijgen.
- Ik geef mijn post altijd persoonlijk af bij de WIL om tijd te besparen en zeker te weten dat het aangekomen is. Dan blijkt dat het in een verkeerde map is terecht gekomen. Gevolg: geen uitkering. Ik voel me behandeld als een stuk vuil.

Kennis- en competentie niveau van de medewerkers

Het kennisniveau wordt door veel mensen aangehaald. Met name in de persoonlijke gesprekken wordt dit naar voren gebracht. Soms lijken medewerkers niet te willen, soms lijken ze het niet te kunnen- of te begrijpen. In elk geval geven een aantal cliënten aan dat ze zelf via internet op zoek zijn gegaan naar informatie, of hebben ze via kennissen gehoord waar ze recht op hebben. De kennis van minimaal een aantal medewerkers schiet ernstig te kort.

Gehoorde opmerkingen:

- De WIL medewerkers zijn zelf erg slecht op de hoogte van de regelingen. Dat is duidelijk te merken.
- Bij het aanvragen van schuldhulp wordt ik van het kastje naar de muur gestuurd. Niemand weet bij WIL waar ik moet wezen. Het kennisniveau van de medewerkers is vaak erg slecht.
- Het is volkomen onduidelijk welke stukken je moet overleggen. De informatie daarover is erg slecht. Als je vragen hebt, geven de verschillende medewerkers verschillende antwoorden.
- De WIL medewerkers zijn vaak ongeschikt voor hun werk. Ze kennen de regelingen niet, zijn ronduit onbeschoft en houden geen rekening met de privacy.
- Veel WIL medewerkers komen ongemotiveerd of ronduit opgebrand over.
- Mijn financiële vragen worden eigenlijk altijd afgeschoven op een andere collega. Ze weten het antwoord gewoon niet.
- De WIL medewerkers weten niet dat je nog enig recht hebt op privacy, zoals het afplakken van je uitgaven op je afschriften. Dat vertellen ze je niet.
- Ik werd gekort op mijn uitkering omdat men aan de balie mijn stukken niet had doorgeleid.
- Medewerkers reageren niet op email. Hierdoor worden mijn vragen over hoe formulieren in te vullen niet beantwoord, of niet op tijd. Zo ben je weer te laat met inleveren.
- Met mijn COPD klachten moest ik gewoon in een magazijn werken waar chemische stoffen verwerkt werden. Mijn protest hielp niet en ik moest toch. Ik kreeg hyperventilatie en moest dat werk meteen staken.

- De mening van mijn huisarts deed niet ter zake. Alleen de ARBO arts bepaalt of je kan werken en zijn uitspraak klopt nooit met de mening van mijn eigen arts.
- Er worden veel fouten gemaakt bij de WIL omdat de medewerkers het zelf niet snappen.

De effectiviteit en de relevantie van de begeleiding

De wijze waarop de WIL opereert krijgt veel kritiek te verduren. Dit heeft vaak ook te maken met de regels die de WIL uitvoert vanuit de WWB en de Participatieverordening. Dat wordt door cliënten niet altijd zo beleefd. In veel gevallen echter, snapt men niet waarom er bepaalde dingen gevraagd van ze worden.

Gehoorde opmerkingen:

- De arbeidstrajecten hebben geen meerwaarde en sluiten niet aan bij mijn kennis, kunde en ervaring.
- Ik moest een cursus solliciteren doen. Ik ben jarenlang recruiter geweest en weet hier duidelijk meer van dan de man van Randstad die deze 'cursus' kwam geven. Ik heb het wel gedaan ander ben je 'negatief'.
- Een vriend geeft me af en toe een klein beetje geld. Dat wordt dus verrekend met je uitkering. Daar geeft hij het niet voor. Zo oneerlijk en onlogisch.
- Over *drie* maanden mag ik met pensioen en heb alleen voor die periode een inkomen nodig. De WIL laat me solliciteren terwijl duidelijk is dat niemand me gaat aannemen. Wat is dit voor beleid?
- Ze laten mensen een cursus 'wekker zetten' doen terwijl ze 20 jaar werkervaring hebben. Dit heeft geen enkele toegevoegde waarde.
- Rutte en Samsom willen 'mensen in hun kracht zetten' door ze aan het werk te helpen. In plaats daarvan wordt je in een slachtofferrol geduwd.
- Ondanks dat ik 63 ben wordt ik ongelooflijk gepusht om werk te zoeken. Iedereen weet dat ik dat nooit ga vinden. Zeker niet in deze economische omstandigheden.
- De bijzondere bijstand konden ze geven als lening. Daar heb ik niets aan, ik kan dat nooit terugbetalen.
- De studiefinanciering van mijn zoon wordt als inkomen gezien. Hoe krom is dat. Dat geld is bedoeld voor zijn studie en niet voor mijn levensonderhoud. Hoe komt hij ooit verder zo?

Aandacht voor persoonlijke omstandigheden

Veel cliënten klagen erover dat er geen oog is voor hun persoonlijke omstandigheden. Daar geeft de WWB inderdaad weinig ruimte voor tegenwoordig. Cliënten merken dit op en vragen zich af waarom bepaalde dingen 'zo moeten'.

Gehoorde opmerkingen:

- Geen aandacht voor bij- of omscholing. Zou mijn kansen zeker vergroten
- Alles gaat puur volgens het boekje, dat voelt heel vervelend.
- De U-pas is leuk als je geld hebt. Ze hadden vroeger een strippenkaart. Dat werkte wel voor mij.
- Ik heb een woning toegewezen gekregen maar geen geld voor de inrichting. Ik logeer bij mijn vriend tot ik mijn uitkering krijg. Uiteraard begon meteen de dreiging van de WIL om mijn uitkering te korten omdat ik een gezamenlijke huishouding zou voeren. Ik voel me erg machteloos.
- Wanneer je een kind thuis hebt, maakt het ze niets uit op welke uren je werkt. Ik kan niet in de nacht werken of op zondag. Dan zie ik mijn kind nooit meer. Onverantwoord is dat.

Intimidatie

Een aantal cliënten neemt daadwerkelijk de term intimidatie in de mond. Dit is een ernstige aantijging. Door de verhalen heen van alle respondenten klinkt vaak wanhoop door en het gevoel onheus behandeld te worden. De optelsom van de bejegening door de medewerkers, de dreigende toon in de brieven en de muur van bureaucratie en schijnbare onwil, maken dat cliënten deze term nogal eens gebruiken. Dit is een van de meest wezenlijke problemen in het WIL-beleid wat de SP betreft.

Gehoorde opmerkingen:

- De behandeling door de medewerkers zit vol intimidatie, dwang en dreigementen.
- Ik voel me als een crimineel behandeld door de WIL.
- De teksten in de brieven van de WIL zijn mensonterend.
- Het wantrouwen is sterk aanwezig bij de WIL medewerkers. Ik voel me onheus bejegend.

- Om duidelijkheid te krijgen over allerlei zaken moet je stennis schoppen aan de balie. Dan krijg je wel meteen het stempel dat je lastig bent en niet meewerkt en dat werkt heel erg tegen je. Ze gaan je nog strenger behandelen terwijl je geen kant op kunt.
- Ik kan niet vechten tegen de beeldvorming bij de WIL medewerkers over mij. Ik kan ze niet overtuigen dat ik van goede wil ben.
- Er is een ontmoedigingsbeleid op het aanvragen van extra regelingen en voorzieningen. Het lijkt alsof ze bepaalde informatie bewust achterhouden. Er wordt overheen gepraat en men helpt je niet om voor regelingen in aanmerking te komen.
- Ik voel me gekleineerd en onder druk gezet. Dat is een deuk in mijn zelfvertrouwen terwijl ik het toch al moeilijk heb.
- Ik kijk wel uit om een klacht in te dienen. Dan ben je helemaal het haasje!
- Het onaangekondigde huisbezoek was erg vernederend. Ze staan met meerdere mensen voor je deur ineens en trekken alle kasten open. Als je niet mee werkt stoppen ze je uitkering. Je hebt niets in te brengen.
- Ik vroeg tijdens de huiszoeking of ik wettelijk verplicht was mee te werken hieraan. Ze zeiden van niet maar zeiden wel dat ze dan mijn uitkering zouden intrekken. Ik voelde me machteloos.
- Bij die huisbezoeken heerst volstrekte willekeur. Sommige mensen worden nooit bezocht, maar bij allochtonen gaan ze zeker langs.
- De meeste accountmanagers zijn lomp en pusherig. Zeer asociaal en ze dreigen met van alles. Ze houden informatie achter zodat je van je aanvraag afziet.
- Als er geen argumenten meer waren, kwamen de dreigementen

Bereikbaarheid van de medewerkers

De WIL is in Nieuwegein gevestigd. Hoewel er wel activiteiten in andere plaatsen zijn, moet je voor de meeste zaken naar Nieuwegein, zeker als er problemen zijn waarover je verhaal wilt halen. Los van de locatie van de WIL is de bereikbaarheid ook een probleem als het gaat om de medewerkers. Ze nemen de telefoon niet op, ze reageren niet- of traag op email, ze komen te laat voor afspraken, en buiten afspraken om zijn ze überhaupt niet te bereiken. Dit wordt door alle cliënten die we persoonlijk gesproken hebben bevestigd.

Gehoorde opmerkingen:

- Ik heb geen vast contactpersoon. Telefonisch zijn de mensen niet te bereiken.
- Ik probeerde contact te zoeken met een medewerker wiens handtekening op de brief stond. Die persoon bleek daar niet te werken zei men.
- Omdat het zo moeilijk is om vragen beantwoord te krijgen aan de telefoon, kwam ik helemaal uit Lopik naar de WIL. Aan de balie stuurde ze me gewoon weer weg. Ik had geen afspraak.
- Het loket is alleen toegankelijk in Nieuwegein. Ook als je uit Lopik komt en slecht ter been bent.

De kwaliteit van de informatievoorziening

Goede informatie is van groot belang voor mensen in een afhankelijkheidspositie. Na de start van WIL in mei van dit jaar bleek al snel dat er nog wel eens iets mis ging. Verkeerde brieven werden verstuurd en de informatievoorziening liet te wensen over. Via een nieuwsbrief begin juni werd er beterschap beloofd. In de ogen van veel cliënten is er echter nog steeds een probleem met de informatieverstrekking.

Gehoorde opmerkingen:

- Je rechten en plichten worden slecht en te laat uitgelegd.
- De brieven zijn slecht leesbaar, mijn plichten zijn onduidelijk. Over mijn rechten wordt al helemaal niet gesproken.
- Er komen steeds andere brieven binnen die andere informatie uitvragen. Ik word daar onrustig van en weet niet wat ik moet doen.
- De toezending van allerlei soorten brieven is erg slecht. Hierdoor is het vaak moeilijk om de gestelde termijnen te halen.
- Ik werd naar de website verwezen om een aanvraag te doen voor een voorziening. De site liep steeds vast. Met mijn opmerkingen daarover werd niets gedaan.
- Wanneer je vragen aan verschillende medewerkers stelt, geven ze allemaal een ander antwoord. Dat is erg verwarrend en ik weet dan niet wanneer ik het goed doe.

Klachtenprocedures

Een groot aantal respondenten geeft aan dat er door de WIL met klachten weinig tot niets wordt gedaan. Excuses voor gemaakte fouten komen er niet. Men voelt zich niet gehoord en onmachtig.

Gehoorde opmerkingen:

- Ik wilde een klacht indienen over machtsmisbruik en intimidatie. Dat wilden ze in de doofpot stoppen. Het werd op een miscommunicatie gegooid terwijl dat niet waar is.
- Klachten lopen maanden en er wordt niets opgelost.
- Ik diende aan klacht in en krijg geen enkel antwoord.
- Als aanvrager wordt je hard gestraft als je iets verkeerd doet. Als de WIL zelf iets verkeerd doet, zijn er kennelijk geen gevolgen.

Samenvatting en conclusies

Algemeen

Hieronder worden de belangrijkste problemen samengevat en worden er conclusies getrokken. Als laatste worden er tien aanbevelingen gedaan voor de politiek en de directie van de WIL.

Alles overwegende

Na alle gesprekken met cliënten en vanuit de respons op de enquête is een verontrustend beeld ontstaan van de WIL. Cliënten voelen zich onheus bejegend en weten een beangstigend aantal voorbeelden te geven van deze problemen.

Of het nu bereikbaarheid, de bejegening, het kennisniveau van de medewerkers, informatievoorziening of andere onderwerpen aangaat, de stemming over de werkwijze van de WIL is niet positief te noemen. Opvallend is wel dat een redelijk aantal cliënten nergens last van lijkt te hebben. Zij noemen geen problemen met de bejegening en dat wekt de indruk dat misschien een groot deel van de problemen worden veroorzaakt door een relatief klein aantal van de medewerkers. De stemming in een organisatie en de daarbij behorende cultuur kunnen gestuurd worden door een relatief kleine groep medewerkers. Kennelijk maakt het veel uit met wie je bij de WIL te maken krijgt.

Om al deze problemen op te lossen zijn er maatregelen nodig van verschillende aard. Sommige zullen direct op het gedrag en het kennisniveau van de medewerkers en begeleiders slaan. Andere maatregelen dienen betrekking te hebben op de wijze waarop de WIL georganiseerd is. Een organisatie die net gestart is en een beleid moet uitvoeren dat nieuw is en veel van mensen vraagt, zowel van de medewerkers als van de cliënten, kan het moeilijk hebben om goed op stoom te komen. In de aanbevelingen echter, passen ook een aantal voorstellen die de politiek tot nadenken dienen aan te zetten over de haalbaarheid van het verwoordde beleid in de WWB en de Participatieverordening. Deze discussie zal de SP proberen aan te zwengelen in de gemeenteraad van Nieuwegein en de rest van de regio. Uiteraard voeren we deze discussie ook landelijk via onze collega's in Den Haag.

Kansen voor verbetering: de tien van SP voor de WIL

Om de omstandigheden voor de cliënten van de WIL te verbeteren en tot een effectievere uitvoering te komen, zijn wat de SP betreft verbeteringen nodig. Hieronder worden deze punten aangehaald en nader omschreven. Deze punten zullen het uitgangspunt zijn van het voorstel dat de SP aan de gemeenteraad en het college van B&W zal doen.

1. De bejegening door een aantal medewerkers van de WIL laat te wensen over. De WIL directie dient samen met de afdeling HR een aanvalsplan op te stellen om dit probleem de kop in te duwen. Huisbezoeken worden voortaan alleen door ervaren medewerkers uitgevoerd en bij deze bezoeken worden de privacy van de cliënten en correcte omgangsvormen hoog in het vaandel gesteld. Aan cliënten wordt vooraf verteld wat hun rechten zijn tijdens huisbezoeken.
2. De WIL heeft een achterstand in te lopen in het organiseren van een goede informatievoorziening. Binnen drie maanden dient deze zaak significant en aantoonbaar verbeterd te zijn.
3. De bereikbaarheid van de WIL medewerkers moet anders en beter. Alle cliënten hebben een vast contactpersoon, die op een opgegeven nummer bereikbaar is. Er wordt meer prioriteit gegeven aan het tijdig behandelen van email.
4. De klachtenprocedure wordt opnieuw tegen het licht gehouden om de bekendheid, de laagdrempeligheid en de doorlooptijden van dit proces te verbeteren.
5. Cliënten worden voortaan goed geïnformeerd over hun plichten en rechten. Met name de informatie over de rechten en aanvullende regelingen worden bij de start van het aanvraagproces overhandigd en zijn ook gemakkelijk op de website van de WIL te vinden.
6. Om de aantijging van intimidatie goed te bestrijden, zet de WIL directie een eigen onderzoek uit om deze beschuldiging goed te onderzoeken. Indien noodzakelijk kan hier een onafhankelijk adviseur voor worden aangetrokken, om de onpartijdigheid te waarborgen. Er zit mogelijk een blinde vlek in de organisatie als het om dit onderwerp gaat.
7. Het aanbod voor de cliënten wordt voortaan beter afgestemd op de specifieke behoeften van de cliënten. Arbeid die niet passend is wordt aanvaard als er geen passende arbeid gevonden kan worden. De WIL brengt hierover een advies uit aan het college en de gemeenteraad.

8. Het kennisniveau van de medewerkers moet verbeteren. De directie stelt een plan op voor deskundigheidsbevordering om het niveau binnen zes maanden flink te verbeteren.
9. Er wordt een plan van aanpak gemaakt om de bureaucratie zover mogelijk terug te dringen. Daar waar de wetten en regelingen dit toestaan worden procedures verkort en worden aanvragen binnen de daarvoor gestelde termijnen afgehandeld.
10. In het voorjaar van 2014 ontvangt de gemeenteraad een voortgangsrapportage over de uitvoering van de verbeterpunten.

Colofon

Dit is een uitgave van de SP Nieuwegein. Dit rapport mag vrijelijk verspreid worden via alle relevante media, mits er geen inhoudelijke wijzigingen in worden aangebracht.

Indien u vragen of opmerkingen over dit rapport heeft, kunt contact opnemen met het bestuur van de SP Nieuwegein via: [nieuwwegein@sp.nl](mailto:nieuwegein@sp.nl)

Wij danken alle cliënten van Werk en Inkomen Lekstroom voor het in ons gestelde vertrouwen en hopen ten zeerste dat dit rapport voor verbetering van hun situatie zal zorgen.

Het bestuur van de Nieuwegeinse SP wenst de politiek en het bestuur van de WIL veel wijsheid toe in het behandelen van de in beeld gebrachte problemen in dit rapport. Wij vertrouwen er op met dit onderzoek de problemen helder in beeld gebracht te hebben.

Voor meer informatie omtrent de activiteiten en standpunten van de SP in Nieuwegein verwijzen wij u graag naar onze website www.nieuwegein.sp.nl

Voor meldingen van misstanden of het invoeren van persoonlijke ondersteuning kunt u altijd onze Hulpdienst bellen via: 030 - 751 8761.

Martijn Stekelenburg

Fractievoorzitter SP Nieuwegein

Oktober 2013