

Notulen Klantenraad Werk en Bijstand

Vergaderdatum: 11 november 2013

- Aanwezig:** Angelina Schreurs (voorzitter), Jan van Beurden, Theodoor van den Boom, Ans Cox, Linda van de Griendt, Juwan Kader, Grecia Semerel, Jan Stuart, Marieke Sueters, Mariëtte van Bavel, Daniëlle Mandemakers.
- Afwezig** Hanane Abdellaoui, Asha Abdi, Ahmed Izly, Jasmin Vogeley,
- Kopie aan:** Commissie Sociale Stijging (verslag), Platform Sociale Zekerheid Tilburg (verslag), Bezwaarschriftencommissie (verslag)
- Notulen:** Daniëlle Mandemakers / Mariëtte van Bavel
-

1 Opening en agenda

De voorzitter opent de vergadering.

2 Notulen dd 23 september 2013

De notulen worden vastgesteld.

3 Actiepuntenlijst

Het actiepunt 'Signalenbrief' is uitgevoerd.

4 Aandachtspuntenlijst

Geen bijzonderheden.

5 Mededelingen

- Het volgende overleg met Werk & Inkomen vindt plaats op dinsdag 3 december 14.00-15.30 uur. Wie gaat c.q. kan er mee? Graag doorgeven aan Mariëtte.
- Het Noodfonds: bij de signalen op kantoor is 2x gemeld dat er een beroep is gedaan op het Noodfonds. Eén aanvraag is afgewezen, op de andere is geen antwoord gekomen. Het betreft een aanvraag via het IMW en via de afdeling Werk & Inkomen. Dit is gemeld bij het overleg van het Noodfonds. Beide organisaties hebben dit signaal opgepakt. Bij beide aanvragen was het probleem dat de uitkering door Werk en Inkomen te laat werd uitbetaald. Dit is een probleem waar het Noodfonds eigenlijk niet voor bedoeld is. Maar door de te late uitbetaling van de uitkering zitten mensen zonder geld. Naast het Noodfonds is er ook nog Broodhond, waar mensen direct € 50,- contant kunnen krijgen om eten te kunnen kopen. Deze aanvraag moet bij het Werkplein gebeuren.
- Veel mensen hebben onlangs een brief ontvangen dat ze ingeschreven moeten staan bij het UWV. Bij het kantoor zijn hierover diverse signalen gemeld. Er zijn veel vragen over en er is onrust bij mensen. Mevr. O. Rietveld van Werk en Inkomen heeft laten weten dat alleen degenen die een officiële arbeidsontheffing (op papier) hebben of mensen die een WSW-indicatie hebben, niet ingeschreven hoeven te staan bij het UWV. Dus als mensen in het team Basisdienstverlening zitten, is dat alleen geen reden om niet ingeschreven te hoeven staan.
- Vermogen 2014: mensen mogen volgend jaar minder vermogen hebben. Wat gebeurt er als mensen met een WWB-uitkering in januari 2014 meer vermogen hebben dat toegestaan is? Dit is een vraag voor de volgende signalenbrief. (Nagekomen bericht: er zijn onduidelijkheden omtrent het vermogen dat mensen in januari 2014 mogen hebben. Zo gauw de juiste bedragen bekend zijn, worden deze doorgegeven.)

- Dhr M. Wolters, afdelingshoofd werk & Inkomen, vraagt een afvaardiging van de Klantenraad WB en een aantal organisaties uit de stad mee te denken over een nieuw concept 'dienstverlening'. Diverse leden willen hieraan meewerken. Mariëtte zal vragen om een datum vast te stellen en dan te bekijken wie er aanwezig kunnen zijn.
- Nieuwsbrief Werk & Inkomen oktober 2013: de Belastingdienst gaat vanaf 1 december 2013 alle toeslagen en teruggaven op 1 rekeningnummer (per persoon) storten. Dat betekent dat de huurtoeslag niet meer rechtstreeks overgemaakt kan worden aan de verhuurder.
- Vanuit het kantoor zijn er regelmatig gesprekken met organisaties in de stad. Deze gesprekken zijn enerzijds bedoeld om signalen op te halen, anderzijds om bekendheid geven aan de Klantenraad WB. Er wordt gevraagd naar knelpunten en vragen betreffende de WWB-uitkering en er wordt informatie gegeven over regelingen. Er blijkt op dit gebied nog veel onbekendheid te zijn. Voorbeelden van organisaties zijn: SEW, Traverse crisisopvang, Kompaan/De Bocht, Feniks.
- Sociale raad: Er is een denktank samengesteld bestaande uit 3 leden van de WMO-Adviesraad en 3 leden van de Klantenraad WB. Zij zullen doelstelling, vorm en inhoud bespreken. Deze sociale raad zal op 1 januari 2015 moeten gaan functioneren. Tegelijkertijd worden dan de WMO-Adviesraad en de Klantenraad WB opgeheven.

6 Signalen van klanten en organisaties

Mariëtte: De Klantenraad WB heeft een nieuwe folder vanwege de verhuizing. Deze is in september meegestuurd met de Nieuwsbrief Werk en Inkomen zodat alle mensen met een WWB-uitkering informatie krijgen over de Klantenraad WB.

Dat heeft tot veel telefoontjes geleid: ongeveer 100.

A. Er is klein aantal mensen die contact opnemen met een vraag en/of signaal en die nog een keer terugbellen:

- omdat hun probleem niet opgelost wordt;
- omdat ze het alleen niet redden en even met iemand willen overleggen.

B. Daarnaast komen er telefoontjes binnen die eigenlijk bedoeld zijn voor Werk & Inkomen. Deze mensen krijgen het goede telefoonnummer.

C. De overgrote meerderheid zijn 'gewone' signalen. Er zitten ook een aantal 'nieuwe' signalen bij. Zo zijn er diverse signalen binnengekomen van mensen met een BBZ-uitkering. Deze zijn in de signalenbrief opgenomen als ontmoediging 4.

1. Ontmoediging 4: BBZ – informatievoorziening – communicatie - bejegening

1.1 Informatie

Mensen willen graag informatie over de regelingen die bij de BBZ horen. Dit wordt met name gevraagd door personen die al een BBZ-uitkering hebben. Waar kunnen ze een beroep op doen? Waar hebben ze recht op? Hoe worden uitgaven voor de onderneming verrekend? Hoe worden inkomsten verrekend?

Op de site van de gemeente Tilburg is hier weinig tot niets over te vinden.

De Klantenraad WB dringt er op aan dat op korte termijn de informatie over de BBZ te vinden is op de website van de gemeente Tilburg zodat mensen ook zelf uit kunnen zoeken hoe de regels zijn.

Nu worden mensen afhankelijk gemaakt van de casemanagers/medewerkers Ondernemersloket om informatie te krijgen.

1.2 Communicatie met ondernemersloket gemeente Tilburg

Regelmatig vertellen mensen dat de communicatie niet soepel verloopt. Vragen worden niet beantwoord en klanten worden niet terug gebeld.

Deze mensen zijn bezig met het opbouwen van een eigen bedrijfje. Dat kost veel energie en tijd. Bij een aantal personen gaat juist veel van deze energie en tijd zitten in het antwoord krijgen op vragen die ze gesteld hebben aan de casemanager/ medewerker BBZ.

De Klantenraad WB vindt het vanzelfsprekend dat mensen antwoord krijgen op hun vragen. En het spreekt vanzelf dat dat zo snel mogelijk moet gebeuren.

1.3 Bejegening

Een aantal mensen geeft aan dat zij het gevoel krijgen dat de casemanager/medewerker BBZ liever heeft dat hij/zij stopt met het bedrijfje. Deze houding naar klanten werkt heel demotiverend.

1.4 Het onderscheid tussen ondernemers en kunstenaars

De Klantenraad WB heeft signalen gekregen van mensen met (startende) eigen onderneming en zij heeft verhalen gehoord van kunstenaars.

Dit zijn twee groepen waar wel overeenkomsten tussen zijn (ze verkopen allebei iets) maar er zijn ook fundamentele verschillen.

In het beleid is niet duidelijk hoe omgegaan wordt met kustenaars. Door het ontbreken van informatie op de website en het niet beantwoorden van vragen, is het voor mensen heel moeilijk om hier duidelijkheid in te krijgen.

De Klantenraad WB zal bij Werk en Inkomen om meer informatie vragen.

1.5 Verruimen mogelijkheden

Bijstandsgerechtigden die een eigen bedrijf willen beginnen en (nog) niet voldoen aan de formele voorwaarden om voor de BBZ in aanmerking te komen, krijgen niet vaak de mogelijkheid om via de WWB te proberen dat gewenste eigen bedrijfje toch op te bouwen. De Klantenraad WB pleit ervoor om veel vaker dan nu mensen met behoud van de WWB-uitkering een jaar de ruimte te geven om hun wens te verwezenlijken.

2 Nieuwe groep mensen bij de WWB: bejegening

Er stromen andere mensen binnen bij de WWB. Dit betreft vaak mensen die als gevolg van de economische crisis werkloos zijn geworden. Het gaat dan om ondernemers, mensen met een hogere opleiding, mensen die altijd gewerkt hebben. Het zijn personen die graag willen werken en zelfredzaam zijn. Door de casemanager worden ze behandeld alsof ze niet willen. Ze voelen zich gekleineerd, niet serieus genomen. Mensen spreken van drang en dwang. Er is geen vertrouwen in de klant en er wordt geen beroep gedaan op de eigen verantwoordelijkheid.

Dit zijn vaak mondige mensen en het lijkt erop dat een aantal casemanagers hier niet mee om kan gaan. Dit signaal wordt door meerdere leden herkend.

Deze manier van omgaan met mensen leidt tot frustratie. Soms geven mensen aan dat ze geen contact meer opnemen met de casemanager omdat ze bang zijn dat ze zich niet meer kunnen beheersen.

3 Bejegening

Vergelijkbare bejegeningklachten horen we ook van diverse andere klanten. Er wordt van mensen verwacht dat ze netjes blijven en zich fatsoenlijk gedragen en dat is vanzelfsprekend. Maar klanten verwachten hetzelfde van de casemanager.

Een andere bron van frustratie is dat mensen precies moeten doen wat de casemanager zegt en dat er geen beroep gedaan wordt op de eigen regie en verantwoordelijkheid. Mensen geven aan dat dat juist helemaal van hen afgepakt wordt.

4 Bereikbaarheid van de casemanager

Er zijn veel klachten over de bereikbaarheid van de casemanager.

Tussen 9.00-10.00 uur zijn de casemanagers regelmatig niet te bereiken.

Als men overdag belt, krijgt men vaak het antwoord dat men tussen 9.00-10.00 uur terug moeten bellen.

Het is onduidelijk hoe vaak er een terugbelnotitie gemaakt wordt. Wel wordt verteld dat als er een terugbelnotitie gemaakt wordt, men toch niet teruggebeld wordt.

5 Vrijwilligerswerk

Er komen diverse signalen binnen over het vrijwilligerswerk. Uit die signalen komt een onduidelijk beeld naar voren over wanneer mensen nu wel/niet vrijwilligerswerk mogen doen.

Sommige casemanagers beslissen dat mensen geen vrijwilligerswerk mogen doen. Het argument is dat zij dan niet beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt. Dit verbaast de Klantenraad WB.

De Klantenraad WB wil graag weten hoe het beleid is.

Marieke: een vrouw met een WWB-uitkering gaat samenwonen met een partner zonder inkomen (geen werk, geen uitkering). De casemanager blokkeert direct de uitkering. De casemanager vraagt om allerlei gegevens. Alle informatie is op tijd ingeleverd. De uitkering is nog steeds niet opgestart. Daardoor zitten zij nu in de problemen. De afgelopen hebben zij bijvoorbeeld de vaste lasten niet kunnen betalen.

- Een alleenstaande moeder met 3 kinderen. De ex-partner is gestopt met het betalen van de kinderalimentatie. Hij weigert dat nog te doen. Werk en Inkomen brengt de alimentatie nog steeds in mindering op de uitkering. Daardoor mist mevrouw ongeveer € 500,- per maand aan inkomsten.
- Collega's van het IMW vertellen dat casemanagers zeggen dat ze te weinig tijd hebben om zaken en regelingen goed aan klanten uit te leggen.

Dit signaal is tweeledig: het gaat over casemanagers die aangeven dat ze het (te) druk hebben. Daardoor is er te weinig tijd voor klanten. Het anders aspect is bejegening. Casemanagers die

vragen niet beantwoorden omdat ze vinden dat ze al meer als genoeg tijd aan deze klant hebben besteed.

Duidelijk is ook dat er verschil is tussen casemanagers.

Linda: een meisje van 20 jaar met een parttime baan. Ze verdient weinig en vraagt bij het UWV om iets van een aanvullende uitkering. Er wordt alleen tegen haar gezegd dat ze op de site moet kijken. Er wordt haar niets gevraagd en niets verteld. Het meisje kan niet uit de voeten met de internetsite en meldt zich bij R-newt voor hulp. De kans is groot dat zij met haar inkomen geen recht heeft op een aanvullende uitkering. De vraag is waarom bij het UWV hier niet direct naar gevraagd wordt en uitleg wordt gegeven. Dan had zij niet verder hoeven te zoeken.

- Vanuit 'Fix-up-your-life' wordt er voorlichting gegeven op scholen. Daar merken zij dat jongeren weinig of niks weten over uitkeringen. Ze hebben echt geen idee.

Daarnaast hoorden ze dat jongeren schulden maken (om naar school te kunnen gaan) terwijl ze nog geen studiefinanciering hebben. Ook hierover is weinig kennis aanwezig.

- Vanuit het jongerenbeleid van de gemeente Tilburg hebben 2 medewerkers zelf gevraagd om 2 dagen mee te mogen lopen met het jongerenwerk. Dat was leuk en zinvol.

Theodoor: vanuit de parochie is er een werkgroep die noodvragen gaat behandelen. Daarbij willen ze uitdrukkelijk zoeken naar wat het probleem precies is.

- Hij vertelt over een gezin waar verschillende hulpverleners actief zijn, maar die niet met elkaar praten.

- Er zijn nieuwe casemanagers aan het werk gegaan. Regelmatig is de ervaring dat er weinig kennis van zaken is. Dit wordt door meerdere leden verteld.

7 Overleg met Werk en Inkomen

De signalenbrief van 24-10-2013 is bij de vergaderstukken gevoegd als bijlage 5.

De signalen die tussentijds op kantoor zijn binnengekomen, zijn hier nog aan toegevoegd.

8 Beleidskader 'Armoede': uitvoeringsprogramma

Mevrouw Ellen den Arend, strateeg armoede van de gemeente Tilburg, heeft de Klantenraad WB mondeling geïnformeerd over de stand van zaken van het uitvoeringsprogramma 'Armoede'.

- De besluiten over het uitvoeringsprogramma 'Armoede' zijn uitgesteld. Het Rijk heeft extra structurele middelen voor armoedebestrijding beschikbaar gesteld. De gemeente moet wachten op de beschikking. Deze komt vlak voor Kerstmis. Deze extra middelen moeten meegenomen worden in het uitvoeringsprogramma. Vandaar het uitstel. Het doel is om het uitvoeringsprogramma 19 maart vast te stellen.

- Vervolg procedure: de beschikking van de overheid komt vlak voor Kerstmis.

Het is niet mogelijk om tijdens de kerstvakantie te vergaderen en een advies te schrijven.

Aan het eind van deze week stuurt Ellen den Arend het proces naar Mariëtte. Dan wordt bekeken wat mogelijk is. Dit wordt daarna verder afgesproken.

9 Data vergaderingen Klantenraad Werk en Bijstand 2014

De concept data-lijst (bijlage 7) is besproken en vastgesteld.

10 Rondvraag

Marieke meldt zich af voor de vergadering van 16 december 2013.

Verder wordt besloten om geen kerstborrel maar een nieuwjaarsborrel te organiseren op donderdag 9 januari 2014.

11 Sluiting

De voorzitter bedankt iedereen voor haar/zijn aanwezigheid en sluit de vergadering.