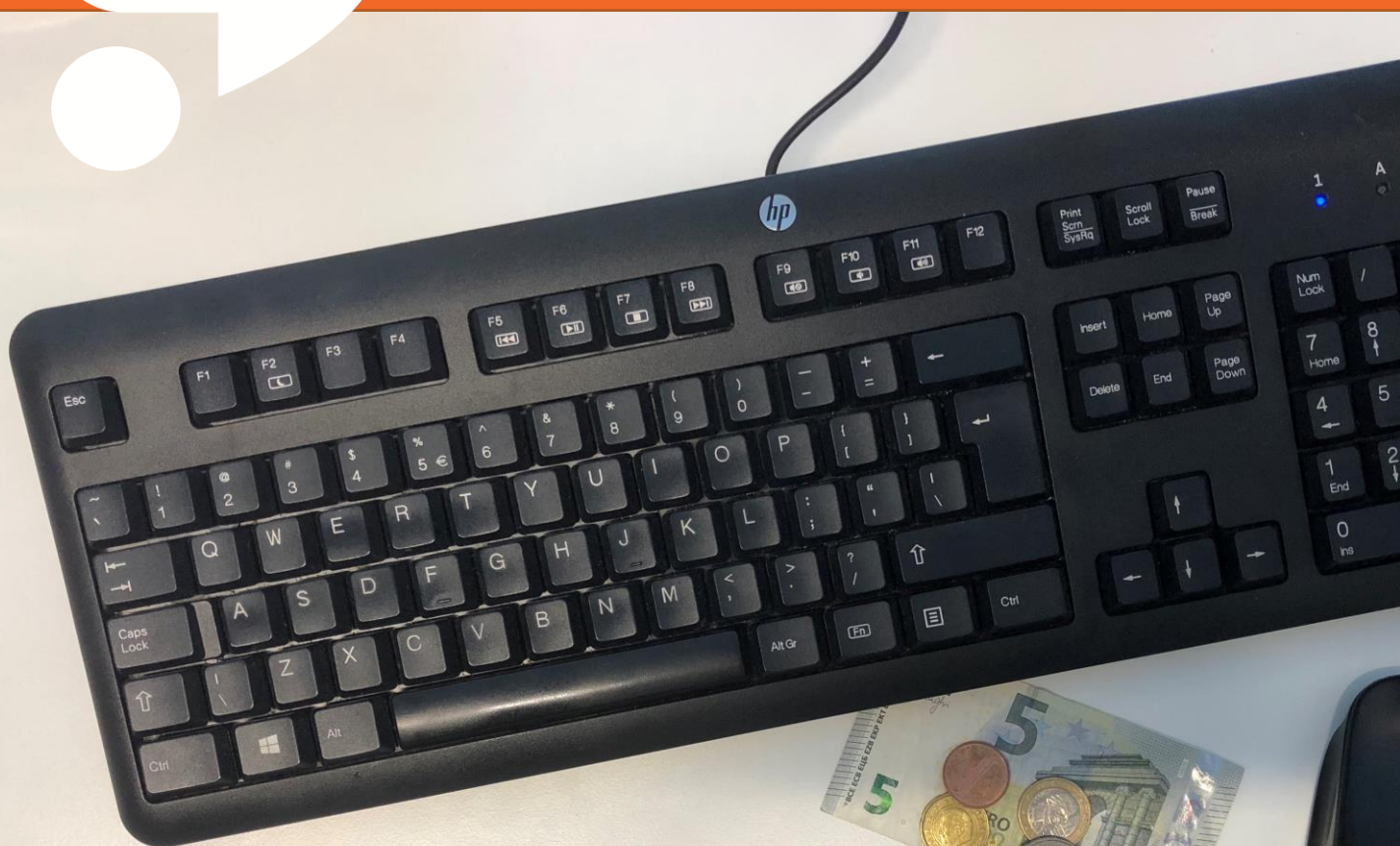


**BREDE
RAAD
010**

ADVIES AANVRAAG UITKERINGEN
TOEGANG EN KWALITEIT DIENSTVERLENING
GEMEENTE ROTTERDAM



ERVARINGEN VAN DE ROTTERDAMMER



COLOFON

Adviesteam Brede Raad 010

Bert Feikens

Mark van der Eerden

Suze de Gruiter

Rienke Jagroep

Willem Lawant

Arja den Ouden

Gerda Huijssen

Contact

Brede Raad 010

Weena 737

3013 AM Rotterdam

010-2680611

info@brederaad-010.nl

Volg ons ook @ Facebook en Twitter

©2018 Brede Raad 010



Aanleiding

In 2017 heeft de Brede Raad 010 in het kader van de Participatiewet geïnterviewd hoe Rotterdammers deze ervaren. Wij hebben 15 Rotterdammers gesproken die te maken hebben (gehad) met de uitvoering van de Participatiewet in Rotterdam. De geïnterviewden vertegenwoordigden verschillende leeftijdsgroepen, kennen verschillende culturele achtergronden en zijn om uiteenlopende redenen uit het arbeidsproces gevallen.

Centraal bij deze interviews stond de vraag:

Hoe kan het cluster Werk en Inkomen van de gemeente Rotterdam de toegang tot de dienstverlening van de Dienst Inkomen zó aanpassen dat deze beter aansluit bij de behoefte van de Rotterdammer?

De opbrengst van deze gesprekken heeft het adviesteam in 2017 teruggekoppeld naar het cluster. Een van de verbeterpunten betreft de toegang tot de dienstverlening van de Dienst Inkomen. Dit geldt met name voor de aanvraag van een uitkering.

Tijdens de gesprekken gaven mensen bijvoorbeeld aan dat ze moeite hadden met:

- de aanvraag via de website van de gemeente: de procedure is niet helder, het taalgebruik is te moeilijk, er worden veel ingewikkelde dingen gevraagd, mensen zijn niet vaardig met de computer en/of het internet, mensen hebben geen computer (met internet) tot hun beschikking.
- het verkrijgen van begrijpelijke informatie; taalgebruik, iemand vinden die je vragen goed kan beantwoorden.
- weten wat er van hen wordt verwacht: dit is niet helder.
- schriftelijke communicatie: deze is niet leesbaar en moeilijk te begrijpen.
- het verkrijgen van onafhankelijke cliëntondersteuning tijdens de procedure.

Daarnaast gaven zij aan dat de Dienst moeilijk te bereiken is en vragen niet (begrijpelijk) worden beantwoord.

Bij de mensen die de Brede Raad 010 sprak, zorgde dit voor onduidelijkheid en stress. Zij kregen problemen, omdat voor hen niet duidelijk was wat hun rechten en plichten waren. In een aantal gevallen leidde dit zelfs tot schulden, dakloosheid en psychische klachten. Hierbij een greep uit de ervaringen.



Vervolg onderzoek en bevindingen 2018

Om te peilen in hoeverre er verbeteringen hebben plaatsgevonden sinds 2017, is de Brede Raad 010 in 2018 in gesprek gegaan met Rotterdamse stakeholders. Deze mensen komen veel in contact met aanvragers van uitkeringen. Zo hebben we onder anderen gesproken met de Gemeentelijke Ombudsman en de oud-directeur van Jobscore.

De mensen die de Brede Raad 010 gesproken heeft, geven aan dat ze verbetering zien als het gaat om de benadering van de klant, **maar dat de problemen rondom de aanvraag van een uitkering dezelfde zijn als in 2017.**





Ervaringen met het aanvragen van een uitkering, mensen geïnterviewd in het voorjaar 2017.

N.B. Alle namen zijn gefingeerd in verband met privacy.



Patricia

Patricia heeft al sinds 2011 een uitkering.

In april 2017 is haar uitkering stopgezet, omdat ze geld had geërfd,. Zodra haar eigen vermogen minder is dan € 6.000 kan ze opnieuw een uitkering aanvragen.

De brief die zij kreeg om haar hierover te informeren begreep ze niet. Patricia vindt de brieven die zij van de gemeente krijgt *lastig te begrijpen*; ze zijn in ambtenarentaal geschreven en juridisch van aard. Maar voor Patricia is het lastig om uit de brief te begrijpen wat er van haar wordt verwacht, wat zij verplicht is en waar zij recht op heeft.

Toen zij daarover telefonisch vragen stelde bij de Dienst Inkomens, kreeg ze de reactie: “Het staat er toch?” Ze moest de akte van de notaris opsturen. Op basis hiervan zou alles opnieuw berekend worden. Dit heeft ze drie maanden geleden gedaan, maar daar heeft ze *niets meer van gehoord*. Hoeveel ze kan uitgeven is haar daarom niet duidelijk. Op de website van de gemeente Rotterdam zijn algemene zaken goed vindbaar. Maar *antwoorden op ingewikkelder zaken niet*. Wanneer je specifieke informatie wilt, dan moet je 14010 bellen. Je wordt dan veel doorverbonden en ook daar is het *lastig om antwoord te krijgen op je vraag*. Je kunt een terugbelverzoek achterlaten *maar hier wordt vaak niet op gereageerd*. Als je aan verschillende medewerkers je vraag stelt, krijg je vaak *iedere keer een ander antwoord*.

Als je niemand telefonisch te pakken krijgt, wordt er aangeraden om een mail te sturen. *Beantwoording daarvan duurt -als het al gedaan wordt- lang*. Als je een reactie krijgt, is het afwachten of het echt een antwoord is op je vraag waar je iets mee kunt en *of het je vooruit helpt*.



John

John heeft een moeilijk leven achter de rug. Hij is regelmatig in behandeling geweest bij de psychiatrie en is dakloos. Zeven maanden geleden heeft John een uitkering aangevraagd. Hij wist niet precies wat hij moest doen om een uitkering te krijgen en de uitleg die hij kreeg hielp hem niet verder. De uitkering werd afgewezen. Het is voor John niet duidelijk waarom dit is gebeurd. Dus heeft hij deze nog een keer aangevraagd. Ook deze keer is zijn aanvraag afgewezen.

John zou het graag zo regelen, dat hij wel een uitkering krijgt, maar dan moet hij eerst weten *wat hij daarvoor moet doen*. Op dit moment krijgt hij daarbij hulp van welzijnswerker Chris. John vindt het moeilijk om goede vragen te stellen, dus dat doet Chris voor hem. Maar *Chris krijgt geen antwoord*, want John moet zelf de vragen stellen. John vindt de houding van de medewerkers star. *Hij wil alleen maar iemand die naar hem luistert en met hem meedenkt, zodat hij zijn leven weer kan oppakken.*

Kristina

In 1999 is Kristina vanuit Joegoslavië in Nederland komen wonen. Ze is getrouwd met Boris en ze kregen drie kinderen. Drie jaar geleden is Boris na ziekte overleden. Kristina had geen werk en vroeg een uitkering aan. Deze is afgewezen, omdat ze een woonruimte heeft. Het lukte maar niet om het huis te verkopen en de schulden stapelden zich op. Uiteindelijk kon Kristina niet meer voor de kinderen zorgen en raakte zij verslaafd aan drugs en alcohol.

Na het overlijden van haar man heeft de huisarts haar doorgestuurd naar het wijkteam. *Hier is zij niet geholpen*. Kristina zegt dat er niet naar haar is geluisterd en er niet werd gevraagd naar wat haar problemen waren. Nederlands is niet haar moedertaal. Hierdoor begreep ze de informatie op de website van de gemeente niet. Ook de brieven die zij ontving waren voor haar niet duidelijk. Er was *niemand die Kristina kon helpen* met informatie en ondersteunen bij het aanvragen van de uitkering.





Conclusies

Mensen geven aan behoefte te hebben aan **een plek in de buurt** waar zij hun uitkering kunnen aanvragen waar iemand is aan wie zij hun vragen kunnen stellen en die hen ondersteunt bij de aanvraag.

De Brede Raad 010 adviseert daarom dat de gemeente Rotterdam in deze behoefte zou moeten voorzien. Wij zijn van mening dat hiermee problemen zoals grote schulden, uithuiszettingen en verslechtering van de (Psychische) gezondheid voorkomen kunnen worden.



**Rotterdamers
hebben behoefte
aan een plek
in de buurt**



Advies

Op basis van de hierboven genoemde ervaringen, adviseert de Brede Raad 010 de gemeente Rotterdam het volgende:

- Organiseer op korte termijn dat bij elk VraagWijzer loket in Rotterdam de juiste kennis aanwezig is over de Participatiewet en de uitvoering hiervan door de gemeente Rotterdam; en specifiek over het aanvragen van een uitkering.
- Zorg ervoor dat mensen bij het VraagWijzer loket als dit nodig is, ondersteuning kunnen krijgen bij het invullen en (digitaal) versturen van hun aanvraag.
- Organiseer onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) op het gebied van werk en inkomen.
- Communiceer duidelijk in de wijken dat deze mogelijkheden er zijn.

Wij hopen dat onze adviezen ter harte worden genomen en spoedig geïmplementeerd worden in uw beleid voor Werk en Inkomen. De Brede Raad 010 wil de gemeente bijstaan met aanvullende tips en adviezen. Daarnaast bieden we aan om de beoogde verbeteringen in de aanpak en dienstverlening (vooraf) te toetsen op de bruikbaarheid ervan.

De Brede Raad 010 ziet uw reactie op deze signalen en onze adviezen graag binnen twee weken tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Marjolijn Masselink

Voorzitter Brede Raad 010

c.c. S.M. Leijten-Adams