



## **ZWARTBOEK 2.0**

**Over bejegening van statushouders en minima  
in Amstelveen.**

**Amstelveen, januari 2018**

# Inhoud

Inhoud .....	2
Voorwoord .....	4
Statushouders .....	5
De casussen .....	7
1. U mag een aangeboden baan ook weigeren.....	7
2. Slapeloze nachten door klantmanager.....	9
3. Combineren van werk, school en privé veroorzaakt stress .....	10
4. Syrisch gezin ervaart enorme druk van Matchez .....	11
5. Van de kast naar de muur .....	12
6. Respect voor homo's, maar niet als je vluchteling bent .....	15
7. Je vrouw moet werken .....	17
8. De inburgering gaat goed, de begeleiding naar werk niet .....	19
9. Ernstig ziek kind heeft eigen ruimte nodig.....	20
10. Eigen initiatief statushouder wordt niet gewaardeerd .....	21
11. Gezin krijgt probleem op probleem .....	23
12. De wet van Murphy of bewuste training? .....	24
13. Getraumatiseerd door ex-partner en gemeente .....	27
14. Ga maar terug naar Amsterdam.....	29
15. Niemand is urgent genoeg voor een woonurgentie .....	31
16. Had u maar geen gezin moeten stichten .....	34
17. Gemeente houdt zich niet aan haar woord .....	36
18. Gezin lijdt onder falende hulpverlening aan dochter .....	37
19. Voor wie is de krediethypotheek bestemd? .....	39
20. Gehandicapte vrouw moet in kwekerij werken .....	41
21. Pas bevallen alleenstaande moeder móet werken .....	42
22. Psychiatrische patiënt wordt gedwongen te gaan werken. ....	43
23. Pleegmoeder niet welkom in Amstelveen .....	45
24. Gevlucht uit Nederland door falende schuldhulpverlening .....	47
25. Gepensioneerde dame wordt als verdachte behandeld.....	48

<b>BIJLAGEN .....</b>	<b>50</b>
1. Beantwoording schriftelijke SP vragen met betrekking tot het sociaal domein.....	50
2. Beantwoording schriftelijke vragen SP met betrekking tot de statushouders. ....	56
3. Brief van Eritrese statushouder aan College van B & W. ....	61
4. Brief van klachtencoördinator aan VMA en hulpdienst.....	62
5. Klacht van VMA aan klachtencoördinator met betrekking tot de heer P. ....	64
6. Brief van Syrische vluchteling aan burgemeester .....	70
<b>Conclusies en aanbevelingen .....</b>	<b>72</b>

# Voorwoord

Amstelveen is een mooie gemeente om te wonen. Wie hier kan wonen zou zich gelukkig moeten voelen, want de voorzieningen zijn hier op een hoog niveau. Dat klopt, maar dan vooral voor de mensen die geheel zelfredzaam zijn, een goede baan hebben en goed gehuisvest zijn. Mensen die onvoldoende zelfredzaam zijn, nog geen baan hebben en/of slecht gehuisvest zijn doen een beroep op de gemeente. Zij melden zich aan bij het loket voor een uitkering of een voorziening. Voor veel mensen breekt dan een zware tijd aan. Vooral vluchtelingen met een status die in Amstelveen gehuisvest worden lopen tegen de muren van de bureaucratie aan.

In maart en in september 2017 heeft de SP vragen gesteld over het minimabeleid en over de statushouders. De vragen en de antwoorden van het college zijn als bijlage bij dit zwartboek opgenomen. De kritische lezer zal opmerken dat er op cruciale vragen ontwijkend wordt geantwoord. Zo wordt niet vermeld hoeveel mensen met een complexe hupvraag een regeling op maat hebben gekregen en lezen we ten aanzien van de statushouders dat het college vindt dat daar geen apart beleid op moet worden gevoerd.

Het Amstelveense college van burgemeester en wethouders wil iedereen doen geloven dat statushouders hetzelfde worden behandeld als geboren Amstelveners. Dat is op zijn zachtst gezegd opmerkelijk, want het is onmogelijk om iemand die de Nederlandse taal nog niet machtig is en oorlogstrauma's heeft opgelopen op dezelfde wijze te benaderen als in het vredige Nederland geboren burgers. In dit zwartboek zijn talloze voorbeelden van statushouders te vinden die in de problemen zijn gekomen, onder meer doordat zij geacht worden wet- en regelgeving te kennen.

En zelfs al beheers je de taal perfect, ook dan is het vrijwel onmogelijk om alle plichten en regels te kennen die voortvloeien uit de participatiewet of de wet maatschappelijke ondersteuning. Daarom zien we dat kwetsbare Nederlanders met een minimum inkomen eveneens in de problemen raken doordat zij niet goed worden begeleid en zo in een neerwaartse spiraal van strafd Kortingen en schulden terecht komen.

Het afgelopen jaar is de SP-hulpdienst overspoeld met klachten van statushouders die zijn gekort op hun uitkering, niet vanwege fraude maar vanwege het simpele feit dat ze zich niet aan de formele regels hebben gehouden. Hele gezinnen zijn hierdoor in financiële nood gekomen. Maar ook bij de Vrijwilligersraad Minima Amstelveen (VMA) kwamen er klachten over slechte dienstverlening door schuldhelpverleners, klantmanagers en re-integratiemedewerkers. De SP-hulpdienst en de VMA hebben daarop besloten om te gaan samenwerken.

Dit zwartboek gaat niet over mensen die goed zijn geholpen door de dienst Werk en Inkomen of door het WMO-loket. Eenvoudige vragen worden goed afgehandeld. Dit zwartboek gaat over mensen bij wie de problemen zich opstapelen en daarbij niet of onvoldoende worden ondersteund. Zij zijn degenen die bij de SP en de VMA aankloppen.

De klachten over de dienstverlening zijn inmiddels zo talrijk, dat er niet meer gesproken kan worden van incidenten. Met de bejegening en de dienstverlening aan mensen in een kwetsbare situatie gaat het structureel heel erg mis. Daar waar maatwerk op zijn plaats zou zijn worden mensen weggestuurd of zelfs gestraft. De SP hoopt dat dit zwartboek bijdraagt aan een terugkeer van de menselijke maat.

## **Statushouders**

Sinds 2014 zijn er in Amstelveen 424 vluchtelingen gehuisvest. In 2017 moesten er 119 statushouders een woning krijgen, maar dat is op het moment van schrijven nog niet het geval. In dit jaar zijn er 72 mensen gehuisvest. Dat moesten er 119 zijn. Met andere woorden als de 47 personen nog worden gehuisvest in 2017 of het daarop volgende jaar, dan heeft Amstelveen er een kleine 500 nieuwe inwoners bij.

De statushouders komen vooral uit Syrië en Eritrea. We kennen allemaal de verhalen van de mensen die hun land zijn ontvlucht en vele ontberingen hebben doorstaan om uiteindelijk in West-Europa te belanden. Berooid en getraumatiseerd. Een ding staat voor hen vast als een paal boven water: zij willen een nieuw bestaan opbouwen en hun kinderen een goede toekomst bieden in ons land.

Dat gaat niet zo maar. Onze taal moet zo goed mogelijk worden geleerd. Goed Nederlands spreken en lezen is belangrijk als je aan het werk wilt. De inburgeringswet verplicht de statushouders om binnen drie jaar hun examen met succes te hebben afgerond. Doe je dat niet, dan moet je een fikse boete betalen. De lessen moeten zij zelf bekostigen en hiervoor moeten zij zich in de schulden steken bij DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs). Daar gaan de statushouders een lening aan van € 10.000,- . Dat is veel geld en daarom is het heel belangrijk dat zij binnen de gestelde termijn hun diploma behalen.

Maar dan komt de Participatiewet om de hoek kijken. Volgens die wet moeten zij zo snel mogelijk aan het werk om zodoende zo kort mogelijk van een bijstandsuitkering te hoeven leven. Natuurlijk willen ook statushouders graag werken, maar niet ten koste van hun inburgering. Daar gaat het in veel gevallen mis in de gemeente Amstelveen.

Mensen die vanuit het asielzoekerscentrum in Amstelveen komen wonen worden vrijwel direct naar het gemeentelijke re-integratiebureau Matchez gestuurd. Zij worden daar niet begeleid, maar naar een werkgever verwezen. Zonder ook maar een woord Nederlands te spreken. Schoolroosters moeten maar worden aangepast

aan het werk. Dit betekent dat mensen die hier net zijn komen wonen niet de rust wordt gegund om zich te settelen. Ook Stichting Vluchtelingenwerk Amstelland zegt hier niets aan te kunnen doen, omdat dit nu eenmaal 'gemeentelijk beleid' is.

Statushouders stellen geen hoge eisen aan het werk dat ze willen doen, maar willen wel graag werk doen dat bij ze past en dat voldoende de ruimte biedt om ook de inburgering tot een goed einde te brengen. Daar heeft deze gemeente geen boodschap aan. Mensen moeten op onmogelijke tijden werken of naar werkplekken waar de voertaal niet eens Nederlands is. Dat is niet bevorderlijk voor de integratie en heeft juist een tegengesteld effect. Er ontstaan botsingen met klantmanagers en re-integratie medewerkers en zie hier het begin van de vele frustraties die de SP-hulpdienst is tegengekomen in de gesprekken die zijn gevoerd met de statushouders. En we weten dat dit nog maar het topje van de ijsberg is, want de meeste statushouders zijn bang. Bang dat als ze met de SP-hulpdienst gaan praten er nog meer problemen zullen ontstaan met de gemeente.

De SP vindt het moedig dat er onder de statushouders mensen zijn die hun verhaal met ons willen delen. Het is bij de hulpdienst en de VMA natuurlijk niet alleen gebleven bij het aanhoren van de verhalen. Namens deze statushouders hebben wij klachten ingediend bij de gemeentelijke klachtencoördinatoren met het verzoek om spaak gelopen situaties weer vlot te trekken. Maar zowel de SP als de VMA zijn van mening dat het beter is om klachten te voorkomen door een klantvriendelijker beleid te voeren, waarbij statushouders niet alleen op hun plichten, maar ook op hun rechten worden gewezen.

# De casussen

## 1. U mag een aangeboden baan ook weigeren

Meneer I. woont in Amstelveen en is helemaal ten einde raad. Hij is een cliënt van de afdeling Werk en Inkomen en heeft twee maanden geen uitkering ontvangen, omdat hij werk geweigerd zou hebben. Meneer I. heeft een vrouw en kinderen en het hele gezin lijdt onder de beslissing hem 100% te korten op de uitkering.

Met hulp van vrijwilligers heeft hij klachten ingediend. Maar waar meneer tegenaan loopt is dat alles wat mondeling met hem is besproken niet of slechts ten dele schriftelijk is vastgelegd en ook niet in zijn dossier is opgenomen. Cruciale gesprekken, waarop de contactpersoon van Matchez zijn rapportages heeft gebaseerd en de klantmanager haar beslissingen heeft genomen zijn niet opgenomen in het dossier. Maar ze zijn wél aanleiding geweest om meneer twee maanden lang zijn uitkering te stoppen.

Meneer I. woont drie jaar in Nederland en is door het COA in Amstelveen gehuisvest. Zijn kennis van de Nederlandse taal is nog beperkt. Hij heeft dan ook een tolk nodig als hij belangrijke gesprekken moet voeren met de gemeente of met het re-integratiebureau. Maar daar moet hij zelf voor zorgen. Dat lukt hem niet altijd. Zo heeft hij bij Matchez een re-integratie overeenkomst moeten ondertekenen zonder te weten wat er in staat. Hoewel hij absoluut niet begreep wat hij moest ondertekenen mocht hij het contract niet meenemen om het te laten vertalen en werd hij gesommeerd het ter plekke te ondertekenen. Pas vele maanden later werd hem verteld dat het contract net zo lang verlengd kan worden totdat hij betaald werk heeft gevonden.

Dit is de start van een serie van miscommunicaties, waarbij de heer I. wordt aangewezen als degene die het traject frustreert en wat heeft geleid tot de twee maanden van 100% korting op de uitkering.

Meneer I. wil graag werken, maar hij kan een baan bij Intratuin die hem door Matchez wordt aangeboden niet aan. Daar zou hij lange dagen moeten maken die wel eens uit kunnen lopen tot 12 uur per dag. Dat is dan inclusief de pauzes. Maar ook dan wordt het te zwaar voor hem, omdat hij diabetes patiënt is met een zeer wisselende bloedsuikerspiegel. Hij geeft dit aan bij de medewerker van Matchez, die hem vervolgens mededeelt dat hij de aangeboden baan ook mag weigeren. Dus dat doet hij. Zijn neef, die mee was om te helpen vertalen, was hiervan getuige. Ook van het feit, dat aan meneer I. niet is uitgelegd dat een weigering gevolgen heeft voor zijn uitkering.

Wat absoluut niet klopt in zijn dossier is dat hij ook werk bij Burger King zou hebben geweigerd. Hij heeft juist gezegd daar best wel te willen werken, maar uit zijn dossier blijkt dat de Burger King hém niet wilde hebben. Dat heeft het re-integratiebureau nooit aan meneer I. gecommuniceerd. Wel heeft hij van zijn

contactpersoon te horen gekregen dat hij niet in het magazijn van BCC kan gaan werken. Wat meneer I. wel kreeg aangeboden was werk in wisseldiensten op Schiphol, maar dat is niet te combineren met de inburgeringscursus.

Omdat meneer I. momenteel ook privé een scheiding te verwerken heeft wil hij het liefste fulltime werken. Hij begrijpt dan ook niet dat in zijn dossier staat dat hij niet wil werken voor minder geld dan de uitkering. Daar heeft hij het nooit over gehad. Wél dat hij graag uit de uitkering wil.

Op 6 juni 2017 heeft er een zogenaamd afstemmingsgesprek plaatsgehad met de klantmanager. Zij deelde hem mee dat hij bezwaar kon maken tegen de afstemming. Dat kan na ontvangst van een gemeentelijke beschikking. Maar die ontving hij pas op 17 juli. Hij had toen al een maand geen geld gekregen en met behulp van Google translate snapte hij pas goed wat er was gebeurd.

Meneer I. heeft nu een advocaat ingeschakeld die een juridische procedure is gestart. Met behulp van een vrijwilliger heeft meneer een klachtenprocedure in gang gezet. Er is een hoorzitting geweest in het raadhuis in aanwezigheid van zijn advocaat en de vrijwilliger. Daar bleek dat de klantmanager haar beslissingen neemt op aannames en niet op feiten. De hele situatie is nu aan het escaleren. De klantmanager zet haar hakken in het zand en de situatie wordt grimmig. Dit blijkt uit het volgende:

- De aanvraag voor individuele inkomenstoeslag van € 550,- wordt onnodig lang in behandeling genomen. Terwijl de klantmanager weet dat meneer dit geld hard nodig heeft, omdat hij en zijn gezin twee maanden 100% zijn gekort op de uitkering. Zijn aanvraag hiervoor behoort geheel los te staan van de opgelegde afstemming.
- Zijn advocaat vraagt het dossier bij Matchez op, maar dit wordt haar geweigerd. Zij wordt bot door de eigenaar van het re-integratiebureau te woord gestaan en verzocht zich te wenden tot de klantmanager. Iets wat de advocaat een vreemde gang van zaken vindt, aangezien een re-integratiebureau geacht wordt zelf aan dossiervorming te doen. Zij vraagt zich dan ook af hoe onafhankelijk de positie van dit re-integratiebedrijf is binnen de gemeente. Tot op heden heeft zij het dossier nog niet mogen ontvangen.
- Voor het opvragen van het klantdossier door cliënt wordt nog steeds gedreigd met het in rekening brengen van € 76. Iets dat niet is toegestaan, omdat iedereen het recht heeft tot inzage van het eigen dossier. Wel mag er een kleine vergoeding worden gevraagd voor eventuele kopieerkosten.



## **2. Slapeloze nachten door klantmanager**

Meneer K. woont sinds 24 mei 2016 in Amstelveen. Samen met zijn vrouw en drie kinderen. Zijn oudste dochter gaat naar de basisschool en de twee jongste kinderen is een tweeling van 3. Hij en zijn partner hebben hun handen vol aan de kinderen.

In Amstelveen heeft hij maar weinig tijd gekregen om te wennen aan zijn nieuwe woonomgeving, want na een week kreeg hij al bericht van Matchez. Hij moest aan het werk. Zijn Nederlands was nog heel beperkt, want hij was net gestart met zijn inburgeringslessen. Toch moest hij een overeenkomst tekenen bij Matchez, terwijl hij niet goed begreep wat daarin stond.

In september 2016 moest hij gaan werken bij de Burger King. Hij had aangegeven goed met cijfers te zijn en goed in staat is om kassawerk te doen. Hij had begrepen dat hij dat zou doen bij Burger King. Het werk bleek echter heel anders te zijn. Met een petje op zijn hoofd moesten er hamburgers gebakken worden. Daar kreeg hij verschrikkelijke migraine van. Hij is terug gegaan naar Matchez en heeft verteld dat hij van dit werk telkens ziek thuis komt met zware migraine.

Deze boodschap werd niet goed ontvangen. Hem werd gezegd dat hij op de hoogte hoort te zijn van de regels en dat hij vooraf had moeten melden dat hij aan migraine lijdt. Maar meneer komt uit het buitenland en is niet goed bekend met de regels. Hij mocht toen ander werk zoeken en is terecht gekomen in een Turkse supermarkt. Dat werk duurde niet lang. Inmiddels werkt hij bij BCC in het magazijn.

Waar meneer K. moeite mee heeft, is de manier waarop de contactpersonen bij Matchez en bij de afdeling Werk en Inkomen met hem omgaan. Telkens als hij aangeeft ergens moeite mee te hebben wordt er door de klantmanager gezegd: "Dat is jouw probleem". Er wordt op geen enkele manier met hem meegedacht. Integendeel: meneer K. voelt zich zwaar onder druk gezet door zijn klantmanager die telkens dreigt de uitkering stop te zetten. Hij is inmiddels dermate gestrest dat hij in een brief aan mevrouw Vredenburg heeft verzocht om een andere klantmanager. Hij kan er niet meer van slapen. Ook heeft hij een klacht ingediend bij de klachtencoördinator.

Meneer wordt door de klachtencoördinator uitgenodigd om op het raadhuis te komen praten. Maar hij wil eerst schriftelijk bevestigd krijgen dat hij een andere klantmanager krijgt, want een confrontatie met de persoon die hem telkens onder druk zet kan hij niet aan. Hij krijgt weer last van migraine. Uiteindelijk komt op 19 oktober het verlossende bericht dat hij een andere klantmanager krijgt. Omdat er nog een aantal zaken geregeld moeten worden wacht hij op een uitnodiging van zijn nieuwe klantmanager, maar die komt niet. Uiteindelijk wendt hij zich maar weer tot de klachtencoördinator, die hem mededeelt wie zijn nieuwe contactpersoon is, maar tevens dat deze persoon tot december met vakantie is. Omdat meneer niet in de financiële problemen wil komen neemt hij contact op met de teamleider van de afdeling Werk en Inkomen.

### **3. Combineren van werk, school en privé veroorzaakt stress**

Toen meneer B. in 2015 in Amstelveen kwam wonen was hij nog alleen. Hij begon met de inburgering en wilde graag een toekomst voor zichzelf en zijn gezin. Ongeveer een jaar later kwamen zijn vrouw en dochter. Inmiddels heeft hij twee kinderen: een meisje dat naar de basisschool gaat en een baby. Meneer B. voelt zich heel verantwoordelijk voor zijn gezin. Zijn vrouw is laaggeletterd en spreekt nog geen Nederlands. Dat betekent dat hij alles moet regelen voor zijn gezin.

Het is inmiddels 2017 en meneer heeft veel stress. Dat komt, doordat hij nu ook moet werken. Dat wil hij ook graag, maar hij moest van Matchez naar een bedrijf waar hij planten op karren moet plaatsen. Hij heeft nauwelijks contact met zijn collega's, want dat zijn vooral Poolse mensen die hij niet verstaat. Er wordt geen Nederlands gesproken op het werk. Bij Matchez heeft meneer B. aangegeven dat hij graag in de bouw wil werken. In eigen land is hij gediplomeerd elektricien. Zijn diploma's heeft hij in Ethiopië behaald. Graag doet hij in Nederland nog een bijscholing zodat hij in zijn eigen beroep aan de slag kan gaan. Maar de klantmanager heeft hem gezegd dat als hij dat wil dan zelf maar naar ander werk moet zoeken. Omdat hij het niet eens is met de manier waarop hij wordt geholpen bij het vinden van werk heeft zijn buurvrouw hem geholpen met het schrijven van een brief aan de burgemeester en de wethouders (bijlage 3). Hij heeft hierop geen antwoord van hen gekregen.

Meneer B. werkt op maandag, dinsdag en donderdag. Op maandag werkt hij 's middags van 13.30 tot 22.00 uur. Op dinsdag en donderdag van 9.00 tot 17.30 uur. De dinsdag en de donderdag zijn zwaar voor hem, want dan moet hij 's avonds ook naar school. Hij maakt dan hele lange dagen en op woensdag is hij erg moe. Maar het leven gaat door en woensdags gaat hij met zijn dochter naar logopedie en heeft hij vaak andere afspraken samen met zijn vrouw. Bijvoorbeeld met het consultatiebureau voor zijn zoon of met school voor zijn dochter. Omdat zijn vrouw ook bezig is met inburgeren en op maandag, dinsdag en vrijdag naar school gaat is er een crèche geregeld voor de maandag en de dinsdag. Maar op vrijdag moet hij zelf op zijn zoon passen, omdat hij dan niet werkt of op school is.

Nu heeft hij veel stress. Niet alleen door het werk, maar ook doordat hij bang is dat hij zijn inburgeringsdiploma niet zal halen. Hij is al twee keer gezakt voor het onderdeel Kennis Nederlandse Maatschappij. Voor lezen en luisteren is hij wel geslaagd. Spreken en schrijven moet hij nog doen. Zijn leven is heel druk door zijn werk en de zorg voor zijn gezin. Hij komt nauwelijks nog toe aan studeren voor zijn inburgeringsdiploma. Hij is bang dat hij niet op tijd klaar is en dan een boete gaat krijgen.

## **4. Syrisch gezin ervaart enorme druk van Matchez**

Een gezin met drie kleine kinderen gevlucht uit Koerdisch Syrië voelt zich onder druk gezet door hun klantmanager, het re-integratiebedrijf Matchez en krijgt bovendien onvoldoende hulp van Vluchtelingenwerk. De man heeft het druk met inburgeren en is 40 uur per week daaraan kwijt. Driekwart jaar nadat het gezin in Amstelveen komt wonen stuurt de klantmanager meneer naar het re-integratiebedrijf Matchez om te gaan werken.

Bij het eerste gesprek bij Matchez wordt de man een plaatsings - en begeleidingsplan getoond bestaande uit 6 pagina's. De man heeft geen idee wie dit gemaakt heeft want het is niet met hem besproken. Het plan wordt niet voorgelezen, er is geen tolk ter beschikking en ook krijgt de statushouder geen uitleg van de medewerker. Wel wordt meneer verzocht meteen een handtekening te plaatsen op de laatste pagina wat tevens de enige pagina is die hem wordt getoond.

Hij krijgt in pen in zijn handen geduwd en wordt aangespoord te ondertekenen. De man zegt dat alles hem te veel is geworden en bang is om te zakken voor zijn examen als hij ook moet gaan werken. Hij wil wel werken maar kan het niet meer bolwerken allemaal. De medewerker van Matchez belt daarop in zijn bijzijn meteen de klantmanager en er wordt een afspraak gemaakt.

Er volgt een gesprek met de man tussen zijn klantmanager en de medewerker van Matchez. De man is zo bang als hem wordt verteld wat de consequenties zijn van het niet willen tekenen van het plan dat hij zich gedwongen voelt om het plan te tekenen. De man staat inmiddels op het punt van instorten en wordt na het zoeken van hulp verwezen naar zijn huisarts door de Vrijwilligersraad Minima Amstelveen. De huisarts geeft aan dat de man dringend psychische hulp nodig heeft en de man meldt zich ziek.

De man heeft vaak hulp gevraagd bij Vluchtelingenwerk Amstelland, maar deze hebben meerdere keren aangegeven dat zij hem hierbij niet kunnen helpen en ook bij het maken van een bezwaarschrift kunnen of willen ze de man niet bijstaan.

## 5. Van de kast naar de muur

Een jonge Syriër ontvlucht zijn land samen met zijn invalide vader. Het was een barre vlucht, waarbij hij zijn vader hele stukken heeft moeten dragen. Uiteindelijk is hij in Nederland terecht gekomen en samen met zijn vader in Amstelveen gehuisvest. En daar breken alweer heel moeilijke tijden aan voor de man die nog geen Nederlands spreekt en niet goed weet wat er allemaal van hem wordt verwacht.

Hij moest tekenen voor een woning voor zichzelf en zijn vader, die hij nog niet had gezien. De woning bleek totaal ongeschikt voor iemand die rolstoelafhankelijk is. Vader heeft veel zorg nodig en kan eigenlijk niets. Niet zelf koken, zichzelf niet wassen en ook niet naar de wc gaan. Hij wendt zich tot vluchtelingenwerk, want die begeleidt vluchtelingen gedurende de eerste drie jaar in hun nieuwe woonplaats. Samen met iemand van vluchtelingenwerk gaat hij naar de gemeente om te spreken over de huisvesting.

Meneer had begrepen dat je, vooral als daar een medische noodzaak was, een woonurgentie kunt aanvragen. Dus dat bespreekt hij met zijn klantmanager. Maar de reactie die hij krijgt is zeer onvriendelijk. De klantmanager zegt namelijk dat woonurgenties alleen worden gegeven aan mensen die hier zijn geboren en niet aan vluchtelingen. De medewerker van vluchtelingenwerk die bij het gesprek aanwezig is bevestigt dit. Dat zijn vader in een rolstoel zit en aangewezen is op hulp speelt hierbij kennelijk geen rol.

De man is assertief en gaat uitzoeken wat de regels zijn voor een woonurgentie. Hij komt nergens tegen dat vluchtelingen geen woonurgentie kunnen aanvragen. De man gaat zelf op zoek naar mogelijkheden en komt er achter dat hij ook aan woningruil kan doen. Hij gaat actief op zoek en heeft veel geluk. Mensen die in een klein benedenhuisje wonen willen wel ruilen met het appartement dat hij samen met zijn vader toegewezen heeft gekregen.

Naast alle zorgen die hij heeft voor zijn vader krijgt hij ook te horen dat hij moet gaan werken. En dan is daar natuurlijk die inburgering. Hij gaat werken bij BCC in het magazijn, maar moet ook veel bij zijn vader zijn om hem te helpen met van alles en nog wat. Hij is dus ook nog mantelzorger. Zo ontstaat er een hectische periode voor de man die moet werken, inburgeren en mantelzorg moet verlenen. Hij kan het maar nauwelijks aan allemaal. Maar er komt goed nieuws. Zijn jongste broer en twee zusjes die sinds januari in Nederland zijn worden ook in Amstelveen gehuisvest. In augustus komen zij in het kleine huisje wonen bij hun vader. De man die tot dan toe zijn vader heeft verzorgd gaat op kamers wonen, want het huisje is te klein voor 5 personen.

De man is inmiddels gestopt met de inburgering, want hij kan niet alles tegelijk. Maar hij is inmiddels de enige persoon die een beetje Nederlands spreekt. Als oudste voelt hij zich verantwoordelijk voor zijn broer en zussen en daarom helpt hij hen met het aanvragen van een uitkering bij de gemeente. Zijn jongste zus is nog leerplichtig, maar zijn broer van 21 en zijn zus van 19 moeten vanaf nu ook gaan inburgeren en

geld lenen voor de lessen. Een uitkering krijgen ze nog niet, want ze zijn onder de 27 en moeten zich eerst maar melden bij het Werkplein. Broer en zus krijgen allebei een brief dat ze een cv moeten maken en in een periode van 4 weken 40 keer moeten solliciteren. Ze snappen niets van de inhoud van de brief, maar begrijpen alleen dat ze nog geen uitkering krijgen. De invalide vader is dan wel al gekort op zijn uitkering op basis van de kostendelersnorm. Maar er moet ook worden gegeten en er moeten premies voor de ziektekosten van broer en zus worden betaald. Het gezin komt nu in de financiële problemen.

De oudste zoon is de enige die fulltime werkt en heeft de ziektekostenverzekering betaald voor zijn broer en zusters. Hij komt nu ook in de financiële problemen. Ondanks het verzoek hierom konden broer en zus geen voorschot krijgen op hun uitkering, terwijl dit wél tot de mogelijkheden behoort. Het ministerie van SZW geeft naar aanleiding van vragen met betrekking tot statushouders en uitkeringen de volgende informatie:

*Voor uitgenodigde vluchtelingen en statushouders die uit de centrale opvang verhuizen kan dat anders zijn. Op grond van art. 41 lid 8 Participatiewet kunnen zij na de melding, op verzoek, een voorschot krijgen in de vorm van een renteloze geldlening. Dat kan als "onevenredig bezwarende individuele omstandigheden daartoe noodzaken" en duurt zolang het recht op algemene bijstand niet is vastgesteld.*

En in artikel 9 lid 2 van de Participatiewet staat dat *iemand op basis van zorgtaken een tijdelijke ontheffing van de sollicitatieplicht kan krijgen*. Ook dat is aan de orde binnen dit gezin, aangezien de oudste dochter nu een aantal mantelzorgtaken van de oudste broer heeft overgenomen.

Op bovenstaande mogelijkheden wordt het gezin niet gewezen. Waar het gezin ook niet op gewezen wordt is de mogelijkheid om van de voedselbank en de kledingbank gebruik te maken. De stress binnen dit gezin is niet te beschrijven. De oudste zus heeft inmiddels zorgtaken van haar broer overgenomen, maar moet ook gaan inburgeren. En ze heeft te horen gekregen dat zij moet werken.

Vluchtelingenwerk ziet dat het gezin veel problemen heeft en verwijst naar het Sociaal Team van de gemeente. Vluchtelingenwerk is van mening dat als het sociaal team eenmaal is betrokken bij een gezin zij kunnen stoppen met de begeleiding. De oudste zoon heeft geprobeerd om verzorging voor zijn vader te regelen, maar het enige dat kan worden geboden aan zorg is een keer per week 2 uur hulp bij het huishouden. Daar heeft vader niets aan, want hij heeft 24 uur per dag zorg nodig. Dat is al eerder geconstateerd. Dit wordt besproken met het Sociaal Team, waarop het dossier wordt gesloten.

De financiële situatie van het gezin wordt hoe langer hoe nijpender. Nog steeds weten ze niets van het recht op cliëntondersteuning van MEE en dat ze gebruik kunnen maken van de voedselbank en de kledingbank. Het begint de oudste zoon

allemaal een beetje te veel te worden, want hij moet ook nog steeds fulltime werken (veelal in de avonduren en soms tot diep in de nacht).

Broer en zus zijn inmiddels gestart met hun inburgering. Zij gaan allebei drie dagdelen naar school. Ze hebben verschillende roosters, zodat er altijd iemand thuis is om vader te verzorgen. Die moet eigenlijk ook inburgeren, maar is fysiek niet in staat om naar een school te gaan voor Nederlandse les. Op basis van zijn situatie zou hij een vrijstelling moeten aanvragen, maar dan moet hij wel de medische keuring betalen van ruim € 300,-. En dat geld heeft hij niet. Volgens vluchtelingenwerk is er een verklaring van een zorgorganisatie dat vader 24 uur per dag zorg nodig heeft, maar die geldt blijkbaar niet voor DUO, die belast is met de uitvoering van de inburgeringswet.

De hulpdienst begrijpt de wanhoop van de oudste zoon en stuurt een klacht op naar de gemeentelijke klachtencoördinator. Ook worden, met toestemming van de man, de problemen in een mondeling gesprek toegelicht. De klachtencoördinator zegt toe het een en ander te gaan uitzoeken.

Begin november krijgen broer en zus dan eindelijk een voorschot op hun uitkering van ieder € 200,- ieder en wordt hun uitkeringsaanvraag in behandeling genomen. Ze hopen voor het einde van het jaar de aanvraag gehonoreerd te krijgen.

De Klachtencoördinator heeft ook haar huiswerk gedaan, maar is er kennelijk niet in geslaagd om voor dit gezin een integrale aanpak van de problemen te bewerkstelligen. Zij kan of wil geen rol spelen bij het verlenen van een ontheffing van de inburgeringsverplichting van vader en een ontheffing van de sollicitatieplicht van de oudste dochter op basis van haar mantelzorgtaken. Wel verwijst zij naar andere ambtenaren en instanties. Op basis van het antwoord van de klachtencoördinator kunnen wij constateren dat zij meegaat in de bureaucratische benadering van dit probleemgezin en zich verschuilt achter wetten en regels in plaats van meedenkt met degenen die het moeilijk hebben (bijlage 4)

Amstelveen stuurt haar inwoners liever van de kast naar de muur. Uit het antwoord van de klachtencoördinator (bijlage 4) blijkt dat zij onvoldoende invoelingsvermogen heeft om te begrijpen in welke situatie dit gezin terecht is gekomen. Zij begrijpt de rol van de oudste broer binnen het gezin niet. In het antwoord is dit te lezen in de cursief gedrukte gedeeltes. De toon van deze teksten doet vermoeden dat hem eerder wordt kwalijk genomen dat hij zich voor zijn vader, broer en zussen inspant dan dat hier begrip voor is.

Nu moet het gezin naar tig verschillende klantmanagers en afdelingen binnen het raadhuis. De oudste broer zal nog steeds het aanspreekpunt zijn, want hij is immers de enige die het Nederlands een beetje beheerst. De enige conclusie die wij hier kunnen trekken is dat er noch van enig maatwerk nog van een integrale aanpak sprake is.

## **6. Respect voor homo's, maar niet als je vluchteling bent**

Wie denkt aan Jamaica denkt aan een tropisch eiland met mooie stranden, wuivende palmbomen, cocktails en de hele dag reggae muziek. Een waar paradijs op aarde. Maar voor mensen die op Jamaica homo, lesbisch of transgender zijn is het eiland een ware hel. Ze zijn vogelvrij en krijgen geen bescherming. Homo's mogen straffeloos in elkaar geslagen worden of vermoord. Ouders van LHTB-kinderen zetten daarom regelmatig hun kinderen het huis uit, omdat ze bang zijn dat hun huis in de fik wordt gestoken. Veel homo's leven daarom op straat een rechteloos bestaan en zijn aan de goden overgeleverd.

Meneer P. vertelt dat hij als gay ruim vijf jaar op Jamaica op straat heeft geleefd. Hij is daar gered door de organisatie J-flag die op het eiland opkomt voor de belangen en de rechten van LHTB's. Dankzij deze organisatie kon hij het eiland ontvluchten en is hij in Nederland terecht gekomen. Een land dat bekend staat om het respect dat men heeft voor álle mensen en dus ook voor homo's.

Meneer P. kwam in 2015 naar Nederland en heeft eerst een jaar in een AZC gewoond. In mei 2016 is hij in Amstelveen gehuisvest. Hij begint vol goede moed aan zijn taalscholing bij Vluchtelingenwerk. Hij wil de taal goed leren en aan zijn toekomst werken. Maar al gauw moet hij van de klantmanager zich melden bij het re-integratiebedrijf Matchez. Daar zegt zijn contactpersoon dat hij zo snel mogelijk aan het werk moet. P. zegt dat hij graag wil werken maar eerst de Nederlandse taal goed wil leren. Helaas zegt zijn contactpersoon dat het leren van de taal in zijn geval niet zo belangrijk is, want hij spreekt goed Engels.

P. begrijpt dat hij iets moet doen en vraagt of hij buiten schooltijd kan werken in een baan die bij hem past. De medewerker van Matchez vertelt hem dat hij daar niets over in te brengen heeft en dat Matchez bepaalt waar hij gaat werken. Zo krijgt hij zijn eerste baan aangeboden bij een hotel in de housekeeping. Een stressvolle baan waarin hij in hoog tempo hotelkamers moet schoonmaken. De werktijden zijn van 8.00 - 16.00 uur. Dat is op tijden dat hij op school had moeten zitten. Hij houdt het precies één dag vol. Hij is te langzaam en de manager is niet tevreden. P. wil naar school.

Als hij bij Matchez op het matje moet komen zegt hij dat het werk onder schooltijd is en te zwaar. Wederom zegt de medewerker dat school niet belangrijk is, maar werken wel. Aan het feit dat P. evenals andere vluchtelingen 10.000 euro heeft moeten lenen bij DUO heeft Matchez geen boodschap. Werken zal hij. En als hij dat niet doet dan krijgt hij voor straf geen uitkering meer. Dus krijgt hij een andere baan aangeboden in de schoonmaakbranche. Dit keer bij de KPMG, waar hij met een grote machine langs verschillende ruimtes moet om producten aan te vullen. Hier moet hij om 5.00 uur beginnen. Hij krijgt instructies van een collega die het maar vervelend vindt dat hij Engels praat. Maar ja, hij heeft nog niet echt de gelegenheid gekregen om Nederlands te leren. P. probeert de machine te bedienen, maar dat lukt hem niet echt. Het blijkt heel zwaar werk te zijn en hij heeft onvoldoende kracht om de

machine onder controle te krijgen. Dus ook bij deze werkgever houdt P. het na een dag voor gezien. En natuurlijk moet hij ook weer op het matje komen. Dit keer krijgt hij te horen dat hij, nu hij voor de tweede keer werk heeft geweigerd, een afstemming krijgt. Dat is gemeentelijk jargon voor straf. P. krijgt drie maanden lang de helft van de uitkering: februari, maart en april. Hij is ten einde raad en wendt zich tot Vluchtelingenwerk, maar die raden hem af om bezwaar aan te tekenen tegen het besluit.

P., die gewend is om onder barre omstandigheden zich te redden, heeft gelukkig wat centjes opzij gelegd. Daarmee houdt hij zich in leven. En als hij na de drie maanden weer zijn volledige uitkering krijgt plus nog vakantiegeld, lost hij zo goed mogelijk de ontstane schulden af.

P. moet weer naar Matchez naar dezelfde medewerker die hem twee keer werk wilde laten doen dat hij niet aankan. Voor de eerste keer vraagt deze medewerker aan hem wat hij *dán* voor werk wil doen. Hij zegt dat hij graag met ouderen wil werken. Als hij als vrijwilliger gaat werken levert hij toch ook zijn bijdrage aan de samenleving? Zorgen voor ouderen lijkt hem mooi werk en dat past ook goed bij hem. In eerste instantie krijgt hij te horen dat dat niet mogelijk is, maar dan haalt hij er een collega bij en die zegt dat hij iets voor hem heeft: bij Zorg Samen kan hij als vrijwilliger bij ouderen thuis schoonmaken. Dat lijkt hem wel wat.

Na twee inwerkdagen door een heel aardige medewerkster van Zorg Samen weet hij precies wat er van hem wordt verwacht. De werkzaamheden kan hij bovendien combineren met school dus alles lijkt helemaal goed. P. doet erg zijn best, omdat hij wil aantonen dat hij graag wil werken als het maar iets is waar hij blij van wordt. Hij mag drie maanden blijven als vrijwilliger, maar dan krijgt hij te horen dat zijn Nederlands onvoldoende is om hem een betaalde baan aan te bieden. Ondanks het feit dat iedereen heel tevreden is met zijn werk zit er dus geen betaalde baan voor hem in. Maar Zorg Samen heeft wel drie maanden lang kunnen profiteren van een gratis huishulp. De VMA heeft een klacht ingediend (bijlage 5)



## 7. Je vrouw moet werken

Een echtpaar is na hun vlucht uit Syrië in oktober 2014 in Nederland terecht gekomen. Na een periode in het AZC komt het echtpaar in 2015 in Amstelveen te wonen. De vrouw bevalt hier van een tweeling. De kindjes hebben inmiddels de peuterleeftijd en de vrouw is bezig met haar inburgering. Haar man heeft een vrijstelling van de inburgering gekregen. Hij kan niet lezen en schrijven en heeft bovendien last van lichamelijke ongemakken die hij tijdens de oorlog in zijn land heeft opgelopen. Hij heeft meerdere operaties ondergaan. Maar ze hebben een uitkering en dus krijgen ze te horen dat er gewerkt moet worden.

De klantmanager heeft meerdere keren tegen het echtpaar gezegd dat de vrouw moet werken. Dan stopt ze maar met naar school gaan. Ze moet in juni naar Matchez voor een gesprek waar zij te horen krijgt dat ze moet werken in de zorg, maar kinderopvang voor haar tweeling is er nog niet. Dat kan pas per september worden geregeld. Ze zegt nog niet aan het werk te kunnen. Bovendien heeft ze haar inburgeringsexamen nog niet gedaan.

Na haar gesprek bij Matchez moet het echtpaar bij de klantmanager komen waar zij dit keer zeer onvriendelijk te woord worden gestaan. Waarom is moeder nog niet aan het werk? Moeder vertelt dat zij ervaring heeft als kapster en via een docente op school bij een kapsalon in Amsterdam ervaring kan opdoen. Ze zou graag ook in Nederland als kapster gaan werken. Maar de klantmanager zegt dat dit een stageplaats is en geen betaald werk betreft. Ze moet betaald werk doen. De vrouw probeert het nog eens door te vragen of ze misschien een opleiding voor kapster mag volgen. Ze had van vriendinnen in Amsterdam gehoord dat dit tot de mogelijkheden behoort. Daarop zegt de klantmanager dat als ze dat wil ze dan maar naar Amsterdam moet verhuizen.

Het gesprek wordt steeds onvriendelijker en de vrouw raakt hoe langer hoe meer gestrest. Het wordt zelfs zo erg dat ze hartkloppingen en hyperventilatie krijgt. Moeder heeft bovendien zorgen om de kinderen, die nog erg klein zijn. Ze kent veel moeders met kleine kinderen onder de vijf jaar die een vrijstelling hebben gekregen van sollicitatieplicht in verband met hun zorgtaken. De vrouw moet naar het ziekenhuis en het gesprek wordt beëindigd. Haar man is boos en verdrietig omdat er op zijn vrouw onredelijk veel druk is uitgeoefend.

De volgende dag krijgt het echtpaar een afstemmingsbesluit in de brievenbus. Ze worden gedurende een maand 100% gekort op hun uitkering. Ze gaan hiermee naar vluchtelingenwerk, maar daar krijgen zij te horen dat vluchtelingenwerk niet helpt bij bezwaarschriften. Het echtpaar is helemaal klaar met de klantmanager en stuurt, met hulp van een buurman, een klacht naar de gemeente.

Als het echtpaar wordt uitgenodigd voor een gesprek met de teamleider vertellen ze wat er allemaal gebeurd is. Dat de klantmanager de vrouw de hele tijd onder druk zet en dat als de man aanbiedt om te gaan werken hij te horen krijgt dat hij dat toch niet zal volhouden. De klantmanager baseert zijn mening op het feit dat het een keer

is misgegaan met werk van de man in verband met zijn fysieke beperking. De klantmanager is respectloos naar hen toe geweest en nu ze willen graag een andere klantmanager.

Maar de teamleider is niet gevoelig voor de klachten van het echtpaar. Er is niets mis met de klantmanager en ze moeten blij zijn met deze persoon. Het is een goed mens en een andere klantmanager kon wel eens veel strenger zijn dan deze. Ook de teamleider zegt tegen dit echtpaar dat als ze hebben gehoord dat het in Amsterdam beter is ze dan maar naar Amsterdam moeten verhuizen.

Het echtpaar is niet blij met de afhandeling van hun klacht. Bovendien heeft ook dit echtpaar nooit iets te horen gekregen over de voedselbank en de kledingbank. Toen de tweeling werd geboren hebben ze geen financiële tegemoetkoming gehad voor de aanschaf van babyspullen via de bijzondere bijstand. En baby's zijn heel duur. Het echtpaar vindt dat vluchtelingenwerk heel veel voor ze doet, maar op dit terrein zijn ze niet tevreden over de begeleiding.

Inmiddels werkt meneer naar volle tevredenheid, samen met een grote groep Syriërs, in het magazijn van BCC. Maar hij verdient onvoldoende en het gezin heeft nog altijd aanvullende bijstand nodig. Daar wordt nu moeilijk over gedaan.

## **8. De inburgering gaat goed, de begeleiding naar werk niet**

Een Syrische vrouw gaat in Amsterdam naar school. Ze heeft een uitkering van de gemeente Amstelveen. De vrouw wil graag alles goed doen en precies de regels volgen die haar zijn medegedeeld door de klantmanager. De vrouw is hoog opgeleid en was in eigen land biochemicus. Haar diploma is vertaald en gewaardeerd.

De vrouw heeft haar klantmanager niet vaak gesproken. Toen zij haar eerste gesprek had, heeft ze nooit gevraagd of cliënte gezondheidsklachten heeft. Maar die zijn er wel degelijk: ze heeft problemen met haar schildklier en haar bloed. Wonden die beginnen te bloeden kunnen maar heel moeilijk stollen.

Als ze op een dag in oktober naar een afspraak op het raadhuis gaat, krijgt ze van haar klantmanager te horen dat het tijd is om te gaan werken. De vrouw is aanvankelijk een beetje overdonderd, want ze dacht dat het gesprek zou gaan over de reiskostenvergoeding die zij maar niet krijgt. Maar dat blijkt dus niet het geval te zijn. Ze moet naar Matchez.

De vrouw vertelt dat ze bijna klaar is met de taallessen en zich graag wil oriënteren op een baan als apothekersassistente. Ze begrijpt dat ze op haar eigen vakgebied niet aan het werk kan in Nederland. Ze voelt zich ook te oud om in Nederland een aanvullende studie te gaan doen. Maar in een apotheek werken kan ze gemakkelijk met haar achtergrond. Dan zegt de klantmanager iets opmerkelijks: "Maar u spreekt Engels, dan kunt u meteen aan de slag". De vrouw krijgt hierdoor veel stress en snapt er even niets meer van. Ze is toch verplicht om in te burgeren en de taal goed te leren?

Het eerste gesprek bij Matchez stemt niet erg hoopvol. Ze moet gaan werken in de zorg. Er wordt totaal niet ingegaan op haar idee om als apothekersassistente te gaan werken. Ook haar gezondheidsproblemen worden volledig buiten beschouwing gelaten. In het nieuwe jaar moet zij terugkomen om een contract te tekenen. Ze leeft onder een voortdurende stress, want ze had al van anderen gehoord dat de gemeente zo maar je uitkering kan stopzetten. Ze moet bij Matchez ook nog een training gaan volgen en ze is nu bang dat die niet aansluit bij haar schoolrooster.

## 9. Ernstig ziek kind heeft eigen ruimte nodig

De leden van een Syrisch gezin zijn apart naar Amstelveen gekomen. Moeder en haar twee zoons waren er het eerst. Haar man en haar dochters zijn later gekomen. Vanaf het begin weet de gemeente dat het gezin uit meer personen bestaat dan alleen de moeder en haar zoons. Haar vijftienjarige zoon heeft de levensbedreigende sikkelcelziekte. Ze moet dan ook regelmatig met hem naar het ziekenhuis en daar wordt hij regelmatig voor kortere of langere periodes opgenomen. Hij is intelligent en gaat naar het KKC, maar door alle ziekenhuisopnames mist hij veel.

Bij de klantmanager heeft zij vanaf het begin aangegeven dat het belangrijk is dat de woning die zij gaat betrekken voldoende kamers heeft, omdat haar man en haar twee dochters binnen afzienbare tijd zich bij hen gaan voegen. Ze overlegt de verklaringen van de behandelende artsen van haar kind, waarin staat dat het absoluut noodzakelijk is dat hij een eigen kamer heeft. Maar de gemeente zegt dat zij het zal moeten doen met de woning die haar is toegewezen. Zij wordt niet gewezen op de mogelijkheid om een medische urgentie aan te vragen.

Moeder vraagt advies aan SVA. Maar die zeggen hetzelfde. Ze krijgt het advies om woningruil te gaan doen. Ook SVA wijst haar niet op het bestaan van medische urgenties. De moeder is ook nooit gewezen op het feit dat zij recht heeft op cliëntondersteuning. Dus probeert ze helemaal op eigen kracht om het tóch voor haar zoon voor elkaar te krijgen, want inmiddels zijn haar man en haar dochters ook ingetrokken en is het écht niet meer mogelijk voor haar zieke zoon om zich terug te trekken.

Dus gaat zij weer naar het raadhuis. Daar kreeg zij te horen dat ze kan rekenen op een wachttijd van tien jaar eer zij een grotere woning heeft. Wederom wordt zij niet verwezen naar de afdeling urgente woonzaken. Ze krijgt wel twee adviezen mee: ze kan de woonkamer in tweeën delen en zo een extra kamertje creëren of ze gaat zelf met haar man bij haar andere zoon slapen en dan kan hun ernstig zieke zoon in hun slaapkamer.

Er is geen enkel inlevingsvermogen te bespeuren bij de ambtenaren als de ouders vertellen over de levensbedreigende ziekte van hun zoon. Zelfs als ze vertelt dat hij blij wordt van muziek en graag naar muziekles wil, kan ze het doen met het bedrag dat ervoor staat in de regeling voor minima. Als ze zegt dat dit bedrag niet toereikend is, dan heeft hun zoon gewoon pech gehad.

De vrouw wil niet ontevreden en ondankbaar overkomen, maar ze heeft gewoon een kamer te weinig en wil graag dat haar zoon nog een beetje kan genieten van het leven dankzij de muziek. Ze vindt hiervoor bij de gemeente weinig begrip.

## **10. Eigen initiatief statushouder wordt niet gewaardeerd**

Een alleenstaande man gevlucht uit Syrië komt naar Amstelveen eind maart 2017. De man heeft Syrië verlaten in 2015 en heeft door de oorlog de Universiteit niet kunnen afmaken in zijn vaderland. Zijn hele familie is achtergebleven in Syrië. Zijn verloofde krijgt later geen toestemming om zich bij hem te voegen.

Binnen drie weken krijgt de man, nog bezig met zijn verhuizing naar Amstelveen, een brief van zijn klantmanager dat hij meteen aan het werk moet en dat hij al is aangemeld bij Matchez. Ook is er al een plan van aanpak gemaakt omdat de gemeente denkt dat hij snel een betaalde baan zal hebben. De brief beslaat vier kantjes en omdat hij nog moet beginnen met de inburgering begrijpt hij niet dat hij maar zes weken de kans heeft om een bewaarschrift te schrijven. Dit ontgaat hem volledig. In het plan van aanpak staat dat meneer 10 sollicitaties per week moet maken en deze elke vrijdag voor 16.00 uur moet aanleveren bij Matchez. En hij moet zich laten inschrijven bij zes uitzendbureaus.

In de brief van zijn klantmanager krijgt hij het advies is om een onderwijsinstelling te kiezen waar hij flexibele lesuren kan inkopen. Dan is hij flexibeler om te werken of om een werkstage te doen. Op 14 april 2017 krijgt de man een uitnodiging dat hij bij Matchez moet komen.

De man gaat inmiddels drie keer per week naar school om in te burgeren waarvoor hij 10.000 euro moet lenen. Daarnaast zijn er de bijbehorende huiswerkverplichtingen van 30 uur per week. Maar hij is ook verplicht om daarnaast nog een taaltraject bij Matchez te volgen. Twee keer per week op dinsdagen en donderdagen tussen 13.00 uur en 15.00 uur. Dan zit de man al op 5 dagdelen per week.

Tijdens het eerste gesprek met zijn klantmanager zegt deze dat de man meteen moet gaan werken omdat hij Engels spreekt. Nederlands praten is niet nodig. Ook vraagt de klantmanager hoeveel geld hij nog in zijn zak heeft. De vluchteling pakt zijn portemonnee en zegt nog 10 euro te hebben. De klantmanager zegt namelijk dat hij hem geld gaat geven.

De vluchteling voelt zich in een hoek neergezet en snapt niet waarom dit gesprek zo moet verlopen. Uitleg over plichten krijgt hij wel, niets over zijn rechten. Een vrijwilliger van Vluchtelingenwerk is aanwezig bij dit gesprek. Omdat de man begrijpt dat hij weinig tijd krijgt om te studeren en naar school te gaan gaat hij zelf op zoek naar werk. Hij vindt een baan als pizzakoerier voor 10 uur per week. En meldt dit bij zijn klantmanager. Maar het is nog steeds niet genoeg.

De klantmanager gaat niet akkoord met de 10 uur en wil dat de man 28 uur gaat werken om uit de uitkering te komen. De man wordt depressief, want hij nog steeds blijven komen bij Matchez en 10 sollicitaties per week moet doen. En elke vrijdag alles inleveren voor 16.00 uur. De druk wordt zo hoog opgevoerd dat de man voelt

dat hij eraan onderdoor gaat. Daarom besluit hij zelf een stage te zoeken omdat dit ook moet van Matchez en zijn klantmanager.

De man vindt zelf een stage voor twee dagen per week in Amsterdam Noord. Maar moet nog steeds blijven komen naar Matchez en ook moet hij blijven solliciteren. Dan besluit hij in wanhoop om burgmeester Mirjam in het Veld een brief te schrijven en brengt deze zelf naar het gemeentehuis. (bijlage 6)

Want ook al werkt de man twee dagen per week en gaat hij drie dagdelen per week naar school en loopt hij twee dagen per week stage, het is nog steeds niet genoeg volgens zijn klantmanager en Matchez. De klantmanager blijft dreigen om de uitkering te stoppen.

De man wordt heel depressief. Staat er alleen voor en weet niet meer hoe hij verder moet. Hij heeft na ruim vijf maanden nog steeds geen antwoord gekregen van de burgemeester. De man stort in en de huisarts verwijst de man naar een psychiater. De Vrijwilligersraad Minima Amstelveen staat de man bij sinds januari 2018 voor ondersteuning.

## **11. Gezin krijgt probleem op probleem**

Wie op jonge leeftijd als vluchteling in Nederland komt wil hier graag een toekomst opbouwen. Maar om dat voor elkaar te krijgen moet er wel eerst een strijd worden geleverd. De jonge Syrische vrouw die bij de hulpdienst aanklopt vertelt dat zij niet kan begrijpen waarom zij wordt gekort op haar uitkering.

De 22-jarige vrouw woont nog thuis bij haar ouders en drie zusjes. Zij is de oudste. De twee jongste zusjes zijn nog leerplichtig en gaat naar het voortgezet onderwijs. Zij en haar twee jaar jongere zusje volgen de inburgeringscursus. In Syrië heeft zij haar universitaire studie moeten stoppen toen zij naar Nederland vluchtte met haar familie. Maar ze wil hier graag haar studie gaan voortzetten. Daarvoor moet zij haar Nederlands op niveau Staatsexamen II hebben.

Maar hier beginnen de problemen. In plaats van haar te stimuleren om zo snel mogelijk het gewenste niveau te bereiken moet zij drie dagen naar de inburgeringscursus en op dinsdag en donderdag naar Matchez en krijgt zij te horen dat zij zo spoedig mogelijk aan het werk moet. Niemand die haar vertelt dat iemand die jonger is dan 27 jaar de keuze heeft tussen een opleiding en werk.

Ze moet naar de Burger King om te werken. De vrouw baalt en zegt daar geen tijd voor te hebben, omdat ze zich wil concentreren op haar toekomst en in oktober naar de Staatsexamengroep wil gaan. Daar heeft Matchez geen boodschap aan en ze moet een contract ondertekenen. Dit weigert zij en vanaf dat moment beginnen de problemen. Haar is nooit verteld dat de weigering om het contract te ondertekenen gevolgen heeft voor haar uitkering.

Ze krijgt van de klantmanager een brief waarin staat dat zij van plan zijn haar uitkering te stoppen. Gelukkig biedt vluchtelingenwerk aan om te bemiddelen met als resultaat dat de uitkering niet helemaal stopt, maar wel wordt gehalveerd. Van mei tot en met augustus ontvangt de vrouw slechts de helft van de uitkering die zij zou moeten krijgen.

Volgens de vrouw zijn er vijf mensen in het gezin die recht hebben op reiskostenvergoeding. Maar het gezin krijgt al maandenlang helemaal niets. Het gezin heeft grote financiële problemen gekregen. De hulpdienst is nog steeds bezig met de ondersteuning van dit gezin.

## **12. De wet van Murphy of bewuste trainering?**

Een alleenstaande moeder met twee jonge kinderen heeft altijd fulltime gewerkt. Door problemen komt zij in de schuldsanering en moet rondkomen van de alimentatie. Gelukkig is daar de gemeentelijke schuldhelpverlening Balans. Die geven haar het advies dat zij aanvullende bijstand kan aanvragen, aangezien haar inkomen uit alimentatie en een kleine baantje onder het bijstandsniveau ligt. Zij volgt het advies op, maar komt dan terecht in een nachtmerrie.

Evenals andere bijstandsgerechtigden wordt een en ander ook met de klantmanager overlegd en die geeft haar het advies te stoppen met werken omdat ze uit haar baan onvoldoende inkomen kan genereren. De klantmanager zegt toe haar te gaan helpen bij het vinden van een fulltime baan. Dat klinkt haar als muziek in de oren. En ze vertrouwt erop dat zij op korte termijn aan de slag kan gaan. Ondertussen is Balans klaar met de inventarisatie van de schulden en hoeft mevrouw alleen nog maar een handtekening te plaatsen. Zij wacht op een uitnodiging. Zij krijgt nu volledige bijstand maar een baan wordt niet gevonden door de gemeente. Gelukkig zit ze niet bij de pakken neer en blijft ook thuis doorgaan met solliciteren. En dat lukt! Wederom geen fulltime baan, maar wel 25 uur per week. Dat valt niet in goede aarde bij de gemeente.

Het is inmiddels bijna kerst en omdat de gemeente de kinderopvang niet heeft willen regelen kan zij maar een dag werken in de maand december. En dan valt alles in duigen. De klantmanager stopt een dag voor kerst haar uitkering. Omdat ze de salarisspecificatie van de maand december niet kan aanleveren.

De schuldhelpverlener laat ook niets meer van zich horen, nadat hij eerst nog een mailtje stuurde dat mevrouw in januari haar overeenkomst met betrekking tot de schuldsanering moet tekenen. Mevrouw belt zelf naar de gemeente omdat ze nog steeds geen uitkering heeft gekregen. Ze weet dan nog niet dat haar klantmanager van plan is haar uitkering drie maanden te stoppen. Mevrouw krijgt almaar brieven dat ze salarisspecificaties niet kan aanleveren. Mevrouw rolt namelijk van de ene in de andere baan en een specificatie van salaris krijg je nooit meteen en sommige bedrijven hebben payrollconstructies en laten lang op zich wachten. Dit is allemaal bekend bij klantmanagers maar toch legt de gemeente de schuld neer bij mevrouw en blijft haar uitkering geblokkeerd.

Als ze belt met de gemeente met de vraag waarom haar schuldhelpverlener haar niet terugbelt of terugmailt krijgt zij te horen dat deze man elders is gaan werken bij de gemeente. En wordt zij doorverbonden met een vrouw die zegt haar nieuwe schuldhelpverlener te zijn en dat zij nog een brief krijgt. Maar de brief komt nooit. En omdat haar post ook bij deze schuldhelpverlener komt weet ze niet dat de huur al drie maanden niet is betaald door Balans. Dan dreigt er huisuitzetting. Ondertussen is ze wanhopig bezig met het zoeken naar een fulltime baan om maar van de gemeente af te komen en probeert ze haar schuldenovereenkomst te tekenen.



Eind maart heeft ze dan voor het eerst een gesprek met haar nieuwe schuldhulpverlener die zegt dat het haar eigen schuld is omdat ze haar overeenkomst niet heeft willen tekenen. Het blijkt dat deze nieuwe schuldhulpverlener haar dossier drie maanden heeft laten liggen en niets heeft gelezen.

De klantmanager heeft ondertussen wel van zich laten horen. Of ze niet aan de slag wil in de gemeente Mijdrecht om een half jaar gratis te gaan werken in het gemeentehuis op de administratie. Dat kan ze niet omdat ze net een nieuwe fulltime baan heeft gevonden. Hiervoor doet ze een opleiding en heeft ze reiskosten nodig. Ze moet dit voorschieten van haar alimentatie omdat haar uitkering nog steeds is geblokkeerd. Omdat na zes weken fulltime opleiding geen geld meer heeft en toch moet reizen voor haar baan vraagt ze nog steeds om kinderopvang en reiskosten. Ze krijgt niets. Als ze dan op zaterdag boodschappen wil pinnen blijkt er beslag gelegd te zijn op haar bankrekening. Die maandag kan ze niet naar het werk met direct ontslag als gevolg.

De vrouw komt nu helemaal in een neerwaartse spiraal terecht. Ze komt er achter dat de schuldhulpverlener zonder overleg haar gezin heeft aangemeld bij het Sociaal Team. Deze hulpverlener had te horen gekregen dat mevrouw problemen had om stukken aan te leveren aan de gemeente en dat ze op straat kwam te staan. Als mevrouw aanbiedt alle correspondentie met de klantmanager en de schuldhulpverlener te laten lezen zegt de gemeentelijke hulpverlener dat ze hier geen verstand van heeft maar wel wil begeleiding wil geven bij het inleveren van stukken. En of ze ook nog even wil tekenen om haar kinderen te kunnen registreren bij Matchpoint.

Uit angst voor de gemeente en omdat de schuldhulpverlening niet tot stand komt vraagt ze op vrijwillige basis beschermingsbewind aan bij de rechtbank. Ze hoopt dat ze dan eindelijk de schuldsanering in kan. Het wordt haar ondertussen door de klantmanager nog moeilijker gemaakt en nog steeds is er geen kinderopvang en heeft ze geen werk. Ze neemt dan het heft in handen door zelf weer een full time baan te vinden.

Tot op de dag van vandaag is er geen schuldsaneringstraject en heeft de gemeente haar en haar kinderen in de kou laten staan. De klacht die zij indiende bij de gemeente is onderzocht. Het resultaat? Zeer onbevredigend. Er is geen onderzoek gedaan naar de rol van de klantmanager. De klachtencommissie van de gemeente heeft alle aangeboden emails ter ondersteuning en alle opgenomen gesprekken niet willen beluisteren. Sterker nog, uit het antwoord op haar klacht van de klachtencoördinator van de gemeente Amstelveen worden bijna alle essentiële gebeurtenissen die hebben geleid tot de wanhopige situatie buiten beschouwing gelaten. De klacht bestond namelijk uit 20 pagina's en het antwoord uit slechts drie paginas waarvan er een bestaat uit informatie en aanbevelingen.

De schuld voor de onstane situatie wordt geheel bij de vrouw zelf gelegd. Er wordt haar nog wel een handreiking gedaan. Omdat Balans mevrouw maar vast voor de

eerst komende drie jaar heeft uitgesloten van schuldsanering wordt haar een voorstel gedaan: Ze mag een motiveringsbrief schrijven waarom ze toch in de schuldsanering wil komen. Dan gaat de gemeente nadenken of ze misschien de hand over hun hart willen strijken en ze geen drie jaar hoeft te wachten. En, o ja, haar inkomen moet wel eerst stabiel zijn. Ze neemt geen genoegen met het antwoord van de gemeente en legt haar klacht neer bij de Ombudsman Metropool Amsterdam. Deze wil de zaak onderzoeken en heeft gevraagd of ze bereid is om na het onderzoek met de gemeente te praten. Daar denkt ze nu over na. Haar vertrouwen in de gemeentelijke dienstverlening is namelijk volledig weg!

### **13. Getraumatiseerd door ex-partner en gemeente**

Een jonge vrouw vlucht uit een oorlogsgebied naar een ander land in de regio en wordt vervolgens uitgehuwelijkt aan een 20 jaar oudere man die in Amstelveen woont. Twee kinderen worden geboren maar het geluk vindt zij niet. De jonge vrouw heeft als kind de politie in haar land van herkomst een buurman zien doodschieten en hierdoor is zij niet alleen heel bang voor de overheid en de politie maar ook voor haar man.

De man geeft de jonge vrouw geen enkele vrijheid. Ze mag niet zonder begeleiding naar buiten en wordt stelselmatig slachtoffer van huiselijk geweld. Ze is alleen goed voor het huishouden. Deze situatie duurt 20 jaar waarvan de eerste 15 jaar niemand door heeft wat zich achter de voordeur afspeelt. Dan gebeurt er iets waardoor Vita, maatschappelijk werk in beeld komt. Een aantal keren wordt er een poging gedaan om deze vrouw bij een Blijf van mijn Lijf huis onder te brengen. Door communicatie fouten gaat dit steeds verkeerd. De politie is op de hoogte, maatschappelijk werk is op de hoogte maar de vrouw is en blijft doodsbang voor overheidsinstanties. Deels veroorzaakt doordat zij een paar keer 's nachts gevlucht is naar het politiebureau waar zij haar niet willen helpen op dit tijdstip. Ook jeugdzorg die is ingeschakeld laat het afweten. Uiteindelijk komt zij, inmiddels zwaar depressief, bij een psycholoog.

Er is sprake van eerwraak als zij haar man zou verlaten met hun kinderen. Ze kan en mag niet bij hem weg. Uiteindelijk mag ze toch gaan, maar dan wel onder één voorwaarde: ze moet een ouderschapsplan laten opstellen waarin staat dat zij haar kinderen bij haar man achterlaat. Omdat hij haar inmiddels met de dood bedreigt als zij niet doet wat hij zegt voelt ze zich gedwongen om het ouderschapsplan te ondertekenen.

Dan klopt de vrouw aan voor hulp bij de gemeente. Omdat ze zelf de woning heeft verlaten heeft ze geen recht op een urgentie en zij hebben ook geen boodschap aan de achterliggende problematiek van de vrouw. Een zwaar depressieve getraumatiseerde vrouw die jarenlang slachtoffer is geweest krijgt een sloopwoning voor 6 maanden aangeboden en wordt gedwongen buiten de gemeente Amstelveen op zoek te gaan naar een kamer. Maar die kamer komt er niet. Noodgedwongen gaat zij terug naar haar ex-man die haar binnen 14 dagen wederom dreigt te vermoorden. Ze vlucht weer de woning uit. En wordt dan door iemand in huis genomen.

De teleurstelling is groot als zij weer door de gemeente in de steek wordt gelaten. Ze krijgt geen uitkering meer en omdat ze geen netwerk heeft of familie krijgt ze het advies van het Sociaal Team zich aan te melden bij het dak- en thuislozenloket in Amsterdam. Een ander advies dat ze krijgt is om te verhuizen naar Groningen of Friesland. En het allerbeste advies dat ze krijgt is om te gaan emigreren naar Australië. Daar heeft ze toch een broer wonen? Kan die haar niet in huis nemen? Aan het feit dat ze haar kinderen dan nooit meer zal zien wordt volledig voorbij gegaan.

Met behulp van de VMA en SP hulpdienst wordt een uitkering geregeld en een briefadres. Na interventie door de Ombudsman is dat uiteindelijk gelukt, maar de uitkering die ze nu wél krijgt is de helft van wat een alleenstaande normaal gesproken krijgt. Zij logeert tijdelijk bij iemand in huis, die haar maar te eten moet geven. Ondertussen blijven er pogingen worden ondernomen richting de gemeente om deze vrouw te helpen. Tevergeefs. Zelfs als de vrouw suïcidaal wordt geeft de gemeente niet thuis. Een woonurgentie wordt wederom afgewezen. Ze heeft namelijk geen aangifte gedaan van bedreiging door haar ex. Ondanks dikke dossiers die er bij maatschappelijk werk wel liggen en ook ondanks meldingen bij de politie. Deze dossiers heeft het Sociaal Team, zonder opgave van redenen, niet willen opvragen. De brieven van de psycholoog waarin de ernstige psychische toestand van de vrouw staat beschreven worden niet meegenomen in de overweging tot het wel of niet verstrekken van een woonurgentie. Had zij haar kinderen maar niet moeten achterlaten bij hun vader. Van interculturele communicatie heeft de gemeente geen kaas gegeten.

Na vele vruchteloze pogingen om bij de gemeente begrip te krijgen voor de situatie van de vrouw en haar hopeloze positie heeft zij hulp gekregen bij de gang naar de rechter. Zij is onvoldoende zelfredzaam, iets dat niet wordt herkend door de hulpverleners van de gemeente.

## **14. Ga maar terug naar Amsterdam**

Er meldt zich een jonge moeder die door collega's uit Amsterdam is verwezen. Zij is helemaal van slag af, want zij, haar man en hun dochttertje zitten volledig aan de grond. Er zijn zelfs schulden. Er is wel een lichtpuntje: na vele jaren op de wachtlijst te hebben gestaan voor een betaalbare woning is er via Woningnet een woning gevonden in Amstelveen. Maar ja, wat doe je met een woning als je geen geld hebt om te verhuizen en helemaal niets bezit om er in te zetten? En dus ook geen geld hebt om de huur te betalen?

Het jonge stel schaamt zich, want zij hebben de afgelopen jaren helemaal niets kunnen sparen. In Amsterdam ging het eerst nog goed toen zij bij de respectievelijke ouders in huis konden wonen. Het was behelpen, maar het ging net. Ze hadden allebei een baan en droegen hun financiële steentje bij. Maar toen werd de vrouw zwanger. Het stel kon niet meer inwonen bij de ouders en zo begon een zwervend bestaan. Ze gingen, inmiddels samen met hun dochttertje, in onderhuur. Van het ene adres naar het andere adres. De vrouw is na de bevalling gestopt met werken om voor de baby te zorgen. Er worden hoge huren gevraagd, die ze moeten betalen van het salaris van de man. Elk dubbeltje wordt omgedraaid.

Er ontstaat een onrustige situatie, omdat er telkens weer verhuisd moet worden. Een geluk bij een ongeluk is dat ze niet veel bezittingen buiten hun kleding hebben. Maar voor een gezin met een baby is dit natuurlijk zeer ongewenst. Het netwerk van het gezin is zeer klein en hulp bij alle verhuizingen krijgen ze nauwelijks. Dat betekent dat veel neer komt op de vader. Hij moet regelmatig van zijn werk verzuimen omdat hij thuis nodig is. Dat leidt in augustus tot zijn ontslag. Hij vindt het verschrikkelijk, maar begrijpt dat zijn werkgever niet zit te wachten op iemand die regelmatig verzuimt.

Omdat hij verwijtbaar werkloos is geworden vraagt hij een bijstandsuitkering aan. Dat is nog allemaal in Amsterdam. Maar zodra het bericht over de woning in Amstelveen kwam is het gezin zich gaan inschrijven in Amstelveen. Alleen de uitkering moet nu nog worden omgezet van Amsterdam naar Amstelveen. Vader ziet weer lichtpuntjes, want er is ook zicht op een nieuwe fulltime baan. Daar kan hij in januari beginnen.

Hij wil graag verhuizen met vrouw en kind, maar hij kan toch niet op een kale, betonnen vloer wonen? Dus is het nog even aanmodderen in Amsterdam en mensen proberen te vinden die kunnen helpen. Maar als het gezin zich meldt bij het loket in Amstelveen krijgen ze te horen, dat ze geen uitkering krijgen. De reden die wordt gegeven: ze wonen nog niet op het Amstelveense adres en zijn nog woonachtig in Amsterdam. Ze moeten maar terug naar Amsterdam en daar hun uitkering vragen. De man probeert het nog eens en zegt dat ze al bijna een maand staan ingeschreven in Amstelveen, maar dat ze niet kunnen verhuizen. Simpelweg omdat ze niet op een betonnen vloer kunnen slapen. Kunnen ze dan bijzondere bijstand aanvragen om de

op zijn minst vloerbedekking te kunnen bekostigen? Ook hier is de gemeente onverbiddelijk. Ga maar naar Amsterdam.

Het stel is wanhopig en weet niet meer wat te doen, want Amstelveen wijst naar Amsterdam en in Amsterdam worden ze naar Amstelveen verwezen. Als er contact wordt gelegd met de Amsterdamse klantmanagers spreken zij hun afkeuring uit over de wijze waarop het gezin in Amstelveen is bejegend. De Amsterdammers zijn zelfs bereid om dan toch maar zo lang de uitkering voor rekening te nemen, maar hebben geen goed woord over voor de starre bureaucratische houding van Amstelveen.

Voor het gezin zit er niets anders op dan op de betonnen vloer te gaan bivakkeren. Het netwerkje in Amstelveen bestaat uit mensen die zich inzetten voor de hulpdienst en de Vrijwilligersraad Minima Amstelveen. Er worden wat spullen bijeen gescharreld, maar ja aan die vloer valt weinig te doen. Er wordt een nieuwe afspraak met de gemeente gemaakt voor de aanvraag van een bijstandsuitkering. Het is ter overbrugging van een zeer korte periode, want de man kan immers in het nieuwe jaar beginnen met zijn nieuwe baan. En hij wil niet meer dezelfde fout begaan als bij zijn vorige werkgever. Daarom moet de woning zo snel mogelijk bewoonbaar worden gemaakt. Dit keer krijgt hij een voorschot en wordt de aanvraag wél in behandeling genomen.

Met steun van een vrijwilliger wordt ook een aanvraag gedaan bij de gemeente voor inrichtingskosten. Die worden dit keer wél toegekend, maar dan in de vorm van een lening. Het gezin is nu in ieder geval gered en kan nu eindelijk een start maken met het bewoonbaar maken van hun huis. Dankzij de vrijwilligers.

## **15. Niemand is urgent genoeg voor een woonurgentie**

Sommige mensen moeten wel een heel groot incasseringsvermogen hebben. In Amstelveen staat in de beleidsregels dat mensen een woonurgentie kunnen aanvragen. Om een aanvraag te doen moet aan een aantal beleidsregels worden voldaan. Gemeenten zijn vrij om de eigen regels op te stellen. Wat betekent dat je de regels zo kunt opstellen dat bijna niemand daaraan voldoet. Als iemand dan wél daaraan voldoet, dan worden de regels gewoon zó geïnterpreteerd dat de aanvrager alsnog niet voldoet. Ook de hardheidsclausule wordt zelden toegepast.

Dat is Samantha (naam veranderd in verband met privacy) overkomen. Samantha is haar leven lang al chronisch ziek en heeft een Wajong uitkering. In de zeventiger jaren is ze in Amstelveen komen wonen met haar moeder. Samantha wordt volwassen en uit een relatie krijgt zij een zoon. Zij is een alleenstaande moeder en blijft met haar zoon tot 2005 in Amstelveen wonen in een zelfstandige woning. Niets aan de hand zou je zo zeggen. De zoon groeit hier op en ook haar moeder blijft in Amstelveen wonen. Haar moeder krijgt een relatie met een nieuwe man.

Ook Samantha leert een nieuwe man kennen. Hij komt uit een andere stad en ze trekt, samen met haar zoon, bij hem in. Maar na zeven jaar loopt de relatie stuk en komen Samantha en haar zoon weer terug naar Amstelveen. Zij meldt zich in 2012 bij het loket voor een woonurgentie, maar dat gaat zo maar niet. Zij is uit eigen vrije beweging vertrokken en dus kan ze zich gewoon weer inschrijven op de wachtlijst van Woningnet. Ze kan pas na twee jaar in Amstelveen te hebben gewoond weer terugkomen voor een woonurgentie. In die periode moet ze maar op kamers gaan wonen bij iemand. Ze kan natuurlijk ook naar Groningen verhuizen, waar het makkelijker is om een woning te vinden.

Samantha gaat weg en vindt voor haarzelf en haar zoon onderdak bij iemand. Ze is blij met de woonruimte, maar ze heeft weinig privacy. Na twee jaar komt ze, zoals afgesproken, weer bij het loket voor de zo felbegeerde woonurgentie. Haar verbazing is groot als ze te horen krijgt dat de regels inmiddels zijn veranderd en dat ze nu minimaal drie jaar ingeschreven moet staan. Samantha stort in en haar gezondheid gaat snel achteruit. Ze krijgt paniek aanvallen en durft niet meer naar buiten. Gelukkig heeft ze haar moeder, haar zuster en haar stiefvader die haar zo goed mogelijk opvangen. Maar van het zoeken naar een woning op Woningnet komt weinig terecht. Ze is meer en meer aangewezen op haar familie. Haar zoon is nu groot en gaat op kamers in Amsterdam. Samantha heeft een hondje, maar door haar paniekaanvallen durft zij niet naar buiten en wordt het beestje door haar familie uitgelaten. Het hondje is heel belangrijk voor haar, want zonder het beestje zou ze helemaal niet meer buiten komen.

Ze doet op de momenten dat het goed met haar gaat haar best om op Woningnet naar een beschikbare woning te zoeken. Maar ze is nog lang niet aan de beurt. In 2017 wordt dan eindelijk de woonurgentie aangevraagd. Maar die wordt afgewezen, want ze heeft in de jaren voorafgaand aan de aanvraag op kamers gewoond en niet

in een zelfstandige woning. Wat nu? Dat was toch juist dat haar werd aangeraden om te doen toen zij in 2012 bij het loket aanklopte? Samantha is er kapot van. Ze is helemaal van slag.

Geholpen door haar familie tekent ze bezwaar aan tegen de afwijzing. Misschien begrijpen de ambtenaren niet goed dat ze toch echt heel urgent is nu zij weg moet van de kamers. Ze heeft daar al veel langer gewoond dan was afgesproken en de verhuurder heeft de kamers weer nodig. Ze staat op straat! Ze stuurt haar bezwaar samen met haar medische dossier. Daarin staat dat zij door haar lichamelijke en psychische klachten is aangewezen op haar familie en ze gebaat is bij een woning in een rustige omgeving. De bezwaarschriftencommissie kan het volgende lezen met betrekking tot haar medische situatie:

Op 17 jarige leeftijd is de ziekte van Crohn geconstateerd met ernstige buikpijnen. Om van deze pijnen af te komen heeft ze geprobeerd om o.a. het alternatieve circuit te consulteren om zich maar beter te voelen. Toen ze 25 jaar was is in het AMC een operatie uitgevoerd om van de buikpijnen af te komen. Dat is redelijk gelukt, maar de vermoeidheid, een van de andere symptomen van de ziekte van Crohn, bleef. In de loop der jaren zijn naast de ziekte van Crohn ook nog andere aandoeningen vastgesteld:

- Meerdere depressies
- Voedselallergieën
- Fibromyalgie, ook wel weke delen reuma genoemd.
- CVS-ME, een aandoening die zich kenmerkt door ernstige langdurige vermoeidheid die het lichamenlijk en geestelijk functioneren beïnvloed.
- PTSS, Post Traumatische Stress Stoornis, als gevolg van een jeugdtrauma en daardoor in verkeerde relaties terecht gekomen.
- Depressie stoornis
- Ongedifferentieerde Somatoforme stoornis, is een psychische aandoening, waarbij een persoon lichamenlijke klachten heeft, waarvoor geen somatische oorzaak is.
- Paniekaanvallen o.a. door tijdsdruk, spanningen, geluiden, fel licht en chaotische drukte.
- Dwangmatig gedrag, een dwangmatige handeling is een repetitieve geestelijke of lichamenlijke handeling die als doel heeft om angst te verminderen.
- Versleten nek, rug en heupen (pijn poli in De Bilt)
- HSP, Hyper Sensitief Persoon, alles wat er om haar heen gebeurt komt vele malen sterker binnen dan bij een normaal persoon.

Samantha slikt heel veel medicijnen, waaronder slaapmiddelen en antidepressiva. Om te voorkomen, dat ze zich niet opsluit en niet op straat komt, heeft ze een hondje, dat vier keer per dag moet worden uitlaten. Gezien het ziektebeeld is het van belang dat ze dicht bij haar netwerk (familie en vriendin) woont, zodat deze indien nodig kunnen zorgen voor opvang, zoals boodschappen doen, haar hond uitlaten en eventueel eten koken, omdat ze te vermoeid is om haar bed uit te komen.

Er volgt een hoorzitting, waar de bezwaarschriftencommissie het verhaal van Samantha aanhoort. Naar de argumenten die worden aangedragen wordt niet of nauwelijks geluisterd en na de hoorzitting volgt wederom een afwijzing. Geen



woonurgentie. Er is ook geen medisch onderzoek ingesteld, ondanks het verzoek hiertoe van Samantha. Samen met haar vader besluit ze ook dit besluit aan te vechten en neemt een advocaat in de arm.

De zaak van Samantha tegen de gemeente Amstelveen is onlangs voor de rechter geweest. Aan de rechter legde zij nog maar eens uit hoe alle aandoeningen die zij heeft haar dagelijks leven beïnvloeden en dat ze haar familie hard nodig heeft. De vertegenwoordiger van de gemeente blijft ook voor de rechter erbij dat Samantha niet voldoet aan de beleidsregels. Als de rechter wil weten waarom er niets is gedaan met het medische dossier is het antwoord: "Als iemand niet aan de beleidsregels voldoet dan wordt er ook geen medisch onderzoek gedaan". De noodzaak om in de regio te blijven wonen is volgens de gemeente onvoldoende aangetoond. Ze moet kunnen aantonen dat als ze in een ander deel van Nederland woont het mis zal gaan met haar gezondheid.

De rechter probeert het nog een keer door te vragen waarom de hardheidsclausule dan niet wordt toegepast. Maar de gemeente blijft erbij dat de situatie niet bijzonder genoeg was om de hardheidsclausule toe te passen. Kan dan worden aangegeven met voorbeelden wanneer de hardheidsclausule in de gemeente Amstelveen wél wordt toegepast? Nee, die voorbeelden heeft hij niet paraat.

## **16. Had u maar geen gezin moeten stichten**

Een jonge man komt als student wonen op Uilenstede. Het is 2006 en hij is lekker bezig. Hij volgt een studie informatica en na zijn studie kan hij ook inderdaad aan de slag als ICT-er. Een prima baan met dito inkomen. De man ontmoet een vrouw en ze krijgen twee kinderen. Maar ja, ze wonen nog wel steeds op Uilenstede. Hij staat wel ingeschreven bij Woningnet voor een woning, maar nog niet lang genoeg om in aanmerking te komen voor een reguliere huurwoning. Een huis kopen zit er voorlopig nog niet in.

De man werkt enkele jaren als ICT-er totdat hij door een reorganisatie zijn baan verliest. Maar hij heeft wel een gezin te onderhouden! Niet getreurd, hij gaat op zoek naar ander werk. Omdat het niet lukt om in de ICT een andere baan te vinden gaat hij werken als buschauffeur bij Connexion. Maar dan krijgt hij te horen dat hij en zijn gezin de woning op Uilenstede moeten verlaten. Deze woningen zijn bestemd voor studenten en niet voor gezinnen. Dat vindt hij zelf ook, want het is maar behelpen met een heel gezin in een studentenwoning. Hij reageert op aangeboden woningen van Woningnet. Als hij denkt aan de beurt te zijn voor een woning van Eigen Haard gaat deze aan zijn neus voorbij. De woning gaat naar iemand die veel lager staat dan hij. Hij snapt er helemaal niets van.

Intussen gaat de tijd dringen, want hij moet weg van Uilenstede. Straks staat hij op straat met vrouw en kinderen. Het is 2015 en de man doet zijn eerste poging om bij de gemeente een woonurgentie aan te vragen. Maar hij wordt weggestuurd met de opmerking: "U staat al 12 jaar ingeschreven bij Woningnet. U kunt zelf aan woonruimte komen".

DUWO, de verhuurder van de studentenflats op Uilenstede, is coulant. Hij mag nog even blijven. En de man blijft doorzoeken en ziet dat er een woning wordt aangeboden die wordt gerenoveerd. Maar dan komt hij er achter dat hij dan de woning moet betrekken terwijl men bezig is asbest te verwijderen uit de woning. Hij maakt Eigen Haard hierop attent en ze zeggen dat het geen probleem is en hij gewoon door kan gaan met zoeken. Maar de woningen liggen niet voor het oprapen.

In 2016 onderneemt hij de tweede poging om een woonurgentie aan te vragen. DUWO is nog steeds coulant, maar vinden het zo langzamerhand wel tijd dat hij naar een ander huis vertrekt. Maar aan het loket krijgt hij weer geen formulier mee. Dit keer is de toon van de ambtenaar heel onvriendelijk. Hem werd te verstaan gegeven dat hij had kunnen weten dat hij niet op korte termijn een woning voor zijn gezin zou vinden. Hem werd letterlijk gezegd: "Had u maar geen gezin moeten stichten".

DUWO wordt inmiddels ongeduldig. Hij heeft al twee keer verlenging gekregen, maar in september 2017 moet hij toch echt weg zijn. In maart 2017 wordt hij voor de derde keer weggestuurd, maar ik mei heeft hij meer geluk. Hij krijgt het formulier mee na betaling van € 40,50 en vult het thuis in. Het ingevulde formulier geeft hij persoonlijk af in het raadhuis. Maar hij hoort er niets meer van. Dus gaat hij in juli maar eens informeren naar de status van zijn aanvraag. Maar het formulier was

kwijtgeraakt. Het aanbod om kosteloos op het raadhuis een nieuwe aanvraag in te vullen neemt hij aan.

De man gaat naar het raadhuis en besluit ter plekke het formulier in te vullen. Maar tijdens het invullen komt een andere ambtenaar die hem sommeert onmiddellijk te stoppen met de urgentieaanvraag. De man is verbaasd en begrijpt er nu helemaal niet meer van. De ambtenaar zegt dat hij niet voldoet aan de beleidsregels. Woonurgenties worden volgens hem alleen afgegeven als je slachtoffer bent van huiselijk geweld of als je huis is afgebrand en je moet korter dan 10 jaar staan ingeschreven. De man wilde weten wat hij nu moest doen. Hij kwam met zijn vrouw en twee kleine kinderen op straat te staan. Weer werd hij terug verwezen naar DUWO.

Enkele weken later is zijn verbazing groot als hij een brief ontvangt waarin staat: "U heeft ermee ingestemd de urgentieaanvraag in te trekken". De man geeft het op. Zijn vrouw is door de hele situatie overspannen geraakt en kan niet meer werken. Hij doet een ultieme poging bij Eigen Haard, waar hij weer had gereageerd op een woning. Hij staat nu toch écht boven aan de lijst. Alle benodigde stukken heeft hij ingeleverd, maar dan wordt toch beweerd dat hij dat niet heeft gedaan. Ze dreigen het aanbod in te trekken. Nu wordt de man écht boos, hij kan er dus niets aan doen als er stukken weggemaakt worden. Kennelijk heeft dat geholpen, want niet lang daarna krijgt hij te horen dat de woning voor hem is en hij kan verhuizen.

Hij is blij dat het uiteindelijk tóch gelukt is, maar over de dienstverlening van de gemeente en die van Eigen Haard heeft hij geen goed woord over. Hij kan er niet over uit dat een ambtenaar zo maar tegen iemand kan zeggen dat hij maar niet aan een gezin had moeten beginnen!

## **17. Gemeente houdt zich niet aan haar woord**

Een vrouw die nog niet zo lang in de gemeente Amstelveen woont, wordt meteen geconfronteerd met de werkwijze van deze gemeente. Als alleenstaande moeder meldt zij zich bij het loket voor een uitkering. Er wordt achterdochtig gereageerd en haar wordt letterlijk gevraagd hoe zij hier in Amstelveen aan een woning is gekomen. Hoewel dat helemaal niet aan de orde is antwoordt zij netjes dat zij lange tijd ingeschreven staat bij Woningnet en daarom het geluk had om een woning van Eigen Haard te huren.

Zoals dat gaat met mensen in de bijstand wordt zij verwezen naar Matchez die haar aan een baan moet helpen. Zij heeft ruime ervaring en heeft als leidinggevende gewerkt. Haar CV wordt goedgekeurd en al gauw krijgt zij werk aangeboden. Maar dan moet zij wel de eerste maand werken met behoud van uitkering. Daarna kan zij een halfjaarcontract krijgen.

Op 11 mei komt het goede bericht dat de vrouw is aangenomen. Vol goede moed begint zij op 15 mei te werken. Haar proeftijd loopt tot 14 juni. Omdat het bedrijf niet in Amstelveen is gevestigd en zij de eerste maand geen salaris maar haar uitkering krijgt heeft zij meteen reiskostenvergoeding aangevraagd bij haar klantmanager.

Eind juni ontvangt de vrouw haar eerste salaris. Dat is voor een halve maand, want de eerste twee weken zijn voor rekening van de gemeente. Maar de vrouw ontvangt helemaal niets. Ze wacht nog even af, maar als zij in juli nog steeds niets van de gemeente heeft gehoord gaat ze maar eens bellen met de klantmanager. Ze vertelt dat zij nog steeds in afwachting is van haar uitkering over de eerste twee weken van juni. Haar verbazing is groot als ze te horen krijgt van de klantmanager dat ze heeft besloten deze twee weken niet uit te betalen. Ze zou hier geen recht meer op hebben omdat ze genoeg heeft verdiend in de twee weken die ze door de werkgever uitbetaald heeft gekregen.

De vrouw is met stomheid geslagen. Vertelt deze klantmanager nu dat ze twee weken voor niets heeft gewerkt? Dat was niet de afspraak. De reiskostenvergoeding heeft ze ook niet gekregen. Ze bespreekt de situatie met de HR manager van het bedrijf en die snapt er ook helemaal niets van. Dit was niet de afspraak! Zwart op wit is te lezen dat zij de eerste maand op proef zou zijn met behoud van uitkering. De vrouw laat het er niet bij zitten en start een mailoffensief en pleegt meerdere telefoontjes. Ze weet het niet zeker, maar ze denkt dat de werkgever ook contact heeft opgenomen. Na drie weken was de verrassing groot toen zij zag dat de twee weken uitkering toch nog op haar rekening waren bijgeschreven. De reiskosten heeft zij ook pas in juli mogen ontvangen.

## **18. Gezin lijdt onder falende hulpverlening aan dochter**

Alle ouders zien graag dat hun kinderen het goed doen. Op school en later in de samenleving. Het is dan ook moeilijk voor ouders om te zien dat het niet goed gaat met hun kind. Dat is ook een Amstelveens echtpaar overkomen. Hun enige dochter zien ze in haar jonge leventje afglijden. En de hulpverlening faalt.

Als de dochter naar de basisschool gaat krijgen zij te horen dat zij veel aanpassingsproblemen heeft. Zij wordt door de andere kinderen gepest en de leerkrachten treden hier onvoldoende tegen op. Sterker nog, er zijn ook conflicten met de leerkrachten. De dochter wisselt van het regulier naar het Montessorionderwijs, maar ook daar gaat het niet goed met haar.

De ouders besluiten via de huisarts een verwijzing te vragen voor de GGZ. Daar gaan moeder en dochter samen twee keer per week naar een speciale training. Maar die training heeft niet geholpen. De ouders maken zich steeds meer zorgen om hun dochter. Ze komt uiteindelijk, via Altra school maatschappelijk werk, bij de Bascule waar wordt aangestuurd op het afleggen door de dochter van een IQ-test. Tevens raden zij aan om met het hele gezin in therapie te gaan. De Bascule stelt geen diagnose, maar komt al snel tot de conclusie wat er mis is met de dochter: ze is gewoon te veel verwend. De score van de IQ-test was bijzonder laag. Niet omdat ze niet intelligent genoeg is, maar omdat ze heel langzaam is. De ouders hebben geen vertrouwen meer in de Bascule en besluiten op zoek te gaan naar de juiste hulpverlening.

Het meisje groeit op en gaat naar de middelbare school. Op het Amstelveen College zou zij eerst Atheneum doen, maar ze is op eigen verzoek naar de HAVO over geplaatst. Het pesten gaat ook op de middelbare school door. Altra komt wederom in beeld. Maar dan komt de oma van het meisje te overlijden. Dat raakt haar bijzonder en de motivatie om nog naar school te gaan daalt tot een dieptepunt. Ze meldt zich ziek en maakt van de dag een nacht en andersom. Ze stort psychisch helemaal in elkaar.

Ook met de moeder gaat het niet goed. Ze heeft een zware operatie achter de rug die niet goed gelukt is. Ze vraagt bij de gemeente hulp bij het huishouden aan en krijgt 6 weken hulp. Omdat zij na deze zes weken nog steeds erg zwak is vraagt zij opnieuw hulp bij het huishouden aan. Dit keer wordt deze mondeling afgewezen. De echtgenoot wordt steeds zwaarder belast, omdat hij nu mantelzorger is voor het hele gezin. De dochter heeft nog steeds niet de hulp gekregen die zo hard nodig is voor haar.

Het meisje is inmiddels 15 jaar oud en het gaat steeds slechter met haar. De ouders vragen voor de tweede keer aan de huisarts een verwijzing voor de GGZ. Ze komen in eerste instantie terecht bij het Sinai-centrum, maar daar doen ze niets met kinderen. Uiteindelijk is er een psychologe van Kenter Jeugdzorg die met de dochter aan de slag gaat. Het meisje gaat nog steeds niet naar school. Maar nu wordt er eindelijk een diagnose gesteld: autisme. Ze is dan 16 jaar.

Het gezin is opgelucht, omdat ze nu eindelijk weten wat er aan de hand is. Ze hebben gehoord van een kliniek in Dordrecht die erg goed schijnt te zijn voor kinderen met psychische problemen. Maar daar is een lange wachttijd. En er moet iets gebeuren met de dochter. Het Sociaal Team wordt nu ingeschakeld voor de hulpverlening aan de dochter. Er komt iemand van het Sociaal Team thuis praten. In de woning kijkt ze eerst uitvoerig om zich heen. Er zijn op dat moment wat werkzaamheden aan de gang, waarvoor kasten uitgeruimd moesten worden en spullen in dozen zijn opgeslagen. Haar eerste vraag aan de ouders is: "Is het normaal voor Surinamers dat er zo veel dozen in huis staan?". Het echtpaar heeft dit als bijzonder kwetsend en discriminerend ervaren. Het komt na deze opmerking niet meer goed en de vrouw verlaat het huis.

Het Sociaal Team wil heel graag praten op het raadhuis met alle betrokken partijen: de leerplichtambtenaar, de jeugdhulpverlener, twee vertegenwoordigers van school, de medewerker van het sociaal team, de psycholoog en het hele gezin. Het doel van dit gesprek is niet goed duidelijk gemaakt aan het gezin. Er zijn drie keer van dit soort bijeenkomsten geweest, terwijl er maar niets gebeurt om de dochter te helpen. De dochter heeft helemaal geen zin om mee te gaan naar dit soort gesprekken. Het enige dat zij wil is dat iemand haar helpt bij haar psychische klachten.

Ruim een half jaar na de aanmelding komt er goed nieuws. Dochter mag naar een intakegesprek in Dordrecht. Bij de Steiger zien ze ook wat er mis is met het meisje. Ze kan er eventueel muziektherapie gaan volgen. Maar het Sociaal team wil weer aan tafel. Dit keer met de psycholoog en een vertegenwoordiger van de Steiger. Het wordt een raar gesprek en ze spreken over uit huis plaatsing van de dochter. De ouders trekken het niet meer.

Het gezin heeft thuis last van een vervelende lekkage, waardoor het hele huis vochtig is. Hier moest heel nodig iets aan worden gedaan. Ze bellen Eigen Haard om een loodgieter. Tijdens het gesprek wordt aangedrongen op een huisbezoek van de GGD. Omdat het echtpaar niet zulke prettige ervaringen heeft met mensen van instanties die bij hun thuis komen weigeren zij hun medewerking hieraan. Dan krijgen zij te horen dat ze de GGD moeten ontvangen, omdat als ze weigeren hun dochter uit huis geplaatst zal worden. De ouders zijn helemaal van streek door deze opmerking en moesten toestaan dat enkele weken later de GGD bij ze op bezoek kwam. Puur en alleen om te checken of het huis wel leefbaar is volgens hun normen.

De dochter woont nog steeds thuis en is inmiddels 18 jaar. Het gezin krijgt begeleiding van ATOS (Ambulante hulp Thuis en Op School) en de dochter gaat nu in Amsterdam naar school. De ouders zijn nog steeds boos op de medewerkers van het Sociaal Team. Want wat niet staat beschreven is het feit dat de medewerkers van het Sociaal Team zónder toestemming van de ouders zijn gaan praten met behandelaars van hun dochter. Zij dachten hulp te krijgen voor hun dochter, maar kregen in plaats daarvan gesprekken die nergens toe leidden en dreigementen dat hun dochter uit huis geplaatst zou worden. Zij zijn het vertrouwen in de gemeentelijke hulpverlening volledig kwijt.

## **19. Voor wie is de krediethypotheek bestemd?**

Dit is het verhaal van een alleenstaande oudere dame. Ze komt op latere leeftijd in de financiële problemen, omdat ze al jarenlang in een juridische strijd is gewikkeld. Na een verkeersongeluk is zij arbeidsongeschikt geraakt en heeft zij van de tegenpartij een fiks bedrag tegoed, omdat zij letselschade heeft. Maar dit soort schadeclaims zijn langdurige kwesties. Het slachtoffer moet een lange adem hebben en het financieel maar zien te rooien.

De vrouw in kwestie is inmiddels AOW-gerechtigd, maar zij heeft nauwelijks pensioen en ze komt in de financiële problemen. Ze woont in een koophuis en moet nog maandelijks hypotheek aflossen. Het is geen hoog bedrag, maar ze kan het net niet opbrengen, omdat ze ook nog veel geld kwijt is aan medische zaken. Eten kopen is al lastig voor haar en ze moet elk dubbeltje omdraaien. Ze wordt er heel zenuwachtig van, want ze is bang dat ze haar huis zal moeten verkopen.

Omdat ze bekend is met de gang naar een advocaat laat zij haar advocaat uitzoeken wat ze in deze situatie het beste kan doen. Hij stelt voor om bij de gemeente aan te kloppen om te vragen naar een krediethypotheek. Dat is een regeling die speciaal bedoeld is voor mensen zoals zij, die in een eigen huis wonen en die je niet op straat wilt laten belanden. Haar hypotheek is dermate laag, dat je voor dat bedrag geen woning kunt huren. Zelfs niet in de sociale huursector. Ze noemen het ook wel de blijvers-regeling.

Aanvankelijk is de vrouw heel blij. Via internet leest zij dat in de gemeente Amstelveen ook een dergelijke regeling is, dus is zij hoopvol gestemd. Maar de eerste reactie van de gemeente is ronduit teleurstellend. Er wordt ontkend dat er een dergelijke regeling bestaat. Mevrouw moet maar bij de bank aankloppen voor een lening. Maar dat is nu juist het probleem. Op haar leeftijd is er geen enkele bank die haar nog een lening verstrekt. Daarom klopt ze aan bij de gemeente. De vrouw begrijpt niet dat het bestaan van de krediethypotheek wordt ontkend. Ze heeft het toch zelf gelezen? Ze bespreekt het met haar advocaat en met de SP-hulpdienst. Wat kan hiertegen worden gedaan?

De hulpdienst raadt mevrouw aan om ervoor te zorgen dat zij een en ander zwart op wit krijgt. Want zonder officiële beschikking kun je ook niet in bezwaar gaan. Het is opvallend hoeveel mensen mondeling worden afgewezen, waarna zij op geen enkele manier bezwaar kunnen aantekenen. Mevrouw is al behoorlijk aangeslagen doordat zij na het ongeluk er lichamelijk slecht aan toe is. Ze roept de hulp in van haar advocaat, maar die kan in deze kwestie ook weinig voor haar betekenen. Ze moet toch echt een afspraak maken op het raadhuis. Maar dat lukt niet zo maar. Ze moet hemel en aarde bewegen om een afspraak te krijgen. Ze heeft het gevoel dat zij wordt tegengewerkt en de gemeente haar probeert te ontmoedigen om een krediethypotheek aan te vragen. Als zij uiteindelijk een afspraak heeft op het raadhuis gaat zij daar naartoe samen met iemand van de hulpdienst. Het gesprek is ronduit teleurstellend en het inlevingsvermogen van de ambtenaar is ver te zoeken.

Ook de hulpdienstmedewerker is onaangenaam verrast door de kille houding van de medewerker. Dit keer wordt het bestaan van een krediethypotheek niet ontkend, maar werd mevrouw te verstaan gegeven dat zij er niet voor in aanmerking komt. Er wordt niet met haar meegedacht en over een oplossing op maat wordt verder niet gesproken. En dat is natuurlijk wel iets wat je, gezien het beleid van het college, verwacht.

De SP stelt maar weer eens schriftelijke vragen. Onder meer over het maatwerk en over de krediethypotheek. Met betrekking tot de krediethypotheek luidt het antwoord dat de medewerkers over specifieke detailkennis beschikken hierover en wordt de procedure uitgelegd. Helaas zegt dit helemaal niet over hoe dit in de praktijk uitwerkt. Op de vraag in hoeveel gevallen er regelingen op maat zijn getroffen voor mensen met niet-reguliere hulpvragen is het antwoord eveneens ontwijkend. Ook hier wordt alleen de procedure beschreven (zie bijlage 1).

Mevrouw is boos en teleurgesteld. Ze laat het er niet bij zitten en wil nu tot het uiterste gaan om ervoor te zorgen dat zij in haar huis kan blijven. Ze leest in de krant dat er in Amsterdam mensen die in een vergelijkbare situatie verkeren als zij wél een krediethypotheek krijgen. Waarom zij dan niet? Ze onderneemt van alles: mailt naar de gemeente, raadpleegt haar advocaat en schakelt de ombudsman in. Niets helpt haar verder. Een notaris vertelt haar dat hij regelmatig Amstelveense krediethypotheeken laat passeren. Hè? Maar wie krijgen die dan wel? De vrouw is, ondanks alle tegenwerking en frustraties, nog steeds strijdbaar. Ze denkt er over om een en ander in de publiciteit te brengen.



## **20. Gehandicapte vrouw moet in kwekerij werken**

Een alleenstaande moeder met drie kinderen is voor 50% afgekeurd en naast haar lichamelijke handicap is de vrouw psychisch kwetsbaar. Via de AM groep moet ze na een cursus te hebben gevolgd gaan werken bij een kwekerij. De vrouw geeft aan dat zij dit lichamelijk niet aankan. Er is ook een dossier waaruit blijkt dat de vrouw maar 50 % kan werken en beperkingen heeft. Toch moet de vrouw naar de kwekerij om te gaan werken.

Na twee dagen gewerkt te hebben in de kwekerij is haar knie ernstig gezwollen en kan ze niet verder werken. De hulp die ze heeft gevraagd om haar taal te mogen verbeteren om zo een administratieve functie te kunnen krijgen wordt niet gehonoreerd door de gemeente.

Dan krijgt ze plotseling een brief van het UWV dat zij moet komen voor een keuring in opdracht van de gemeente Amstelveen om haar te laten opnemen in het doelgroepenregister. De opdracht blijkt van een werkmakelaar afkomstig te zijn van de gemeente. De vrouw zoekt hulp bij de Vrijwilligersraad Minima Amstelveen omdat zij geen idee heeft wat haar rechten zijn en omdat zij bang is voor de instanties en gemeente. De vrouw is bang geworden. Ze heeft nooit een gesprek gehad hierover met de gemeente.

Als de VMA navraag doet per email namens de vrouw krijgt ze geen duidelijke antwoorden maar wil de gemeente wel weten wie haar e-mails heeft gemaakt. Omdat de vrouw kennelijk te veel vragen stelt gaat de keuring niet door. De vrouw vindt gelukkig zelf parttime werk. Maar de klantmanager stopt haar uitkering in plaats van aanvullende bijstand te verstrekken. De VMA moet eraan te pas komen om een voorschot uit te laten betalen op haar uitkering.

## **21. Pas bevallen alleenstaande moeder móét werken**

Net bevallen van haar derde kindje en inwonende bij haar moeder omdat de relatie met de vader van de kinderen is verbroken tijdens de zwangerschap, krijgt de vrouw een brief van haar klantmanager dat zij zich moet inschrijven bij Werk.nl en bij diverse uitzendbureaus. Nog tijdens het wettelijk geregelde zwangerschapsverlof moet de vrouw ook op gesprek komen. De medewerkster van het Sociaal Team, betrokken bij dit jonge gezin deelt dit niet mee aan de jonge vrouw.

De vrouw neemt haar pasgeborene mee naar het gesprek met de klantmanager en raakt volledig overstuur als zij verneemt dat de baby naar de kinderopvang moet. En wel direct. Huilend vraagt de moeder of haar moeder niet mag oppassen. Dat moet ze zelf weten wie er op de baby gaat passen. Daar gaat zij niet over. Ze moet gewoon aan het werk. Volledig overstuur en niet wetende wat haar rechten zijn, namelijk ontheffing van arbeid als alleenstaande moeder van drie kleine kinderen vraagt zij om advies aan de Vrijwilligersraad Minima Amstelveen. Omdat vanwege het inwonen en de vele stress die dit met zich mee brengt blijkt de termijn van het besluit al verstreken te zijn. Maar een klacht wordt ingediend. De vrouw wordt gebeld door een leidinggevende van Werk en Inkomen. Ze moest de brief niet zo serieus nemen.

De vrouw krijgt het advies te vragen om een schriftelijke reactie op haar klacht. In de reactie van Werk en Inkomen staat geschreven dat vanwege haar psychische toestand zij voorlopig is vrijgesteld van arbeidsverplichting. Wel is ze verplicht aan haar psychische beperkingen te werken zodat er in april 2018 opnieuw gekeken kan worden of zij dan wél aan alle arbeidsverplichtingen kan voldoen.

De toonzetting van de hele brief van de teamleider is intimiderend en uiterst onvriendelijk. Niet alleen onvriendelijk van toon en intimiderend. In deze lange brief wordt de vrouw ook nog maar eens gewezen op haar vele verplichtingen nu en in de toekomst. Over haar rechten wordt met geen woord gerept.

De vrouw wacht in onzekerheid af op haar gesprek in april 2018.

## **22. Psychiatrische patiënt wordt gedwongen te gaan werken.**

Een 40 jarige vrouw is op jonge leeftijd in de bijstand gekomen. Dit vanwege een chronische psychiatrische aandoening. De vrouw krijgt een oproep om met haar klantmanager te komen praten. In dit gesprek geeft de vrouw aan dat zij een ochtend per week als vrijwilliger werkzaam is maar uitbreiding niet aan kan. Meerdere pogingen hiertoe zijn vastgelopen. Ze geeft duidelijk aan dat meer werk haar écht niet lukt vanwege haar beperking.

De vrouw is verbijsterd als zij na dit gesprek een besluit ontvangt waarin staat te lezen dat zij akkoord is gegaan met uitbreiding van haar vrijwilligerswerk van een naar drie dagdelen per week en dat zij zich aansluitend moet gaan inschrijven bij Werk.nl omdat zij een arbeidsverplichting opgelegd gaat krijgen van 20 uur per week.

De vrouw raakt in paniek en zoekt hulp bij de Vrijwilligersraad Minima Amstelveen. De VMA vraagt haar dossier op bij de gemeente. Daaruit zal duidelijk worden wat er is misgegaan. In een brief laat de gemeente weten dat zij haar dossier mag inzien, maar dat de gemeente dan 76 euro kan vragen. De vrouw laat zich hier niet door weerhouden en samen met de VMA leest de vrouw haar dossier. Het bewuste gespreksverslag van de vrouw en haar klantmanager blijkt niet in het dossier aanwezig te zijn. Als ernaar gevraagd wordt zegt de klantmanager dat zij hier niet voor verantwoordelijk is maar dat dit behoort tot het takenpakket van de afdelingsassistente.

De vrijwilliger van de VMA vraagt de klantmanager dan om het rapport uit te draaien vanaf haar computer omdat zij degene is die het opgemaakt heeft. De klantmanager gaat akkoord. Opvallend genoeg bleek wel het besluit dat de vrouw 20 uur moet gaan werken in het dossier aanwezig te zijn. Als de vrouw leest wat de klantmanager heeft opgeschreven over de uitbreiding vraagt zij waarom zij dit heeft gedaan omdat zij dit nooit heeft gezegd. De klantmanager weigert antwoord te geven.

Na een bezwaarschrift volgt er een hoorzitting op het raadhuis. Tijdens de hoorzitting wil de vrouw opheldering over het besluit om haar vrijwilligerswerkzaamheden van een naar drie dagdelen uit te breiden en de daarop volgende 20 uur arbeidsverplichting. De vrouw wil namelijk weten waarom haar klantmanager een totaal verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven van het gesprek. Tijdens de hoorzitting frustreert de voorzitter het gesprek en de vraag die de vrouw aan haar klantmanager wil stellen. De klantmanager wordt in bescherming genomen door de voorzitter van de commissie. De hoorzitting zou noch de juiste plaats noch het juiste tijdstip zijn om deze vraag voor te leggen. De cliëntondersteuner wil daarop van de voorzitter weten wat dan wel de plaats is om deze vraag beantwoordt te krijgen. De voorzitter geeft nogmaals aan dat de hoorzitting niet de plek is om opheldering hierover te krijgen.

Er wordt een klacht ingediend, want tijdens de hoorzitting wordt niet ingegaan op de cruciale vraag wat er is misgegaan. Hoe kan er een besluit worden genomen over een psychiatrische patiënt terwijl er niet eens een medisch onderzoek heeft plaatsgevonden? Er is tijdens de hoorzitting overigens wel toegezegd om alsnog bij het UWV een medisch onderzoek aan te vragen voor de vrouw. Maar dit had natuurlijk voorafgaand aan het besluit moeten plaatsvinden.

Met hulp van een VMA vrijwilliger wordt de klacht opgesteld. Deze gaat over de bejegening door de klantmanager van de vrouw en de gevolgen van haar handelen. Het gesprek over uitbreiding van werkzaamheden was de eerste keer dat zij haar zag en ze voelde zich meteen door haar onder druk gezet. Ze ervoer heel veel stress hierdoor. Ze heeft aangegeven dat zij het contact met de klantmanager het liefst via de mail onderhoudt. Door haar aandoening kan de vrouw moeilijk omgaan met telefoongesprekken. Maar in plaats van haar verzoek om mailcontact te respecteren volgt er een waar telefoonterreur van de klantmanager. Ook schrijft zij over de € 76,80 die in rekening gebracht kan worden voor inzage in haar dossier.

Het wordt een lange brief met vele klachten. Als antwoord hierop krijgt de vrouw een brief van de klachtencoördinator die er niet om liegt. Zij had een en ander liever mondeling afgehandeld, maar omdat ze erop staat dat zij schriftelijk bericht krijgt is ze hiermee akkoord gegaan. Het antwoord van de klachtencoördinator, die zij samen met de teamleider Werk en Inkomen heeft geschreven, is formeel en ontbeert elk inlevingsvermogen. Bovendien wordt de klantmanager wederom in bescherming genomen. De klachtencoördinator verschuilt zich achter het feit dat zij niet bij de gesprekken aanwezig is geweest daarom niet kan oordelen of de vrouw correct is behandeld. Zij kan uit niets opmaken dat de klantmanager niet naar eer en geweten zou hebben gehandeld. De klachtencoördinator wil trouwens inhoudelijk niet ingaan op hetgeen er tijdens de hoorzitting is besproken.

Het begint op een bewuste tactiek te lijken: tijdens de hoorzitting krijgt de cliënt te horen dat de klantmanager niet mag worden aangesproken op haar handelwijze en er een klacht kan worden ingediend. En de klachtencoördinator wil niet ingaan op wat er is besproken tijdens de hoorzitting. Zo komt de waarheid dus nooit boven tafel. De klachtencoördinator zoekt zelf dus niets uit, maar gaat naar de teamleider, waarop ze samen een antwoord op de klacht formuleren.

Er volgt een schriftelijke reactie van de vrouw naar aanleiding van het teleurstellende antwoord van de klachtencoördinator. Er is niet eens onderzocht waarom de klantmanager geen medisch onderzoek heeft voorgesteld. De vrouw besluit zich te wenden tot de Ombudsman Metropoolregio Amsterdam. Sinds de hoorzitting en de correspondentie met de klachtencoördinator heeft ze niets meer gehoord van de afdeling Werk en Inkomen. Ook heeft zij nog steeds geen oproep gehad van het UWV voor een medische keuring.

## 23. Pleegmoeder niet welkom in Amstelveen

Een moeder met drie pleegkinderen komt na een echtscheiding in Amstelveen te wonen. Zij moet leven van de alimentatie, maar dat is onvoldoende om van rond te komen met haar gezin. Daarom ontvangt zij aanvullende bijstand van 150 euro per maand en krijgt ze een klantmanager. De moeder moet zich verantwoorden bij haar klantmanager waarom zij is afgekeurd. Als ze een wasmachine nodig heeft krijgt ze te horen van haar klantmanager waarom ze er niet voor heeft gespaard.

De vrouw is niet te spreken over de bejegening door de klantmanagers. Zij kan het gewoon niet geloven dat kwetsbare mensen in Amstelveen zo respectloos en klantvriendelijk tegemoet worden getreden. Zie hier enkele uitspraken die door haar zijn opgetekend:

*Bij elk gesprek dat ik heb gehad met mijn klantmanager heeft zij altijd maar weer gezegd tegen mij: "U moet niet denken dat u voor de pleegkinderen hier kan aankomen om iets aan te vragen". De toon alleen al is mensonterend, maar ik vraag er niet eens om. Ik zeg altijd dat ik bij haar voor mij zelf kom en niet voor mijn pleegkinderen.*

*Mijn klantmanager zei: "Dat moet u elk jaar aanvragen, dat stond in de brief, dat weet u toch wel?" Ik zei, mijn excuus dan, ik had het moeten lezen. Zij zei: "Ja inderdaad, als u het wel had gelezen dan had u dit geweten". Ook na mijn vraag hoe ik nu weer recht had op dit fonds, zei zij dat ik het opnieuw moest opvragen en heel snibbig vertelde zij mij dat de gemeente opnieuw ging beoordelen of ik er nog wel recht op had. Het staat in mijn geheugen gegrift dat ik nog uitleg ging geven dat het in Amsterdam automatisch gaat. Waarop de klantmanager snauwde: "U moet niet denken dat u alles beter weet".*

*Omdat ik bij de Voedselbank klant ben spreek ik natuurlijk veel mensen die ook met de gemeente in aanraking komen. Wat wij allemaal gemeen blijken te hebben is juist het bovenstaande. Iedereen zegt hetzelfde. Veel mensen worden boos uit frustratie maar zijn bang voor de gemeente omdat ze afhankelijk zijn van de gemeente. Van mensen om mij heen hoor ik dat klantmanagers hun positie misbruiken. Op het moment dat je aangeeft dat je het ergens niet mee eens bent, dreigen ze de beveiliging te bellen. Over dit middel hoor ik ook van veel andere van klanten bij de Voedselbank.*

De vrouw zoekt hulp bij de Vrijwilligersraad Minima Amstelveen en dan blijkt dat er ook veel mis is gegaan met de schuldhulpverlening en de pleegzorgvergoeding. De VMA zoekt een advocaat voor de vrouw omdat de gemeente een keiharde opstelling inneemt naar de pleegmoeder.

Omdat de pleegmoeder twee jaar bezig is geweest om hulp te vragen voor haar meervoudig gehandicapte pleegzoon bij de gemeente komt het besluit dat zij recht had op verlengde pleegzorg twee jaar te laat. En dus ook de nabetaling. Al die tijd leeft de pleegmoeder van de voedselbank en geeft haar 3 pleegkinderen te eten van de pleegzorgvergoeding van de andere twee kinderen. Door een echtscheiding is de pleegmoeder in de schuldsanering gekomen maar na een warme overdracht uit Amsterdam duurt het in Amstelveen drie jaar en 6 schuldhulpverleners verder

voordat de schuldsanering eindelijk kan beginnen in Amstelveen. En dan presenteert de gemeente ook meteen de rekening. Of de pleegmoeder nog even de nabetaling pleegzorgvergoeding wil teruggeven aan de gemeente. Dan kan de gemeente de schuldeisers bellen dat ze nog meer geld kunnen terugvorderen.

Dat het harteloos en onmenselijk is moge duidelijk zijn. Een pleegzorgvergoeding is een vergoeding en geen inkomen. Mensen met een gehandicapt kind hebt hebben zelfs recht op dubbele kinderbijslag. Maar als je voor een pleegkind zorgt dan krijg je geen kind-gebonden budget en kinderbijstand. Enkel en alleen pleegzorgvergoeding. De pleegmoeder is nu verwickeld in een gerechtelijke procedure met de gemeente Amstelveen.

## **24. Gevlucht uit Nederland door falende schuldhulpverlening**

Omdat medio 2017 al duidelijk werd dat het niet goed gaat met Amstelveners die om hulp aankloppen verscheen er in juli een opiniestuk in Het Parool. Daarin wordt onder meer het verhaal van Samantha, dat tevens vermeld staat in dit zwartboek, aangehaald. Het leverde een storm aan reacties op van mensen met soortgelijke ervaringen. Hoewel deze mensen niet allemaal zelf hebben aangeklopt bij de hulpdienst, is er één verhaal dat beslist in dit zwartboek thuishoort.

Dit verhaal gaat over een ondernemersgezin uit Amstelveen. Ondernemers hebben het in de regel goed in onze gemeente. Ze krijgen alle ruimte om hun bedrijf op te starten. Het college doet er alles aan om hen zo min mogelijk lastig te vallen met allerlei regeltjes die hen het ondernemen kunnen belemmeren. Hoe anders wordt het als een ondernemer in de financiële moeilijkheden geraakt.

De vrouw die belde deed dit vanuit het buitenland. Daar woont zij nu met haar gezin. Niet omdat zij zo graag wilde emigreren, maar omdat zij door toedoen van de gemeente daartoe genoodzaakt was. Het bedrijf van haar man was op de fles gegaan door wanbetalers en een onbetrouwbare compagnon. Het gezin blijft achter met enorme schulden, komt in aanraking met incassobureaus en deurwaarders en willen in de schuldsanering. Ze kloppen aan bij de gemeente.

Maar in Amstelveen gaat dat zo maar niet. Ze worden volledig door de mangel gehaald. Pas als de screening was voltooid zou er weer contact worden opgenomen. Maar het echtpaar wacht en wacht en er gebeurt helemaal niets. Zo verstrijkt er een jaar zonder dat er iets gebeurt. Talloze telefoontjes, mails en bezoeken halen niets uit. Naar later blijkt was degene die hun zaak in behandeling had inmiddels vertrokken en had nagelaten om hun dossier over te dragen aan haar opvolger.

Na 1,5 jaar wachten neemt de nieuwe schuldhulpverlener contact op met het echtpaar en biedt excuses aan. Het echtpaar was bereid een terugbetalingsregeling te treffen met de schuldeisers, maar dat werd niet opgepakt. Vervolgens gebeurt er wederom niets. Het gezin krijgt nu te horen dat hun huis zal worden leeggehaald, maar daar hebben ze geen zin in. De spullen worden in veiligheid gebracht en het gezin vertrekt naar het buitenland. Daar probeert het gezin een nieuw leven op te bouwen.

## **25. Gepensioneerde dame wordt als verdachte behandeld**

Mevrouw L. is in grote problemen gekomen met de gemeente. Volgens de gemeente kan zij niet aantonen dat zij een antwoordstrookje heeft ontvangen. Het betreft een antwoordstrookje dat mensen moesten invullen om in aanmerking te komen voor het woonlastenfonds. Het woonlastenfonds werd afgeschaft, maar door inlevering van het strookje konden mensen aangeven hier nog het laatste half jaar van 2016 gebruik van te willen maken.

Maar mevrouw heeft het bewuste strookje nooit ontvangen en ging ervan uit dat zij de bijdrage van € 32,- per maand automatisch zou krijgen. Maar niets was minder waar. De vrouw die in de bijstand zit heeft de gemeentelijke bijdrage uit het woonlastenfonds hard nodig en was onaangenaam verrast toen deze bijdrage opeens stopte. Mevrouw gaat bellen met de gemeente en krijgt te horen dat zij een strookje had moeten inleveren. Daar wist zij helemaal niets van af en dat vertelde ze ook aan de ambtenaar van het Amstelveenloket. Ze kreeg nogmaals te horen dat zij nu geen recht meer had op de bijdrage uit het gemeentelijke woonlastenfonds, omdat de termijn waarbinnen het strookje had moeten worden ingeleverd inmiddels was verstreken. Mevrouw kwam met deze ambtenaar geen stap verder.

Mevrouw probeert uit alle macht om iemand te spreken te krijgen die van haar situatie af weet en begrijpt dat zij wél in aanmerking komt voor de gemeentelijke bijdrage. De gepensioneerde vrouw heeft het niet breed en kan de € 32,- per maand goed gebruiken. Zij is ook klant van de voedselbank en dat wordt je niet zo maar.

Met behulp van de VMA wordt er een klacht ingediend bij de gemeente. Er ontstaan een mailwisseling. Maandenlang wordt de klacht van mevrouw L. ongegrond verklaard. Mevrouw stapt daarop naar de ombudsman metropool Amsterdam. Die probeert om de gemeente op andere gedachten te brengen ten aanzien van het besluit om de bijdrage aan mevrouw L. te stoppen. Maar de gemeente is onverbiddelijk en blijft bij het besluit. De ombudsman regelt daarop een bemiddelingsgesprek tussen de vrouw en de klachtencoördinator.

De klachtencoördinator geeft aan dat uit intern telefoononderzoek naar het belgedrag van de vrouw is komen vast te staan dat zij nooit contact zou hebben opgenomen in de betreffende periode. De ombudsman stelt daarop voor dat de vrouw haar eigen telefoongegevens moet opvragen bij haar provider. Zij geeft aan dat het hier niet gaat om bewijs, omdat de vrouw wel degelijk recht heeft op de bijdrage uit het woonlastenfonds. Het blijkt helemaal niet om het antwoordstrookje te gaan, maar om het feit dat de gemeente een lerende organisatie is. Ze willen graag leren van deze casus.

Het telefoonoverzicht wordt opgevraagd en daaruit blijkt dat mevrouw alleen al in de maand januari 2016 op 10 verschillende dagen met de gemeente hierover heeft gebeld. Totaal heeft zij maar liefst 15 keer gebeld, maar zonder resultaat. De



telefoongegevens worden opgestuurd naar de ombudsman en naar de gemeente. Op de vraag van de VMA aan de ombudsman en de gemeente of de vrouw ook inzage kan krijgen in het gemeentelijk onderzoek naar het belgedrag van de vrouw wordt nooit geantwoord. De vrouw is in het gelijk gesteld, maar dat duurde wel meer dan een jaar en heeft de vrouw heel veel stress opgeleverd.

# BIJLAGEN

## 1. Beantwoording schriftelijke SP vragen met betrekking tot het sociaal domein.



**Uw contact** B. Zonnenberg

**T** (020) 540 48 38

b.zonnenberg@amstelveen.nl

SP fractie

T.a.v. Mevr. M. Casadei, Dhr. J. van Erp

Postbus 4, 1180 BA Amstelveen

*Vermeld bij reactie ons kenmerk en datum van deze brief*

**Datum** 18 april 2017

**Betreft** schriftelijke vragen conform artikel 45 van de Verordening Werkwijze van de raad en de raadscommissies 2016

Geachte mevrouw Casadei, geachte heer van Erp,

Op 7 maart 2017 heeft u schriftelijke vragen gesteld over het sociaal domein en het Amstelveenloket. Hieronder worden uw inleiding en vragen cursief weergegeven en wordt per vraag een antwoord gegeven.

*Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de ondersteuning van mensen die niet op eigen kracht rond kunnen komen. Het college gaat ervan uit dat elke inwoner de ondersteuning krijgt die daarvoor nodig is. Het uitgangspunt van dit college is dat inwoners van Amstelveen met een hulpvraag kunnen rekenen op de hulp van de gemeente. Of het nu betrekking heeft op de WMO, de participatiewet of de schuldhulpverlening het uitgangspunt blijft hetzelfde volgens het college.*

*De SP vraagt zich echter af hoe effectief, efficiënt, klantvriendelijk het beleid van de gemeente is. Steeds meer mensen kloppen aan bij de SP omdat ze zich niet geholpen voelen door de gemeente.*

*Daarom de volgende vragen aan het college van B&W:*

*Het college wil overbodige regelgeving afschaffen en de administratieve lasten beperken (Zie college uitvoeringsprogramma 2014-2018).*

- a) *Waarom wordt de eigen bijdrage Hulp bij Huishouden niet meteen kwijtgescholden voor de mensen die daar op voorhand recht op hebben?*

Huishoudens met een minimum inkomen betalen een lage eigen bijdrage van maximaal € 17,50 per vier weken. Het CAK berekent het maximale bedrag dat minimahuishoudens moeten bijdragen op basis van inkomen en vermogen. Huishoudens betalen niet meer dan dit maximale bedrag, ongeacht het aantal Wmo-voorzieningen dat zij afnemen. De gemeente heeft geen zicht op inwoners die op voorhand recht hebben op een kwijtschelding van hun eigen bijdrage. Met behulp van de hardheidsclausule kan de gemeente in bijzondere gevallen afwijken van de verordening om te voorkomen dat de betrokken inwoner een eigen bijdrage moet betalen. Daarnaast biedt de gemeente een collectieve ziektekostenverzekering aan voor minima en chronisch zieken. Hierin is een vergoeding voor de kosten van de eigen bijdrage Wmo en Wet langdurige zorg opgenomen.

*b) In tegenstelling tot wat de gemeente op de site beweert beschikt de gemeente nog altijd niet over een digitaal Amstelveens loket. De "digitale aanvragen" van het Amstelveenloket zijn pdf-bestanden die noodgedwongen uitgeprint en ingevuld dienen te worden en persoonlijk ingeleverd moeten worden op het gemeentehuis.*

*Administratief zeer lastig.*

*Waarom wordt er nog altijd geen gebruik gemaakt van digitale formulieren in combinatie met DigiD zoals bij de parkeervergunningen en het maken van een afschrift uit het Burgerlijk Bestand?*

Op grond van het raadsbesluit van 29 april 2015 is een eerste stap gezet in de digitalisering van de dienstverlening en de werkzaamheden van Amstelveen. De planning van het programma is vertraagd. Dinsdag 21 maart jl. is hierover gesproken in een speciale ICT raadsessie. Uw raad is hierover door middel van een raadsbrief d.d. 27 maart 2017, geïnformeerd.

*c) Is de gemeente voornemens het Amstelveen loket te digitaliseren zoals hierboven aangegeven?*

*Zo, ja wanneer?*

*Zo nee, waarom niet?*

De gemeente is voornemens het Amstelveenloket te digitaliseren. In de hierboven genoemde raadsbrief hebben we aangegeven dat dit proces vertraging heeft opgelopen en dat het een lang proces zal worden. Zorgvuldigheid en het betrekken van de gemeenteraad staan hierbij centraal. Zoals aangekondigd presenteren wij in najaar een plan en een visie over het digitaliseren van alle processen in 2022. Om een optimaal resultaat te bereiken worden de komende jaren stapsgewijs verschillende onderdelen van de gemeentelijke dienstverlening gedigitaliseerd.

*Ons is gebleken dat Amstelveners niet altijd worden gewezen op de bestaande voorzieningen en regelingen waar ze eventueel aanspraak op kunnen maken.*

d) *Sinds 1 januari 2015 hebben alle inwoners van Amstelveen wettelijk recht op gratis en onafhankelijke cliëntondersteuning. Ons is gebleken dat cliënten niet op de hoogte zijn van deze regeling.*

*Worden mensen bij de eerste aanvraag voor hulp gewezen op het bestaan van het wettelijk recht op cliëntondersteuning?*

*Zo ja, hoe?*

*Zo nee, waarom niet?*

Naar aanleiding van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo wordt sinds 2016 in iedere ontvangstbevestiging die wordt verstuurd in het kader van de Wmo informatie gegeven over de cliëntondersteuning van MEE. Ook is deze informatie te vinden op de gemeentelijke website en wordt in voorkomende gevallen door de loketmedewerkers op deze ondersteuning gewezen. Hiervoor is ook een folder beschikbaar. In de krant over Zorg en Ondersteuning in Amstelveen is hier ook aandacht voor geweest.

e) *Ons is gebleken dat ambtenaren niet van het bestaan weten, laat staan op de hoogte zijn, van de beleidsregels krediethypotheek inkomensvoorzieningen gemeente Amstelveen.*

[Zie Overheid.nl](http://Zie Overheid.nl)

*Bent u hiervan op de hoogte?*

De brede uitvraag in het Amstelveenloket is er met name op gericht om de situatie van de klant integraal te beoordelen. Onze loketmedewerkers zijn in staat om een eerste analyse te maken van de situatie van de klant. Zonodig wordt vervolgens het juiste team ingeschakeld, zoals het team Wmo, team schuldhulpverlening, team minima, team werk en inkomen. Deze werkwijze vereist bij de medewerkers van het Amstelveenloket een brede kennis over het (gemeentelijke) ondersteuningsaanbod. Specifieke detailkennis over bijvoorbeeld de beleidsregels krediethypotheek inkomensvoorzieningen is aanwezig bij de vakafdeling.

*Hoe worden ambtenaren achter het Amstelveenloket (bij)geschoold?*

Bijscholing vindt plaats door kennisdelingssessies die met interne medewerkers worden georganiseerd en met externe partijen bijvoorbeeld met VITA. Verder worden wetswijzigingen gemonitord en verwerkt in de werkwijze van het Amstelveenloket. Belangrijk hierbij is dat de loketmedewerkers voortkomen uit de vakafdelingen en dus de vakexpertise meenemen naar het Amstelveenloket. Daarnaast wordt getraind op gespreksvaardigheden en bejegening waarbij gebruik gemaakt wordt van ervaringsdeskundigen. De input van ervaringsdeskundigen is erop gericht om op zorgvragen die niet binnen de formele regels passen toch een goed antwoord te geven.

*Op welke wijze krijgen ambtenaren achter het Amstelveenloket ondersteuning bij het uitoefenen van hun taak?*

Naast bovenstaande worden relevante wetswijzigingen bijgehouden en wekelijks worden de belangrijkste ontwikkelingen met de medewerkers van het Amstelveenloket besproken.

*f) In hoeveel gevallen zijn er regelingen op maat getroffen voor Amstelveners met nietreguliere hulpvragen?*

De persoonlijke situatie van klant is leidend voor de afwikkeling van een hulpvraag. De werkwijze is erop gericht om door middel van een brede uitvraag goed te kijken naar de persoonlijke situatie van de klant. Afhankelijk van deze persoonlijke situatie wordt de ondersteuningsvraag behandeld. Ook voor hulpvragen die niet direct passen in formele regelingen willen we kijken wat we kunnen doen.

*g) Op welke gronden wordt een regeling op maat afgewezen?*

De inzet is erop gericht om in schrijnende situaties niet te volstaan met een systeemantwoord, maar op zoek te gaan naar een passende oplossing. Gekeken wordt hoe we wel kunnen helpen. Ook wanneer de ondersteuningsvraag formeel niet onder de gemeente valt willen we kijken hoe we samen met de klant tot een passende oplossing kunnen komen. Dit kan ook betekenen dat de klant op een goede manier wordt begeleid naar andere vormen van ondersteuning die niet onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vallen. Een formele toekenning of afwijzing is dan eigenlijk niet aan de orde.

*h) In hoeveel gevallen heeft de aanvrager bezwaar en/of beroep gemaakt tegen deze beslissing in 2016?*

Zoals hierboven aangegeven kan de klant op verschillende manier worden bediend waarbij de inzet is om uiteindelijk tot een passende oplossing te komen waarbij niet altijd sprake is van een formele aanvraag / afwijzing. Waar dat wel aan de orde is geweest beschikken wij over de volgende cijfers:

In het sociaal domein is in 2016<sup>1</sup> 93 keer bezwaar gemaakt bij de afdeling sociale voorzieningen en hebben 9 beroepzaken gespeeld.

Bij de afdeling werk en inkomen is 69 keer bezwaar gemaakt in 2016 en hebben 21 beroepzaken gespeeld.

*i) In hoeveel gevallen heeft dit bezwaar/beroep geleid tot een andere beslissing?*

---

<sup>1</sup> De cijfers hebben betrekking op 2015 en 2016. Een zaak kan in 2015/2016 zijn ingediend, maar in 2016/2017 zijn afgehandeld. Hierdoor is het lastig om uitspraken te doen over welke bezwaarzaken uiteindelijk zijn opgevolgd door een beroepzaak. Een bezwaarzaak uit 2016 kan opgevolgd worden door een beroepzaak in 2017.

## Bezwaar

Sociale Voorzieningen: van de 93 bezwaarzaken zijn er 7 gegrond verklaard en 39 ingetrokken.

Werk en Inkomen: van de 69 bezwaarzaken zijn er 4 gegrond verklaard en 26 ingetrokken. Het intrekken van een bezwaarschrift vloeit voort uit de werkwijze dat met de indieners van bezwaarschriften contact wordt opgenomen. Vaak leidt extra uitleg of mediation ertoe dat het bezwaar wordt ingetrokken.

## Beroep

Sociale Voorzieningen: van de 9 beroepzaken zijn er 2 gegrond verklaard. Werk en inkomen: van de 21 beroepzaken zijn er 3 gegrond verklaard.

### *j) Hoeveel keer is bijzondere bijstand aangevraagd in 2016?*

Het aantal aanvragen bijzondere bijstand ligt rond de 2000.

### *k) In hoeveel gevallen is de aanvraag voor bijzondere bijstand afgewezen in 2016?*

Bijzondere bijstand is 295 keer afgewezen.

### *l) In hoeveel gevallen heeft de aanvrager bezwaar en/of beroep gemaakt tegen deze beslissing in 2016?*

Voor bijzondere bijstand is 84 keer bezwaar gemaakt en 4 keer beroep aangetekend.

### *m) In hoeveel gevallen heeft dit bezwaar/beroep geleidt tot een andere beslissing?*

Van de 84 bezwaarzaken zijn er 6 gegrond verklaard.

In 2014 zijn van de 4 beroepzaken er 0 gegrond verklaard.

In 2015 zijn van de 9 beroepzaken er 3 gegrond verklaard.

Bij 2 van de 3 gegrondverklaringen zijn de rechtsgevolgen in stand gebleven.

In 2016 zijn van de 4 beroepzaken er 2 gegrond verklaard.

Bij 1 van de 2 gegrondverklaringen zijn de rechtsgevolgen in stand gebleven.

De afgelopen drie jaar zijn er dus 2 beroepzaken geweest die uiteindelijk hebben geresulteerd in een andere uitkomst voor de klant.

De leermomenten voor de organisatie zijn geweest dat bij een kwestie waarbij in eerste instantie te veel reiskosten waren betaald die later werden teruggevorderd een interne gedragslijn werd geherformuleerd. Daarnaast is de procedure rondom hoorzittingen gewijzigd. Wanneer een klant geen antwoordformulier terugstuurt en daarmee aangeeft af te zien van een hoorzitting, wordt dit vervolgens telefonisch geverifieerd.

*n) Neemt de gemeente Amstelveen maatregelen om mensen actief te benaderen als zij recht hebben op bijzondere bijstand, regelingen op maat of de Amstelveenpas? Zo ja, welke?  
Zo nee, waarom niet?*

De dienstverlening vanuit het Amstelveenloket wordt integraal te kijken naar de ondersteuningsvraag van inwoners die zich melden bij de gemeente. Daarnaast wordt door de integrale werkwijze in de uitvoering (sociale teams, team minimabeleid, team Wmo, team schuldhulpverlening, team jeugdhulpverlening) gestuurd op het op een goede manier bedienen van onze inwoners. Naast brede advisering en het wijzen op de verschillende ondersteuningsmogelijkheden wordt door goede communicatie ingezet op het vergroten van de bekendheid met de verschillende inkomensondersteunende voorzieningen. Folders met informatie over het gemeentelijke minimabeleid zijn onder andere beschikbaar in wijkcentra, bij de bibliotheek en bij Eigen Haard. Daarnaast worden periodiek advertenties geplaatst in de lokale media en is informatie beschikbaar op onze website. Voor bepaalde producten, zoals de Amstelveenpas, worden klanten gericht benaderd door middel van brieven.

Vertrouwend u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend, burgemeester en wethouders van de  
gemeente Amstelveen, de secretaris, de burgemeester,

drs. H.H. Winthorst

mevrouw drs. M.M. van 't Veld

## 2. Beantwoording schriftelijke vragen SP met betrekking tot de statushouders.



### Verbinding en Regie

Uw contact Angelien W.T.M Brus

T (020) 540 42 15

F (020) 540 45 59

a.w.t.m.brus@amstelveen.nl

SP fractie  
t.a.v. mevrouw M. Casadei en de heer J. van Erp

Postbus 4, 1180 BA Amstelveen

Vermeld bij reactie ons kenmerk en datum van deze brief

Datum 24 oktober 2017  
Uw brief van 17-09-2017  
Uw kenmerk Schriftelijke vragen ex art.45  
Ons kenmerk Z-2017/046648

Betreft Beantwoording vragen SP ex art 45 betreffende de status van statushouders.

Geachte mevrouw Casadei, geachte heer Van Erp,

*Op 17 september 2017 heeft u schriftelijke vragen gesteld over de status van statushouders. Hieronder worden uw inleiding en vragen cursief weergegeven en wordt per vraag een antwoord gegeven.*

*De stroom vluchtelingen is sinds 2014 substantieel toegenomen. Stichting Vluchtelingenwerk Amstelland (SVA) heeft momenteel de handen vol aan het inplaatsen van statushouders en hun gezinnen. De taakstelling om statushouders te huisvesten in onze gemeente is verhoogd (eerste half jaar 2017 261 statushouders).*

*De SP heeft geconstateerd dat er, met uitzondering van een beoogd symposium waarvoor € 40.000,- is begroot, er geen samenhangend beleid ten aanzien van de statushouders is geformuleerd. De SP heeft bij de behandeling van de Kadernota aandacht gevraagd voor de statushouders middels een motie "Stand van zaken statushouders". Helaas moeten we constateren dat de meerderheid van de raad op dat moment de noodzaak niet inzag van onze vragen. Mede hierdoor zijn wij nu genoodzaakt om via deze weg antwoord te krijgen op vragen de SP relevant acht voor de Amstelveense samenleving.*



### **1. Taakstelling**

*Is het college het met de SP eens dat zij de raad dient te rapporteren over de huidige stand van zaken met betrekking tot de statushouders vóór het houden van een symposium en het samenstellen van een uitvoeringsagenda.*

*Zo ja, wanneer gaat het college dit doen?*

*Zo nee, waarom gaat het college dit niet doen?*

Nee. Het college ziet geen aanleiding voorafgaand aan het symposium te rapporteren over de huidige stand van zaken met betrekking tot statushouders, anders dan de informatie die wij verstrekken in de beantwoording van uw vragen in deze brief.

### **2. Huisvesting**

*a) Kan het college ons een overzicht doen toekomen, waarin duidelijk wordt hoeveel statushouders er jaarlijks vanaf 2014 zijn gehuisvest in Amstelveen?*

Overzicht van het aantal gehuisveste statushouders (volwassenen en kinderen) vanaf 2014:

	<b>Taakstelling</b>	<b>Gehuisvest</b>
<b>2014</b>	78	78
<b>2015</b>	53	53
<b>2016</b>	221	221
<b>2017</b>	119	72

*b) Kan het college een overzicht geven per wijk van het aantal gehuisveste statushouders?*

Er wordt door de gemeente niet exact bijgehouden wie in welke wijk komt te wonen. Het merendeel komt te wonen in de wijken waar de meeste sociale verhuur is: Kostverloren/Bankras, Keizer Karelpark, Groenelaan, Waardhuizen/Middenhoven.

*c) Wat heeft het college extra ondernomen om de druk op de sociale woningbouw door de verplichte huisvesting van statushouders te verminderen?*

Voor de huisvesting van statushouders werken wij met name samen met de in Amstelveen actieve corporaties. Eigen Haard is gelet op het aantal woningen dat dat deze corporatie bezit in onze gemeente de belangrijkste partner. Om te kunnen voldoen aan de taakstelling die onze gemeente in dit verband heeft, maar ook om zoveel als mogelijk te kunnen voorzien in de behoeftes van de overige doelgroepen die woonruimte zoeken in onze gemeente, maken wij jaarlijks afspraken over de verdeling van de naar verwachting beschikbaar komende woningen.

*d) Is het college voornemens om nog meer extra maatregelen te nemen zoals genoemd in vraag 2 c)?*

In aanvulling op het eigen beleid van de corporatie zijn wij voornemens in de prestatie afspraken die wij eveneens jaarlijks met Eigen Haard maken, naast afspraken over aantallen woningen, aanvullende afspraken te maken over aspecten als spreiding van kwetsbare groepen over de verschillende wijken en begeleiding van (nieuwe) huurders.

### **3. Toeleiding naar werk en participatie**

*a) Hoeveel statushouders zijn sinds 2014 duurzaam uitgestroomd naar betaald werk?*

Vanwege wet- en regelgeving worden bijstandsccliënten in de bestanden niet geregistreerd naar afkomst (of geloof, geartheid enzovoorts). De uitstroom naar arbeid van specifieke doelgroepen als statushouders kan dan ook niet vanuit de bestanden gegeven worden en gaan mee met de algemene uitstroomcijfers.

De statushouders die beschikbaar zijn voor arbeid volgen veelal het re-integratie traject "Taal & bewustwording". Dit traject is sinds april 2016 beschikbaar. Tijdens dit traject krijgen de statushouders aanvullende taalscholing (op hun inburgering) en een voorbereiding op de Nederlandse arbeidsmarkt. Dit trajectonderdeel wordt voorafgaande of parallel aan het traject "bemiddeling naar arbeid" aangeboden waarmee (gedeeltelijke) uitstroom naar een betaalde baan wordt gerealiseerd. In 2016 hebben 60 cliënten "taal en bewustwording" gevolgd.

*b) Hoeveel statushouders volgen sinds 2014 naast of na hun inburgering een beroepsopleiding?*

Vluchtelingenwerk houdt dit niet bij, Werk en Inkomen ook niet. Dit is daarom niet te achterhalen.

*c) In hoeverre wordt er bij de beoogde toeleiding naar werk rekening gehouden met de groep kwetsbare vluchtelingen (getraumatiseerd, chronisch ziek of met aanpassingsproblemen door overgang naar de westerse cultuur).*

Bij het bepalen van het re-integratietraject wordt altijd gekeken naar de belastbaarheid en de (on)mogelijkheden van de betreffende statushouder en zijn gezin. Het volgen van een inburgeringstraject wordt hierbij meegewogen. De roosters, van inburgering en werk, worden zoveel mogelijk op elkaar afgestemd. Het is echter niet zo dat cliënten met een Inburgeringstraject automatisch een vrijstelling krijgen. Er vindt een individuele beoordeling plaats. Uitgangspunt vormt duurzame uitstroom richting arbeid. Inburgering en participatie kunnen elkaar hierbij versterken.

### **4. Onderwijs, welzijn en zorg**

*a.) Welke voorzieningen zijn er extra getroffen op het gebied van onderwijs voor volwassenen?*

Via Vluchtelingenwerk is een buddy beschikbaar die de statushouder begeleidt in de Amstelveense samenleving. Voor zowel statushouders als andere nieuwkomers zijn taalcoaches beschikbaar. Het Taalhuis ondersteunt iedereen met een taalbehoefte, dus ook statushouders. In de Bibliotheek staan computers waarop geoefend kan worden, er is een taalcafé dat vrij toegankelijk is en een leesgroep waar mensen zich voor kunnen aanmelden. Voor mensen die de inburgering hebben afgerond, is er de mogelijkheid een taalverbeteringstraject te volgen bij het ROCvA. Dat is gratis, maar kent een wachtlijst. Het

Taalhuis kan adviseren over andere aanbieders. Behalve het Taalhuis zijn er Taalpunten voor advies in de Buurtkamer Keizer Karel Park en op het Werkplein in het gemeentehuis.

b) *Welke voorzieningen zijn er extra getroffen op het gebied van onderwijs voor kinderen?*

In het basisonderwijs hebben we 6 nieuwkomersklassen. Leerlingen kunnen elk moment instromen. Zij verblijven ongeveer een jaar in de Nieuwkomersklas en stromen dan door naar het reguliere onderwijs. Voor leerlingen in het VO is er de Internationale Schakelklas (ISK) op de Panta Rhei. Een ISK traject duurt gemiddeld twee jaar. Er zijn drie klassen. Er is daarnaast een 4<sup>e</sup> groep bij het VAVO Nova College voor de 16-17 jarige nieuwkomers. Deze laatste stromen vaak door naar het MBO. De ISK is een regionale voorziening. Er zijn daarnaast twee projecten van vrijwilligers die op woensdagmiddag taalspelletjes en oefeningen doen (basisonderwijs): Taalrijk en Taalvijver.

c) *Welke activiteiten worden georganiseerd om statushouders in contact te brengen met Amstelveen en haar inwoners?*

Er zijn geen specifieke activiteiten voor statushouders. Statushouders die aan Amstelveen gekoppeld zijn en er huisvesting hebben gekregen zijn vanaf dat moment Amstelveeners. Statushouders kunnen gebruik maken van het reguliere welzijnsaanbod dat door oa Vita, bewonersgroepen en buurtkamers wordt uitgevoerd. Statushouders uit alle wijken komen in aanraking met Vita via verschillende kanalen, WMO loket, huisartsen, Vluchtelingen werk, Eigen Haard. De medewerkers (maatschappelijk werkers en wijkcoaches) helpen bij praktische (en psychosociale) zaken en zoeken verbinding met anderen uit de wijk. Soms zijn het mensen uit het zelfde land van herkomst, soms is het juist een vrijwilliger die graag taallessen wil geven. Daarnaast zoekt Vita passende activiteiten zoals het muziekklasje voor anderstaligen jongeren "Zing Nederlands met mij" van muziekschool Keizer Karel.

d) *In welke wijken en door wie worden de in c bedoelde activiteiten georganiseerd?*

In alle wijken vinden voor iedereen toegankelijke activiteiten plaats.

##### **5. Draagvlakmeting**

a) *Is het college het met de SP eens dat het slagen van het op te zetten beleid ten aanzien van statushouders staat en valt met het draagvlak onder de Amstelveense bevolking?*

Het college is niet van plan specifiek beleid voor statushouders te formuleren. Vanuit het Rijk hebben gemeenten een taakstelling opgelegd gekregen om statushouders die aan de gemeente worden gekoppeld te huisvesten en te zorgen voor een goede integratie. Het college vindt het van groot belang dat diverse groepen in Amstelveen harmonieus met elkaar samenleven. Daarbij hebben wij oog voor de belangen van zowel Amstelveeners die allang in Amstelveen wonen als nieuwkomers. Om een goede integratie te bevorderen staan ons diverse instrumenten beschikbaar. Vluchtelingenwerk helpt statushouders snel en op een goede manier te integreren in de Amstelveense samenleving door informatie te verstrekken en hen te koppelen aan coaches en buddy's. Vanuit het werkplein worden statushouders op een verantwoorde manier naar werk begeleid door maatwerk te leveren waarbij ook gekeken wordt naar de psychische draagkracht van statushouders. Het welzijnswerk speelt een rol in de wijken.

*b) Zo ja, is het college dan voornemens om een draagvlak meting te verrichten? Wanneer?*

Het college gaat geen draagvlakmeting verrichten. Wij hebben de plicht nieuwkomers op te nemen en hen wegwijs te maken in Amstelveen en bij te dragen aan een goede integratie. Een draagvlak meting zou een verkeerd signaal geven. (zie ook antwoord onder 5.a). Vanaf het moment dat status houders gehuisvest zijn in Amstelveen beschouwen wij hen als Amstelveners en willen wij hen dezelfde kansen bieden als elke andere Amstelvener.

*c) Zo nee, waarom niet?*

Zie antwoord onder 5.a

Hoogachtend, burgemeester en wethouders van de  
gemeente Amstelveen, de secretaris, de burgemeester,

drs. H.H. Winthorst

drs. H.B. Eenhoorn

### **3. Brief van Eritrese statushouder aan College van B & W.**

Amstelveen, 13 juli 2017

Betreft: Plan van Aanpak

Geachte burgemeester en wethouders,

Hierbij teken ik bezwaar aan tegen het plan van aanpak zoals medegedeeld aan mij middels een schrijven van 29 juni 2017.

Sinds april 2017 ben ik tewerkgesteld via de gemeente bij Intratuin. Ik heb dit werk naar behoren gedaan en mijn contract wordt verlengd.

Echter, ik teken bezwaar aan aangezien het niet mijn wens is dat ik nog langer deze eenvoudige werkzaamheden verricht.

Gezien mijn specifieke achtergrond, leeftijd en ervaring, wil ik mij verder bekwamen in een vak dat aansluit bij mijn omstandigheden en voorkeur. Mijn leeftijd speelt hierbij een belangrijke rol, als ook het feit dat ik een gezin moet onderhouden. Ik denk hierbij aan de toekomst van mijn kinderen.

Twee weken geleden heb ik dit in een persoonlijk gesprek ook kenbaar gemaakt bij mijn contactpersoon, die echter niet ingaat op mijn request.

Het lijkt mij voor alle partijen beter wanneer er een juiste match plaatsvindt tussen de cliënt en de werkgever. Beiden zullen gemotiveerder zijn en dat komt iedereen ten goede. De kans op een goede toekomstige baan wordt dan vergroot, waardoor er geen gebruik meer hoeft te worden gemaakt van een uitkering.

Graag zou ik het plan van aanpak willen laten herzien gebaseerd op de werkelijke kansen op een toekomst.

Graag hoor ik van u.

Hoogachtend,

.....(Eritrese statushouder).

Adres.....

## 4. Brief van klachtencoördinator aan VMA en hulpdienst.

Geachte mevrouw Roode en mevrouw Casadei,

Naar aanleiding van de klacht en het verzoek van het gezin X heb ik navraag en onderzoek gedaan. Het is mij niet helemaal duidelijk wat de klacht precies is, maar hieronder heb ik antwoorden gegeven op de gestelde vragen en verzoeken.

### Aanvraag uitkering en voorschot

De kinderen zijn op 26-9-2017 bij de gemeente geweest om zich te melden voor een uitkering. Op het moment dat de hereniging plaatsvond is van uit SVA het aanbod gedaan om met beide kinderen naar de gemeente te gaan om de aanvraag samen te regelen. De oudste broer heeft dit aanbod afgewezen en de afspraak om samen met de SVA naar de gemeente te gaan is om die reden niet gemaakt.

Inmiddels zijn de formulieren ontvangen en zijn behandeld. Beiden hebben inmiddels een voorschot van € 200,00 gekregen.

Besloten is om de beide uitkeringen per 6-9-2017 (datum van inschrijving) toe te kennen omdat dat het moment de vader is gekort in verband met de met de kostendelersnorm.

Beide kinderen krijgen een eigen klantmanager, echter is afgesproken om in ieder geval in deze startfase 1 aanspreekpunt aan te wijzen, dit is de heer .....

***U geeft aan dat de oudste zoon 2x naar het raadhuis is geweest voor een voorschot voor zijn broer en zus. Omdat beide handels bekwaam zijn moeten zij zelf het voorschot aanvragen en kan de broer niet namens of voor hun doen.***

### Uitkering van de heer X (senior)

U geeft aan dat de heer X een uitkering heeft gekregen van € 496,00. Deze informatie is niet juist. Hij heeft een betaling gekregen van € 187,43 (van 1-9 tot 6-9) en € 535,54 (van 6-9 tot 30-9) = totaal € 722,97. Hiervan is er € 49,33 afgetrokken in verband met leenbijstand die klant heeft ontvangen en terugbetaald wordt door klant. Klant heeft dus over september 2017 € 683,64 ontvangen! Vanaf 1 oktober krijgt klant € 669,43 per maand omdat er sprake is van 2 kostendelers (vader en zoon van 21 jaar). Ook op dit bedrag wordt € 49,33 ingehouden en wordt er € 620,10 netto betaald aan vader.

### Aanspreekpunt vanuit Sociaal Team

***De oudste zoon heeft aangegeven geen ondersteuning meer te willen vanuit het sociaal team. Hier mee is de ondersteuning vanuit het sociaal team toen beëindigd.*** Uiteraard kan er opnieuw ondersteuning komen vanuit het Sociaal team. Mijn advies is om hiervoor contact op te nemen met mevrouw ....., teamleider van het ST.

### Mantelzorg:

Met mevrouw ..... (kwaliteitsadviseur WMO) heb ik besproken dat het goed is om in beeld te krijgen wat de zorg en hulpvraag is van meneer X, dan kan daarna gekeken worden wat de mogelijkheden van hulp en ondersteuning zijn om de kinderen ook te ontlasten. Met mevrouw ..... is afgesproken dat de heer X (senior) een afspraak kan maken om dit te bespreken.

### Inburgeringstraject

Als de heer X (senior) een ontheffing wil van zijn inburgeringsplicht moet hij dit neerleggen bij de SVA, dit moet dan besproken worden met DUO of het verantwoordelijke ministerie. Ook de vraag of de indicatie die er ligt hiervoor gebruikt kan worden, moet daar besproken worden. Hier kan de gemeente geen beslissing over

nemen. Mocht het voor meneer moeilijk zijn om zelf naar de SVA te gaan, kan er ook een afspraak gemaakt worden bij hem thuis.

De gemeente kan in ieder geval ook geen beslissen nemen of een van de kinderen vrijstelling kan krijgen van de arbeidsverplichtingen op grond van een indicatie van de vader. Dit moet besproken worden met DUO of het verantwoordelijke ministerie. Ook hierin kan SVA het gezin ondersteunen en begeleiden.

#### Ontheffing van arbeid

De heer X is vanwege zijn gezondheid ontheven van arbeidsverplichting en derhalve wordt hij niet bemiddeld naar werk. Na controle is gebleken dat een en ander wel verwerkt is in het dossier van de heer X maar dat er nog geen besluit aan meneer is verstuurd. De klantmanager van de heer X zal dit besluit in de loop van volgende week nog aan hem versturen.

#### Sollicitatieplicht kinderen

Kinderen onder 27 jaar moeten altijd 40 sollicitaties verrichten. Een klant hoeft niet altijd de Nederlandse taal te beheersen om te kunnen solliciteren. Daarbij kunnen klanten ondersteund worden door SVA. Uiteraard wordt er gekeken, zodra een klant een aanvraag indient, of er redenen zijn waarom aan de verplichting niet is voldaan, maar in eerste instantie blijft de verplichting wel staan. Als bijvoorbeeld inderdaad blijkt dat een van de kinderen mantelzorg verleend en hiervoor vrijstelling krijgt van de inburgering zou dit een goede reden kunnen zijn om niet aan de sollicitatieverplichting te hoeven voldoen.

#### De aangepaste woning:

De gemeente is druk bezig geweest om de toenmalige woning rolstoeltoegankelijk te maken. ***Op het moment dat er een geschikte woning in aanbod was, werd de gemeente er mee geconfronteerd dat er inmiddels woningruil had plaatsgevonden.***

Uit bovenstaande concludeer ik dat er, om een goede ondersteuning te geven aan het gezin, afspraken gemaakt moeten worden met mevrouw .....over ondersteuning voor meneer X (senior) om daarmee ook de mantelzorgtaken voor de kinderen te ontlasten. Contact opgenomen moet worden met SVA t.a.v. het punt ontheffing inburgeringsplicht. En moet er een afspraak gemaakt worden met de klantmanager van meneer X over zijn re-integratietraject en de arbeidsplicht. Als er ondersteuning gewenst is vanuit het sociaal team moet de hulpvraag geformuleerd worden en kan er contact opgenomen worden met mevrouw ..... Als er vragen zijn over de aanvraag van de uitkering van dochter en zoon dan kan contact opgenomen worden met de heer .....

Vanuit klachten zie ik geen rol meer voor mijzelf weggelegd. Ik ga er vanuit dat hiermee alle vragen zijn beantwoord en de klacht is afgehandeld.

Met vriendelijke groeten,

.....  
Klachtencoördinator

## 5. Klacht van VMA aan klachtencoördinator met betrekking tot de heer P.

Gemeente Amstelveen, 03-01-2018

T.a.v. mw. [REDACTED] en mw. [REDACTED]

Antwoord en aanvullende klachten op de reactie van de gemeente & Matchez naar aanleiding van het gesprek met de heer P, mevrouw Wil Roode (VMA), de heer Jan Wolters (SP Hulpdienst) en vanuit de gemeente: mevrouw [REDACTED] [REDACTED] (beide klachtencoördinatoren) op 23 oktober 2017.

Meneer P, geboren 1980 in de Caraïben, opgegroeid in internaten/weeshuizen. Hij heeft zijn ouders nooit gekend. Hij is zijn geboorteland ontvlucht vanwege zijn seksuele geaardheid. Homoseksualiteit wordt absoluut niet geaccepteerd in zijn geboorteland met als gevolg dat hij constant werd achtervolgd en bedreigd met de dood. Hij is alleenstaand.

Meneer P heeft alleen middelbaar onderwijs gevolgd. In zijn geboorteland heeft hij in diverse restaurants als horecamedewerker gewerkt en heeft hij als medewerker housekeeping gewerkt in diverse hotels. Hij spreekt vloeiend Engels maar nauwelijks Nederlands. Hij is ingeplaatst per 25-4-2016 en in het bezit van een verblijfsvergunning. Via SVA/SVI begon hij op 30-8-2016 met een inburgeringscursus bij Matchez.

Meneer P is op 8-7-2016 door mevrouw [REDACTED], klantmanager Dienst Werk & Inkomen gemeente Amstelveen, aangemeld bij Matchez voor trajectbemiddeling. Zijn contactpersoon daar is de heer [REDACTED]. De heer [REDACTED] heeft meerdere keren aangegeven dat het niet echt noodzakelijk was dat meneer P goed Nederlands beheerste voor banen als medewerker housekeeping en/of facilitair medewerker.

In het klantdossier van Matchez wordt gerefereerd aan een belangrijk evaluatiegesprek dat mijnheer P op 17-8-2016 zou hebben gehad met een van de directeurs van Matchez, de heer [REDACTED]. Echter van dit gesprek is geen verslag opgenomen in het dossier. Volgens de heer [REDACTED] heeft hij meneer P een daaropvolgende keer uitgebreid gesproken op 13 juni 2017 maar van dit belangrijke gesprek is ook geen verslag te vinden in het dossier. Dit is volstrekt onaanvaardbaar. Van belangrijke gesprekken zou altijd een verslag moeten worden gemaakt en opgenomen in klantdossiers; zowel bij Matchez, SVA/SVI en de gemeente.

Wat betreft het inzien en/of kopieën (laten) maken van klantdossiers: uit het Plaatsing- en Begeleidingsplan Matchez onder het kopje 'Rechten': "de klant heeft het recht om zijn/haar gegevens bij het re-integratiebedrijf (Matchez) in te zien en eventueel te verbeteren". Er wordt niet vermeld dat volgens de gemeente men eerst de klantmanager om toestemming moet vragen en uit moet leggen waarom men het dossier in wil zien. Dit schrikt de klant af en weerhoudt de klant van zijn wettelijk



recht op inzage. Volgens de WBP heeft iedereen het recht op inzage, afschrift en correctie.

Kosten kopieën dossier: in rekening gebracht  $65 \times € 0,31 = € 20,15$  volgens Legesverordening 2017-2 Gemeente Amstelveen, hoofdstuk 20. Volgens het Besluit Kostenvergoeding Rechten Betrokkene WBP artikel 2, gebaseerd op artikel 35 WBP, mag € 0,23 per pagina gerekend worden met een maximum van € 5.

-De eerste baan vanuit Matchez is via AFS Staffing Agency als medewerker housekeeping HAGO. De proefdagen zijn 6 t/m 8 oktober 2016 van 8.00-16.00. Echter in het dossier is hiervan geen contract/plaatsingsovereenkomst te vinden. Na de eerste dag heeft meneer P aangegeven dat hij het werk niet meer wilde doen. Hierop heeft meneer P per 1-12-2016 een afstemming gekregen van 10% voor een maand. Meneer P had last van zijn handen en schaamde zich voor hoe zijn handen er uit zagen. Zijn handen zagen er dan ook daadwerkelijk verschrikkelijk slecht uit. In het rapport Afstemming vermeldde [REDACTED] dat "uitgelegd is aan klant dat hij zijn schaamte opzij moet zetten." Dit is wel heel makkelijk gezegd. Bovendien is het niet aan een klantmanager of welke andere betrokkene dan ook om op de stoel van een psycholoog/psychiater te zitten.

-De tweede baan via Matchez is facilitair medewerker bij CSU Cleaning Services B.V. Dit is een \*proefplaatsing van 16-1-2017 tot en met 16-3-2017 voor 20 uur per week. Meneer P. dient 5 dagen per week beschikbaar te zijn van 6.00-10.00. Deze Werkproefplaatsingsovereenkomst is opgenomen in het dossier. De begeleider is [REDACTED]. Omdat meneer P. zijn werkzaamheden aldaar tussentijds heeft neergelegd (vanwege psychische klachten) kreeg hij per 14-2-2017 een afstemming van 50% voor drie maanden. Meneer P. is door klantmanager mevrouw [REDACTED] niet geweest op het bestaan van de Voedselbank en de Kledingbank. [REDACTED] vindt dat hij zelf had moeten aangeven dat hij onvoldoende geld had om eten te betalen. Echter het is meer dan aannemelijk dat een klantmanager uit zichzelf in staat is om zich te realiseren en uit te rekenen dat iemand onmogelijk kan rondkomen van de helft van een uitkering. Het is niet eens genoeg om de vaste lasten van te kunnen betalen. Voedsel en een dak boven je hoofd zijn basisrechten van de mens. Sanctie of niet. Cliënten moeten reeds bij het eerste contact met het Amstelveenloket ongevraagd worden op het bestaan van de Voedselbank en de Kledingbank alsook op de mogelijkheid om gebruik te maken van ondersteuning door MEE. Mondeling, door middel van een folder (zowel in het Nederlands als in de eigen taal) en het verwijzen naar de website van de gemeente Amstelveen. De website is ook in het Engels en de meeste cliënten hebben wel enige computerbasisvaardigheden, ongeacht uit welk land ze komen en welk opleidingsniveau ze hebben.

-De derde baan via Matchez is bij Zorg Samen als huishoudelijke hulp. Dit is een \*proefplaatsing van 1-7-2017 tot en met 31-7-2017 voor 2-20 uur per week (op basis van rooster). Meneer P dient 5 dagen per week beschikbaar te zijn. Werkproefplaatsingsovereenkomst is aanwezig. Begeleider is [REDACTED]. Idem \*proefplaatsing Zorg Samen van 1-8-2017 tot en met 31-8-2017. Zie bovenstaande. Echter meneer P. heeft op zijn minst tot en met 15-9-2017 gewerkt bij Zorg samen

zo blijkt uit de aanwezige Werkverantwoordingslijsten. Hiervan is geen contract/overeenkomst in het dossier te vinden.

Meneer P. heeft geen kopie gekregen van de contracten met Zorg Samen. Ook was hij in de veronderstelling dat hij vrijwilligerswerk deed bij Zorg Samen; dat het om een stage ging is hem niet duidelijk gemaakt. Dat hij daardoor dus ook recht had op stagevergoeding is hem ook niet verteld; dit hoorde hij pas achteraf. Wat het extra verwarrend maakt is dat in de contracten de termen 'proefplaatsing' en 'stage' door- en naast elkaar worden gebruikt.

De Werkverantwoordingslijsten Zorg Samen gaan over de periode 10-7-2017 tot en met 17-9-2017. Volgens deze lijsten heeft meneer P in deze periode 94,20 uur gewerkt. Volgens het antwoord van de gemeente "is de stage per 1 augustus gestart en was deze in eerste instantie voor een maand. Uiteindelijk heeft meneer P 3 maanden stage gelopen bij Zorg Samen: juli 20 uur, augustus 103 uur, september 51 uur en oktober 8 uur." Er zijn geen contracten te vinden voor de maanden september en oktober en geen werkverantwoordingslijsten voor de periode vanaf 17-9-2017.

Zeer zorgwekkend is dat in de Werkverantwoordingslijsten van meneer P./Zorg Samen de volledige naam- en adresgegevens inclusief telefoonnummers en persoonlijke bijzonderheden staan van de cliënten waarbij meneer P. heeft gewerkt: een ernstige inbreuk op de privacy; zie WBP.

In de Werk-proefplaatsingsovereenkomsten staat (Artikel 6) dat er gedurende de proefplaatsing gesprekken plaatsvinden tussen de kandidaat (=meneer P), de proefplaatsingsbegeleid(st)er en de contactpersoon van Matchez (= [REDACTED]) waarin het functioneren van de kandidaat besproken wordt conform het inwerkprogramma en het leerproces. Hoe vaak en met wie hebben die gesprekken plaats gevonden? Hiervan zijn geen stukken aanwezig in het dossier. Evenmin stukken betreffende een inwerkprogramma zoals wel genoemd in Artikel 4 in de contracten. Meneer P zegt dat hij nagenoeg geen begeleiding heeft gekregen tijdens zijn 'stage' bij Zorg Samen. De mevrouw die hem twee dagen heeft ingewerkt was niet op de hoogte dat er sprake was van vrijwilligerswerk of een stage. Zij verkeerde in de veronderstelling dat hij een contract had. Iedereen: Zorg Samen, de cliënten en mijnheer P zelf waren tevreden met het werk dat hij deed. Ironisch is dat hij nooit een vast contract zou hebben gekregen vanwege het (nog) niet goed beheersen van het Nederlands maar dat hij juist door het contact met cliënten het Nederlands had kunnen oefenen en belangrijkste; hij zou een vaste baan hebben gehad. Met schoonmaakwerk in een gebouw kan je geen Nederlands oefenen.

Daarnaast heeft de klantmanager meneer P geruime tijd geleden laten weten dat hij via Zorg Samen nog geld zou krijgen in de vorm van stagevergoeding; hier heeft meneer P tot op heden nog niets van gehoord.

\*N.B. in de Beleidsregels Re-Integratie Participatiewet Gemeente Amstelveen staat het volgende over een \*proefplaatsing:

## Artikel 6. Proefplaatsing

- 1. Het college kan aan een uitkeringsgerechtigde een proefplaatsing voor de duur van 2 maanden aanbieden als onderdeel van een re-integratietraject. Verlenging van de proefplaatsing met twee maal 2 maanden is mogelijk indien naar het oordeel van het college de verlenging de duurzame uitstroom naar werk bevordert.
- 2. Een proefplaatsing heeft als doel:
  - a. de werkgever tijd te geven om te beoordelen of de uitkeringsgerechtigde past bij de organisatie en de functie;
  - b. de loonwaarde te bepalen.
- 1. Bij een proefplaatsing als bedoeld in artikel 2, sub a is het de intentie van de werkgever aansluitend een dienstverband aan te gaan voor de duur van een halfjaar.

Echter omdat meneer P nog niet op niveau NT2 zat wisten zowel de gemeente, Matchez als Zorg Samen van tevoren dat Zorg Samen hem na afloop van de proefplaatsing(en) geen vast contract zou kunnen en mogen aanbieden zoals wel genoemd in artikel 6. Dit is echter nooit aan meneer P duidelijk gemaakt.

Kortom, meneer P is gewoon ingezet (gebruikt) als goedkope of zelfs bijna gratis arbeidskracht. Hij is onvoldoende geïnformeerd omtrent zijn recht op basisvoorzieningen door de gemeente en niet juist geïnformeerd over de duur, aard en het karakter van zijn werkzaamheden bij Zorg Samen en mogelijke vooruitzichten op een vast contract alsmede een vergoeding voor zijn 'stage'. Het is duidelijk dat meneer P op het verkeerde been is gezet en onheus is bejegend. Zijn rechten als statushouder zijn hem onthouden en een statushouder heeft aparte rechten.

Wij willen u er op wijzen dat het in de gemeente Amstelveen ontbreekt aan een duidelijk en eenduidig beleid voor statushouders, omdat Stichting Vluchtelingenwerk Amstelland (= Amstelveen en Aalsmeer) en Stichting Inburgering Amstelland niet zijn aangesloten bij Vluchtelingenwerk Nederland en er is geen overkoepelende instantie. Er zijn dus ook geen beleid en rechten te vinden.

Intimidatie: de directeur van Matchez, meneer ██████, heeft tot twee keer toe op behoorlijk onbeschofte toon en met stemverheffing voortgangsgesprekken tussen ██████ en meneer P onderbroken. Matchez en de gemeente hebben kennelijk ook afgesproken dat als mw. Roode van de VMA erbij is, Matchez niet in gesprek gaat met een cliënt zonder dat iemand van de gemeente aanwezig is. Mw. Roode was hiervan niet op de hoogte gesteld; niet door de heer ██████, noch door de heer ██████

De heer ██████ en/of de heer ██████ hadden meneer P hierop kunnen aanspreken en vermelden dat er kennelijk een andere werkwijze is als cliënten zich laten ondersteunen door mw. Roode. De VMA kan zich niet aan de indruk onttrekken dat Matchez haar interne werkwijze over bejegening richting cliënten, waarover

inmiddels al twee rapporten met aanbevelingen zijn gemaakt, niet heeft aangetrokken en dit naast zich heeft neergelegd en dat dit de ware reden is dat Matchez mw. Roode cliënten niet wil laten begeleiden. Want Matchez wil niet dat er meegekeken kan worden door derden.

Conclusie:

Het is opvallend dat meneer P in april 2016 in Amstelveen komt wonen en start met zijn inburgeringstraject en reeds in december 2016 een afstemming krijgt vanwege een medische aandoening aan zijn handen. Niet alleen is meneer P onder druk gezet om bijna tegelijkertijd in te burgeren, dus naar SVA te gaan met een urenbelasting van 40 uur. Het is onvoorstelbaar dat meneer P daarnaast ook een traject bij Matchez moest volgen.

Iemand met een traumatische geschiedenis en vlucht naar Nederland heeft amper de tijd gekregen om op adem te komen en rust te krijgen. Meneer P heeft door de negatieve bejegening van de gemeente en met name door Matchez veel stress ondervonden en hij is ook heel bang geworden. Dit bovenop de traumatische gebeurtenissen die hij heeft meegemaakt in zijn geboorteland. De gemeente geeft aan dat het leren van Nederlands een onderdeel is van het traject bij Matchez en een onderdeel is van de inburgering. De klacht is dan ook dat beide trajecten een zodanige belasting opleveren voor cliënt dat het eenvoudigweg niet vol te houden is. Niemand anders in Nederland wordt op deze manier verplicht een dergelijke overmatige belasting op zich te nemen.

Er is op geen enkele manier rekening gehouden met het feit dat de vermeende proefplaatsing waarbij meneer P gemiddeld 30 uur per week heeft gewerkt dit kon combineren met zijn 30 uur huiswerkbegeleiding, naar school gaan en regulier inburgeren op een manier die past bij zijn situatie. Hierdoor en ook door op geen enkele manier juiste voorlichting te geven over werkconstructies/proefplaatsingen en vrijwilligerswerk en de bijbehorende reiskostenvergoedingen en of stagevergoedingen kan meneer P niet anders concluderen dan dat er sprake is geweest van arbeidsverdringing en persoonlijke uitbuiting.

Niet alleen is er sprake van een gesloten onderlinge cultuur tussen de gemeente Amstelveen en haar klantmanagers, Stichting Vluchtelingenwerk Amstelland, Stichting Vluchtelingenwerk Inburgering en Matchez. Dit omdat de volledig door de gemeente gesubsidieerde Stichting Vluchtelingenwerk Amstelland geen onderdeel uitmaakt van Vluchtelingenwerk Nederland. Of te wel, SVA en haar overige twee stichtingen SVI en SOVA zijn niet transparant als het gaat om rechten van statushouders. Er is op de website van deze stichting geen enkele financiële verantwoording te vinden. Opmerkelijk is dan ook dat SVA wel op haar site heeft staan dat zij wekelijks overleg hebben met Matchez. Dit is een commerciële instantie.

Daarnaast heeft SVA/SVI /SOVA recentelijk contracten herzien met statushouders waaruit blijkt dat zij een zogenaamde wurgconstructie moeten ondertekenen als zij bij hen naar school gaan om in te burgeren. Men kan niet als men ontevreden is over de voortgang met een gangbare opzegtermijn de school verlaten. Men dient een

opzegtermijn aan te houden van drie maanden, mits men eerst zes maanden scholing heeft gevolgd. Dit is niet conform de eisen die Blik op Werk stelt aan de contracten tussen opleidingsinstituten en inburgeraars. Tevens beklagt meneer P zich over het feit dat op de website van SVA en SVI geen voorlichting staat over de uitbreiding van het inburgeringsexamen met ingang van 1 juli 2017. Het inburgeringsexamen is uitgebreid met een Participatieverklaringstraject.

Tot slot: de klachtencoördinatoren concluderen "dat het lastig is om een oordeel te geven over de klacht omdat de klacht van meneer P en de antwoorden vanuit de afdeling Werk & Inkomen en Matchez ver uit elkaar liggen". Zouden de klachtencoördinatoren dan niet zelf onderzoek moeten doen; in dit geval naar de positie van meneer P? Dit door middel van het opvragen van dossiers en gespreksverslagen. Afgaan op "hear-say" is niet voldoende; dat is evident.

Als de gemeente wil leren van de klachten dan hadden zij zelf onderzoek moeten doen naar de positie van meneer P.

## 6. Brief van Syrische vluchteling aan burgemeester

Geachte Burgemeester Mirjam van 't veld,

i'm S. came from Syria to Netherlands in 26-8-2015 i lived in the AZC's until 23-3-2017 after to much waiting and strees in this period finaly i get my house in Amstelveen after i mentiond i would like to be i this great city , i had chosen Amstelveen at that time because i would have certeficate from official authoried training center for Apple technology company like "Collage Of Multimedia CMM " that is for my profession is apple service repair for laptopamd phones . just i have one dream in my life to work by Apple . it is getting close after i came here to live i found this caurses is expensive but i wil fight for my dream at least after two years without working only wasting time in waiting to get permission to stay here i will flash my memory back to get my skills again and have job as i would not someone else would because i'm getting preasure from the klantmanager in the municipality and contact person from Matchez after less than one month moving to my home and prepaired my house like furnture and all stuff they send me appointment to sign contract by Matchez that is said i have to follow training caurse for two days in a week and find job at that time was fine to helping people finding job during this first month for me here i was lost a lit a bitt to find out everything arround me i found a job by my self in restaurant witch is not my expirience but even though it's ok at least during i following my language and intigration duty obligation and prepaire my self again to find the suitable job as only thing i can do , i was happy i'm doing something usefull from my first month i had income to reduce getting uitkarring i felt good at this moment then i gave my contract about (10 hour per week) to Sjoerd van velde my klantmanager but he said that is not enough i have to work at least 28 hour that is right for sure when i speak good dutch and find job wich is i'm good with but i don't know if that right in my case as newcomer i have intgration duty during 3 years , i said in this time i fulled my time 3 days language caurses and 2 days at work the rest my privacy space , i did not recognized that was not enough for hem he still wants me following this 2 days training in Matchez and send 5 C.V's to 5 different work vacancies and send this tabale peaper every Friday to my contact person in Matchez Gamis abdellatti , in fact this vacancies reports came now in this month they orderd me to do it but before that was only 2 days training and i should give excuses every time i did not show , when i asked is it normal to stil following this even i have part time job and language caurses wich is also this is my right at least to study and intigrare in the socaiety , no one knows because i dont know what is my right can i compain where i should to go and ask i'm confused and i had more stress that i already have it , i'm alon here fighting in my life all my family still in syria i was engaged i brokeup with my fiance beacause in last momet to get positive answer for IND my fiancee's parant they forbiden her to travel and she is followed her parant orderd , the last hope to meet someone important in my life is gone because already not allowed to my parant to come or any member of my family , i feel

lonley i have never get used to be alone i'm down and stressed and confused this all mixed imotion also extra stress from this people in gemeente , in every meeting i have ,always Sjoerd says if you do this or you don't do this .... as following this training or if i do anything without informing hem he will stop my uitkarring it's sims threat to me, i have nightmare of him and what he is doing to me , i can't eat good no spend nice time i'm not happy anymore i feel there is something heavy on my chest even with doing my usual work in the day i just doing because i have to not with any enjoymen really i can't bare this strees anymore that i feel i'm in huge preson and slave to hem because i'm getting social benefit wich is i'm not only one get it also there is Dutch people get it , i do not know if thay have same treatment i guess we are equal even i have refugee's ID? i'm friendly an easygoing , i'm trying to have Dutch friends sorry to be honest Dutch society is closed it self hard to make friends what if i'm foregn that is harder .

in athoer hand i want my own space to develop my self again when i follow online courses to keep in touch with technology stuff i'm even not doing what i like at least playing drums or fotografy which is i'm ineresent with that i used to work as volonteer job when i was in Syria i worked with activities for childeren in cherchs help and fotografer for the events , also when i was in my first AZC i worked in vrolijkheid foundatin i helpd childeren there with the very kind people supervisors of this organization " Stanley and Natasja " we were friends i tryed to be usefuleven i'm waiting unknown also i was responsible for computer rooms to serve the citizen there and in charge for music room even when i moved to other azc in Budel i helpd COA there also more when i was in Zutphen i'm friend with very amaazing man i had volounteer job in his Etullie WALHALLAb " werkplaats voor kinedern talenten " his name Marco mout with very nice team i workd as teacher and help childern when they working on thair project i was energitic positive optimistic i just want to work to go out of system of uitkerring , i found later there is people do not want us to be in this community ,

i hope to consider my case seriously .

Best Regards ,

S.

## Conclusies en aanbevelingen

- 1) Gesprekken met statushouders die nog niet geslaagd zijn voor hun inburgeringsexamen moeten standaard worden gevoerd met behulp van een tolk. Die hoeft niet live aanwezig te zijn, omdat er ook een mogelijkheid is om gebruik te maken van de tolkentelefoon. Dit om er zeker van te zijn dat er geen communicatiestoornissen zijn. Tolken zijn nodig bij gesprekken met de afdeling Werk en Inkomen, re-integratiebedrijf Matchez en Stichting Vluchtelingenwerk Amstelland.
- 2) Maatwerk is ook zoeken naar écht passend werk, waarmee bedoeld wordt dat er goed wordt gekeken naar de interesse, de fysieke en/of psychische beperkingen en de mate waarin het Nederlands wordt beheerst. Hierbij mag geen onderscheid worden gemaakt tussen mensen die het Engels beheersen en degenen die alleen de eigen taal machtig zijn.
- 3) Stoppen met het laten ondertekenen van plannen van aanpak door cliënten van Matchez/Werk en Inkomen als deze cliënten niet begrijpen wat zij ondertekenen. Deze plannen dienen gedegen te worden uitgelegd en toegelicht eventueel met behulp van een tolk. Cliënten die nog wat meer tijd nodig hebben om het plan van aanpak goed te bestuderen moeten hiervoor in de gelegenheid worden gesteld.
- 4) Cliënten die een re-integratietraject moeten doorlopen krijgen werk vaak aangeboden zonder dat ze weten om wat voor soort baan het gaat. Er zijn veel instrumenten waar het gemeentelijke re-integratiebedrijf Matchez over beschikt zoals proefplaatsingen en stages. Cliënten moeten uitgelegd krijgen wanneer het om een dergelijke bemiddeling gaat en wat de bijbehorende rechten zijn. Iemand die stage loopt heeft recht op een stagevergoeding (zie casus 6). Een proefplaatsing heeft tot doel dat de werkgever na de proefperiode de werknemer een contract aanbiedt en hem betaalt voor zijn werk. Allemaal zaken die onvoldoende worden uitgelegd aan de cliënten.
- 5) Onmiddellijk stoppen met het (laten) vervalsen van de CV's die mensen aanleveren. Hiermee wordt bedoeld dat cliënten worden gemaand om hun CV te downgraden, omdat het dan makkelijker zou zijn om hen aan het werk te krijgen. Dit is kwetsend, werkt demotiverend en heeft een averechts effect.
- 6) Onmiddellijk stoppen met het intimideren van cliënten van de afdeling Werk en Inkomen c.q. Matchez door ze te dreigen met kosten van ruim € 76 per uur voor inzage in het eigen dossier. Dit is wettelijk niet toegestaan. Ook krijgen mensen als zij hun dossier willen kopiëren onterecht rekeningen voorgelegd van € 0,31 per kopie. Dit is eveneens verboden en hierover is jurisprudentie van de Hoge Raad. De gemeente negeert deze jurisprudentie tot nu toe. Wij



raden aan de uitspraken van de Hoge Raad te respecteren door de wettelijk toegestane € 0,23 te hanteren met een maximum van € 5,00 per dossier. Alleen als dossiers meer dan 100 pagina's groot zijn mag er een maximaal bedrag van € 22,50 in rekening worden gebracht.

- 7) Er moet een échte cultuuromslag komen ten aanzien van de bejegening van cliënten. De voorbeelden in dit zwartboek tonen aan dat klanten van de gemeente met wantrouwen tegemoet worden getreden. Beledigingen, bedreigingen en intimidatie zijn eerder regel dan uitzondering. Een vriendelijke en begripvolle benadering kost niets.
- 8) De klachtenafhandeling is, ondanks de nieuwe werkwijze, nog steeds niet onafhankelijk. Klachten worden doorgeschoven naar teamleiders, die vervolgens hun eigen medewerkers in bescherming nemen. De klachtencoördinatoren verschuilen zich achter uitspraken als: "we zijn er niet bij geweest" of "elk verhaal heeft twee kanten". Zij verzuimen om daadwerkelijk dossiers goed te onderzoeken en te analyseren. Daarom kunnen ze een klacht niet goed beoordelen en onafhankelijk afhandelen.
- 9) De klachtencoördinatoren willen zo veel mogelijk de klachten mondeling afhandelen. Mensen met een klacht worden uitgenodigd om te komen praten. Maar mensen met klachten over bejegening hebben grote moeite om geconfronteerd te worden met de ambtenaren waar de klacht over gaat. Het advies is dan ook om de schriftelijke klachten over bejegening serieus te nemen en ook schriftelijk af te handelen. Een gesprek kan aanvullend worden gevoerd, waarna er een gespreksverslag wordt opgesteld en aan de cliënt wordt verstuurd.
- 10) Zowel de ombudsman metropool Amsterdam als de klachtencoördinatoren geven aan Dat Amstelveen een 'lerende organisatie' is. Hierover wordt geen terugkoppeling aan de gemeenteraad gegeven. De raadsleden beschikken daarom niet over het juiste inzicht in de organisatie en wat de leermomenten zijn geweest op basis van de casussen.
- 11) In tegenstelling tot wat er wordt gepropageerd is er in complexe situaties waarbij de hulp van de gemeente wordt ingeroepen geen integrale aanpak. Zowel gemeentelijke diensten als externe partners werken langs elkaar heen. Dit kan tot resultaat hebben dat er uiteindelijk helemaal niets gebeurt. Zie hiervoor casussen 5, 13 en 18.
- 12) Cliënten van de gemeente krijgen niet of onvoldoende informatie en voorlichting over hun rechten. Zo kan een alleenstaande moeder met kinderen onder de vijf jaar ontheven worden van de sollicitatieplicht. Dit wordt hen niet verteld. Ook informatie over het feit dat cliënten zich ziek kunnen melden,

zoals de cliënt met een ernstige vorm van diabetes, wordt hen onthouden. Cliënten worden niet gewezen op onafhankelijke cliëntondersteuning door MEE.

- 13) De gemeente draagt bij aan het vergroten van de schuldenproblematiek, door de uitkering van mensen in een kwetsbare situatie te stoppen of te halveren. De SP en de VMA hebben veel mensen gesproken die juist door dergelijke besluiten van de gemeente in de schulden zijn geraakt. Het is aan te raden om uiterst terughoudend te zijn met het toepassen van een zogenaamde 'afstemming'. In veel gevallen is er geen kwade opzet in het spel, zie hiervoor de casussen 1 en 11. Dan is het onredelijk om mensen in de financiële ellende te storten.
- 14) Als cliënten tóch een strafkorting wordt opgelegd of als hun uitkering helemaal wordt stopgezet dan is het niet meer dan fair dat zij worden gewezen op het bestaan van de voedselbank c.q. kledingbank. Dit wordt nu bewust niet gedaan, zo vertelde de klachtencoördinator. Mensen moeten immers 'gestraft' worden. Om dezelfde reden krijgen mensen met een strafkorting of waarvan de uitkering is stopgezet ook hun individuele inkomenstoelage niet uitgekeerd. Dat is dus straf op straf. Dit is harteloos en onacceptabel en kan gezien worden als een vorm van machtsmisbruik jegens de onwetende cliënt.
- 15) Mensen die een schriftelijke aanvraag willen doen voor bijvoorbeeld een woonurgentie moeten dit zonder meer kunnen doen en niet, zoals nu gebeurt, worden heengezonden. Wie schriftelijk een aanvraag doet krijgt schriftelijk antwoord in de vorm van een beschikking. In het geval het besluit negatief uitvalt voor de aanvrager is er de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen. Door mensen zonder meer heen te zenden wordt hen deze mogelijkheid ontnomen.