



ZWARTBOEK

2021

Nieuwe casussen over voortdurende

misstanden

Inhoud

Inleiding	pagina 3
Hoofdstuk1, Werkplein, Matchez en bijstandsaanvraag	pagina 4
Onprettige en demotiverende gesprekken (1)	pagina 5
Klem tussen gemeente en UWV	pagina 6
U moet blijven solliciteren! O nee, toch niet	pagina 7
Onprettige en demotiverende gesprekken (2)	pagina 8
Aan het werk als analfabeet met PTSS en hersenletsel	pagina 10
Hier lusten de honden geen brood van	pagina 11
Gaat u maar gratis werken bij Albert Heijn	pagina 13
Hoofdstuk 2, Hulpverlening	pagina 15
Eindelijk een eigen huis	pagina 16
De aanhouder wint	pagina 17
Opvang voor uw autistische zoon? Zoek het lekker zelf uit!	pagina 18
“Nog nooit heb ik mij zo in de steek gelaten gevoeld”	pagina 20
Beter geen ‘buur’, dan eentje die racistisch en agressief is	pagina 21
Geen geboortebewijs? Dan ook geen inschrijving!	pagina 22
Ronddolen in Amstelveen (en omgeving)	pagina 23
Onmisbaar hulpmiddel geweigerd	pagina 24
Geen aangepaste woning voor terminaal zieken man	pagina 26
Slachtoffer van de hulpverlening	pagina 27
Geen tweede kans bij huisuitzetting	pagina 29
Hoofdstuk 3, Macht en tegenmacht	pagina 31
Een kind kan de was niet doen!	pagina 33
Een ‘idiotie’ registratie	pagina 35
Klachtenafhandeling	pagina 37
Cliëntondersteuners zijn hier niet welkom	pagina 38
Conclusies en aanbevelingen	pagina 41

Inleiding

In januari 2018 heeft de SP Amstelveen het Zwartboek 2.0. uitgebracht. Een lijvig document van 74 pagina's over uiteenlopende misstanden in de bejegening van statushouders en minima door de gemeente Amstelveen. Misstanden die zich vooral afspeelden in het Sociaal Domein (Werk en Inkomen, Wet Maatschappelijke Ondersteuning en Jeugd & Samenleving). De SP heeft ook in dit Zwartboek weer schrijnende voorbeelden van de behandeling van deze kwetsbare Amstelveners door gemeentelijke diensten, zoals Werk en Inkomen en het Werkplein, de afdeling klachtencoördinatie en reïntegratiebedrijf Matchez. Zaken die veelvuldig terugkeerden waren het achterhouden van informatie, bedreiging en intimidatie, gebrek aan maatwerk, slechte communicatie en onwil van gemeentelijke ambtenaren om zich te verdiepen in kwetsbare personen en gezinnen.

Nu, zo'n 3,5 jaar later, is het tijd voor een nieuw Zwartboek. Al was het alleen maar omdat er sinds januari 2018 maar bitter weinig is verbeterd in de gemeentelijke dienstverlening aan statushouders, minima, uitkeringsgerechtigden en kwetsbare inwoners. Met onze aanbevelingen uit het eerste zwartboek heeft de gemeente niets of nauwelijks iets gedaan. Inmiddels hebben we sinds begin 2018 al weer tientallen nieuwe dossiers verzameld. Hierbij hebben wij wederom dankbaar gebruikgemaakt van de casussen die door de SP Hulpdienst zijn opgepakt.

Aan het eind van dit zwartboek staan wederom conclusies en aanbevelingen. Wij hopen én verwachten dat het gemeentebestuur dit derde Zwartboek serieus gaat nemen en werk gaat maken van onze suggesties. Zodat minima, statushouders en andere kwetsbare inwoners van Amstelveen vanaf nu kunnen rekenen op een eerlijke en serieuze behandeling, waarin respect, interesse en maatwerk centraal staan.

Hoofdstuk 1

Werkplein, Matchez en bijstandsaanvraag

Mensen die onder de Participatiewet vallen en een uitkering ontvangen worden in veel gevallen verwezen naar het Werkplein AA (Amstelveen en Aalsmeer) of naar het re-integratiebureau van Matchez.

In het Zwartboek 2.0 staan verhalen opgetekend van werkzoekenden die naar Matchez zijn verwezen. Met de komst van het Werkplein zou de gemeente Amstelveen veel werkzoekenden zelf kunnen begeleiden naar werk met als doel langdurige uitstroom uit de uitkering. Bij veel werkzoekenden lukt het om een geschikte werkplek te vinden. Maar als het mis gaat, dan gaat het ook goed mis.

Samenstellers van dit Zwartboek constateren dat het belang van de werkgevers op de eerste plaats komt. Zo worden werkgevers niet of onvoldoende gescreend en worden werkzoekenden geplaatst bij werkgevers om er gratis arbeid te verrichten. En worden werkzoekenden die de taal onvoldoende beheersen en die onvoldoende op de hoogte zijn van wet- en regelgeving naar flutbanen verwezen, waar ze geen volledige werkweek worden ingezet en dus afhankelijk blijven van een aanvullende uitkering.

Wie diploma's heeft behaald in het buitenland of daar werkervaring heeft op een bepaald terrein kan daar in Amstelveen helemaal niets mee. Er wordt niet meegedacht met de werkzoekende om te kijken waar de opgedane kennis en vaardigheden nog meer kunnen worden ingezet. Nee, er wordt gekeken welke werkgever nog iemand zoekt en daar wordt naar verwezen. Dat is dus geen maatwerk.

In hoofdstuk 1 zijn enkele schrijnende verhalen van werkzoekenden opgetekend.

Onprettige en demotiverende gesprekken (1)

Een Syrische statushouder in Amstelveen is op zoek naar werk. Om haar kansen op de arbeidsmarkt te vergroten, wil ze ook graag een opleiding volgen.

In oktober 2020 heeft ze haar eerste gesprek bij het Werkplein AA over het zoeken naar betaald werk en het volgen van een opleiding. Het gesprek met haar werkmakelaar loopt niet lekker en de vrouw houdt er een vervelend gevoel aan over. De contactpersoon luistert niet goed en doet geringschattend over haar capaciteiten, werkervaring en motivatie. Vandaar dat de vrouw bij haar vaste contactpersoon van de gemeente Amstelveen vraagt om een andere werkmakelaar, dan wel een ander re-integratiebureau. Dit wordt echter geweigerd.

Omdat er een vervolgesprek gepland staat met dezelfde werkmakelaar, vraagt de vrouw een vertrouwenspersoon om haar te begeleiden. Beide vrouwen kennen elkaar via Vluchtelingenwerk Nederland. Maar als zij aankomen op het gemeentehuis, weigert de werkmakelaar een gesprek als ook de vertrouwenspersoon bij het gesprek aanwezig is. Merkwaardig, want is dit wettelijk toegestaan!

De ambtenaar van het Werkplein AA heeft hier echter zijn eigen gedachten over. Er vindt een kort twistgesprek plaats op de gang. Als de statushouder blijft vasthouden aan de aanwezigheid van haar vriendin, kan het gesprek niet doorgaan. Dan zal zij de gevolgen wel merken. Een onvervalst staaltje intimidatie!

De vrouw is zeer ontevreden over de bejegening door de werkmakelaar en dient een klacht in bij de gemeentelijke klachtcoördinator over de gang van zaken. Deze afdeling hoort klachten van burgers over de gemeente en haar ambtenaren onafhankelijk te onderzoeken, inclusief hoor en wederhoor.

Daarvan is in dit dossier helaas geen sprake. De klachtcoördinator zegt doodleuk dat hij niet bij het gesprek aanwezig is geweest en dat hij geen redenen heeft om aan het (interne) gespreksverslag van de betrokken werkmakelaar te twijfelen. Dat hij daarbij de tegenpartij volledig negeert, is zeer bedenkelijk. De klachtcoördinator doet geen enkele moeite om ook statushouder te spreken en weigert andere bronnen te raadplegen. En dat terwijl er een geluidsopname is van het eerder genoemde twistgesprek op de gang!

Ook neemt de klachtcoördinator de valse beschuldigingen van de werkmakelaar over de vertrouwenspersoon klakkeloos over. Zij zou zich 'brutaal, agressief, intimiderend, onbeleefd en contraproductief' hebben gedragen; iets dat door geen enkel feit wordt gestaafd. Dat deze kwalificaties afkomstig zijn van dezelfde interne notitie van de betrokken ambtenaar laat hij wijselijk maar achterwege. De klachtcoördinator weigert ook om excuses aan te bieden voor zijn eigen handelwijze en die van het Werkplein AA. Ontevreden over dit antwoord besluiten beide vrouwen een klacht in te dienen bij de ombudsman van de Metropoolregio Amsterdam.

Hiermee is het verhaal echter nog niet ten einde. In maart van dit jaar heeft de statushouder opnieuw een gesprek met haar contactpersoon bij de gemeente en –

opvallend genoeg - een nieuwe werkmakelaar! De vrouw heeft enkele maanden daarvoor al aangegeven dat zij graag een opleiding wil volgen om haar kansen op werk te vergroten. In eerste instantie is de gemeente welwillend om de kosten hiervoor te betalen maar in het tweede gesprek is dit standpunt radicaal gewijzigd.

De Syrische vrouw krijgt het verwijt dat zij alleen maar uit is op een uitkering en niet gemotiveerd is om aan het werk te gaan. De vrouw staat perplex: zij en haar man willen niets liever dan een bijdrage leveren aan de Nederlandse samenleving. Maar de contactpersoon blijft haar aanvallen. Vooral het verwijt dat zij een gelukszoeker zou zijn, doet de vrouw veel pijn.

Klem tussen gemeente Amstelveen en UWV

Hoe twee Syrische broers klem komen te zitten tussen de gemeente Amstelveen en het UWV, leest u in onderstaand verhaal. Ondertussen dreigt, als een zwaard van Damocles, maandenlang huisuitzetting door een huurachterstand.

Een man en zijn broer ontvluchten in 2016 het oorlogsgeweld in Syrië en krijgen als statushouders een woning in Amstelveen. Een van de mannen gaat in 2018 aan de slag als kok in een Egyptisch restaurant.

Helaas besluit het restaurant in februari 2020 het arbeidscontract met de Syrische kok niet te verlengen. Hij gaat op zoek naar ander werk, hetgeen niet eenvoudig is in de razendsnel oprukkende coronapandemie. De man vraagt om hulp en advies bij de gemeente Amstelveen dat hem doorverwijst naar het UWV. Bij deze uitkeringsinstantie probeert hij vier (!) keer een WW-uitkering aan te vragen, maar telkens blijft hij steken in de voor nieuwkomers zeer ingewikkelde aanmeldingsprocedure. Meer hierover in het tweede deel van dit dossier.

Vier maanden heeft hij geen inkomsten. Alleen zijn broer heeft een bijstandsuitkering van zeventienhonderd euro. De broers delen dit bedrag om hun vaste lasten en levensonderhoud mee te betalen. Dat lukt natuurlijk niet en de broers zien de schulden en ook huurachterstand snel oplopen. Na enige maanden dreigt huisuitzetting door een uitspraak van de rechtbank. Blijkbaar heeft de woningcorporatie niet willen zoeken naar een betalingsregeling of een andere oplossing.

Zeer gestrest door de situatie gaat de man opnieuw naar de gemeente en komt terecht bij Werk en Inkomen en het Werkplein AA. Maar in plaats van goed naar de man te luisteren, stuurt de klantmanager hem opnieuw naar...het UWV! Daar is hij dus al vier keer stukgelopen.

Wel schrijft Werk en Inkomen hem in bij Matchez. Bij het re-integratiebedrijf is de Syriër zo alert om de beslissing van de rechtbank te laten zien. Zo komt hij in december 2020 terecht bij de afdeling Balans schuldhulpverlening van de gemeente dat hem zonder uitleg per e-mail een digitale link stuurt voor een bijstandsuitkering. De man begrijpt deze informatie niet en de link blijft ongebruikt.

Voor Balans schuldhulpverlening is daarmee de kous af. In de link staat toch duidelijk dat mensen naar het financieel café kunnen als het niet lukt om met de eigen DigiD de uitkering aan te vragen? Enig probleem: het financieel café, dat sowieso maar twee uur per week open was, is al maanden gesloten vanwege COVID-19!

Hoewel de man en zijn broer zich grote zorgen maken over de dreigende huisuitzetting, denkt men daar bij Balans heel anders over. Is er al een gerechtelijk bevel? Nee? Mooi, dan hoeven wij nog niet in actie te komen, dat gebeurt pas als er een bevel van de rechtbank op de deurmat ligt. Schuldhulpverlening heeft maar weinig begrip voor de stress en zorgen van nieuwkomers die gevlucht zijn uit een land waar de overheid symbool staat voor bedreiging en geweld.

Gelukkig komt de Syriër ook in contact met de SP Hulpdienst die gelijk aan de slag gaat. Na twee uur bellen met zowel de gemeente als het UWV, kan een medewerker eind 2020 samen met de man de WW-uitkering aanvragen op het gemeentehuis. Datzelfde geldt voor de aanvraag van een bijstandsuitkering: hier helpt een vrijwilliger van Humanitas de man maar dat had de gemeente natuurlijk ook zelf kunnen doen.

Ook bij het UWV is veel misgegaan. Als de Hulpdienst telefonisch navraag doet, blijkt dat de Syriër inderdaad vier keer tevergeefs heeft geprobeerd een WW-uitkering aan te vragen. In plaats van de man persoonlijk advies te geven, desnoods met hulp van een tolk of iemand die Arabisch spreekt, stuurt men hem steeds opnieuw een e-mail met een aanmelding voor zijn werkmap. Hier moet de man alle relevante documenten plaatsen, zoals zijn arbeidscontract als kok. En daar raakt de man steeds het spoor bijster. Niemand bij het UWV signaleert de problemen en zo gaan vier kostbare maanden voorbij. Als SP Hulpdienst vraagt om dit schriftelijk vast te leggen, is dat volgens de telefoniste allemaal niet mogelijk.

Gelukkig zijn alle inspanningen niet voor niets: de Syriër krijgt met terugwerkende kracht zijn WW-uitkering en hij en zijn broer kunnen de huurachterstand ongedaan maken. De dreigende huisuitzetting is van de baan en de broers kunnen weer wat rustiger slapen.

U moet blijven solliciteren! O nee, toch niet..

Een voormalig statushouder heeft een bijstandsuitkering en klopt aan bij het Werkplein AA in Amstelveen om betaald werk te zoeken. Hier heeft ze een intakegesprek met een werkmakelaar over haar CV en capaciteiten en de kansen op betaald werk. Dit resulteert in een plan van aanpak. Maar ondanks diverse e-mails na dit gesprek krijgt ze maar geen antwoord op een aantal prangende vragen. Met name wat haar rechten en plichten zijn en hoe vaak zij moet solliciteren. Dit levert de vrouw veel stress op, ze wil via de huisarts psychologische hulp inschakelen.

Op eigen initiatief vindt de vrouw een parttime baan bij een lokale supermarkt, hetgeen ze ook meldt aan haar werkmakelaar. Goed nieuws is dat de supermarkt het aantal uren wil uitbreiden. Desondanks krijgt ze van het Werkplein AA te horen dat ze moet blijven solliciteren, alleen weet ze dus nog steeds niet hoe vaak en voor hoeveel uur.

Ook op haar vraag of het opgestelde plan van aanpak niet aan herziening toe is nu zij een parttime baan heeft, komt maar geen reactie. Wel krijgt ze van haar werkmanager te horen dat ze naar een speeddate moet bij Tails.com in Amstelveen. Een bedrijf dat het niet zo nauw neemt met de arbeidsvoorwaarden, zoals we elders in dit Zwartboek kunnen lezen. Via de e-mail stelt de vrouw wederom een aantal vragen aan de werkmakelaar over Tails.com, haar beoogde functie en de combinatie met de baan bij de supermarkt, maar opnieuw blijft het stil.

Als de vrouw de SP Hulpdienst inschakelt - die het Werkplein AA om tekst en uitleg vraagt - hoeft ze plotseling niet meer naar de speeddate. Ook hoeft de vrouw tot 1 april van dit jaar niet meer te solliciteren naar aanvullend werk, hetgeen veel stress wegneemt bij haar. Een beslissing die de werkmakelaar heeft genomen in samenspraak met de klantmanager van Werk en Inkomen. De werkmakelaar had niet begrepen dat de supermarkt het dienstverband wil uitbreiden, hoewel de vrouw dit duidelijk had aangegeven. Na 1 april gaat het Werkplein de situatie opnieuw bekijken. Wordt vervolgd!

Onprettige en demotiverende gesprekken (2)

Een Syrisch gezin ontvlucht de oorlog in hun geboorteland en komt terecht in Nederland. Als statushouders krijgen de man, zijn vrouw en hun vier jonge kinderen een woning in Amstelveen.

Vol goede moed beginnen de Syriërs aan het opbouwen van een bestaan in hun nieuwe vaderland. Beiden zijn hoog opgeleid: de man was boekhouder in Syrië, zijn vrouw lerares. Helaas blijkt al snel dat de liefde van de gemeente Amstelveen niet wederzijds is.

Als onderdeel van hun inburgering volgen ze twee dagen per week Nederlandse les en drie dagen onderwijs bij Stichting Vluchtelingenwerk Inburgering. Stichting Vluchtelingenwerk Amstelland (SVA) zorgt onder andere voor de vertaling en waardering van hun Syrische diploma's.

Na zes maanden gaat het echtpaar verplicht naar Matchez. Bij het re-integratiebureau krijgen ze echter geen studieboeken of lesmateriaal, wel sollicitatietrainingen. Bijvoorbeeld dat een sollicitant altijd koffie en thee moet afwijzen en alleen water mag accepteren.

Hoe onzinnig dit advies is blijkt wel als de man op voordracht van Matchez solliciteert bij Makro, de bekende groothandel. Als hij tijdens het gesprek de vraag krijgt of hij thee of koffie wil, antwoordt hij – geheel volgens de instructies- “water, alstublieft!” “Maar we hebben heel lekkere koffie hier,” aldus zijn gesprekspartner die blijkbaar vaker met dit bijltje heeft gehakt en de ‘sollicitatietrainingen’ en instructies van Matchez wel kent. Schoorvoetend accepteert de Syriër de koffie.

De man werkt vijf dagen per week bij Makro, vanaf 6 uur 's ochtends. In totaal gaat het om 25 uur per week. Weliswaar niet als boekhouder maar de man is blij dat hij werk heeft, wordt gewaardeerd door het bedrijf en geld verdient voor zijn gezin.

Gemakkelijk is het allemaal niet want 's middags helpt hij zijn gezin en 's avonds volgt hij zijn inburgeringslessen. Als hij zijn klantmanager van Matchez vraagt of hij een opleiding mag volgen, krijgt de man botweg te horen dat hij dat maar in zijn eigen tijd moet doen. En - uiteraard - op eigen kosten!

Ook de bejegening van zijn vrouw verdient, op z'n zachtst gezegd, geen schoonheidsprijs. Zij was lerares in Syrië maar begrijpt dat dit in Nederland lastig zal worden. Daarom vraagt zij haar klantmanager om omscholing, een stageplek of een passende opleiding. Op eigen initiatief heeft zij een intakegesprek bij een MBO-opleiding voor kinderopvang in Den Haag. Het gesprek en de test verlopen positief. De vrouw mag een opleiding volgen en de toelatingspapieren worden opgestuurd naar haar klantmanager bij Matchez. Deze wijst deze aanvraag echter resoluut af; de vrouw moet zo snel mogelijk aan het werk. De Syrische is zeer teleurgesteld maar ze laat zich niet klein krijgen. Zij blijft haar taallessen en trainingen volgen.

Ook haar man wil de Nederlandse taal zo snel mogelijk onder de knie krijgen om zijn kansen op de arbeidsmarkt te vergroten. Maar ook nu trapt de klantmanager weer op de rem: hij zal de taal vanzelf wel leren door de omgang met Nederlandse collega's op de werkvloer. Dit leidt tot frustratie bij de man.

Door alle stress en spanningen gaat het niet goed met de vrouw die last krijgt van een chronische aandoening. Een arts in het ziekenhuis concludeert dat de vrouw moet worden geopereerd. Intussen voert haar man diverse gesprekken met de directeur van Matchez die wil weten waarom zijn vrouw niet kan werken. Een paar uur per dag lukt toch wel of ligt ze soms de hele dag in bed??? Als ze niet beter haar best doet, zal hij er persoonlijk voor zorgen dat ze haar uitkering kwijtraakt!

Om aan deze bedreigingen en intimaties een einde te maken, wil de man zoveel mogelijk uren gaan werken bij Makro om voldoende geld te verdienen. Dan kan zijn vrouw zich richten op haar herstel. Hoewel Makro zeer tevreden is over hem, krijgt hij van Matchez geen toestemming om meer uren te werken bij de groothandel. Helemaal schokkend is dat de klantmanager zijn zieke vrouw thuis opbelt met de vraag wanneer zij nu eindelijk eens wordt geopereerd en aan het werk kan. Als de Syriër thuiskomt, vindt hij zijn vrouw in tranen.

Ten einde raad schakelt het Syrische gezin een hulpverlener in. Deze weet de klantmanager ervan te overtuigen dat deze de vrouw voortaan met rust laat. Zelf zit de man inmiddels ook niet stil: als hij zijn inburgering met succes heeft afgerond, vindt hij een nieuwe fulltimebaan. Hij belt met de gemeente Amstelveen om dit heuglijke nieuws te melden. Tot zijn stomme verbazing is de directeur van Matchez helemaal niet blij: hij zegt dat hij geen ontslag mag nemen bij Makro en eist inzage in het arbeidscontract van zijn nieuwe werkgever, inclusief de salarisstroken van de eerste drie maanden. De man laat zich niet intimideren en weigert dit.

Omdat Nederland voor nieuwkomers een ingewikkeld land is met complexe wetten en regels, vindt de man zijn belastingaangifte erg lastig. In 2019 en 2020 heeft hij dan ook problemen met de Belastingdienst, iets dat de slachtoffers van de Toeslagenaffaire bekend in de oren zal klinken. Hij gaat voor hulp en advies naar het Amstelveen Loket dat hem weer doorstuurt naar Loket 20. Daar krijgt hij te horen dat

ze hem niet kunnen helpen omdat hij geen bijstandsuitkering heeft. Uiteindelijk schakelt hij maar particuliere belastingadviseur c.q. boekhouder in. Hoe ironisch: iemand uit zijn eigen beroepsgroep!

De Syriër heeft veel contact met landgenoten en vrienden in steden als Amsterdam, Utrecht en Den Haag. Zij zijn verbaasd als hij vertelt over de tegenwerking en intimidaties die hij en zijn vrouw hebben ondervonden in Amstelveen. In hun woonplaatsen hebben zij juist alle medewerking en steun gehad.

Aan het werk als analfabeet met PTSS en hersenletsel

Hoe groot zijn de kansen op een betaalde baan voor iemand die met PTSS Syrië is ontvlucht, analfabeet is, geen Nederlands spreekt en niet-aangeboren hersenletsel heeft?

Best groot, zo denkt men bij de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente Aalsmeer. Daarom stuurt men de man door naar Matchez. Ook het commerciële reïntegratiebedrijf ziet mogelijkheden en stuurt hem zonder enige begeleiding naar een fietsenwinkel, waar hij – niet verwonderlijk – helemaal vastloopt. Vervolgens doet Matchez een nieuwe poging om hem te plaatsen bij de Kringloopwinkel, waar hij vreemd genoeg ook een vrijwilligerscontract krijgt. De Kringloopwinkel moet maar beoordelen welke arbeidsmarktperspectieven de statushouder heeft. Ziezo, weer iemand geplaatst!

Als de SP Hulpdienst zich ontfermt over de man, blijkt al snel dat er sprake is van juridisch broddelwerk waarin veel regels en voorschriften zijn geschonden. Iemand met zijn achtergrond had eerst een medische keuring door een arts moeten krijgen, gevolgd door een kennismakingsgesprek bij AM Match (de voormalige Sociale Werkplaats). AM Match is het regionale samenwerkingsverband van Aalsmeer, Amstelveen, Haarlemmermeer, Uithoorn en Ouder-Amstel. Belangrijkste taak is om mensen met een arbeidsbeperking te begeleiden naar een betaalde baan, dan wel vrijwilligerswerk of dagbesteding.

Al deze stappen heeft de dienst Werk en Inkomen allemaal niet gezet. Als de SP Hulpdienst zich over de man ontfermt en vragen stelt aan de gemeente Aalsmeer over de gevolgde procedures, slaat de teamleider van Werk en Inkomen direct terug. Hij stuurt een e-mail met daarin de mededeling dat de man de machtiging heeft ingetrokken waarmee de SP Hulpdienst hem mag vertegenwoordigen in het contact met de gemeente Aalsmeer. Een kopie of scan van een getekende verklaring ontbreekt echter. Dat roept vragen op bij de Hulpdienst want hoe kan iemand, die analfabeet is, een schriftelijke verklaring hebben ondertekend?

Hoe dan ook, Werk en Inkomen voert direct een informatiestop in. Meneer heeft volgens de teamleider de SP Hulpdienst niet meer nodig want hij krijgt een eigen klantmanager die perfect maatwerk gaat leveren.

Hier lusten de honden geen brood van

Iemand die al langere tijd bekend is bij de hulpdienst maakte de SP erop attent dat het Werkplein mensen verwijst naar een distributiebedrijf in hondenvoer. Het bedrijf zou de werknemers onder slechte arbeidsvoorwaarden voor zich laten werken. De vrouw is niet aan de slag gegaan bij dit bedrijf, want zij had zelf al werk gevonden.

Omdat de SP altijd zelf haar eigen onderzoeken doet is een groepje actieve leden bij het distributiebedrijf gaan posten. Het doel hiervan is om van de werknemers te horen of het inderdaad zo droevig gesteld is met de werkomstandigheden.

Al gauw blijkt dat we hier te maken hebben met een Engels bedrijf dat ook zeer actief is op het Europese vasteland. Een bedrijf dat waarschijnlijk negatieve gevolgen zou ondervinden van de Brexit en daarom in oktober 2020 verhuist naar Amstelveen. Hoewel Nestlé in alle toonaarden blijft ontkennen is het bedrijf Tails.com een dochterbedrijf van deze multinational. Bij de KvK ingeschreven op het adres van Nestlé in Amstelveen. Maar informatie over de directie of een telefoonnummer van het bedrijf is nergens te vinden.

De SP-ers zijn geïnformeerd over de tijdstippen waarop de ploegen elkaar aflossen. Dat is het moment dat werknemers aankomen en weer naar huis gaan. Op die momenten staan ze, samen met de FNV, voor de deur. Deze laatste partij heeft flyers gemaakt met daarop de mailadressen en telefoonnummers waarop zij contact kunnen opnemen, want velen zijn huiverig om hun verhaal te doen voor de deur van hun werkgever.

Aanvankelijk worden de SP-ers wat vreemd aangekeken door zowel de werknemers als de manager. Wat doen die mensen daar? Maar in gesprekken met een paar medewerkers wordt uitgelegd dat de SP informatie verzamelt over de wijze waarop mensen hier terecht zijn gekomen en of ze tevreden zijn met de werkomstandigheden. En dan komen de verhalen los. De managers vinden het niet zo leuk meer, maar doen niets.

Mensen sturen hun werkcontracten op die worden voorgelegd aan deskundigen van de FNV. De SP en de FNV besluiten om er een langdurige actie van te maken en staan sinds februari 2021 twee keer per week voor de deur te posten. De voertaal bij het bedrijf is Engels en er werken dan ook veel buitenlanders die nauwelijks Engels spreken. Europeanen zoals Polen en Fransen, maar ook mensen uit Afrika. Zij vertellen dat ze via het Werkplein bij dit bedrijf terecht zijn gekomen, maar spreken slecht Nederlands. Het is vreemd dat zij worden verwezen naar een bedrijf waar Engels de voertaal is en waar hun collega's ook vrijwel allemaal buitenlanders zijn. Niet echt bevorderlijk voor de inburgering.

De SP focust zich inmiddels op de mensen die via het Werkplein AA zijn gekomen; ruim dertig werkzoekenden. Deze personen moet op het Werkplein een 'sollicitatiegesprek' voeren. Een eenzijdig gesprek waarop de werkzoekende wordt bevraagd, maar waarbij andersom de werkzoekende helemaal niets kan vragen over arbeidsvoorwaarden. Ze mogen ook niet bellen met het bedrijf om informatie op te vragen. En ze krijgen evenmin 'uitleg' van de gemeente dat er onder asociale

omstandigheden gewerkt moet worden. Bij het gesprek tussen de beoogde medewerker en de werkgever over het contract is er niemand aanwezig namens het Werkplein.

Cliënten van het Werkplein tekenen allemaal hun contract, want ze zijn bang voor sancties als zij niet aan het werk gaan bij de hen toegewezen werkgever. Want wie nee zegt heeft niet meegewerkt aan zijn re-integratietraject. De contracten, overigens geheel in de Engelse taal opgesteld, zijn wat je noemt wurgcontracten. Er wordt bedreigd met een boete van € 10.000,- als mensen zich niet houden aan gemaakte afspraken.

Het bedrijf ligt op een afgelegen plek en daarom komt vrijwel iedereen met de auto of het OV. Maar niemand krijgt reiskostenvergoeding. Ze zitten niet in een pensioenfonds en krijgen ook geen vakantiegeld. Dat zou in hun uurloon verwerkt moeten zijn, maar dat ligt al onder het wettelijk minimum loon! Als er geen of te weinig werk is worden de medewerkers naar huis gestuurd en krijgen ze niets uitbetaald. Er is dus geen CAO, er is geen ondernemingsraad en de werknemers worden met medeweten van de gemeente Amstelveen uitgebuit.

Over de werkzaamheden zelf zeggen de werknemers dat ze regelmatig te zware dozen moeten tillen van meer dan 35 kg. De pauzes zijn te kort (twee keer een kwartier per shift) en telefoontjes mogen niet meegenomen worden naar de werkvloer. Verder worden ze van hogerhand gemaand om niet meer met de SP of de FNV in gesprek te gaan. Ondertussen heerst er op de werkvloer een ware angstcultuur. Werknemers worden er agressief en intimiderend behandeld. "Ik mag niet een mijn mobiele telefoon meenemen. Dus als mij iets overkomt kan ik niemand bellen", aldus een van de arbeiders. Een ander vertelt dat als er geen targets worden gehaald er gekort wordt op het loon.

De 'grote bazen' in Engeland hebben inmiddels vernomen dat er al maanden actie wordt gevoerd en dat werknemers niet volgens de Nederlandse wetgeving worden uitbetaald. Ook de randvoorwaarden deugen niet.

Op 11 mei wordt er een grote actie gevoerd bij zowel de distributeur in hondenvoer als bij Nestlé. SP en FNV strijden gezamenlijk voor een verhoging van het uurloon naar € 14,00 per uur. De 'Voor 14'- actiemiddag is zeer succesvol en eindigt bij Nestlé, waar FNV en SP zijn uitgenodigd om in gesprek te gaan met de directie van het hondenvoerbedrijf. De actievoerders zien dit als een resultaat van hun maandenlange acties. Er worden toezeggingen gedaan om verbeteringen door te voeren voor de in Amstelveen werkzame medewerkers. Eerst nog even met de eigen juristen in conclaaf. In een vervolgesprek in juni zal een en ander dan verder worden besproken met de vakbond.

Dat vervolgesprek is er gekomen, maar er worden terugtrekkende bewegingen gemaakt. Wel is duidelijk geworden dat het bedrijf liever geen mensen meer aanneemt die via het Werkplein AA zijn verwezen. Polen zijn daarentegen EU-onderdanen die zich graag voor een habbekrats uit de naad werken. Sommige vertellen dat ze 's morgens op de Bloemenveiling werken en daarna bij het hondenvoerbedrijf. Ze zijn hun favoriete werknemers. Nederlandse werknemers

daarentegen zien deze baan vooral als een tijdelijke overbrugging en zijn vrijwel allemaal op zoek naar ander werk.

En waar is de gemeente Amstelveen in dit verhaal? Waarom komt de gemeente niet op voor zijn burgers? Waarom kijkt de gemeente weg van bedrijven die hun werknemers uitbuiten? Voor de SP is het boek van Tails.com nog niet uit. Samen met de FNV zal de SP blijven aandringen op een beter loon en betere arbeidsomstandigheden voor de werknemers.

Gaat u maar gratis werken bij Albert Heyn

Klantmanagers en werkmakelaars van het Werkplein hebben veel macht. Mensen die afhankelijk zijn van een uitkering hebben te doen wat ze wordt opgedragen, want anders lopen ze het risico hun uitkering kwijt te raken. Er zijn cliënten die uit landen komen waar dictators het voor het zeggen hebben en die bang zijn voor autoriteiten. Als ze bovendien de Nederlandse taal onvoldoende machtig zijn om vragen te stellen of weerwoord te bieden doen ze maar braaf wat ze wordt opgedragen.

Een van die cliënten is een Eritrese man die door de hulpdienst wordt bijgestaan. Hij wil dolgraag zijn gezin laten overkomen. Maar doordat Vluchtelingenwerk de aanvraag te laat heeft ingediend is de gezinshereniging voor deze cliënt mis gegaan. Gevolg is dat hij niet meer van de gebruikelijke procedure gebruik kan maken en het nu zaak is dat hij kan aantonen voldoende inkomen te hebben om een gezin te onderhouden. Pas dan kan hij zijn gezin uit het vluchtelingenkamp in oorlogsgebied laten overkomen.

De klantmanager en de werkmakelaars zijn op de hoogte van de situatie van deze meneer. Hij wil graag zo snel mogelijk fulltime werken en uit de uitkering. Hoewel hij affiniteit heeft met het repareren van fietsen is hij niet kieskeurig. Als hij maar uit de uitkering komt, zodat hij zijn vriendin en dochter over kan laten komen om een gezinsleven op te bouwen.

Je zou denken dat dit toch niet zo moeilijk moet zijn voor de werkmakelaars om te bewerkstelligen. Maar meneer mag alleen werken zonder loon: bij AH als vakkenvuller en bij de Fietsfabriek als productiemedewerker. Onbetaald. Bij wijze van "uitzondering" krijgt hij € 60,- per maand vrijwilligersvergoeding. Een bedrag dat in zijn geheel opgaat aan reiskosten naar de Fietsfabriek in Amsterdam-Noord. De man blijkt al een half jaar drie dagen per week vijf uur per dag bij AH en twee dagen van acht uur bij de Fietsfabriek in Amsterdam te werken. En dat allemaal in ruil voor een bijstandsuitkering. Het is ongeschoolde arbeid waar nauwelijks taaleisen aan worden gesteld. Maar volgens de werkmakelaars moet hij dit blijven doen om zijn taalvaardigheid te verbeteren. Als hij zijn best doet kan hij bij AH een halfjaar contract krijgen voor 15 uur per week, waarmee hij dus niet uit de uitkering komt.

Omdat iemand gratis laten werken een vorm van uitbuiting is doet de SP onderzoek. En dan komt er een vreemde constructie aan het daglicht. Zonder dat de cliënt het weet wordt hij door het Werkplein en de klantmanager als iemand met een

arbeidshandicap bestempeld. Om zijn loonwaarde te bepalen moet hij gratis werken. Er heeft echter geen enkel medisch onderzoek plaatsgehad en de zogenaamde proefplaatsing bij Albert Heijn kan niet door de gemeente worden onderbouwd. Ook de werkplek bij de Fietsfabriek in Amsterdam blijkt er een te zijn die bestemd is voor mensen met een arbeidshandicap. Bij gebleken geschiktheid mogen arbeidsgehandicapten aan de lopende band werken. Dit terwijl cliënt in de veronderstelling is dat hij een werkstage loopt om het vak van fietsmonteur onder de knie te krijgen.

Cliënt vraagt zijn dossier op en ook daarin ontbreken stukken waaruit zou moeten blijken dat hij een arbeidshandicap heeft. In een gesprek met de SP hulpdienst en cliënt laat Albert Heijn weten dat er in Amstelveen op een negental locaties mensen met dezelfde constructie aan het werk zijn gesteld of worden gesteld via het Werkplein. Met een maximum van drie personen per locatie. Landelijk zou het om 1800 werkplekken gaan die op deze wijze worden ingevuld. Naast de gratis arbeidskrachten ontvangt Albert Heijn bovendien nog subsidies voor de interne jobcoaches en loonkostensubsidies voor degenen die in dienst worden genomen.

De Eritrese man voelt zich misleid en gebruikt door het Werkplein van de gemeente Amstelveen. Onder valse voorwendselen moest hij gratis werk verrichten. Hij wil alleen maar fulltime werken, is niet kieskeurig wat betreft zijn werk en tóch wordt hij niet geholpen. Hij wordt er letterlijk ziek van en heeft geen enkel vertrouwen meer in de gemeente. Zelf vindt hij betaald werk als schoonmaker, waar niemand vindt dat hij een arbeidsbeperking heeft. Maar om aan de eisen voor gezinshereniging te voldoen moet hij €1600,- per maand verdienen. Dat is nu nog niet het geval. Naast het werk als schoonmaker heeft hij een andere baan gevonden, maar het vereiste maandbedrag wordt vooralsnog niet gehaald.

Meneer heeft inmiddels een klacht ingediend bij de Ombudsman. Hij is onterecht bestempeld als arbeidsgehandicapte met alle gevolgen van dien. De SP vraagt zich af hoeveel andere cliënten van het Werkplein op deze wijze gratis aan werk zijn als vermeende arbeidsgehandicapte. AH heeft immers aangegeven dat via deze constructie vaker mensen aan het werk worden gezet. Zijn er naast Albert Heijn ook andere bedrijven die profiteren van gratis arbeidskrachten dankzij genoemde constructie?

De Eritrese man is blij met het werk dat hij zelf heeft gevonden, maar maakt zich veel zorgen om zijn gezin, dat hij het laatst heeft gesproken toen het in een Ethiopisch vluchtelingenkamp zat. Maar ook daar zijn ze weg en sindsdien heeft hij geen contact meer kunnen krijgen.

Saillant detail in deze casus is dat cliënt wel als een belangrijke vertegenwoordiger wordt gezien van zijn landgenoten en een van de sleutelpersonen van MEE is.

Hoofdstuk 2

Hulpverlening

Sinds de zogenaamde transitie van 2015 heeft de gemeente Amstelveen veel taken op het gebied van hulpverlening aan burgers op zich genomen. Achterliggende gedachte hierbij is dat als de regie op de hulpverlening in eigen hand is dat efficiënter georganiseerd kan worden. Maar wat betekent dit in de praktijk?

Bij het Amstelveenloket (WMO-loket) zijn er veel taken bijgekomen. Zo moet iedereen die een hulpvraag heeft eerst langs het Amstelveenloket. Daar kunnen eenvoudige vragen over bijvoorbeeld de aanvraag van een scootmobiel of hulp bij het huishouden worden afgehandeld. Dat gaat meestal goed, hoewel er zelfs bij de aanvraag van een noodzakelijk hulpmiddel mis kan gaan. Maar het gaat pas goed fout bij mensen met complexe hulpvragen.

Mensen die te maken hebben met meervoudige problematiek (zoals bijvoorbeeld het hebben van schulden gecombineerd met slechte huisvesting en problemen met kinderen) worden verwezen naar het sociaal team van de gemeente. Zij willen geen hulpverleners worden genoemd, maar regiehouders. Daar begint al het eerste misverstand. Mensen die verwezen worden naar het sociaal team verwachten daar hulp van te krijgen.

Een essentiële vraag die nauwelijks wordt gesteld is: “Wat heeft u nodig en hoe kunnen we daarbij helpen?” Cliënten krijgen vanaf dat moment te maken met meerdere hulpverlenende instanties die over en weer met elkaar communiceren. Misschien communiceren ze wel té veel óver cliënten en te weinig mét cliënten. Dat maakt dat situaties van cliënten die dachten dat hun problemen opgelost gingen worden in bepaalde gevallen hun problemen alleen maar groter zagen worden.

Hieronder volgen enkele schrijnende voorbeelden van falende hulpverlening.

Eindelijk een eigen huis

Hoe gemeentelijke diensten in Amstelveen langs elkaar heen werken en hun verantwoordelijkheden ontlopen, kunt u hieronder lezen. Het gaat om een dossier dat zich jarenlang voortsleept.

Een 63-jarige Amstelvener heeft ruim twintig jaar een eigen bedrijf als zelfstandig consultant. In 2016 loopt het aantal opdrachten echter sterk terug. Omdat hij juist op dat moment niet over genoeg financiële reserves beschikt, raakt hij enkele maanden achter met de betaling van de hypotheek voor zijn woonhuis. De consultant heeft ruim tien jaar deze hypotheek altijd netjes op tijd betaald. Bovendien heeft zijn woning inmiddels een flinke overwaarde door de stijging van de huizenprijzen.

Maar daar heeft ABN AMRO, de bank die zelf alleen kon overleven dankzij een miljardeninjectie van de Nederlandse overheid, geen boodschap aan. De bank schakelt de rechter in en de Amstelvener moet in drie dagen zijn woning ontruimen. Met pijn in het hart brengt hij een groot deel van zijn huisraad naar de gemeentelijke afvalverwerking en de kringloopwinkel.

In een vroeg stadium klopt de man aan bij de gemeente Amstelveen voor hulp. Hij heeft woonruimte nodig en betaald werk. Via de afdeling Werk en Inkomen kan hij gaan werken bij een callcenter. Helaas levert dat maar zo'n 550 euro per maand op, veel te weinig om van te leven. De gemeente Amstelveen weigert echter dit bedrag aan te vullen tot bijstandsniveau. Ook een woonurgentie zit er niet in. Door de starre, weigerachtige houding van de gemeente raakt de man flink van slag.

Gelukkig wil een Amstelveense collega van het callcenter hem tijdelijk een kamer verhuren, totdat hij zelf woonruimte heeft gevonden. Maar dan zal hij eerst een postadres moeten hebben in Amstelveen. Dat kan alleen als zijn verhuurder wil meegaan naar het gemeentehuis met een identiteitsbewijs. Ook moet deze collega een verklaring ondertekenen dat hij akkoord gaat met het briefadres. De verhuurder wil dat wel doen, alleen weigert hij om zijn collega in te schrijven op zijn eigen adres. Van de gemeente krijgt hij een postadres voor zes maanden.

Echter, na drie maanden moet hij dat opnieuw aanvragen. Met forse tegenzin doet hij dat. Ditmaal wil de gemeente het postadres echter niet opnieuw toekennen doordat enkele documenten ontbreken. De reden is schokkend, de gemeente is zijn eerdere inschrijving namelijk kwijtgeraakt! Opnieuw moet de verhuurder mee naar het gemeentehuis met zijn ID en moet hij wederom de verklaring ondertekenen. In dat circus heeft de verhuurder geen zin. Het gevolg is wel de gemeente na zes weken meldt dat de Amstelvener geen nieuw postadres krijgt.

Vanaf dat moment staat hij dus ook niet meer ingeschreven in het BRP (Basis Register Personen) van Amstelveen. Gevolg is niet alleen dat hij zich niet kan inschrijven voor een woning maar ook niet voor een bijstandsuitkering. Ook is hij niet langer verzekerd. De man gaat ten einde raad naar het gemeentehuis maar krijgt daar doodleuk te horen: "Wij kunnen helaas niets voor u doen." Hij krijgt het advies om maar naar het daklozencentrum te gaan aan de Jan van Galenstraat in Amsterdam. De man wijst dit terecht af, want hij is niet dakloos maar thuisloos .

Na drie jaar heeft hij nog altijd geen postadres. Meer dan tien keer heeft hij het gemeentehuis bezocht maar op geen enkele wijze wil de gemeente hem tegemoetkomen,. De man wordt steeds depressiever en krijgt lichamelijke klachten.

Gelukkig wendt hij zich tot de SP Hulpdienst en dan komt er eindelijk schot in de zaak. Een medewerker van de Hulpdienst neemt samen met de man contact op met de afdeling Burgerzaken. Ze komen terecht bij het Amstelveen Loket, waar hij zijn situatie nogmaals uitlegt. Het Amstelveenloket belooft de man om hem aan te melden bij het Sociaal Team. Als dat is gebeurd, kan hij een nieuw briefadres krijgen en hopelijk zijn leven weer op de rails krijgen.

Dan begint er een onvoorstelbaar staaltje bureaucratisch pingpongen tussen de gemeentelijke diensten. Als de man na enige tijd weer contact opneemt met het Sociaal Team, blijkt dat hij ...niet is aangemeld! Er zou volgens de casemanager van het Sociaal Team alleen sprake zijn van een terugbelverzoek. Zij vraagt de SP Hulpdienst hoe het toch zit met het plan van aanpak voor de man uit 2016, waarover de Hulpdienst natuurlijk niet beschikt. Vervolgens wil de casemanager hem weer terugverwijzen naar ...het Amstelveen Loket! Hulp met het aanvragen van een postadres blijft uit. Er wordt voortdurend naar elkaar gewezen. Erg goed luistert de klantmanager niet naar de Amstelvener en de SP Hulpdienst als zij tweemaal voorstelt dat meneer zich maar moet inschrijven op het adres waar hij een kamer huurt...Dat is nu juist wat de hoofdbewoner niet wil! Het kamertje van 2,70 x 3,80 meter, met daarin alleen een bed, bureau en kledingkast, begint hem letterlijk en figuurlijk te benauwen: hij houdt het er niet meer uit.

De man wil heel graag zijn situatie bespreken met het Sociaal Team op het gemeentehuis. Dat gaat echter niet, zo laat de klantmanager weten, in verband met corona. Alleen videobellen is mogelijk maar daarvoor heeft de man niet de juiste apparatuur. Ook een persoonlijke afspraak met een andere medewerker van het Sociaal Team wordt geweigerd.

Uiteindelijk slaagt de SP Hulpdienst erin om, met hulp van de gemeente Amsterdam, een briefadres te regelen in Amstelveen. Twee maanden later heeft de man eindelijk een eigen woning waar hij inmiddels met veel plezier woont. Dat laat onverlet dat de man en de SP Hulpdienst vinden dat hij sinds 2016 schandelijk is behandeld door de gemeente Amstelveen. Zij dienen samen een klacht in bij de afdeling klachten van de gemeente Amstelveen.

De aanhouder wint

Inwoners van Amstelveen die moeten leven van een minimuminkomen, kunnen de gemeente vragen om kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen. Een voorbeeld is de Afvalstoffenheffing.

Een alleenstaande Amstelvener met een laag inkomen, krijgt in 2020 aanslagen voor de gemeentebelastingen en ook voor de Waterschapsbelasting. Als hij aangeeft deze bedragen niet te kunnen betalen, vraagt hij de gemeente om kwijtschelding.

In september 2020 wijst de afdeling Belastingen en Heffingen dit verzoek af. Op de peildatum blijkt zijn banksaldo hoger te zijn dan de toegestane vermogensvrijstelling. Reden hiervoor is echter dat hij enkele dagen eerder de jaarlijkse Individuele Inkomensvoet (ITT) heeft ontvangen. ITT is bedoeld voor inwoners die drie jaar (of langer) moeten rondkomen van een minimuminkomen. Het bedrag is bestemd voor onvoorziene uitgaven, zoals een nieuwe wasmachine. In 2021 ontvangt een alleenstaande in Amstelveen jaarlijks € 430. Voor een eenoudergezin is € 538 beschikbaar, voor echt)paren € 615.

Als zijn aanvraag voor kwijtschelding is afgewezen, schakelt hij Humanitas Thuisadministratie Amstelland en de SP Hulpdienst in. Onderzoek laat zien dat de individuele inkomensvoet niet mag meetellen als inkomen. Diverse e-mails telefoongesprekken met de afdeling Belastingen en Heffingen halen niets uit: meneer moet de belastingen betalen. Zo niet, dan volgt beslaglegging op zijn inkomen. De medewerker van het Amstelveenloket geeft aan dat deze dienst zich niet mag bemoeien met de gemeentelijke belastingen.

Als Humanitas wethouder Van Ballegooijen inschakelt, komt er eindelijk schot in de zaak. De wethouder stuurt het verzoek om kwijtschelding door naar de afdeling Schulden en Minima. Dit voorjaar komt deze dienst met goed nieuws: zowel voor de gemeentebelastingen als voor de Waterschapsbelasting krijgt de Amstelveener een coulanceregeling. Hij hoeft hij dus niet te betalen. Maar wat een stress en onzekerheid heeft dit opgeleverd voordat het zover was!

Opvang voor uw autistische zoon? Zoek het lekker zelf uit!

Met een hulpbehoevende, zwaar autistische zoon heeft een alleenstaande moeder uit Amstelveen het niet eenvoudig. De jongen heeft gespecialiseerde dagopvang nodig en een-op-een-begeleiding. Toch slaagt de vrouw erin om alle ballen in de lucht te houden en de intensieve zorg voor haar zoon te combineren met een leuke baan voor drie dagen per week.

Dan breekt in maart 2020 de coronacrisis uit en sluit de gespecialiseerde dagopvang voor haar zoon. Omdat er geen alternatief is, moet de vrouw met pijn in het hart haar baan opzeggen om thuis fulltime te gaan zorgen voor haar kind. Ze komt daarna met een WW-uitkering in de schuldhulpverlening terecht. Wel moet zij van de bewindvoerder een plan van aanpak maken om weer veertig uur te gaan werken. De vrouw wil niets liever dan dat, mits er goede opvang komt voor haar zoon. En daar begint alle ellende.

Zij meldt zich aan voor hulp en advies bij de afdeling Jeugdhulp van gemeente Amstelveen. Hier stuit zij echter op een muur van onwil en onbegrip. De medewerkers denken niet met haar mee bij het vinden van de juiste zorg en begeleiding voor haar zoon. Als de vrouw vragen heeft over de summiere informatie op de website en de onduidelijke, complexe aanvraagformulieren voor de PGB (Persoonsgebonden Budget) en NIA (Niet-ingevoerd Aanbod), krijgt ze te horen dat de informatie duidelijk is en dat ze inmiddels de regels hoort te kennen.

Een extra complicatie is dat er in 2020 een ingrijpende renovatie van start gaat in het flatgebouw waar de vrouw met haar zoon een woning huurt. De geluidsoverlast heeft een desastreuze uitwerking op de jongen. Door alle binnenkomende prikkels is hij agressief en onvoorspelbaar. Enkele malen dreigt hij de bouwvakkers met een keukenmes te lijf te gaan.

De vrouw stuurt een brandbrief aan de wethouder dat de situatie onhoudbaar is en dat er heel snel een oplossing moet komen voordat de situatie nog verder uit de hand loopt. Ze hoopt op een wisselwoning. Want door het lawaai waar ze alle dagen mee worden geconfronteerd is ze bang dat haar zoon gaat doordraaien en dat er dan uithuisplaatsing dreigt. Met veel pijn en moeite weet ze voor twee dagen per week noodopvang te regelen, waar ze dan wel zelf bij moet zijn.

Van de afdeling Jeugdhulp krijgt de vrouw doodleuk te horen dat ze maar moet verkassen naar een hotel of een vakantiewoning zolang de verbouwing duurt. Uiteraard op haar eigen kosten. Gezien de financiële situatie van de vrouw is dit natuurlijk een belachelijk advies. Iets realistischer is de suggestie van een medewerker van de WMO een zogeheten *active noise cancelling* koptelefoon aan te schaffen voor haar zoon. Hiermee kan de jongen zich bij het gamen of muziekluisteren beter afsluiten voor omgevingsgeluiden.

Echter, zo'n koptelefoon kost al snel honderden euro's en dat geld heeft de vrouw eenvoudig niet. Haar zorgverzekeraar wijst de aanvraag af en via de WMO duurt het maar liefst acht weken. Uiteindelijk weet ze Jeugdhulp zover te krijgen dat deze afdeling een spoedaanvraag doet via de bijzondere bijstand. Na drie weken is er echter nog altijd niets geregeld.

Gelukkig is er ook goed nieuws. Dankzij voortvarend optreden van de SP Hulpdienst krijgt ze binnen 24 uur een wisselwoning in Amsterdam-Buitenveldert, ondanks de aanvankelijke weigering van woningstichting Eigen Haard. De rustige wisselwoning heeft een heilzame invloed op haar zoon, en daarmee ook op haarzelf. Het enige probleem is dat de gemeente Amstelveen begin april nog altijd geen parkeervergunning of een vergoeding heeft geregeld voor de parkeerkosten van € 2,50 per uur. Met een wekelijks budget van nog geen honderd euro netto blijft er dan nauwelijks geld over om van te leven. Zeker als deze zomer haar WW-uitkering eindigt en overgaat naar de bijstand.

“Nog nooit heb ik mij zo in de steek gelaten gevoeld”

Klacht over Sociaal Team gemeente Amstelveen

“Nog nooit heb ik mij zo in de steek gelaten gevoeld door een hulpverlener.” Dat schrijft een vrouw uit Amstelveen over haar contactpersoon bij het Sociaal Team. Zij is getrouwd geweest met een man die lijdt aan een posttraumatische stressstoornis (PTSS). De man is in Irak soldaat geweest in het leger van Saddam Hoessein. Ook lijdt hij aan autisme. Ze hebben twee zonen die ook autisme hebben. Een van de kinderen heeft een verstandelijke beperking.

De vrouw lijdt jarenlang onder woedeaanvallen, bedreigingen en mishandeling door haar echtgenoot. Hoewel zij vreest voor stalking en represailles, vraagt zij toch echtscheiding aan. Ondanks de onhoudbare privé-situatie krijgt zij echter geen woonurgentie van de gemeente Amstelveen. Met steun van Jeugdhulp lukt het een eigen woning te krijgen voor haar en de twee kinderen. Ondanks een bezoekenregeling blijft de ex-man haar stalken en bedreigen.

Na vier jaar vertrekt haar contactpersoon bij Jeugdhulp en neemt het Sociaal Team haar dossier over. Tot verbazing van de vrouw blijkt dat haar nieuwe vertrouwenspersoon de eerdere verslagen niet heeft gelezen. “Daarvoor moet u mij toestemming geven,” krijgt zij te horen. De vrouw geeft deze toestemming maar heeft de sterke indruk dat haar aanspreekpunt van het Sociaal Team deze documenten uit het verleden nooit leest.

Hierna wijst deze contactpersoon haar steevast op de rechten van haar ex-man. Mevrouw krijgt de sterke indruk dat deze rechten zwaarder wegen dat haar eigen veiligheid en die van haar zonen. Mede omdat haar ex-partner geen eigen woonruimte heeft, stemt zij erin toe dat hij zijn kinderen bij haar thuis mag bezoeken. Dit leidt regelmatig tot conflicten en dreigende situaties; eenmaal is de situatie zo dreigend dat de vrouw 112 belt en ook haar contactpersoon bij het Sociaal Team, die echter niet bereikbaar is. Pas na vier dagen belt zij terug. Als de vrouw het incident meldt noemt zij dit ‘niet relevant’. Dat geldt ook voor een uit de hand gelopen verkeersruzie van haar ex-man in het bijzijn van een van de kinderen. De man sleurt een vrouw tientallen meters mee op de motorkap van zijn auto. Intussen gaan de scheldpartijen en bedreigingen van de man onverminderd door. Dit gebeurt vaak in bijzijn van de kinderen.

Uiteindelijk vindt er een gesprek plaats op het gemeentehuis over een omgangsregeling tussen de man en zijn kinderen. De vrouw vindt het zeer vreemd dat haar contactpersoon eerst haar ex-man benadert. Ondanks diens scheldwoorden geeft de vrouw rustig antwoord op alle vragen en gaat akkoord met een nieuwe omgangsregeling.

Als zij later een brief krijgt van het Sociaal Team met de gemaakte afspraken, valt zij bijna van haar stoel van verbazing. Haar contactpersoon geeft aan dat ruzies met haar ex-man kunnen leiden tot een melding bij de Raad voor de Kinderbescherming.

Terugkijkend voelt de vrouw woede en onmacht over de behandeling door het Sociaal Team. Inmiddels is het dossier gesloten; de vrouw is verhuisd naar Oost-Nederland, terwijl beide kinderen bij haar ex-man in Amstelveen wonen.

Beter geen 'buur' dan eentje die racistisch en agressief is

Het gezegde 'beter een goede buur dan een verre vriend' is helaas niet van toepassing op een statushouder en zijn gezin in het centrum van Amstelveen. Al ruim een jaar heeft de familie last van een bovenbuurman die zich racistisch en agressief opstelt. Vrijwel dagelijks scheldt de alleenstaande man de familie uit, slaat op de ramen, schopt tegen hun voordeur en gooit zijn afval op hun onderliggende balkon. Om de haverklap klaagt de buurman bij de politie over te harde muziek. 'De Rijdende Rechter' en 'Mr. Frank Visser doet uitspraak' zijn er niets bij!

Ruim tien keer komt de politie poolshoogte nemen maar al die keren is er geen sprake van geluidsoverlast. Ook volgens Beterburen Buurtbemiddeling, opgericht om burenruzies op te lossen, is er geen sprake van te harde muziek of ander lawaai. Ook andere burens verklaren dat het gezin rustig is en geen hinder veroorzaakt, het is juist de klagende buurman die zelf voor de problemen zorgt. Ook de vorige bewoners, eveneens met een migratie-achtergrond, ondervonden problemen met hem en zijn daarom verhuisd. Om de familie te steunen, tekenen diverse omwonenden een petitie.

Omdat het gezin pas kort in ons land is, spreekt men nog geen Nederlands. Met hulp van een tolk zegt het gezin zich ernstig bedreigd te voelen door de buurman. Desondanks laat een van de surveillerende agentes zich bij een van de bezoeken ontvallen: "Waar rook is, is vuur!" Ook vraagt de politie bij het betreden van de woning om de identiteitsbewijzen, zogenaamd om te controleren of de bewoners illegaal verblijven in ons land. Een ongeoorloofde schending van hun privacy, aangezien het hier gaat om statushouders. Als een aanwezige cliëntbegeleider van Vluchtelingenwerk Nederland de bewuste agente vraagt om opheldering over deze zaken, volgt er geen uitleg.

Wel is duidelijk dat het gezin door alle commotie ten einde raad is. De cliëntbegeleider treft eind januari 2021 de vrouw overstuur op straat aan, haar kinderen huilend in huis. Als het conflict met de buurman niet snel wordt opgelost, wil de familie zo snel mogelijk verhuizen. Daarom wordt er contact opgenomen met woningcorporatie Eigen Haard dat de woningen verhuurt. Vluchtelingenwerk geeft duidelijk aan dat er bij alle gesprekken met het gezin een (telefonische) tolk nodig is. Tot verbazing van de cliëntbegeleider komt Eigen Haard begin maart echter zonder tolk, maar met een medewerker van de gemeente Amstelveen aan de deur. Dit leidt tot nieuwe onzekerheid en stress bij de familie.

De cliëntbegeleider spreekt haar contactpersoon bij Eigen Haard hierop aan. Zij geeft aan dat er korte termijn een gesprek nodig tussen de familie, Vluchtelingenwerk Nederland, de SP Hulpdienst en Eigen Haard. Uiteraard in aanwezigheid van een professionele tolk. Wordt vervolgd.

Geen geboortebewijs? Dan ook geen inschrijving!

Net als honderdduizenden landgenoten ontvlucht een man uit Eritrea met zijn gezin de keiharde en straatarme dictatuur in Oost-Afrika. Het land heeft jarenlang oorlog gevoerd met buurland Ethiopië, terwijl het regime de eigen bevolking stelselmatig onderdrukt. Door een mijn moest de man een been laten amputeren. Samen met zijn gezin vraagt hij een verblijfsvergunning aan in Nederland. Ze doorlopen de asielprocedure en mogen zich uiteindelijk als statushouders vestigen in Amstelveen.

Uit een andere relatie heeft de man een zoon. Deze jongen verblijft met zijn biologische moeder in een vluchtelingenkamp in een buurland van Eritrea. De man dient bij de IND een verzoek in om hereniging met de jongen. Op basis van een DNA-test en een doopcertificaat geeft de IND hiervoor toestemming. In augustus 2019 wordt de jongen in Amstelveen herenigd met zijn vader en overige familieleden. *So far, so good.*

Maar dan beginnen er nieuwe problemen. Zonder geboortecertificaat weigert de gemeente Amstelveen het kind in te schrijven in de plaatselijke BRP (Basis Registratie Personen). Zonder deze inschrijving kan de vader voor zijn zoon geen kinderbijslag en ook geen kind gebonden budget aanvragen, terwijl het gezin moet rondkomen van een minimuminkomen.

Aangezien Eritrea een dictatuur is met een gebrekkige administratie, is het onmogelijk een dergelijk document op te vragen. Een probleem waar trouwens veel asielzoekers en statushouders uit Eritrea, en ook uit andere landen, tegenaan lopen. Niet alleen de vader geeft dit aan, ook Vluchtelingenwerk Nederland. Maar de ambtenaar van de gemeente Amstelveen blijft onverbiddelijk: de moeder woont nog in de regio, zij kan dus het benodigde certificaat opvragen en doorsturen naar Amstelveen. Ook al weet iedereen dat een vluchteling uit Eritrea nooit meer terug kan naar zijn of haar geboorteland. Een DNA-test en een doopcertificaat, die voor de IND voldoende waren om de jongen een verblijfsvergunning te geven, zijn voor de gemeente Amstelveen onvoldoende. Een geboortecertificaat en niets anders.

Met bloed, zweet en tranen lukt het Vluchtelingenwerk Nederland en de SP Hulpdienst uiteindelijk om de jongen alsnog in te schrijven in de BRP van Amstelveen, zij het zonder zijn ouders. Inmiddels zijn er maanden verloren gegaan, waarin het gezin geen financiële vergoedingen heeft ontvangen voor het nieuwe gezinslid. En het vertrouwen van de vader in de gemeente Amstelveen was al niet zo groot, aangezien hij maar liefst twee jaar moest wachten op een scootmobiel via de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning). De betrokken indicatieadviseur vond dat de man best kon leren fietsen met een geamputeerd been en de nog resterende bomscherven. Dit ondanks verklaringen van deskundigen (artsen, ergotherapeuten en de maatschappelijk werker) dat fietsen voor de man volstrekt onmogelijk is. Dankzij de SP Hulpdienst komt de scootmobiel er uiteindelijk toch. Gelukkig maar want door alle starheid heeft de man jarenlang niet kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven. Een fraai staaltje bureaucratie!

Ronddolen in Amstelveen (en omgeving)

Het is een verhaal dat we tegenwoordig steeds vaker horen, zeker met COVID-19. Als er één dominosteen omvalt in iemand leven, bijvoorbeeld door een scheiding, dan vallen de andere stenen vaak ook om: werk (en dus inkomen), huisvesting, het sociaal netwerk en uiteindelijk ook de eigen gezondheid.

Een 53-jarige Amstelvener weet er alles van. Een aantal jaren geleden loopt zijn huwelijk op de klippen. Hij moet hierdoor op zoek naar woonruimte – geen sinecure in deze regio met chronische woningnood - en komt ook zonder inkomsten te zitten. Hierdoor kan hij zijn kinderen niet meer thuis ontvangen.

Of dat allemaal nog niet erg genoeg is, lijdt de man aan een agressieve vorm van huidkanker en heeft hij een verrot gebit en ernstige ontstekingen in zijn mond. Door gebrek aan inkomsten kan hij helaas geen ziektekostenverzekering betalen, laat staan een aanvullende tandartsverzekering.

Gelukkig bekommert een goede vriendin zich over zijn lot. Totdat hij eigen woonruimte heeft gevonden, mag hij zo lang bij haar overnachten en haar adres gebruiken als tijdelijk postadres. Ook betaalt ze zijn eten en alle noodzakelijke uitgaven. Met haar hulp probeert de man zijn leven weer op de rails te krijgen.

De afdeling Burgerzaken van de gemeente geeft meneer tweemaal zes maanden toestemming dit postadres te gebruiken. Hierdoor kan hij in elk geval een bijstandsuitkering krijgen. Daarna vindt men het op het stadhuis welletjes. Hij slaagt erin om bij een particulier een kamer te huren maar dat is helaas voor korte duur. Noodgedwongen overnacht hij daarna zes weken in zijn auto, totdat de vriendin hem weer in huis neemt.

Een allesbehalve ideale situatie en beiden gaan dan ook gebukt onder zware stress. Als de Amstelvener ten einde raad aanklopt bij de gemeente voor hulp, verwijst men hem doodleuk door naar het Dak- en Thuislozenloket van de gemeente Amsterdam. Daar krijgt hij echter te horen dat hij in Amstelveen moet zijn, aangezien hij daar vandaan komt en ook overnacht.

Omdat de man geen inkomsten heeft, stapelen de schulden zich op. De vriendin durft hem daarom niet in te schrijven op haar adres, omdat ze bang is dat er anders een stoet deurwaarders beslag gaat leggen op haar inboedel.

Samen bezoeken ze Burgerzaken om alsnog een postadres te krijgen voor de man in Amstelveen maar dat wordt opnieuw geweigerd. Dan breekt de coronacrisis uit en kan hij het gemeentehuis niet meer bezoeken. Ook terugbelverzoeken en e-mails blijven onbeantwoord.

Uiteindelijk neemt hij contact op met de SP Hulpdienst. Omdat de man inmiddels zoveel stress heeft, kan hij zijn klachten niet meer op papier zetten. De SP Hulpdienst ontfermt zich over de zaak en doet navraag bij de gemeente: waarom krijgt de man geen woonurgentie en hulp bij het vinden van tijdelijk onderdak, zoals een hotel of pension? Zeker nu zijn fysieke en mentale conditie snel achteruit holt.

De SP Hulpdienst geeft het niet zo snel op en meldt hem aan bij het Sociaal Team. Op 21 april meldt de afdeling Burgerzaken dat de Amstelvener toch een postadres krijgt. En er is een kans dat meneer een kamer mag huren in het kader van het project 'Onder de Pannen'. Dit initiatief van de Regenbooggroep is door de SP onder de aandacht van het college van B & W gebracht en is inmiddels goedgekeurd door wethouder Ellermeijer. Opzet van 'Onder de Pannen' is dat bijstandsgerechtigden aan 'economische' daklozen een kamer mogen verhuren. Hierbij mogen ze zelf 200 euro van de huuropbrengst houden. Kortom, een win-winsituatie voor iedereen.

Binnenkort start een proefproject met tien woningen en de man hoopt vurig dat hij een van de gelukkigen is.

Onmisbaar hulpmiddel geweigerd door WMO

Een vrouw met een progressieve ziekte belandt in een rolstoel. Zij wordt niet meer beter en is afhankelijk van hulpmiddelen. Haar zoon, die een verstandelijke beperking heeft, kan zij niet belasten met het huishouden. Moeder en zoon leven van een uitkering en moeten elke cent omdraaien om rond te komen.

De Amstelveense heeft in het afgelopen decennium meerdere malen het WMO-loket bezocht. Op basis van haar informatie en het inzicht dat het hier iemand betreft die nooit meer in staat zal zijn zelf volledig haar huishouden te bestieren krijgt zij voor enkele uren per week hulp bij het huishouden (hbh) toegekend.

De vrouw doet haar best om zoveel mogelijk zelf te blijven doen. Door zelf de was te doen heeft zij geen extra uren hbh nodig, maar een droogrek in huis plaatsen zal niet gaan. Want dan kan zij met haar rolstoel niet meer door haar woning bewegen. Ze heeft een balkon bij haar flatwoning, maar daar kan zij met de rolstoel niet op. Eigenlijk heeft zij een aangepaste woning nodig, maar in de flat kan zij het met de nodige aanpassingen nog redelijk redden. Alleen heeft zij inmiddels een wasdroger nodig, omdat dit nu voor haar een onmisbaar hulpmiddel is geworden. Die krijgt zij in 2012 via het WMO-loket. Zij is er destijds goed geholpen en er was begrip voor haar situatie.

Maar de wasdroger gaat na acht jaar stuk en er moet een nieuwe worden aangeschaft. Dus ze gaat in weer naar het Amstelveenloket, maar daar wacht haar een onaangename ontvangst. Een wasdroger als WMO-voorziening? Nee hoor, dat zal niet gaan. Hier is sprake van een 'algemene gebruikelijke voorziening'. Ze kan deze aanvragen via de bijzondere bijstand. De vrouw blijft erbij dat zij de wasdroger eerder wél als WMO-voorziening heeft gekregen. Maar bij het Amstelveenloket is men onverbiddelijk: dit zal niet worden vergoed. En zij kan haar zoon toch vragen om haar te helpen? De vrouw is helemaal van haar stuk, want waarom komt er niemand namens het Amstelveenloket de situatie met eigen ogen bekijken? Er moet toch eerst onderzoek worden gedaan naar de omstandigheden van de aanvrager?

Uiteindelijk besluit zij om dan maar bijzondere bijstand aan te vragen. Aan de medewerker die haar aanvraag in behandeling heeft moet zij weer van voren af aan uitleggen waarom zij zelf geen wasdroger kan betalen. En waarom haar zoon niet

kan helpen. Ze wacht en ze wacht, maar krijgt geen uitsluit. Na zeven maanden krijgt zij uiteindelijk het bericht dat er geen bijzondere bijstand wordt verstrekt voor hulpmiddelen en dat ze hiervoor bij het WMO-loket moet zijn. Zij is weer terug bij af.

Ondertussen heeft zij al maanden een probleem met haar was en staan er tóch droogrekken in haar woning. Ze kan geen kant op en gaat door het zware werk met haar wasgoed lichamelijk achteruit. Om de periode in afwachting van een wasdroger te kunnen overbruggen zijn extra uren hulp bij het huishouden nu wél welkom. Zij moet bij het Amstelveenloket een nieuwe aanvraag doen voor een wasdroger. Om onduidelijke redenen kan haar eerdere aanvraag niet meer worden gebruikt. Ook moet er een medisch onderzoek komen naar haar zoon om duidelijk te krijgen waarom hij haar niet kan helpen. Aan de medische indicatie die er nog ligt hebben de medewerkers geen boodschap.

De zieke vrouw wordt zwaar onder druk gezet. Zij en haar zoon moeten hun medewerking verlenen, anders kan de aanvraag niet in behandeling worden genomen. Ook wordt er, zonder haar toestemming, een onderzoek gedaan naar haar financiële situatie. Iemand die een WMO-voorziening aanvraagt behoort uiterlijk zes weken na aanvraag een beschikking te krijgen met een besluit op de aanvraag. De vrouw moet echter acht maanden wachten op een brief waarin haar de wasdroger wordt geweigerd. De onderbouwing is stuitend: het gaat om een laag bedrag waar zij had zelf van haar uitkering voor kan sparen. Of ze sluit een lening af. Deze bewering is in strijd met de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, want die zegt dat er geen financiële voorwaarden verbonden mogen worden aan het verstrekken van een hulpmiddel. De enige wettelijk bepaalde voorwaarde is de eigen bijdrage die via het CAK wordt geïnd. De WMO-medewerkers blijven bovendien van mening dat het hier gaat om een 'algemene gebruikelijke voorziening'.

Haar zoon is inmiddels ook ondervraagd en is totaal overprikkeld geraakt. De vrouw is al maandenlang lichamelijk overbelast doordat zij zelf de was moet doen. Ze gaat lichamelijk hard achteruit en voelt zich volledig aan haar lot overgelaten. Nadat ze bezwaar heeft aangetekend tegen het besluit komt er nog een hoorzitting bij de gemeente Amstelveen, maar die levert haar wederom niets op. In al die maanden is er geen onderzoek gedaan naar de situatie van haar en haar zoon, worden er ongeoorloofde financiële voorwaarden gesteld aan een noodzakelijke WMO-voorziening en wordt bovendien uitbreiding van uren hulp bij het huishouden afgewezen.

De vrouw is helemaal moegestreden, maar heeft op aanraden van de SP-hulpdienst haar casus doorgestuurd aan de Ombudsman Metropoolregio Amsterdam. Ze is in afwachting van een reactie. De SP-fractie heeft hierover in algemene bewoordingen mondelinge vragen gesteld op 19 mei 2021. Maar volgens de wethouder is er helemaal niets aan de hand en is er geen sprake van ontmoedigingsbeleid bij het Amstelveenloket. De procedure is prima en er is geen reden om die te wijzigen.

De wasdroger is er uiteindelijk gekomen met geleend geld.

Geen aangepaste woning voor terminaal zieke man

Een alleenstaande man in Amstelveen krijgt begin 2020 zeer slecht nieuws: hij heeft uitgezaaide longkanker. Hij woont op de eerste etage van verouderde huurflat zonder lift. Door de tumoren en uitzaaiingen, gecombineerd met zware chemotherapie en bestralingen, vloeien zijn krachten langzaam maar zeker weg.

Graag wil de man zijn laatste levensfase slijten in een benedenwoning zonder trappen, het liefst met een tuintje. Maar dat is hem helaas niet gegund door slechte (onderlinge) communicatie, onbegrip en bureaucratische tegenwerking door de gemeente en Participe Amstelland. Hij doet zijn beklag bij de gemeentelijke klachtencoördinator maar is erg teleurgesteld in haar antwoorden. Begin december dient hij daarom een klacht in bij de regionale ombudsman. Diens uitspraak heeft hij helaas niet meer kunnen meemaken: in januari 2021 overlijdt de man.

Als de Amstelvener te horen krijgt dat hij uitzaaiingen en tumoren heeft in zijn longen, dient hij begin 2020 een urgentieverzoek voor een nieuwe woning bij de gemeente. Door zijn ziekte gaat trappen lopen steeds moeilijker.

De afdeling Urgente Woonzaken laat hem weten dat hij een medische woonurgentie krijgt. De blijdschap is groot bij de man maar al snel is deze vreugde voorbij: de medewerkers zijn slecht bereikbaar en bellen hem niet terug - of pas na twee weken. Tot zijn stomme verbazing krijgt hij van Urgente Woonzaken het verwijt dat hij te weinig actie onderneemt. Terwijl de man in hetzelfde telefoongesprek te horen krijgt dat er voor hem helemaal geen woningen zijn, gebaseerd op de Wet Passend Toewijzen. Ondanks de zware chemotherapie en bestralingen, waardoor hij veel moet rusten, probeert hij via Woningnet een betere woning te krijgen. Dat valt echter bitter tegen: hij mag alleen reageren op woningen met trappen of op panden met een veel hogere huur.

Als hij vraagt om opheldering bij de gemeente Amstelveen, krijgt hij het laconieke antwoord dat men het ook niet kan helpen dat hij alleen kan reageren op 'verkeerde' woningen. Navraag bij Woningnet leert echter dat de selectie is gebaseerd op gegevens die de gemeente zelf heeft aangeleverd!

Ondanks het feit dat de gemeente Amstelveen aangeeft 'zich erg betrokken te voelen' bij zijn situatie, heeft de man niet het gevoel dat men hem serieus wil helpen. Daarom dient hij na twee mislukte aanvragen bij de gemeente Amstelveen een verzoek in bij Participe voor maatschappelijke hulp bij de zoektocht naar een geschikte woning en een mogelijke verhuizing.

Bij Participe krijgt hij een maatschappelijk werker toegewezen. Hij doet bij haar zijn beklag over vier geschikte woningen van Woningnet, waarop hij niet op mag reageren. Zijn contactpersoon belooft contact op te nemen met de gemeente Amstelveen maar laat daarna niets meer van zich horen. Of toch wel: de vrouw geeft aan dat zij de maximale hulpvraag van zeven uur heeft overschreden!

De man vindt dat vreemd, want hij is maar tweemaal bij haar op bezoek geweest. De tweede keer is zij overigens zijn aangeleverde gegevens al weer kwijt geraakt...(Dat

laatste lijkt een chronische ziekte te zijn in Amstelveen en niet alleen bij de gemeentelijke diensten!)

Zonder de Amstelvener daarvan in kennis te stellen, neemt zijn contactpersoon bij Participe contact op met de gemeente Amstelveen of er trapliften kunnen worden geïnstalleerd in de bestaande flat. De vrouw zegt dat zij samen met hem is tot de conclusie gekomen dat een verhuizing fysiek en emotioneel te zwaar is. De man is zeer kwaad over deze pertinente leugen. Hij heeft voldoende vrienden die hem willen helpen met een verhuizing. Bovendien is dat toch zijn grootste wens?! Nog afgezien van het feit dat het een onzinnig idee is: in de gemeenschappelijke hal is helemaal geen ruimte voor zo'n traplift. Daarnaast staat de flat op de nominatie om te worden gesloopt.

Een tweede staaltje van bemoeizucht is dat de vrouw, wederom buiten hem om, de Amstelvener aanmeldt bij de afdeling maatschappelijk werk van de GGZ. Zij zegt dat dit haar professionele taak is. De man is zeer ontstemd dat hij opnieuw is gepasseerd en laat de GGZ weten dat hij niets meer met Participe te maken wil hebben. De GGZ is het met hem eens en sommeert de maatschappelijk werker hem voortaan met rust te laten.

De tweede klacht van de man betreft zijn invalidenparkeerkaart die hij bitter hard nodig heeft. Bijvoorbeeld om met de auto voor zijn chemotherapie naar het ziekenhuis te rijden. Hij vraagt een verlenging aan. Dit wordt in eerste instantie afgewezen, blijkbaar is zijn terminale longkanker niet ernstig genoeg. Dit ondanks het feit dat de man telefonisch laat weten hoe slecht hij eraan toe is.

Zwaar gefrustreerd en stijf van de stress dient de man zijn klachten in bij de klachtencoördinator van de gemeente Amstelveen. Helaas gaat zij niet in op de slechte communicatie en het moeizame contact met de afdeling Urgente Woonzaken van de gemeente en Participe. Helemaal verbijsterend is dat de klachtencoördinator de man na indiening van zijn klachten laat weten dat er voor hem helemaal geen geschikte woningen zijn. Waarom hij dan wel een medische urgentie heeft gekregen, kan zij niet beantwoorden.

De man is het helemaal zat. Met hulp van de SP Hulpdienst dient hij een klacht in bij de regionale ombudsman. Helaas heeft hij de uitspraak niet meer kunnen meemaken.

Of dit allemaal nog niet genoeg is, krijgt de man rond de jaarwisseling last van ernstige bloedingen. In paniek belt hij de huisarts maar hij komt niet verder dan de assistente die hem afwimpelt met de - schokkende - mededeling dat 'als het geen kopje bloed is, er weinig aan de hand is. Ook een waarnemend huisarts onderneemt geen actie. Dankzij voortvarend optreden van de SP Hulpdienst komt hij alsnog terecht bij de eerste hulp, waar hij meteen een bloedtransfusie krijgt. Uiteindelijk mag dat allemaal niet meer baten; de man overlijdt in januari 2021.

Slachtoffer van de hulpverlening

In Amstelveen is alles mogelijk. Je kunt er zelfs slachtoffer worden van de hulpverlening. Een buitenlandse moeder van zes kinderen weet daar alles van.

In het land waar zij vandaan komt, is zij al moeder van drie kinderen als zij haar Nederlandse man ontmoet. Ze trouwen en krijgen samen ook drie kinderen. Omdat haar jongste dochter ziekelijk is besluit het stel om naar Nederland te verhuizen waar de dochter de juiste behandeling kan krijgen. Ze gaan naar Amstelveen waar de moeder van de man woont.

Maar in Amstelveen breekt voor de vrouw een onaangename tijd aan. Ze is slachtoffer van huiselijk geweld en ontdekt bovendien dat haar echtgenoot de tienerdochters uit haar vorige relatie misbruikt. Ze is in shock en geeft hem aan bij de politie. De man wordt opgepakt en veroordeeld tot een gevangenisstraf. Moeder zoekt hulp, want zij staat nu alleen voor de opvoeding van haar zes kinderen. Vanzelfsprekend gaat zij scheiden van de man die haar en haar kinderen zo heeft misbruikt.

Er volgt een lange periode waarbij de moeder constant moet strijden voor haar rechten. Het liefst vertrekt zij samen met de kinderen uit Amstelveen om elders in Nederland een nieuwe start te maken. Zij wil niet met haar ex worden geconfronteerd als hij vrijkomt. Hij woont immers op een steenworp afstand van de school van de kinderen. Maar de gemeente Amstelveen doet geen enkele poging om de moeder hierbij te helpen. Het sociaal team bepleit haar zaak niet bij de afdeling Urgente Woonzaken. De ingeschakelde ambtenaar voor Orde en Veiligheid ziet het nut niet in van een verhuizing buiten Amstelveen, omdat zij tóch wel zal worden gevonden.

De vrouw blijft in Amstelveen en moet het doen met de hulpverleners van Balans (in verband met de ontstane schulden) en het sociaal team. Door alle gebeurtenissen zijn de kinderen zwaar getraumatiseerd. Omdat de jongste kinderen op school vreemd gedrag vertonen, worden zij verwezen naar het Kabouterhuis. Later blijkt dat haar jongste dochter zwaar slechthorend was en door medicatie voor haar ziekte. Er komt een gezinscoach van de gemeente die van alles onderneemt. Maar nooit in overleg mét de vrouw. Er wordt tussen genoemde hulpverleners driftig heen en weer gecommuniceerd over moeder, maar nooit mét haar.

Zij is het niet eens met deze gang van zaken. Andere hulpverleners en de medewerkers van scholen steunen moeder in haar kritiek op de hulpverleners van de gemeente Amstelveen. Ze zijn ook van mening dat de gemeente het gezin niet goed helpt.

Een echtpaar, waarvan zij altijd heeft gedacht dat zij vrienden waren, weet de hulpverleners ervan te overtuigen dat de oudste dochters beter af zijn bij hen. Zij zijn de eersten die uit huis worden geplaatst. Jeugdbescherming wordt ook ingeschakeld en moeder komt onder een vergrootglas te liggen. Niet lang na de oudste dochters worden de andere kinderen uit huis geplaatst. De vrouw vindt het verschrikkelijk om te zien dat al haar kinderen bij verschillende pleeggezinnen worden ondergebracht. Ze mag haar kinderen beperkt zien en gaat bij de kinderrechter in beroep.

De vrouw krijgt in de gaten dat zij wordt afgeschilderd als iemand die niet in staat zou zijn haar kinderen goed te verzorgen en op te voeden. Ze snapt er helemaal niets meer van, omdat zij altijd haar volle medewerking heeft verleend aan alle hulpverleners die haar en de kinderen bijstaan. Ze heeft ook op hun verzoek een Triple P-opvoedcursus gedaan. Maar dat heeft allemaal niet geholpen. Het wordt moeder duidelijk dat de uithuisplaatsing van haar kinderen het gevolg is van een procedure die niet transparant is en gebaseerd is op onwaarheden over haar moederschap. Beweringen die door hulpverleners in haar dossier zijn opgenomen en die zij nooit heeft kunnen weerleggen.

Moeder vraagt bij de gemeente en bij jeugdbescherming haar dossier op. Zij wil weten wat er allemaal over haar is geschreven. In het dossier van de gemeente zijn grote stukken zwart gelakt. Dat is opmerkelijk, want kennelijk mag moeder nog steeds niet weten wat er allemaal over haar is gecommuniceerd.

Bij de gemeente dient moeder een klacht in over de hulpverlener van het sociaal team. Zij is door deze persoon niet goed bijgestaan. Het gevolg hiervan is dat zij nu helemaal geen ondersteuning meer krijgt. In aanwezigheid van de SP-hulpdienst voert zij een gesprek met het sociaal team waarin zij vraagt waarom zij niet meer wordt geholpen. Zij krijgt te horen dat haar klacht over de medewerker van het sociaal team wordt beschouwd als een 'motie van wantrouwen' en dat ze daarom niet meer wordt geholpen. De SP-hulpdienst kan niets anders dan concluderen dat de gemeente zich onttrekt aan haar zorgplicht. Een burger die hulp nodig heeft, wordt keihard in de steek gelaten.

De moeder is strijdbaar en doet haar uiterste best om via juridische procedures haar kinderen terug te krijgen. Onwaarheden in haar dossier kan zij eenvoudig weerleggen. Maar dan is het moeilijk om rechters te overtuigen van haar gelijk, want zij is immers 'maar' een moeder die de beweringen van officiële hulpverleners weerlegt. Zie de rechters dan maar eens te overtuigen!

Deze casus is een van de schrijnende voorbeelden van falende jeugdzorg en onterechte uithuisplaatsing van kinderen. Een zaak met alleen maar verliezers: de moeder en haar kinderen. Deze casus staat niet op zichzelf en daarom heeft moeder ook verschillende Tweede Kamerfracties op de hoogte gebracht. Ondertussen blijft moeder vechten voor haar kinderen en geeft zij niet op.

Geen tweede kans bij huisuitzetting

Op papier staat het er prachtig: de gemeenten Amstelveen en Aalsmeer, woningcorporatie Eigen Haard en de afdeling Discus van HVO-Querido werken sinds 2016 samen om overlast tussen huurders te voorkomen en onderlinge conflicten direct de kop in te drukken. Bij een ontruiming of uithuisplaatsing hebben de bewoners het recht op een zogeheten tweedekanswoning, vaak in combinatie met maatschappelijke begeleiding. Helaas is de praktijk weerbarstiger.

Een alleenstaande, zestigjarige weduwe uit Aalsmeer kan daarover meepraten. De vrouw woont samen met haar zeventienjarige zoon in een huurwoning van Eigen

Haard. Er ontstaat in de loop van 2020 een conflict met enkele burens: de vrouw wil haar heg niet snoeien tegen inkijk van omwonenden.

In plaats dat Eigen Haard probeert om het conflict op te lossen, bijvoorbeeld via Beterburen (buurtbemiddeling), zet de woningcorporatie begin augustus de vrouw met huisraad en al op straat. Haar zoon gaat noodgedwongen naar een opvangtehuis.

Als de gemeente Aalsmeer en Eigen Haard verzuimen haar goede begeleiding en voorlichting te geven, bijvoorbeeld over de mogelijkheden van een tweedekanswoning, beginnen de problemen zich op te stapelen. Noch van Eigen Haard, noch van de afdelingen Urgente Woonzaken en het Sociaal Team van de gemeente Amstelveen/Aalsmeer krijgt zij ook maar enige hulp. De vrouw moet noodgedwongen overnachten in haar auto. Deze situatie is natuurlijk onhoudbaar en na enige tijd besluit zij om dan maar een hotelkamer te huren in Uithoorn. Een dure grap aangezien de vrouw moet leven van een arbeidsongeschiktheidsuitkering – zij is volledig arbeidsongeschikt – en haar weduwenpensioen.

Eind 2020 dient de vrouw een urgentieverzoek in bij de afdeling Urgente Woonzaken van gemeente Amstelveen. Pas na tien weken krijgt zij bericht van haar contactpersoon met het verzoek om ...de ontbrekende documenten op te sturen. De vrouw valt bijna van haar stoel van verbazing, want ze heeft alle noodzakelijke papieren persoonlijk afgegeven aan de balie van het gemeentehuis. Ook heeft zij de betrokken ambtenaar als extra garantie het ontvangstbewijs gestuurd. In plaats van zijn excuses aan te bieden en de aanvraag alsnog snel in orde te maken, stelt de man zich zeer star op: pas als hij alle stukken heeft ontvangen, kan hij haar aanvraag in behandeling nemen!

Ook over het Sociaal Team van de gemeente Amstelveen dient de vrouw een klacht in. Deze afdeling eist inzage in al haar bankafschriften, iets dat de vrouw bijzonder vreemd vindt aangezien zij geen bijstandsuitkering ontvangt. Zij ervaart dit verzoek als schending van haar privacy.

In februari besluit de vrouw dat het genoeg is geweest en neemt zij contact op met de SP Hulpdienst. Zij is zeer ontstemd over de handelwijze van zowel de gemeenten Aalsmeer en Amstelveen als van Eigen Haard. "Als ik goede informatie en begeleiding had gehad, was ik niet alles kwijt geraakt," schrijft zij bitter. De SP Hulpdienst trekt direct aan de bel bij Eigen Haard waarom de vrouw geen nieuwe woning aangeboden heeft gekregen, samen met maatschappelijke ondersteuning. Een duidelijk antwoord blijft uit en een oplossing is helaas nog steeds niet gevonden.

Hoofdstuk 3

Macht en tegenmacht

De kranten hebben er het afgelopen jaar mee vol gestaan. In Nederland is de discussie losgebarsten over macht en tegenmacht. Aan dat laatste ontbreekt het nogal eens. Machthebbers in het landelijk bestuur zijn Rutte en zijn neo-liberale vrienden binnen de regering. Oppositiepartijen zouden hier de zogenaamde tegenmacht moeten zijn, maar daaraan ontbreekt het maar al te vaak.

Dat kwam pijnlijk naar voren bij de toeslagenaffaire. Pieter Omtzigt is er letterlijk ziek van geworden. Er is meer energie gestoken in pogingen om hem en andere kritische Kamerleden monddood te maken dan in onderzoek naar wat er nu precies is gebeurd bij de Belastingdienst met mensen die opeens duizenden euro's moesten terugbetalen aan reeds uitgekeerde Kinderopvangtoeslag.

Wat er in Den Haag gebeurt zien we ook in de gemeente Amstelveen gebeuren. Binnen de gemeenteraad mogen de SP en andere oppositiepartijen zo nu en dan wel een kritische kanttekening maken, maar ze moeten vooral niet rekenen op steun van de collegepartijen. Belangrijk voor het college is om heel veel positieve berichten de wereld in te sturen en dan nog het liefst met mooie foto's van de burgemeester of de wethouders samen met burgers die om wat voor reden dan ook worden vereerd met een bezoek.

De SP heeft een hulpdienst die zeer actief is. Burgers uit Amstelveen en andere Amstelland gemeenten weten deze hulpdienst goed te vinden. De werkzaamheden lopen uiteen, maar hebben meestal betrekking op mensen die moeilijk communiceren met hun contactpersonen bij de gemeente, woningcorporatie of hulpverlenende instantie. In het kort komt het erop neer dat er sprake is van een systeemwereld die mijlener afstaat van de leefwereld van mensen. Vrijwilligers gaan daarom mee naar moeilijke gesprekken en worden gemachtigd om namens hen brieven te mailen. De Nederlandse taal is nu eenmaal vaak een lastige drempel om te nemen. Zelfs voor mensen die hier geboren en getogen zijn.

In de afgelopen jaren heeft de hulpdienst al tientallen cliënten bijgestaan. Ze moeten vaak moeilijke gesprekken voeren op het raadhuis met klantmanagers en werkmakelaars. Het is daarbij toegestaan om iemand mee te nemen om bijvoorbeeld te tolken of om anderszins ondersteuning te bieden. Medewerkers van de dienst Werk en Inkomen en het Werkplein ervaren het als lastig als hun cliënten worden vergezeld door een ondersteuner van de hulpdienst. Cliënten worden onder druk gezet om gesprekken alleen te voeren. In dit Zwartboek is een casus opgenomen die goed illustreert hoe er tegen ondersteuners wordt aangekeken.

Veelvoorkomende misstanden die door de hulpdienst worden gesignaleerd worden politiek, omdat daar dan mondelinge of schriftelijke vragen over worden gesteld. De SP poogt al jaren op deze wijze een verandering in gang te brengen. Maar het is duidelijk dat er eerst een cultuuromslag moet komen. Wat betreft de vele verantwoordelijkheden van de gemeente binnen het sociaal domein heeft het bestuur

altijd gezegd open te staan voor verbeteringen. Maar misstanden die de SP aan de orde stelt worden óf ontkend óf naar het rijk der fabelen verwezen. In het gunstigste geval worden ze afgedaan onder het mom dat overal wel eens een foutje gemaakt wordt. Maar het is en blijft een oneerlijke verhouding tussen mensen met macht en mensen die aangewezen zijn op hulp van diezelfde 'machthebbers'. Macht versus machteloosheid.

Een kind kan de was niet doen!

Klacht bij Kinderombudsman: een minderjarige dochter gebruikt als tolk

In het contact tussen de gemeente en statushouders is goede communicatie essentieel. Zeker als deze nieuwkomers de Nederlandse taal niet of onvoldoende beheersen moet er altijd een beëdigde tolk aanwezig zijn.

Helaas gaat dat fout bij een statushouder uit Syrië. De man is vijf jaar geleden zijn geboorteland ontvlucht en woont nu in Amstelveen. In het kader van de gezinshereniging woont de Syriër sinds drie jaar weer samen met zijn vrouw en hun vier kinderen. Het gezin heeft een huurflat van 66 vierkante meter.

Sinds 2019 heeft het gezin ook de zorg voor de broer van de man. Deze broer is verstandelijk gehandicapt, kan niet praten en is afhankelijk van een elektrische rolstoel. De familie heeft de man na aankomst in Nederland opgehaald uit het AZC. De broer verblijft overdag deels bij het gezin, deels bij zijn moeder in een seniorenappartement. Maar hij eet en overnacht bij de broer, in afwachting van een aangepaste woning. Geen ideale situatie aangezien twee kinderen nu bij de ouders moeten slapen. Daarnaast heeft de woning geen geschikte stroomaansluiting voor de elektrische rolstoel die overigens ook verkeerd is aangemeten.

Omdat de broer zich eenmaal per week moet melden bij het AZC, waar hij dan ook overnacht, kan men hem niet inschrijven op hun woonadres. En daarom krijgt deze broer ook geen bijstandsuitkering. Terwijl de gemeente Amstelveen wist dat deze gehandicapte man in 2019 naar Amstelveen zou komen, heeft men hem pas in februari 2021 aangemeld voor een aangepaste woning, waar hij samen met zijn moeder kan wonen. Dit blijkt uit gegevens van Eigen Haard. Zijn moeder heeft ook in Syrië altijd gezorgd voor haar gehandicapte zoon.

De Syriër werkt sinds zijn komst naar Amstelveen als afwasser in een hotel. Door COVID-19 raakt hij in december 2020 zijn baan kwijt. Ander werk vinden is in deze situatie heel lastig, zeker voor iemand die analfabeet is en de Nederlandse taal niet of nauwelijks spreekt. Hij krijgt een bescheiden WW-uitkering die echter ver beneden het bijstandsniveau ligt. Ondanks diverse pogingen om aanvullende bijstand aan te vragen moet het gezin, inclusief de inwonende broer, sinds januari 2021 leven van 800 euro per maand. Een nijpende situatie omdat de schulden oplopen. Alleen door geld te lenen van vrienden en familieleden kan men de huur en basisbehoeften betalen.

De man vraagt een aanvullende bijstandsuitkering aan bij de gemeente Amstelveen maar dit wordt telkens geweigerd. Men ontvangt voor de broer slechts een eenmalig voorschot van 400 euro. Dit is volstrekt ontoereikend om alle vaste lasten en kosten van levensonderhoud te betalen. De schulden stapelden zich op, net als de stress in het gezin.

Tallose malen probeert men een digitale link te krijgen voor het aanvragen van een aanvullende bijstandsuitkering. Maar dat lukt maar niet, ook niet als men inmiddels de SP Hulpdienst heeft ingeschakeld. Integendeel, nadat de man in januari reeds alle gegevens over de gezinssamenstelling en de financiële situatie heeft doorgegeven,

wil een klantmanager begin april deze informatie opnieuw ontvangen. Anders wil zij geen aanvraag doen voor aanvullende bijstand. De SP Hulpdienst geeft aan dat deze informatie reeds aanwezig moet zijn bij de gemeente en dat men via een digitale link (wederom) alle informatie kan insturen. Maar de klantmanager wil de Syriër persoonlijk spreken. De medewerker van de Hulpdienst geeft duidelijk aan dat er een beëdigde Nederlands-Arabisch tolk bij het gesprek aanwezig moet zijn. De Hulpdienst regelt een tolk en maakt een afspraak met de klantmanager maar deze wil daar niet op wachten. Een half uur eerder dan de afgesproken tijd onderwerpt zij de twaalfjarige dochter aan een waar kruisverhoor over zaken als de huur en de banktegoeden. Vragen die men niet aan een minderjarig kind hoort te stellen.

Als een medewerker de klantmanager hiermee confronteert, ontkent deze doodleuk dat zij met het meisje daarover heeft gesproken. Maar als dat zo zou zijn, het volgens de klantmanager heel gebruikelijk is om kinderen in te schakelen als de ouders geen Nederlands spreken. Een pertinente leugen, de aanwezigheid van een tolk is wettelijk verplicht.

Ondertussen lukt het noch de familie noch de SP Hulpdienst een werkende digitale link te ontvangen. Dan is er weer een technische storing, dan werkt de link weer eens niet. Uiteindelijk geeft de klantmanager aan dat de link per post zal worden verstuurd maar ook dit gebeurt niet.

Het wachten zat besluit SP Hulpdienst, gemachtigd door het gezin, een klacht in te dienen bij de kindombudsman van Metropool Amsterdam. Dit omdat de gemeente Amstelveen ten onrechte een minderjarig kind heeft ingezet in de communicatie. Als deze klacht terechtkomt bij de klachtencoördinator van gemeente Amstelveen, wil zij eerst intern onderzoek naar de gang van zaken en vervolgens op het gemeentehuis een gesprek organiseren met de teamleider van de klantmanager, de Syriër en de SP Hulpdienst. Het lijkt verdacht veel op het tijdrekken en het afschuiven van verantwoordelijkheden. Daarom wil de SP Hulpdienst de zaak liever vertrouwelijk bespreken met de klachtencoördinator.

Inmiddels heeft de SP Hulpdienst de gehandicapte man helpen inschrijven op het woonadres van zijn moeder. Beiden zijn nu in afwachting van een aangepaste woning voor een elektrische rolstoel. Een blunder van de gemeente Amstelveen heeft echter voor vertraging gezorgd. Navraag bij Eigen haard leert namelijk dat de gemeente is vergeten een aangepaste woning aan te vragen voor twee personen...

Begin mei had de gehandicapte broer nog altijd geen bijstandsuitkering ontvangen. Volgens de klantmanager van de gemeente, de vijfde inmiddels, ontbreken er nog steeds documenten. Maar de SP Hulpdienst weet zeker dat deze papieren al zijn aangeleverd. Het zoveelste voorbeeld van zoekgeraakte documenten waarvoor niet de verantwoordelijke ambtenaren maar de burgers opdraaien!

Een 'idiotie' registratie

We hebben het vroeger op het schoolplein, of later op een feestje of receptie allemaal wel eens meegemaakt. Sta je net lekker te roddelen over een leraar of een andere gast, blijkt het 'slachtoffer' pal achter je te staan! Een rood hoofd, excuses stamelen en weer door!

Een veel mildere variant speelt zich af in december 2020 tijdens een telefoongesprek tussen de SP Hulpdienst en een ambtenaar van de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente Aalsmeer. Gespreksonderwerp is de moeizame aanvraagprocedure van een bijstandsuitkering voor een statushouder. Het is 24 december en als er niets gebeurt zal de man zonder geld de feestdagen moeten doorbrengen. Via de afdeling Werk en Inkomen werken de gemeenten Amstelveen en Aalsmeer nauw samen. De betrokken medewerker is een bekende bij de hulpdienst, want hij werkt ook voor de gemeente Amstelveen.

Dat de medewerker van SP Hulpdienst erbij betrokken is, komt doordat haar cliënt er na maanden nog altijd niet in geslaagd is de bijstandsuitkering aan te vragen met zijn DigiD. Iets dat trouwens vaker voorkomt zoals elders te lezen valt in dit Zwartboek,

Het telefoongesprek verloopt niet soepeltjes. De vrouw van de SP Hulpdienst geeft aan dat geen enkele aanmelding is gelukt en vraagt om een werkbare oplossing. De kwestie moet met spoed worden opgelost, op zijn minst door de man een voorschot te geven, zodat hij de feestdagen door kan komen. Want de man en zijn gezin verkeren in grote financiële problemen door alle vertraging.

De betrokken klantmanager zegt te moeten overleggen met collega's en zet haar in de wacht. De vrouw krijgt terwijl zij 'in de wacht' staat telefoon van haar echtgenoot. Hierin laat ze zich enigszins kritisch uit over haar gesprekspartner in Aalsmeer.

Wat ze echter niet weet is dat ze op de speaker staat en dat er drie medewerkers van Werk en Inkomen het gesprek met haar partner afluisteren. Haar contactpersoon reageert verbolgen en neemt de zaak hoog op. Hij doet een melding bij de gemeentesecretaris die haar laat opnemen in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR). Dit is een onderdeel van het veiligheidsprotocol dat de gemeente Amstelveen in 2017 heeft ingevoerd. Dit protocol is bedoeld om het college van B en W, raadsleden en alle ambtenaren en (freelance)medewerkers van de gemeente te beschermen tegen scheldpartijen, bedreigingen en fysiek geweld.

Daarvan is hier geen sprake. De SP-medewerker is in haar gesprekken met medewerkers van de gemeente altijd correct. Haar verbazing is dan ook groot als ze enkele dagen na het telefoongesprek een schriftelijke waarschuwing van de gemeentesecretaris ontvangt. Hij geeft aan dat alle medewerkers van de gemeente Amstelveen met respect moeten worden behandeld (hoewel het formeel gaat om een ambtenaar van de gemeente Aalsmeer) en dat er woorden zijn geuit die niet worden getolereerd. De gemeentesecretaris geeft verder aan dat zij staat geregistreerd in het Gemeentelijk Incidenten Register, kortweg GIR. Bij herhaling volgt een (tijdelijk) raadhuisverbod.

Een buitengewoon vreemde beslissing. Er is slechts sprake van een terloopse opmerking in een privégesprek. Daarnaast heeft de vrouw de vermeende beledigingen niet in de geschetste context gebruikt. Bovendien staat in het eigen veiligheidsprotocol van de gemeente uit 2017 (pagina 8) dat eenmalige verbale agressie via een brief, telefoongesprek, e-mail of sociale media niet wordt opgenomen.

De vrouw pakt direct haar laptop en schrijft een e-mail aan de gemeentesecretaris. Hierin geeft zij aan dat zij de bewuste woorden niet heeft gebruikt in de geschetste context en eist intrekking van de melding in het agressieregister. Ook de fractievoorzitter en de afdelingsvoorzitter van de SP doen in januari een schriftelijk verzoek aan de gemeentesecretaris de melding te verwijderen. Maar deze wijkt geen duimbreed: de melding blijft erin staan.

Blijkbaar wil de gemeente Amstelveen zich formeel en principieel opstellen. Maar dat kan de SP Amstelveen ook! Men besluit een klacht in te dienen bij de regionale ombudsman en alvast contact op te nemen met een advocaat. Je weet maar nooit waar het goed voor is!

Begin juli is er een rapport met bevindingen van de Ombudsman Metropoolregio Amsterdam gestuurd aan het college van B en W. De Ombudsman heeft de gehele situatie geanalyseerd en eveneens geconstateerd dat de registratie in het GIR-register onterecht is. Ook zij verzoekt de registratie ongedaan te maken. Maar de gemeente Amstelveen houdt zijn poot stijf. De melding blijft gehandhaafd. Wel is men bereid om een gesprek aan te gaan met de vrouw en de Ombudsman. Met als voorwaarde dat de vrouw alleen komt.

Het gesprek zal er komen, maar de vrouw gaat niet alleen. Als zij als iedere andere burger wordt beschouwd, zoals telkens wordt beweerd, dan heeft zij het recht op ondersteuning. Zij zal dan ook samen met de voorzitter van de afdeling het gesprek aangaan.

Klachtenafhandeling

Sinds enkele jaren is de klachtenafhandeling in handen van de gemeentelijke klachtencoördinatoren. Zij zijn degenen die, zoals ooit de bedoeling was, de klachten op onafhankelijke wijze afhandelen. Maar in de afgelopen jaren is gebleken dat ook deze ambtenaren vooral bij klachten over bejegening door medewerkers van bijvoorbeeld de afdeling Werk en Inkomen allerminst onafhankelijk zijn.

Het is een hele stap om een klacht in te dienen tegen iemand van de gemeente. Veel mensen durven dat niet. Maar als ze die stap dan tóch zetten volgen er acties van de afdeling klachten die zeer ongebruikelijk zijn in de wereld van de klachtenafhandeling.

Als eerste wordt de klager gebeld. In een telefoongesprek wordt allereerst gepoogd de klager op zijn besluit te laten terugkomen. Als dat niet het geval is, dan wordt de klager uitgenodigd voor een gesprek op het raadhuis met de klachtencoördinator. Wat de klager dan niet weet is dat hij niet in een vertrouwelijk gesprek de reden waarom de klacht is ingediend kan toelichten. Integendeel: de klager ziet zich op het raadhuis geconfronteerd met degene waarover de klacht gaat en/of diens leidinggevende.

Het gesprek dat dan volgt belicht dan vooral de kant van de gemeentelijke medewerkers. De klager zit alleen tegenover een overmacht aan gemeentemedewerkers en voelt zich geïntimideerd. Hier had hij niet op gerekend! De klacht wordt vervolgens ongegrond verklaard en de klager druipt af.

De SP-Hulpdienst licht de cliënten in over deze werkwijze, zodat klagers die telefonisch worden benaderd voor een gesprek al meteen aan kunnen geven dat zij het gesprek in vertrouwen willen voeren met alleen de klachtenafhandelaar. Daar wordt niet altijd positief op gereageerd. Ook als de klager aangeeft te willen komen met een ondersteuner wordt daar moeilijk over gedaan.

Inmiddels zijn een aantal zaken duidelijk geworden. Klachtencoördinatoren doen geen onafhankelijk onderzoek. Het verhaal van de gemeentelijke medewerker waar de klacht over gaat, ook al wordt daarin een loopje met de werkelijkheid genomen, wordt altijd als doorslaggevend beschouwd. De ambtenaar wordt dus in het gelijk gesteld en de klager niet. Zelfs niet als deze met een geluidsopname van de gebeurtenissen kan aantonen dat het toch écht anders is gelopen. De klachtencoördinator weigert in dat geval om naar de opname te luisteren. En luistert liever naar de verdraaide voorstelling van zaken dan naar een onweerlegbare weergave van de gebeurtenissen.

Een schokkende constatering, die zich het beste laat illustreren aan de hand van onderstaand voorbeeld, dat wellicht bekend voorkomt.

Cliëntondersteuners zijn hier niet welkom

In dit Zwartboek staat een verhaal opgetekend van een cliënt van het Werkplein die op zijn zachtst gezegd niet wordt geholpen om haar kansen op de arbeidsmarkt te vergroten. Deze vrouw krijgt ondersteuning van iemand die zij goed kent. We kunnen haar het beste zien als een vriendin van cliënt. Hier volgt nogmaals het verhaal gezien vanuit het perspectief van de ondersteuner.

In oktober 2020 gaat de vrouw met cliënt mee naar een afspraak met de werkmakelaar van het Werkplein. Het gesprek dat heeft plaatsgehad is opgenomen, uitgeschreven en hieronder te lezen:

Cliënt: Goedemorgen.

Ondersteuner: Goedemorgen.

Werkmakelaar: Wie ben je, als ik vragen mag.

Ondersteuner:, vriendin van haar.

Werkmakelaar: Oké, ik wil het gesprek graag met mevrouw alleen voeren. Het is niet de bedoeling dat--

Cliënt: Nee, maar zij is mijn ondersteuner van vluchtelingwerk. Dus ik wil graag met haar in het--

Werkmakelaar: Maar ik wil graag met u.

Ondersteuner: Ja maar ze wil graag ondersteuning dus heeft ze recht om te vragen.

Werkmakelaar: Oké dan gaan we dit gesprek niet voeren nu.

Cliënt: Oké.

Werkmakelaar: Ik zou je klantmanager laten weten dat dit het geval is. En dan nemen zij contact met jou hoe dit voor jou verder gaat lopen.

Ondersteuner: Dus jij weigert eigenlijk het gesprek met haar te voeren?

Werkmakelaar: Ik wil heel graag met mevrouw voeren, maar ik--

Ondersteuner: Maar dat wil ze ook.

Werkmakelaar: Ik ga niet in discussie met u mevrouw.

Cliënt: Maar het is mijn recht, om iemand die van mij ondersteunt.

Ondersteuner: Wat is de reden waarom u weigert?

Werkmakelaar: Omdat ik mevrouw een op een wil spreken.

Ondersteuner: Maar ze wil ondersteuning.

Werkmakelaar: Dat kan ik haar bieden. Dat is mijn taak haar dan te bieden.

Ondersteuner: Hoe?

Werkmakelaar: Ik ga niet in discussie met u mevrouw nogmaals. Dus of we gaan nu het gesprek met z'n tweeën voeren zoals de vorige keer of we gaan dit gesprek niet voeren.

Ondersteuner: Maar ze wil ondersteuning vandaar dat ik met haar meekom.

Werkmakelaar: Ik ga die de discussie niet met u voeren mevrouw.

Ondersteuner: Maar het is geen discussie, ik stel de vraag. Waarom wilt u niet--

Werkmakelaar: Omdat ik met mevrouw een op een gesprek wil voeren.

Ondersteuner: Maar ze vindt het fijn en prettig dat ik met haar mee ben.

Werkmakelaar: Oké, maar ik geef aan dat ik met mevrouw graag een op een het gesprek wil voeren. Ik denk dat dat beter is voor ons allebei.

Cliënt: Maar dit is niet beter voor mij. Dit is beter voor u.

Ondersteuner: U kunt toch niet alleen beslissingen maken?

Werkmakelaar: Mevrouw, nogmaals, ik ga niet met u in discussie.

Ondersteuner: Oké nou dan geef ik het wel door.

Werkmakelaar: Mevrouw ik wil ook met u graag het gesprek voortzetten zoals de vorige keer. Als u dat niet wil is dat uw keus.

Ondersteuner: Nee nee nee. U weigert haar gesprek met u. U eindigt eenzijdig.

Werkmakelaar: Mevrouw ik wil u graag de deur wijzen, want ik ga niet met u op deze manier in gesprek.

Ondersteuner: Dan gaan we. Als u weigert, dan gaan we dan weg.

Werkmakelaar: Dat is aan u mevrouw.

Ondersteuner: U weigert het gesprek.

Werkmakelaar: Als uw mening dat is, is dat heel prima.

Ondersteuner: Dat is geen mijn mening. U weigert toch om een.....

Werkmakelaar: Oké.

Ondersteuner: Ze wil een gesprek met u.

Werkmakelaar: Dus mevrouw, u wilt het gesprek niet voeren?

Cliënt: Ik wil het gesprek met ondersteuning.

Werkmakelaar: Oké dat gaat 'm niet worden

Cliënt: Oké, is goed

Werkmakelaar: Oké

Ondersteuner: Oké

De cliënt is niet te spreken over de weigering van de werkmakelaar om een gesprek met haar te voeren in aanwezigheid van haar ondersteuner. De reden dat zij ondersteuning wil is omdat zij al eerder moeizame gesprekken met de betrokken medewerker heeft gehad. Zij dient daarom een klacht in bij de gemeente.

Haar klacht wordt niet serieus behandeld. Wat de klachtencoördinator wel doet is informeren bij de betrokken werkmakelaar naar bovenstaand voorval. Deze vertelt aan de klachtencoördinator dat zijn cliënt in gezelschap was van een persoon die erg brutaal, agressief en intimiderend is geweest. En dat hij daarom niet het gesprek met haar erbij wilde voeren. De schriftelijke reactie aan de klager luidt: "Door het gedrag van mevrouw(naam ondersteuner) is er een onwerkbaar sfeer geslopen in het gesprek van 7 oktober 2020. Ik kan niet concluderen dat er verwijtbare feiten zijn die de heer(werkmakelaar) aangerekend kunnen worden". Hiermee is voor de klachtencoördinator de kous af.

De klachtencoördinator gaat dus nauwelijks in op de klacht van cliënt. Wel verdraait hij de feiten zodanig dat als zij problemen ervaart met de dienstverlening op het Werkplein die te wijten zijn aan haar ondersteuner. Die heeft zich agressief gedragen tijdens een gesprek met de medewerker. De vrouw snapt hier helemaal niets van. Haar is helemaal niet gevraagd naar de gebeurtenissen op het Werkplein. Een gesprek heeft niet eens plaatsgevonden, omdat de ondersteuner geweigerd werd!

Ze bespreekt dit met haar vriendin en die weet niet wat ze leest. Ze wordt aangewezen als veroorzaker van problemen van een cliënt, terwijl ze alleen maar meekwam als ondersteuner. Ze neemt hier geen genoegen mee en dient eveneens een klacht in. Ze schrijft aan klachtencoördinator dat alles wat de werkmakelaar over haar beweert verzonnen is. Waarom heeft er geen onderzoek plaatsgehad? Waarom neemt hij klakkeloos een verzonnen verhaal van een werkmakelaar over?

Er ontstaat een onaangename mailwisseling tussen de cliëntondersteuner en de klachtencoördinator. Deze laatste weigert in te gaan op de vraag waarom hij de klacht van een burger niet serieus onderzoekt en alleen maar een medewerker napraat. Iemand die een totaal verkeerde voorstelling van zaken geeft. Waarom wordt deze medewerker niet gewezen op het recht van cliënten om samen met een ondersteuner op het raadshuis gesprekken te voeren?

Zij besluit om haar klacht bij de Ombudsman neer te leggen. Zo hoort een gemeente niet met haar burgers om te gaan. De Ombudsman leest de gehele mailwisseling tussen de cliëntondersteuner en de klachtencoördinator. De manier waarop de klachtenafhandeling heeft plaatsgevonden riep niet alleen vragen op over de procedure maar ook over de conclusies en persoonlijke toon die in de mails van beide partijen doorklonk.

Uit een eerste reactie van de kant van de gemeente wordt duidelijk dat de handelwijze van de klachtencoördinator wordt goedgekeurd en wordt de Ombudsman gewezen op 'problemen' die de gemeente ervaart met cliëntondersteuners. De transcriptie die is gemaakt van de geluidsopname van het gesprek wordt door de gemeente niet geaccepteerd als bewijsmateriaal. Wel zijn ze bereid om naar de geluidsopname te luisteren.

Het definitieve rapport van de Ombudsman wordt opgesteld zodra de gemeente heeft gereageerd op de concept-bevindingen. De cliëntondersteuner die in het beklagenbankje is gemanoeuvreed heeft al gereageerd. Zij ziet uit naar het rapport van de Ombudsman en weet nu al dat de gemeente daar niet blij mee zal zijn.

Conclusies en aanbevelingen

Ook in 2018 heeft de SP-afdeling Amstelveen een Zwartboek gepresenteerd met daaraan gekoppeld een 15-tal conclusies en aanbevelingen. De SP moet constateren dat hiermee nagenoeg niets is gebeurd in de afgelopen jaren. Veel van de aanbevelingen uit 2018 kunnen derhalve ook nu weer worden opgenomen.

De vraag is dan ook: Hoe serieus heeft het college er werk van gemaakt om de dienstverlening aan mensen die aangewezen zijn op de gemeente te verbeteren? Op basis van de casussen uit dit Zwartboek kunnen wij concluderen dat het nog steeds droevig gesteld is met de bejegening van mensen die aankloppen bij de gemeente.

Dit is de reden dat wij veel van de aanbevelingen uit het Zwartboek 2.0 hier nogmaals opnemen.

- 1) Het college doet er goed aan om in plaats van te ontkennen dat er zaken mis gaan in de dienstverlening een onderzoek te gaan doen naar de dienstverlening op het raadhuis. Als beleid op papier er goed uitziet wil dat nog niet zeggen dat dit in de praktijk ook goed uitpakt. De beleidsregels en werkinstructies worden niet door alle medewerkers op dezelfde wijze geïnterpreteerd. Ook zijn er veel ongeschreven regels die niet transparant zijn. Zo worden cliënten met wantrouwen tegemoet getreden. Een goede relatie tussen gemeente en burgers kan nooit worden gerealiseerd op basis van wantrouwen. Er is dringend een cultuuromslag nodig.
- 2) Communicatie met mensen die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen moet sterk verbeteren. Inzicht in interculturele communicatie is hierbij van essentieel belang. Een anderstalige in rap Nederlands te woord staan en daarna vragen of het begrepen is zal altijd een bevestigend antwoord krijgen. Ook al heeft de gesprekspartner er juist helemaal niets van begrepen. Dus bijscholing van medewerkers op het gebied van interculturele communicatie is niet alleen belangrijk in theorie, maar moet ook in de praktijk worden gebracht. Het college moet alert reageren op tekenen van racisme en discriminatie en deze zo nodig de kop indrukken.
- 3) Beëdigde tolken inschakelen is een voorwaarde om misverstanden te voorkomen in de communicatie. Dit is een taak van de gemeente en kan niet bij de cliënt worden neergelegd. Er kan niet van een cliënt worden verlangd dat deze zelf zorg draagt voor een tolk, ook al zijn er wellicht vrienden of familieleden die bereid zijn om te helpen. Een belangrijk gesprek, waarin afspraken helder moeten overkomen verdient een officiële tolk. Kinderen mogen nooit worden misbruikt om voor hun ouders te vertalen. Hier moet scherp op worden toegezien en zo nodig worden ingegrepen.

- 4) Het Werkplein AA zal anders moeten opereren ten aanzien van de werkgevers waar zij hun cliënten naar verwijzen. Hierbij moet het belang van de cliënt centraal staan en niet dat van de werkgever. Zo zal er moeten worden gecheckt of bedrijven zich houden aan het wettelijk minimum loon en of de arbeidsvoorwaarden goed geregeld zijn.
- 5) Sollicitatie - c.q. kennismakingsgesprekken op het Werkplein of bij de werkgever worden gevoerd samen met de werkmakelaar die er attent op is dat de werkgever aan de beoogde medewerker een contract voorlegt dat voldoet aan de voorwaarden van goed werkgeverschap. Wurgcontracten met boeteclausules worden niet geaccepteerd.
- 6) Cliënten worden niet langer gratis tewerkgesteld op basis van schimmige constructies, waarbij medewerkers op de stoel van artsen gaan zitten en hun cliënten labelen als arbeidsgehandicapte. Om iemands loonwaarde te bepalen worden gespecialiseerde instanties ingeschakeld zoals de AM-groep.
- 7) Cliënten die een traject moeten doorlopen om te kunnen vaststellen of er sprake is van een arbeidsbeperking krijgen dit vooraf te horen. Eventueel met behulp van een tolk wordt uitgelegd wat het traject inhoudt, hoe lang het duurt en wat er van cliënt wordt verwacht.
- 8) Cliënten die zich melden met hun in een ander land behaalde diploma's worden serieus genomen. Indien nodig worden hun diploma's vertaald en gewaardeerd. Tevens wordt er gekeken naar de kennis en vaardigheden van de cliënt, wordt er pro-actief gewezen op de mogelijkheid van bij- of omscholing en eventueel werk dat aansluit bij de werkzoekende. Cliënten worden niet gedemotiveerd door ze bijvoorbeeld hun CV te laten downgraden.
- 9) Proefplaatsingen worden alleen ingezet als deze kunnen leiden tot een arbeidsovereenkomst met de cliënt. Ze worden zeker niet gestapeld. Ervaring opdoen in het beoogde werk zal het hoofddoel moeten zijn. Wie werkritme moet opdoen en moet leren omgaan met gezagsverhoudingen doet dit door het verrichten van vrijwilligerswerk.
- 10) De klachtenafhandeling is niet onafhankelijk en zal dit nooit worden zolang gemeenteambtenaren deze taak uitoefenen. Ook de casussen uit dit Zwartboek tonen dit weer aan. Het is daarom wenselijk om klachten die over bejegening door medewerkers van de gemeente gaan door een onafhankelijke klachtencoördinator van buiten te laten afhandelen. Een of meerdere personen waar de klager in vertrouwen zijn verhaal kan toelichten en die een onafhankelijk onderzoek instelt naar gebeurtenissen waar de klacht over gaat.

- 11) Mensen die een bijstandsuitkering aanvragen moeten gelijk bij hun eerste contact met de gemeente een folder krijgen met daarin alle minimaregelingen waarvan zij gebruik van kunnen maken. Aan de medewerker overlaten óf en zo ja welke informatie hierover wordt verstrekt werkt willekeur in de hand.
- 12) Mensen die ter ondersteuning cliënten vergezellen naar het raadhuis om ze bij te staan bij een gesprek met een medewerker mogen nooit geweigerd worden. Het is aan de cliënt zelf om te kiezen welke ondersteuner hij meeneemt naar het gesprek.

SP, augustus 2021