

Ervaringen klachtensprekuren Vereniging PEL met 'sociale dienstverlening' gemeente Leeuwarden in verband met de Expertmeeting 'sociale dienstverlening' op 10 februari 2021.

De indeling volgt de agendapunten zoals vermeld op de agenda van de expertmeeting:

1. Privacy en informatie:

Bij de bijlagen staan hier twee brieven van PEL. De brief van PEL aan SZW gaat over de brief *"Heronderzoek naar uw recht op uitkering"* (zie de bijlage) Sociale Zaken is in 2020 begonnen met dit heronderzoek voor zover ons bekend onder alle klanten van Sociale Zaken. Het gaat om een standaard brief. Het probleem zat in de tekst: ***"Het volgende moet op de bankafschriften staan: De transacties op de rekening (met omschrijving en bedragen)."***

Dat laatste is echter helemaal niet verplicht, tenzij er een ernstige verdenking bestaat van bijstandsfraude. Een klant van klachtensprekuren maakt de uitgaven op de gevraagde dagafschriften onleesbaar, maar Sociale Zaken neemt daar geen genoegen mee: de uitgaven moesten ook leesbaar zijn. Kennelijk is de onleesbaarheid van de uitgaven heel verdacht, want betrokkene wordt opgeroepen voor "een gesprek bij Sociale Zaken wat 1,5 tot 2 uur kan duren". Wat het vermoeden deed rijzen dat het niet meer ging om een heronderzoek, maar om een fraudeonderzoek, waarover bij "het gesprek" schimmig werd gedaan totdat werd gevraagd om indien het zou gaan over strafbare feiten eerst wel even "de cautie" te geven. *(Indien de inlichtingenplicht overgaat in strafrecht hoeft men geen belastende verklaringen tegen zichzelf af te leggen. Tijdens het gesprek dient hier, indien dit aan de orde zou zijn, de cliënt op gewezen te worden.)*

Omdat cliënt van het recht gebruik had gemaakt de uitgaven onleesbaar te maken, was dat kennelijk verdacht en volgde de oproep voor een gesprek en was Sociale Zaken tevens gaan zoeken om iets te vinden wat zou kunnen duiden op bijv. samenwonings fraude. Hoera: er was iets gevonden: een "te hoog" waterverbruik de afgelopen jaren... Kennelijk moet je exact tussen de zoveel en zoveel kubieke meter water verbruiken, anders is dat "verdacht". Helaas voor Sociale Zaken was er sprake van een lastig te vinden lek in de waterleiding dat werd verholpen doordat de woningcorporatie een installateur inschakelde die vond wat de oorzaak was... Maar in feite moest je bewijzen dat het niet aan jou lag als cliënt. Als niet zelf actie was ondernomen naar de verhuurder toe, had er door het gestegen waterverbruik een verdenking van samenwonings fraude gelegen... *[De volgorde is niet andersom: Sociale Zaken controleert niet eerst standaard alle bijstandsgerechtigden op hun waterverbruik. Men ging "zoeken" omdat de uitgaven onleesbaar waren gemaakt.]*

Op 2/12/20 werd een medewerker van klachtensprekuren gebeld door een medewerker van Sociale Zaken over de brief van PEL van 25/11/2020: toegezegd werd dat de Heronderzoeks brief gewijzigd zou worden: er zou voortaan in komen te staan dat men de uitgaven op de gevraagde dagafschriften onleesbaar mocht maken.

Medio december werd ons door een andere klant van klachtensprekuren gemeld, dat de heronderzoeksbrief van Sociale Zaken nog steeds stelde dat de transacties op de rekening met omschrijving en bedragen zichtbaar moesten zijn... Met andere woorden: er was niets veranderd en ons was getracht iets mondeling wijs te maken.

VRAAG: kan Sociale Zaken thans aan de Raad een standaard heronderzoeksbrief tonen waarin bedoelde wijziging nu WEL is aangebracht? Want om het recht op bijstand vast te stellen is inzicht in de uitgaven niet nodig. Hoe en waaraan men zijn geld uitgeeft gaat Sociale Zaken niets aan.

Tijdens een gesprek met Sociale Zaken worden er vragen gesteld die helemaal niet nodig zijn om het recht op uitkering vast te stellen en de privacy schenden van de cliënt. Onderstaande vragen zijn rechtstreeks overgenomen van het gespreksverslag.

a. Aan u is net uitgelegd wat de inlichtingenplicht inhoudt. Is er op voorhand iets wat u wilt vertellen? M.a.w.: beken nu maar dat u gefraudeerd heeft?!

b. Kunt u rondkomen van uw uitkering?

c. Heeft u schulden?

B en c zijn nog redelijk normale vragen, wellicht kan verwezen worden naar een schuldhulp instelling.

d. Hoe ziet uw dagelijks leven er uit? Dagritme? Hobby's? Huisdieren?

Dit is niet relevant voor het vaststellen van het recht op uitkering. En waarom de vraag naar huisdieren? Om kort te sluiten met de gemeentelijke afdeling Belastingen? (vrijstelling hondenbelasting voor minima bestaat al jaren niet meer)

e. Hoe gaat het met uw gezondheid?

Dit is een vraag naar medische gegevens.

f. Doet u zelf uw huishouden? De was, de vaat?

Dit is in feite een vraag naar een (verzwegen) partner.

g. Heeft u veel contact met familie of buren? Heeft u een relatie?

Contact hebben met familie of buren is ook al relevant i.v.m. het recht op een uitkering? En de vraag naar een relatie is weer een doorzichtige poging om er achter te komen of betrokkene toch niet stiekem samenwoont.

Aan het einde van het gesprek werd gezegd dat betrokkene het verslag moest tekenen. Er werd een relatie gelegd met de uitbetaling van de bijstand. Niemand kan echter gedwongen worden iets te tekenen. Het leek even op chantage met geld: niet tekenen, geen uitkering... Het verslag is uiteindelijk mee naar huis genomen om nog eens rustig door te lezen. Voor zover bekend is niet getekend, maar werd de uitkering toch aan het eind van de maand betaald.

Reactie van betrokkene zelf op sommige vragen:

En m.b.t. die vraag over of je hulp krijgt met het huishouden (zo staat het in het verslag: 'Krijgt u hulp in uw huishouden. De was, de vaat?') Het doen van de afwas is iig een typisch klusje wat men ook weleens met z'n 2en doet), dat is ook gewoon vissen naar of je samenwoont dan wel een partner hebt (of op andere wijze c.q. met iemand anders zgn. een 'gezamenlijke huishouding' voert). Dat is denk ik een vraag die sowieso mensen met fysieke gezondheidsproblemen standaard voorgeschoteld krijgen, bovenop vissen wat (wat voor aard) de gezondheidsklachten zijn.*

*(*Dat is een vraag die ik iig ALTIJD krijg (je kan de klok erop zetten); misschien krijgen vnl. VROUWEN met fysieke gezondheidsproblemen dat standaard als vraag (=de vraag of je hulp krijgt in het huish.) voorgeschoteld en een MAN met fysieke gezondheidsproblemen NIET cq amper).*

Wellicht moet het volgende onder (gebrek aan) informatie worden ondergebracht?

Niets aan te doen: afwijzing aanvraag individuele inkomenstoelage, want je moet de afgelopen 3 jaar op bijstandsniveau hebben gezeten om in aanmerking te komen voor individuele inkomenstoelage. Maar je was het grootste deel van die periode gehuwd, dus dan wordt het gezamenlijk inkomen gezien als 1 inkomen. Hoeft nog niets aan de hand te zijn, als dat toen niet hoger was dan het bijstandsgezinsinkomen. Maar Sociale Zaken stelt van wel: in een bepaalde periode zou dat hoger zijn geweest dan bijstandsniveau. Reden: een bijbaantje: de krant bezorgen... Omdat Sociale Zaken 3 jaar achteruit kijkt in de tijd komt dat toenmalige gezamenlijke inkomen met de nu ex-partner ook weer om de hoek kijken. O.i. kan het echter niet zo zijn dat eerst i.v.m. dat bijbaantje aanvullende bijstand werd gegeven, maar bij de aanvraag individuele inkomenstoelage wordt gezegd: uw toenmalig gezamenlijk inkomen met uw ex-partner lag een tijdje boven bijstandsniveau want u had een bijbaantje... Extra kwaal bij verrekening van sommige bijverdiensten is, zoals bij de krant rondbrengen, dat die inkomsten BRUTO zijn waarbij men geacht wordt zelf belastingaangifte te doen. Ook daarover wordt door werkgever niet duidelijk gecommuniceerd, zodat het risico bestaat dat Sociale Zaken te weinig aanvult en tevens dat betrokkene later alsnog een belastingaanslag krijgt.

Aanbeveling: naast de hoofdlijnen van alle regelingen die Sociale Zaken kent zou men ook per regeling meer details moeten kunnen opzoeken, bijv. Hoofdlijnen (Samenvatting) en "Meer weten?" waarna men via die link op gedetailleerde uitleg komt. Wetsartikelen hoeven er niet in te staan. Er zijn heel veel manieren om daaraan vorm te geven, bijv. vraag en antwoord vorm. (Q & A) of lijstje "Veel gestelde vragen" die door de praktijk steeds wordt aangevuld enz.

2. Bejegening en communicatie

Voorbeeld: vrouw gaat scheiden van partner en krijgt zelf elders een woning. Er is echter een koopwoning waarvan beide ex-partners mede-eigenaar zijn. Vrouw krijgt bijstand, maar er wordt niet helder gecommuniceerd dat dit LEEN bijstand betreft. Dat de woning moest worden verkocht als de ex-partner haar niet uit kan kopen, was duidelijk, alleen als de ex-partner niets wil, wordt het advocatenwerk, zo ook in dit geval. Een maand of vier geleden zei haar bank: uw uitkering is niet binnengekomen. Betrokkene belt Sociale Zaken op en zegt: uw uitkering is geblokkeerd. Enige schriftelijke bevestiging heeft ze nooit gehad... Inmiddels was eindelijk de verkoop van haar gezamenlijke koopwoning rond en moest zij (plus haar nieuwe partner die ook geen inkomsten had) leven van dat eindelijk ontvangen geld. Onlangs werd door Sociale Zaken toegezegd dat de Beschikking nu onderweg was, maar voor zover bekend is deze nog steeds niet binnen.

Opmerking: duidelijk is dat bij leenbijstand waarbij men nog geld tegoed heeft (erfenis, verkoop v.m. woning ed.) een deel van dat geld moet opsouperen, maar het vrijgestelde bescheiden vermogen (hoogte afhankelijk van huishoudenssituatie) mag houden.

Bij het opschorten van de uitkering had Sociale Zaken een voor beroep vatbare Beschikking moeten sturen. Door 4 maanden van het vrijgekomen geld te moeten leven kan het vrijgestelde bedrag ook al aardig op zijn geraakt. Wordt DAAR in de uiteindelijke Beschikking ook rekening mee gehouden?

Betrokkenen zijn geadviseerd een klacht in te dienen over de telefonische stopzetting van de uitkering plus de lange periode tot de uiteindelijke Beschikking. [Deze termijn is met de verlengingsmogelijkheid meegerekend vrij lang, maar we vragen ons af of men er 4 maanden over moet doen om de gegevens voor de uiteindelijke Beschikking op papier te krijgen. Dit soort situaties waarbij geld pas achteraf vrij komt, komt echt wel vaker voor.]

Indien de wettelijke termijnen worden overschreden zullen we in dergelijke situaties de procedure adviseren waarbij Sociale Zaken voor elke dag overschrijding van de termijn een boete verbeurd aan de cliënt.

3. Geschenken en informatieplicht

Onder dit onderdeel is onze brief van 29/1/2021 opgenomen met suggesties t.a.v. giften (geld en/of goederen) en met suggestie het Surplus systeem in te voeren en mocht dat inmiddels toch ingevoerd zijn voor wie dat wil, daarover de nodige voorlichting te geven (communicatie) Er zijn herhaaldelijk problemen met kleine inkomsten uit arbeid plus aanvullende bijstand. Zie bijv. onze brief van mei 2020 aan de Raad. Deze zit als bijlage bij de brief van PEL van 29/1/2021 zoals bij punt 3 vermeld.

Er zijn vaak problemen met parttime werk en aanvullende bijstand: soms onjuist advies Sociale Zaken Leeuwarden tegen de klant (verrekenen we later wel) en daarna vermoedelijk steeds wisselende manieren van verrekenen inkomsten met aanvullende bijstand, waar wel 3 toegestane manieren voor zijn die niet alleen per klant worden bepaald, maar ook tijdens de aanvullende bijstand gewijzigd lijken te worden, waarop o.i. een chaos ontstaat, waarbij Sociale Zaken stelt dat zij nog geld moeten verrekenen maar waarbij onze berekening als uitkomst heeft (systeem in zelfde maand bijverdiensten verrekenen) dat klaagster nog ongeveer 3 mille tegoed heeft van Sociale Zaken...

De Sociale Zekerheidskamer stelde n.a.v. onze berekening dat Sociale Zaken haar huiswerk over moest doen waarop Sociale Zaken vervolgens een berekening stuurde waar kop noch staart aan vast viel te knopen... Op enige aanvullende vragen van Klachtensprekuur aan deze klant, m.n. waarom betrokkene nu een berekening wenste over slechts een deel van de totale bijstandsperiode, kwam geen reactie meer. Vermoedelijk heeft de klant zich door Sociale Zaken laten intimideren en is akkoord gegaan met terugbetaling van zgn. "teveel" ontvangen bijstand. Jammer, want o.i. gaat er met parttime werk en aanvullende bijstand veel mis...

In de loop van de jaren passeerden nog veel meer kwesties met Sociale Zaken de revue, maar het heeft weinig zin een half boekwerk te sturen.

Daarom laten wij het bij deze voorbeelden uit de praktijk van Klachtensprekuur.

Secretaris vereniging PEL

J. Bakker

Bijlage: bij punt 1 Privacy en informatie hoort een geanonimiseerde voorbeeldbrief: ***"Heronderzoek naar uw recht op uitkering"***