

## Klachtenboek over de activering en reïntegratie van bijstandsgerechtigden in Amsterdam

Eind juni 2024 zijn wij als Bijstandsbond weer begonnen klachten te verzamelen over de bejegening door klantmanagers, het onrecht onder druk zetten van bijstandsgerechtigden en het totale onbegrip voor de situatie waarin de bijstandsgerechtigde verkeert. Er doen zich werkelijk schandelijke misstanden voor. De klachten die wij verzamelt hebben gaan over het WPI (sociale dienst) in Amsterdam. Over klachten elders in het land maken wij afzonderlijke publicaties. Een voorbeeld van de slechte benadeling. Er komt een man op het spreekuur die praktisch blind is, autistisch, hij heeft veel meegemaakt. Hij was verslaafd en is sinds twee jaar clean. Hij heeft pts. (Posttraumatisch stress syndroom) Hij slikt 6 medicijnen om psychisch op de been te blijven. Hij zit 30 jaar in de bijstand. Hij moet van de klantmanager verplicht vrijwilligerswerk doen. De tuin onderhouden in een bejaardencentrum. Gelukkig hebben ze daar begrip voor zijn situatie en hoeft hij niet veel te doen. Omdat hij bijna blind is kan hij de planten niet zien en niet in de tuin werken. Die situatie bestaat al een jaar. Nu wordt hij opgeroepen door de klantmanager die zegt: 'Je moet ander vrijwilligerswerk erbij doen'. Lees verder de situatie in het klachtenboek.

Klacht1. Een bijstandsgerechtigde krijgt een brief 'u bent 21 mei niet verschenen, u moet 5 juni komen, wij overwegen een maatregel'. Bijstandsgerechtigde in de stress. Hij heeft de eerste oproep nooit ontvangen. Waarom verricht de sociale dienst alvorens te gaan dreigen niet eerst een nader onderzoek wat er aan de hand is en waarom kan de toonzetting in de brieven niet anders.

Klacht 2. Iemand heeft sinds 2018 een uitkering en heeft minimaal 350 sollicitaties de deur uitgedaan. Hij heeft vorig jaar een klacht ingediend over zijn klantbegeleider. Het ging erover, dat hij de klantbegeleider had verteld dat hij een sollicitatie gesprek had. Toen hij bij het sollicitatiegesprek had, werd de werkgever weggeroepen. De werkgever kwam terug en zei: dat was de sociale dienst, die controleert of je wel bent komen opdagen'. De bijstandsgerechtigde voelde zich daardoor vreselijk in zijn hemd gezet. Hij heeft inmiddels een andere klantbegeleider. Die riep hem onlangs op en hij moest nu 3 dagen in de middag aanwezig zijn op kantoor, waarom weet hij niet. Hij kreeg twee vacatures die totaal ongeschikt waren. Hij was er niet voor gekwalificeerd. En om half 1 dezelfde dag krijgt hij een telefoontje: waarom heb je nog niet gesolliciteerd'. De man komt huilend op het kantoor van de Bijstandsbond. Hij ziet er vreselijk tegenop volgende week drie dagen naar het kantoor van de sociale dienst te gaan. Nogmaals. hij weet totaal niet waarom. We hebben hem geadviseerd zich ziek te melden. En contact op te nemen met zijn huisarts om het voor te leggen. Hij zit er helemaal doorheen.

Klacht 3. Er belt een vrouw die al vaker op het spreekuur is geweest huilend op. 10 jaar geleden is ze gekeurd en de keuringsarts heeft geadviseerd: 'blijvend arbeidsongeschikt. Niet meer oproepen voor een keuring. Met rust laten'. Nu krijgt ze een brief dat het lang geleden is en dat ze opnieuw gekeurd moet worden. "De nieuwe keuring is leidend'. De vrouw is vreselijk in paniek. Waarom niet gewoon opgeroepen voor een gesprek van: hoe gaat met u en zo, maar meteen een standaardbrief 'u moet gekeurd worden'. Het lijkt erop dat de ambtenaren soms geen idee hebben wat hun brieven teweeg brengen aan stress en angsten.

Klacht 4. Er komt een vrouw op het spreekuur die wil dat wij meegaan naar een gesprek met de klantmanager en de teamleider. Het klikt totaal niet tussen de klantmanager en de klant. De vrouw zegt: 'Ze zit tijdens de gesprekken ongeïnteresseerd opzij naar de muur te staren, als je samen een gesprek voert, kijk je elkaar toch aan?'. De klantmanager wekt niet de indruk de vrouw te willen helpen, maar vooral eisen aan haar te stellen. De vrouw deed vrijwilligerswerk in een buurthuis maar daar had ze veel te maken met spanningen en ruzies van de bezoekers, onder wie veel psychisch beschadigde mensen. Dit kon ze zelf psychisch niet meer aan. Ze heeft vrijwilligerswerk gezocht bij een sportvereniging. 'Dat mag niet' zegt de klantmanager zonder verdere toelichting 'ik wil niet hebben dat je dat vrijwilligerswerk doet' De vrouw wordt tegenwoordig iedere 3 maanden

opgeroepen voor een gesprek, dat veel spanningen oproept en dat geen positieve bijdrage aan haar situatie levert. Ze dient een klacht in over de klantmanager. Die klacht gaat over vele bureaucratische schijven, maar komt uiteindelijk terecht bij de teamleider. Die zegt dat ze het nieuwe vrijwilligerswerk wel mag doen. Maar, zegt hij je moet bij deze klantmanager blijven, je krijgt geen andere. Er zou een driegesprek komen tussen de teammanager, de klantmanager en de klant, maar ze krijgt alleen maar een oproep van de klantmanager voor een 'voortgangsgesprek'. De vrouw weet niet of dit nu het driegesprek is of alleen een gesprek met de klantmanager. De vrouw kan alle spanningen niet meer aan, ook al omdat ze doorlopend gestressed is door een slechte woonsituatie waardoor ze al jaren nauwelijks meer slaapt. De klantmanager weet hiervan, maar houdt er nauwelijks rekening mee. In het gesprek heeft de bijstandsbond om een medische keuring voor deze mevrouw gevraagd om zo objectief vast te stellen dat mevrouw niet aan de eisen kan voldoen.

Klacht 5. Arnold is vandaag mee geweest met een klant naar de sociale dienst. Het was een kort gesprek. De man heeft eerst 20 jaar in de bijstand gezeten en daarna 9 jaar van een erfenis geleefd. Nu heeft hij weer een uitkering aangevraagd. Hij is inmiddels 60 jaar. Hij wordt opgeroepen en de klantmanager zegt dat hij moet participeren. De man geeft aan dat hij door geestelijke problemen tot niets in staat is. Daarna hoort hij een half jaar niets en wordt weer opgeroepen. 'Je moet participeren' zegt de klantmanager zonder enige verdere toelichting. De man geeft weer aan dat hij tot niets in staat is. Daarop zegt de klantmanager: ik draag je voor voor een keuring. Je krijgt een brief met een oproep. Betaald werk is niet ter sprake geweest. Weer het zoveelste voorbeeld dat officieel niemand verplicht wordt tot de verplichte tegenprestatie, maar dat in de praktijk mensen regelmatig onder druk gezet worden te 'participeren'. Nu wordt iemand die dat niet wil zelfs voorgedragen voor een keuring, hoewel betaald werk niet aan de orde is.

Klacht 6. Vrouw van begin 60 komt bij ons op het spreekuur. Ze heeft 40 jaar gewerkt bij een groot winkelbedrijf dat helaas failliet is gegaan. Daarna heeft ze nog een paar kleine baantjes gehad, maar dat is na Corona niet meer gelukt. Haar gezondheid maakte dat onmogelijk. De klantmanager heeft haar nu laten keuren. De uitslag is dat zij niet langer dan 45 minuten mag staan, lopen of zitten. Winkelwerk wordt daardoor door de arts ten stelligste afgeraden. Daarnaast heeft deze mevrouw slechts minimale vaardigheden op de computer. De klantmanager ziet heil in de positieve uitstraling van deze mevrouw en geeft haar het volgende halfjaar in handen van een jobhunter. Deze jobhunter (en daarna een ingeschakelde medewerker van het Werkgeversservicepunt, en ook een ingeschakelde medewerker van een groot uitzendburo) bieden haar uitsluitend vacatures die medisch dringend afgeraden zijn en/of een te hoge computervaardigheid (en soms zelfs een veel hoger opleidingsniveau) vereisen. Deze mevrouw wordt dus overal afgewezen. "En ook al weet je het van tevoren, het zijn toch iedere keer weer klappen in je gezicht". Dat is extra cynisch, omdat van begin af aan alle ingeschakelde functionarissen op de hoogte zijn geweest van haar medische beperkingen. Inmiddels ontvangt ze sneren over haar motivatie, terwijl werkgevers te beroerd zijn om haar een stoel te bieden zodat ze haar houding af kan wisselen." De klantmanager schrok van de ervaringen en heeft mevrouw inmiddels een cursus computervaardigheden aangeboden. Wordt vervolgd.

Klacht 7. Een voorbeeld van een bijstandsvrouw met kinderen die door de klantmanager onder druk wordt gezet. Ze moet gaan werken. Ze heeft het door de kinderen al erg druk en is alleen daardoor al gespannen. Ze wordt door de druk van de klantmanager erg ziek, krijgt hartkloppingen en andere klachten. Ze gaat naar de huisarts en die zegt dat ze met rust moet worden gelaten. Ze heeft inmiddels werk gevonden op eigen kracht. In september kan ze aan het werk. Ze meldt de klantmanager dat ze ziek is en dat ze er niet meer tegen kan. O, zegt de klantmanager, dan roep ik je iedere 14 dagen op, want mensen die werken worden ook opgeroepen door de arbo arts.

Klacht 8. Een man van 48 jaar op het spreekuur. Hij is ziek. Is onder behandeling bij een psychiater, voor in het verleden opgelopen trauma's, heeft last van aambeien die niet meer geopereerd kunnen

worden, en nog andere klachten. Hij werd opgeroepen door de sociale dienst. 'Je moet 3X in de week solliciteren'. De man overlegde rapporten van de psychiater en medische specialisten dat hij niet kan werken. De klantmanager gaat eraan voorbij en wil hem niet voordragen voor een keuring. Hij heeft inmiddels 6 jaar bijstand. Is werkzaam geweest in de ICT sector. Hij heeft in het begin toen hij een bijstandsuitkering had gepoogd een reparatiebedrijf voor computers te beginnen maar hij heeft wel zijn diploma gehaald maar het bedrijf is mislukt. 'Een vervanging van een monitor kost 200 euro en de mensen kopen dan liever een nieuwe laptop'. Vanmiddag heeft hij weer een gesprek met de klantmanager die erg onaardig is en hem onder druk zet. De klantmanager zegt dat de man zich iedere 14 dagen moet melden voor een gesprek. De man zegt: 'het kost me iedere keer 10 euro om ernaar toe te gaan. Dat geld heb ik niet, want ik moet ook ziekenhuisbezoeken afleggen en naar de psychiater'.

Klacht 9. Er komt een man op het spreekuur die 2 dagen in de week werkt en een aanvullende bijstandsuitkering heeft. Die situatie bestaat al sinds 2028. Hij maakt gebruik van een bijverdiensregeling waarbij hij maximaal 25% mag houden tot een bepaald maximum. Hij zit al sinds 2028 in die regeling. Daarnaast had hij een reïntegratievergoeding van 65 euro per maand en 20 euro reiskostenvergoeding. Die vergoeding kreeg je ook als je vrijwilligerswerk deed. Hij had dat extra geld erg nodig om de kosten van werken op te vangen. Hij is fietskoerier en de elektrische fiets moet onderhouden worden. Maar nu zijn de reiskostenvergoeding en de reïntegratievergoeding wegbezuinigd. De bijstandsgerechtigde is daar erg kwaad over. De bijstand is geen vetpot, en als je nu ook nog van je leefgeld de kosten van het werken moet betalen ga je er in feite op achteruit in plaats van vooruit. Hij begrijpt de bezuinigingsmaatregel totaal niet. 'Nou willen ze mensen stimuleren om aan het werk te gaan en in feite wordt je gestraft als je dat doet, omdat het je extra geld kost'. Hij kent bijstandsgerechtigden die met werken om die redenen opgehouden zijn. Wat je mag houden van je loon als je werkt wordt ook eens per half jaar uitbetaald. Dus je zit 5 maanden op het absolute minimum, en als je dan kosten hebt gaat het van je leefgeld af. De man vindt dat de bijverdienberagen maandelijks moeten worden uitbetaald.

Klacht 10. Er komt een man op het spreekuur die praktisch blind is, autistisch, hij heeft veel meegemaakt. Hij was verslaafd en is sinds twee jaar clean. Hij heeft ptss. (Posttraumatisch stress syndroom) Hij slikt 6 medicijnen om psychisch op de been te blijven. Hij zit 30 jaar in de bijstand. Hij moet van de klantmanager verplicht vrijwilligerswerk doen. De tuin onderhouden in een bejaardencentrum. Gelukkig hebben ze daar begrip voor zijn situatie en hoeft hij niet veel te doen. Omdat hij bijna blind is kan hij de planten niet zien en niet in de tuin werken. Die situatie bestaat al een jaar. Nu wordt hij opgeroepen door de klantmanager die zegt: 'Je moet ander vrijwilligerswerk erbij doen'. De klantmanager zegt dat het verplicht is maar zet niks op papier, geen beschikking, geen contract helemaal niets. Wij vinden dat hier de mensenrechten een en ander maal met voeten worden getreden. Zonder rekening te houden met de mogelijkheden van de betrokkene wordt hij onder druk gezet om vrijwilligerswerk te doen. De man heeft tegen zijn klantmanager gezegd dat hij gekeurd wil worden. Maar de klantmanager weigert dat. 'We keuren alleen mensen die nog kans hebben op betaald werk en dat is bij jou niet het geval. De man is bang dat hij terugvalt in de verslaving. Wij adviseren de man contact op te nemen met de huisarts en dat hij zich ziek moet melden. Hij moet donderdag 11 juli voor een gesprek komen. Wij gaan met hem mee.

Klacht 11 en 12. Mijn laatste baan was op een benzinstation waar ik vnl nacht- en avonddiensten draaide. In 4,5 jaar ben ik daar 4 x gewapend overvallen en mede daardoor en een werkgever zonder hart in zijn lijf kwam ik in de ziektewet terecht. De werkgever ontdook ook al die jaren de CAO en vanuit de ziektewet heb ik dat met behulp van een advocaat terug weten te vorderen, een flink bedrag al met al. Daarna 32 maanden WW en door een ""verstoorde agressie-huishouding" (ptss) bij de forensische psychologie en toen kwam ik in de bijstand terecht.

In het begin inderdaad veel druk om aan het werk te gaan maar dat zag ik niet meer zitten door mijn afkeer van vervelende mensen (klanten) mijn onvermogen om daar nog mee om te gaan (ptss dus) alsmede een chronische hernia. Ik ging vrijwilligerswerk doen en in de halfjaarlijkse gesprekken met de klantmanagers draaide ik steeds hetzelfde riedeltje af en hoewel ik altijd opzag tegen die gesprekken wist ik ze steeds duidelijk te maken dat niemand erbij gebaat was om mij maar een werkgever te sturen. Uiteindelijk kreeg ik een klantmanager die inzag dat ik als vrijwilliger ( 3 dagdelen) per week, ook een bijdrage aan de maatschappij leverde en vanaf dat moment heb ik nooit meer druk van hun kant gevoeld.

Een collega-vrijwilliger, vrouw van 63 wordt nog wel steeds op de huid gezeten om maar werk te accepteren, maar zij, Antilliaanse, is niet zo mondig als ik en kan haar verhaal niet zo goed overbrengen.