

# ORANJEBOEK

- Tips van cliënten aan Haltewerk -



**CODE  
ORANJE**



Gericht aan :  
B&W HAL gemeente's  
Bestuur Haltewerk en partners  
Gemeenteraad HAL gemeente's

#### Algemeen

Doelstelling van Haltewerk is ;

- Armoedebestrijding
- Uitvoering en handhaving van de sociale wetgeving
- Bemiddeling/rëintegratie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt

#### Inleiding

Dit boekwerk is ontstaan naar aanleiding van de bij Code Oranje aangeleverde klachten en verhalen van verontruste burgers uit de HAL gemeenten.

Alle punten zijn gebaseerd op feiten en door ons op relevantie en waarheid onderzocht.

#### Aanbeveling vanuit de burgers

Naast klachten hebben wij gekozen om aan u ook een oplossing aan te dragen namens de verontruste burgers. Deze aanbevelingen moet u zien als oplossingsgerichte tips en weetjes, door ervaringsdeskundigen uit de minima.

#### Overige informatie

De overige informatie heeft betrekking op bepaalde dossiers. Door de angst voor repressie zijn wij genoodzaakt om dossiers in de anonimiteit te houden. Wel zijn wij uiteraard bereid om getuigen en getuigschriften aan u te openbaren mits er vooraf duidelijke afspraken worden gemaakt.

Alvorens wij met het opsommen van de klachten en tips beginnen hebben wij eerst gewoon nog wat globale interesses.

Vragen:

- Bij wie kan ik als klant van Haltewerk terecht, als ik een probleem of conflict heb met mijn klantmanager, zonder dat ik direct bij de directeur terecht kom?
- Wat is de procedure bij Haltewerk als het gaat om klachten, administratieve ongeregelheden, onregelmatigheden of malversaties?
- Maakt Haltewerk gebruik van externe recherchebureaus of heeft Haltewerk dit in het verleden gedaan, en zo ja, waarom?

## Aanmelding

### Klachten en of constatering:

1. De aanmelding vindt plaats in een openbare ruimte (dit is in strijd met de privacywet).
2. Het is niet duidelijk voor de cliënt wie de eerste contactpersoon wordt voor jouw traject bij de eerste kennismaking, waardoor je niet weet hoe de gang van zaken zal zijn.
3. Door ziekteverzuim bij Haltewerk worden intakes, afspraken en of andere zaken verschoven naar latere data.
4. Volgens de rijksoverheid (de website) bestaat de mogelijkheid om aanmelding en (gedeeltelijke) intake online met Digi-D te doen. Haltewerk lijkt een uitzondering op die regel.

### Aanbeveling van uit de burgers:

1. Aanmeldingen moeten in een serene, afgesloten ruimte plaats vinden.
2. Wees duidelijk naar de cliënt over de contactpersoon, bij voorkeur direct de toekomstige zorgconsulent.
3. Graag zien wij dat de personeelsproblematiek binnen Haltewerk niet ten koste van de cliënt gaat. We zien dus graag 2 zorgconsulenten op 1 dossier i.v.m. voorspoedig verloop van de casus. Zodoende is er altijd een aanspreekpunt dat op de hoogte is van de inns en outs van een dossier.
4. Het systeem/beleid moet aangepast worden aan de moderne eisen die de rijksoverheid stelt inzake de aanvraag WWB 2018

## Intake 1

### Klachten en of constatering:

1. Bij binnenkomst is het nog steeds onduidelijk wie je intake gaat afnemen.
2. Bij intake besluit een medewerker of je wel of niet een aanmeldingsformulier mee naar huis krijgt.
3. Bij de aanmelding wordt (in het openbaar) meteen gekeken naar de financiële en arbeidstechnische aspecten en niet naar de persoonlijke situatie.
4. In de aanvraag wordt verzocht om een kopie van legitimatie en andere privacygevoelige informatie. Men wordt er niet op gewezen dat men voorzichtig om moet gaan met het afgeven van privacygevoelig materiaal.
5. In het aanmeldingsformulier staan achterhaalde sociaal media kanalen (hyves is gestopt per 31-10-2013). Dit maakt het aannemelijk dat uw aanmeldingsformulier dringend aan innovatie toe is.

### Aanbevelingen vanuit de burgers:

1. Vooraf bij aanmelding graag direct een zorgconsulent toewijzen.
2. Iedereen moet de mogelijkheid hebben om een aanmeldingsformulier mee te krijgen om een aanvraag te doen.
3. Het eerste intake gesprek zou een sociaal en informatief gesprek moeten zijn en in een besloten omgeving.
4. Wilt u de cliënten wijzen op het feit dat kopieën van ID-bewijzen fraudegevoelig zijn en daardoor gekenmerkt moeten worden (zoals de overheid heeft bepaald).
5. Innoveer uw aanmeldingsformulier of gebruik het standaardformulier dat door de rijksoverheid is opgesteld.

## Intake 2 (inleveren van gevraagde bewijsstukken)

### Klachten en of constatering:

1. Je privacygevoelige informatie lever je gewoon in bij de balie van de gemeente.
2. Hierop volgend gaat iemand je bewijsstukken inlezen en controleren naar volledigheid. Regelmatig blijken documenten achteraf onvindbaar en volgens Haltewerk niet ingeleverd.
3. Er wordt om meer gegevens gevraagd dan als strikt noodzakelijk omschreven staat in de wet WWB.
4. U vraagt (onterecht) om Digi-D gegevens. Het is ten strengste verboden om deze in bezit te hebben binnen uw organisatie.
5. Bij de 2e intake zou u informatie moeten verschaffen over **alle** voorzieningen en rechten op tegemoetkomingen.
6. Pas nu na het 2e intake stelt u een klantmanager aan.

### Aanbevelingen vanuit de burgers:

1. De gevraagde bewijsstukken moeten in ontvangst genomen worden door je zorgconsulent.
2. De gevraagde bewijsstukken moet afgevinkt worden in een controlelijst in het bijzijn van de aanvrager.
3. Houdt u aan de protocollen zoals beschreven in de WWB.
4. Volgens de wet mag alleen de houder van de Digi-D beschikken over de Digi-D gegevens. Dit betekent dat de cliënt dit persoonlijk en afgeschermd intypt.
5. Bij de 2e intake verschaft u informatie over **alle** voorzieningen en rechten op tegemoetkomingen.
6. Bij aanmelding zien wij graag reeds de toekenning van twee zorgconsulenten, zodat er ten aller tijden een aanspreekpunt aanwezig is.

## Besluit

### Klachten en of constatering:

1. Toekenning: de uitkering wordt verstrekt.
2. Cliënten aan wie de uitkeringen niet wordt toegekend, komen in een ellendige en ingewikkelde bezwaar procedure terecht waardoor de cliënt in een ingewikkelde, moeilijke, financiële situatie komen/blijven. Hiervoor heeft Haltewerk geen vangnet.
3. De informatieverstrekking bij een afwijzing is onder de maat. U biedt in dat geval geen informatie over perspectieven of andere hulpinstanties, zoals de voedselbank.

### Aanbevelingen van uit de burgers:

1. Om armoede te voorkomen (zoals de doelstelling is van Haltewerk), zult u rekening moeten houden met de sociale en financiële situatie van de aanvrager en (indien van toepassing) zijn gezin.
2. Informeer uw cliënten dat er mogelijkheden zijn om een voorschot te verstrekken en over maatwerkvoorzieningen.
3. Indien u een afwijzing afgeeft, blijft u nog steeds verantwoordelijk voor de armoedebestrijding, dus verwijst uw cliënten in dat geval naar andere mogelijkheden, bijvoorbeeld de voedselbank of maatschappelijke dienstverlening.



## Uitvoering

### Klachten en of constateringen:

1. Haltewerk medewerkers geven de indruk dat zij persoonlijk opdraaien voor de financiële lasten van de uitkeringsgerechtigde. waardoor de houding van de zorgverleners soms geïrriteerd, arrogant, intimiderend of agressief overkomt.
2. Indien een cliënt zelf tot de ontdekking is gekomen dat er nog een extra potje of mogelijkheid in zijn geval beschikbaar is, dan blijkt dat toch meer haken en ogen te hebben bij navraag bij Haltewerk.
3. Menigmaal wisselt de cliënt van zorgconsulent waardoor onduidelijk wordt wie aanspreekpunt en verantwoordelijk is.
4. Contactpersonen zijn regelmatig niet op de hoogte van de huidige regelgeving
5. In de voorlichting van de rijksoverheid staat dat men een plan van aanpak met cliënt maakt. Bij Haltewerk is dit waarschijnlijk voor een zeer geselecteerde groep.
6. Regelmatig komt het bij gezamenlijke huishoudens voor, dat de cliëntnummers niet goed worden gekoppeld aan de juiste persoon en het juiste dossier.

### Aanbeveling vanuit de burgers :

1. In onze Grondwet staat dat alle burgers **gelijk** behandeld worden, ongeacht vermogen, inkomen , huidskleur of geloofsovertuiging.
2. Indien de cliënt recht heeft of denkt te hebben op een voorziening dan zal de zorgcoördinator samen met de cliënt dit ruimer bekijken en als **maatwerk** oppakken en uitwerken.
3. Bovenstaande natuurlijk in combinatie met het verstrekken van **volledige informatie** verstrekking.
4. Wij willen twee zorgconsulenten op één cliënt. Hierdoor blijven de lijnen en de beslissingstermijnen kort.
5. Zorgcoördinatoren moeten dienstbaar en goed opgeleid zijn en van daaruit met kennis van zaken de cliënt tegemoet treden.
6. Bij de voorlichting tijdens de 1e intake zal het plan van aanpak al zijn eerste vorm moeten krijgen.
7. Medewerkers dienen goed op te letten dat cliëntnummers aan de juiste persoon gekoppeld worden. „Misschien dat uw systeem innovatie nodig heeft op dit vlak.

## Ondersteuning

### Klachten en of constatering:

1. Er is regelmatig geen of te weinig begeleiding bij aanvragen en bij het starten van hulp trajecten.
2. Schuldhulpverlening is bij Haltewerk onduidelijk en onoverzichtelijk aangegeven. Wel worden er kosten in rekening gebracht, die de schuldenlast verhoogt.
3. Er is te weinig aandacht voor de leefomstandigheden van de cliënten.
4. De problemen binnen schuldhulpverlening is erg complex. Daardoor zijn wij niet in staat om hier globale klachten of constatering kunnen maken. Wel zijn er heel veel vraagtekens!!!

### Aanbevelingen van uit de burgers :

1. De aansluiting met de samenleving is niet door elke klant zelfstandig of met relatief weinig begeleiding te maken. Factoren die dat bemoeilijken zijn onder andere psychische of medische beperkingen, een complexe thuissituatie of meervoudige problematiek. Dit vraagt om een andere manier van ondersteuning door de klantmanager, met tijd en ruimte voor aandacht. Concreet kan het gaan om een gezamenlijk intake/voortgangsgesprek met medewerkers jeugd of welzijn, of een begeleider vanuit de Ggz. Het bieden van gesprekken op locatie kost meer tijd en voorbereiding en er zal vaker contact worden gelegd met de klant.
2. Duidelijkere voorlichting en coaching voor schuldhulpverlening.
3. Schuldhulpverlening is een belangrijke schakel in het armoedebeleid. Een oplossing voor financiële problemen geeft de ruimte om op andere leefgebieden zoals onderwijs, werk, gezondheid en opvoeding, aan de slag te kunnen. In het beleidskader schuldhulpverlening wordt richting gegeven aan een integrale aanpak. Nadruk ligt op preventie en vroegsignalering van schulden. Dit vergt meer inzet van Haltewerk.
4. Wij verwachten transparantie over de te behalen doelen en de wijze waarop er wordt gehandeld.

## Controle

### Klachten en of constatering:

1. Bij de controle blijkt dat de privacy regelmatig wordt geschonden.
2. Bij uw verzoek om bewijsstukken omtrent inkomen vergeet u de opgelopen schuldenlast op te vragen.
3. Idem voor kortingspassen.
4. Bij twijfel over rechtmatigheid wordt nu eerst de uitkering bevroren, stopgezet of deels ingehouden.
5. Bij discussies aan de telefoon (bij gebrek persoonlijke contact) worden cliënten van het kastje naar de muur gestuurd en bij agitatie van de cliënt wordt de verbinding verbroken en het repressieve traject opgestart.
6. Contactpersonen zijn beperkt bereikbaar en voor persoonlijk contact bijna geheel onbereikbaar. Dit geldt voor zorgconsulenten maar ook Haltewerk in het algemeen.
7. Vanuit Haltewerk in Alkmaar komt gevoelige informatie terecht op het gemeentehuis in bijvoorbeeld Heerhugowaard. Dit is een datalek vanuit Haltewerk die voor spanningen zorgt tussen collega's op het gemeentehuis te Heerhugowaard.

### Aanbevelingen vanuit de burgers:

1. De privacy van cliënten zijn bij wet beschermd, als overheid dient u zich te houden aan deze wetgeving.
2. Wij stellen voor om voortaan het gehele financiële plaatje over een langere periode van de cliënt te betrekken.
3. Indien controle gewenst is dient de zorgconsulent samen met de cliënt tot een humane oplossing te komen, alvorens tot terugvordering of andere repressieve maatregelen over te gaan, die armoede of probleem vergroten.
4. Meer persoonlijk contact met cliënten (eventueel met huisbezoek) om zo een betere band en meer inzicht in de problematiek te krijgen van de cliënt. Hierdoor zullen de meeste cliënten eerder in staat zijn slecht nieuws te accepteren.
5. Dagelijks inloop spreekuur en meer laagdrempeligheid door meer uitnodigend met de cliënten om te gaan.
6. Wij verwachten een professionele houding van ambtenaren met inachtneming van de door hen afgelegde eed of belofte.

## Handhaving

### Klachten en of constateringen:

1. Cliënten horen doorgaans van de burens dat de sociale recherche onderzoek heeft gedaan in de straat en daarmee een zekere stemming heeft gecreëerd. Dit heeft tot gevolg dat de kinderen uit een zorgbehoevend gezin in de buurt bij voorbaat al een stempel hebben gekregen hoewel schuld nog niet is bewezen.
2. Sociaal recherche raakt regelmatig ontlastende verklaringen kwijt.
3. De sociale recherche suggereert aanzienlijke stijgingen in gebruik van Nutsbedrijven, terwijl bij navraag bij de Nutsbedrijven de standen al jaren niet zijn door gegeven.
4. Bij bovenstaande situatie wordt niet stil gestaan bij een reële daling van het gebruik van bijvoorbeeld de gasrekening. Waaruit gesuggereerd wordt dat men een gezamenlijk huishouden voert maar dol zijn op douchen met koud water.
5. Camera's bij privépersonen in huis plaatsen gericht op de openbare omgeving en op de deuren van overburen waaronder een cliënt. Volgens de politie worden alle personen die in die periode voorbij de camera zijn gekomen geïdentificeerd.
6. Het gebruik maken van GPS-trackers is zware methode die grote inbreuk maakt op de bewegingsvrijheid en privacy van een burger.
7. De conclusies van de rechercheur berusten niet altijd op waarheid. Regelmatig wordt de suggestie gewekt van een overtreding bij gebrek aan overtuigend bewijs.

### Aanbevelingen vanuit de burgers :

1. Voordat men start met een onderzoek dient men eerst alle voorliggende wegen te hebben bewandeld, waardoor de sociale leefomgeving niet meer wordt belast dan noodzakelijk is.
2. Alle verklaringen zijn wettelijk bewijs. Het kwijtraken van de inhoud moet worden voorkomen en verdraaiing mag niet voorkomen want is strafbaar.
3. Waarheidsvinding alleen vanuit concrete bewijslast.
4. Wees u bewust dat het plaatsen van een camera op deze wijze en het gebruik van de beelden zorgen voor sociale onrust.
5. Wees terughoudend met zaken als GPS inzake een onderzoek in verband met de privacy?

## Klachten

### Klachten en of constatering:

1. Het ontbreken van een onafhankelijke klachtencommissie.
2. Klachten worden door dezelfde medewerkers afgehandeld als over wie de klacht gaat.
3. Bij het niet eens zijn van de behandeling van een klacht moet men bezwaar indienen bij B&W maar deze sturen het weer terug na Haltewerk.

### Aanbevelingen vanuit de burgers:

1. Wij zien graag een onafhankelijke klachtencommissie met bij voorkeur een ervaringsdeskundigen uit de minima. Onder aanvoering van een bestuursrechtelijk persoon en minimaal een afgevaardigde vanuit de gemeente.
2. Uiteraard vinden wij dat de klacht als eerste bij de zorgconsulent terecht komt en deze gaat samen met een medewerker het gesprek aan op locatie.
3. Wij willen dat niet-opgeloste klachten naar een onafhankelijke klachten organisatie worden doorverwezen. We hebben het namelijk wel over een kwetsbare groep,
4. Als er een onafhankelijke klachtencommissie is, kan de zorgcoördinator zich meer richten op de sociaal economische situatie en minder op ontstane agressie en onbegrip.

## Mogelijkheden

### Klachten en of constatering:

1. Cliënten zijn beperkt in hun ontwikkeling door de huidige regelgeving of de gebrekkige uitvoering hiervan. Bijvoorbeeld vrijwilligerswerk en opleiding.
2. Op de website ontbreekt informatie omtrent de mogelijkheden voor omscholing of re-integratie.
3. Mensen raken gedemotiveerd om zelfstandig inkomen te vergaren omdat de beloning beperkt is en de zekerheid van structureel inkomen ontbreekt. Maar de sociale dienst begint al direct met inkomen te verrekenen.

### Aanbevelingen vanuit de burgers:

1. Cliënten moeten zich kunnen ontwikkelen en gemotiveerd raken om zich op de arbeidsmarkt te richten. Vrijwilligerswerk is een hele goede basis om structuur aan te brengen bij zorgbehoevende cliënten.
2. De website moet meer informatie geven over re-integratie en omscholingsmogelijkheden.
3. Er moet een beloningssysteem komen om mensen te motiveren om wat te gaan doen op de arbeidsmarkt of maatschappelijk.