Raadsstuk

Raadsstuk	028/2009
B&W datum	3 februari 2009
Sector/Afd	SZW/BB
Reg.nr(s)	09/7325

Onderwerp **Beantwoording vragen van de heer J. Vrugt inzake uitvoeringspraktijk schuldhulpverlening bij de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid**

Aan de Raad der gemeente Haarlem

Ingevolge het bepaalde in artikel 38 van het Reglement van Orde voor de vergadering van de gemeenteraad stellen wij u hierbij in kennis van de op 29 december 2008 bij ons college ingekomen vragen van de heer J. Vrugt en het door het college gegeven antwoord.

De burgemeester,
mr. B.B. Schneiders

Haarlem, 26 december ’08.

Schriftelijke vragen ex art. 38 RvO

Betreft: Uitvoeringspraktijk SoZaWe, in het bijzonder m.b.t. schuldsanering (in navolging van en met ‘vervolgrapportage’ over eerdere vragen over uitvoeringspraktijk rond re-integratie ter kennisname).

Geacht college,

Op 31 juli ’08 stelde onze fractie schriftelijke vragen aan het college over de Haarlemse praktijk rond re-integratietrajecten, die als doel hebben mensen te begeleiden naar betaalde arbeid. Deze vragen stelden wij mede aan de hand van de situatie van R., één van de Haarlemmers die in een dergelijk traject zit.
Ter kennisname, niet in de laatste plaats voor collega-raadsleden en andere geïnteresseerden, treft u als bijlage *) een beknopte samenvatting inclusief ‘vervolgrapportage’ van die kwestie, inclusief een reactie van onze fractie op uw beantwoording. De situatie is dermate voor zichzelf sprekend dat wij hierover op dit moment niet de behoefte hebben tot het stellen van aanvullende vragen.

Voor de situatie waar R. in zat en nog steeds zit, gelden echter nog een aantal zaken waardoor Actiepartij meer en meer vreest voor mismanagement bij de Haarlemse afdeling sociale zaken en werkgelegenheid. Hier betreft het de praktijk rond de schuldhulpverlening. Actiepartij moet helaas constateren dat van de veelvuldig gehoorde kreten als 'maatwerk', 'klantgerichte ondersteuning' en 'pro-actief en preventief beleid in armoedebestrijding', in de praktijk weinig terecht lijkt te komen in Haarlem.
Na inleidende achtergrondinformatie volgen steeds vetgedrukt onze vragen:

R. lijdt aan OCPS, waardoor structuur en regelmaat in zijn leven, voor hem extra belangrijk zijn. Temeer daar hij ook een geschiedenis heeft waarin verslavingsproblematiek een rol speelde. Waarbij het dan ook des te bewonderenswaardig is, dat het hem, ondanks het ontbreken van die structuur en de vele tegenslagen en tegenwerkingen zoals vermeld in het relaas rond het re-integratietraject, tot op heden is gelukt niet opnieuw in die verslaving te vervallen. Rekening houdend met het feit dat zijn thuissituatie er één is, waarbij hij in de vorm van een soort 'begeleid wonen' te maken heeft met huisgenoten bij wie uiteenlopende psychische- en verslavingsproblemen een rol spelen, met alle spanningen van dien, is het bijzonder dat hij het toch nog steeds weet vol te houden. Parallel hieraan loopt het traject van schuldhulpverlening waar R. nu al ruim 2 jaar in zit, waardoor hij nauwelijks geld te besteden heeft.
En juist ten aanzien van dat laatste, de Haarlemse praktijk rond de wsnp (schuldhulpverlening), constateren wij opnieuw een wonderlijk functionerend gemeenteapparaat, waar desinteresse, botheid, doorgeschoten bureaucratie, achterdocht, klantonvriendelijkheid en tegenwerking (samengevat: georganiseerd wantrouwen) de ontluisterende realiteit vormen tegenover de prachtige formuleringen zoals die in gemeentelijke nota's, website, propaganda- en informatiefolders naar de buitenwereld worden gepresenteerd.

Enkele voorbeelden uit de praktijkervaringen van R.:

Dat Haarlem een mogelijkheid kent om je te verzekeren via de collectieve ziektenkostenverzekering, is hem nooit verteld en bij navraag over deze regeling bleek men deze eenvoudige vraag enkel maar weer lastig te vinden en lukte het niet de juiste informatie te vinden. Via de gemeentelijke website (digitaal loket) wordt onder het kopje 'aanvraag' verwezen naar het publieksinformatienummer, maar juist daar kwam hij niet verder; gesteld werd, dat hij eerst zijn eigen verzekering maar op moest zeggen, hetgeen natuurlijk wel een zeer wonderlijk antwoord is. Je mag verwachten dat een standaard aanvraagformulier, nu dit niet op de site gedownload kan worden, dan toch telefonisch aangevraagd kan worden, als verwezen wordt naar het telefonisch informatienummer. Opmerkelijk was hierbij nog dat de dame achter dit nummer niet bereid was haar naam te geven.

Vraag 1: Bent u het met ons eens dat mensen die aanspraak maken op de wsnp (bij uitstek een doelgroep die in aanmerking komt voor pro-actief armoedebeleid) direct bij aanmelding standaard gewezen moeten worden op alle mogelijke voorzieningen zoals de collectieve ziekenkostenverzekering en de site "Bereken uw recht", waarmee optimaal gebruik van bestaande

voorzieningen voor minima wordt bevorderd? Kunt u verzekeren dat dit voortaan ook gebeurt en dat men benodigde aanvraagformulieren voor alle regelingen eenvoudig kan downloaden en / of tenminste op verzoek toegezonden kan krijgen of kan afhalen?

Vraag 2: Is het gebruikelijk dat telefonische medewerkers van de publieksdienst hun naam niet geven, zodat men weet met wie men spreekt / gesproken heeft? Zo ja, wat voor gedachte zit hier achter? Is het in dat geval niet praktischer en wenselijker dat niet alleen de dienstverlener weet wie hij of zij aan de telefoon heeft, maar ook andersom, zodat men kan refereren aan de persoon van wie men inlichtingen heeft gekregen?

Duidelijk is dat niet iedereen het realiteitsbesef heeft over wat het inhoud nauwelijks tot geen geld te besteden te hebben en de extra moeilijkheden die daarbij komen kijken wanneer men in de wsnp-regeling zit. Tot op heden lijkt men er namelijk van uit te gaan, dat R. zijn reiskosten van en naar zijn nieuwe werkgever Paswerk zelf zal kunnen betalen of voorschieten. Dit is echter niet het geval. Waar het voor anderen in een al dan niet tijdelijke periode van geldgebrek misschien wel eens mogelijk is wat geld van vrienden of kennissen te lenen, is dit voor mensen in de wsnp eenvoudigweg niet toegestaan; elk inkomend en uit te geven dubbeltje of kwartje dient (op zichzelf zeer begrijpelijk) te worden verantwoord en het is niet toegestaan nieuwe schulden (en dus elke vorm van lening) aan te gaan zolang men in een schuldsaneringstraject zit. Ook dit is begrijpelijk. Het vormt in de dagelijkse praktijk echter een onmogelijk dilemma, wanneer beleid en uitvoerenden zich onvoldoende bewust zijn van de noodzakelijke kosten die gemaakt moeten worden, voortvloeiend uit de verplichtingen i.h.k.v. de re-integratie (in dit voorbeeld: reiskosten naar Paswerk) en de onmogelijkheid voor cliënt om die kosten zelf te kunnen dragen, zelfs al zou deze de reiskosten achteraf vergoed krijgen.
Armoede is duur. En in geval van schuldsanering komt daar bij dat je aan handen en voeten gebonden bent. Het is het ultieme voorbeeld om aan te geven dat het toepassen van maatwerk geen ‘luxe’, maar strikte noodzaak is.
En hoe enorm stressverhogend het is indien dit niet voldoende wordt onderkend door zowel beleidsmakers als uitvoerenden.

Vraag 3: Hoe voorkomt u dat mensen in de wsnp niet kunnen voldoen aan verplichtingen uit hoofde van andere wet- en regelgeving (bijv. WWB), doordat deze (indirect) kosten meebrengen die zij niet kunnen dragen, zoals noodzakelijke reiskosten uit bovenstaand voorbeeld? Bekend zijn ook andere voorbeelden als noodzakelijke telefoonkosten, kosten voor benodigde documenten (bijv. id-bewijs) of kopieën daarvan of de voor steeds meer zaken noodzakelijke kosten voor internetgebruik. Kortom: hoe garandeert u een sluitende ‘ketenaanpak’ of ‘maatwerk’, wanneer iemand naast de wsnp ook in andere trajecten of regelingen van de sociale dienst zit?

Ronduit cynisch was de gang van zaken rond de eindejaarsuitkering van € 50,- waar alle minima dit jaar, als extraatje voor de kerst, recht op hebben. In november ontvingen de Haarlemse cliënten in de wsnp de schriftelijke mededeling van hun bewindvoerder (zie bijlagen) dat dit bedrag diende te worden overgemaakt naar de boedelrekening (de rekening waarmee de openstaande schulden worden afgelost).

De mededeling sluit af met het ongetwijfeld goed bedoelde, maar in deze context toch wat cynische "Prettige Feestdagen".
In de Tweede Kamer zijn op 15 december (door SP-kamerlid Karabulut) vragen gesteld over de gemeenten die voor mensen in de wsnp meenden ten onrechte op deze 'kerstbonus' beslag te kunnen laten leggen door de bewindvoerders.
Naar verluid is tenminste op 10 december vanuit het rijk aan de gemeentelijk bewindvoerders de mededeling uitgegaan dat zulks inderdaad niet is toegestaan.
De vraag rijst nu wel of niet ook al eerder duidelijk had moeten / kunnen zijn, dat de opdracht tot 'inleveren' van de eindejaarsbonus door de bewindvoerder onwettig was. Het meer dan vervelende gevolg is immers, dat menig cliënt in de wsnp de € 50,- na binnenkomst per direct zal hebben overgeschreven op de boedelrekening, om te voorkomen dat men het anders zou uitgeven. En dat het dus na de 'rectificatie' (of excuses, zo u wilt; zie eveneens de bijlagen) die de Haarlemse wsnp'ers bij brief van 20 december ontvingen, waarin stond dat men het geld toch zelf mocht houden, niet mogelijk zal zijn geweest het bedrag nog voor kerst en oud- en nieuw teruggeboekt te krijgen, voor zover dat al mogelijk mocht zijn met een dergelijke rekening(!?).
"Prettige Feestdagen", aldus uw – afwezige – bewindvoerder… (Bij een beetje kerst hoort nu eenmaal toch een 'Scrooge-element', zullen we maar zeggen).

Vraag 4: Konden de Haarlemse bewindvoerders niet bij voorbaat bedenken dat de 'kerstbonus' vanuit het Rijk niet bedoeld kon zijn om de boedelrekening aan te vullen? Op verschil in inzicht met gemeenten geen poging deden hier beslag op te leggen?

Vraag 5: grond waarvan dacht men hiermee aanvankelijk juist te handelen en hoe verklaart u in dat geval dit Wanneer en op welke wijze werd u duidelijk dat bewindvoerders op de € 50,- inderdaad geen beslag hadden mogen leggen?

Vraag 6: Is het mogelijk, indien men de € 50,- reeds op de boedelrekening had overgemaakt, deze terug te krijgen en zo ja, heeft u hierin zelf direct actie ondernomen? Zo ja, is het in dat geval gelukt om de wsnp'ers nog voor de feestdagen hun eindejaarsbonus terug te geven?

Nog een opmerkelijk fenomeen deed zich ten tijde van de re-integratieperikelen voor in augustus: Door alle stress, het frustrerende maanden lang thuis zitten wachten op de heftruckcertificaten die ergens in een la van een vorstelijk betaald re-integratiebureau leken te zijn vastgevroren en de combinatie met zijn thuissituatie, nam bij R. de depressieve stemming toe. Gecombineerd met zijn achtergrond als iemand met een verslavingsverleden, voelde R. zich genoodzaakt tot vrijwillige opname. 'Gelukkig' stopte hij echter alweer snel met die opname, omdat hij paradoxaal genoeg uit de schuldsanering zou worden gekieperd indien hij opgenomen zou blijven, omdat hij dan niet aan zijn verplichtingen jegens de wsnp zou kunnen voldoen.
Actiepartij vindt het onbestaanbaar dat iemand die zoveel tegenwerking ondervindt bij het oppakken van een meer gestructureerd bestaan, dientengevolge steeds verder in de vernieling wordt gewerkt door het systeem dat te machinaal en bureaucratisch is om maatwerk te leveren, vervolgens definitief over de rand zou worden geduwd

door hem uit de schuldsanering te zetten indien hij niet op eigen kracht zou kunnen vechten tegen de neiging in oude (verslavings)patronen terug te vallen.
Het is bewonderenswaardig dat het hem tot op heden gelukt is, *ondanks* de vele tegenwerking vanuit het gemachineerde, bureaucratisch apparaat aan de Haarlemse Zijlsingel.

Vraag 7: Klopt het - en zo ja op basis waarvan is dit – dat mensen in een wsnp-traject worden geacht niet langer aan hun verplichtingen te voldoen, indien zij gedurende dit traject op enig moment zijn opgenomen om psychische of andere redenen? Wat zijn daarbij de criteria? En wat zijn in dat geval de gevolgen voor de cliënt?
Mogelijk hield e.e.a. meer direct een verband met verplichtingen voortvloeiend uit de WWB; ook in dat geval willen wij u echter dezelfde vragen voorleggen, aangezien een opname nu eenmaal noodzakelijk kan zijn en dit (tenminste) verifieerbaar is middels verklaring van een arts.

Tot slot zijn er de 'gebruikelijke' hindernissen, zoals de steeds wisselende contactpersonen bij de sociale dienst, de zogeheten klantmanagers. Degenen van wie hij de toezegging had bij Paswerk aan de slag te kunnen, bleek alweer 'verreoganiseerd' naar een andere bureaustoel en de dame aan wie e.e.a. is overgedragen is voorlopig met zwangerschapsverlof. Uiteraard is dit laatste gewoon iets dat kan gebeuren en is het logisch dat dan tijdelijk een collega de zaken waarneemt. Het is echter een veelgehoorde klacht dat men steeds met andere contactpersonen te maken heeft bij de afdeling SoZaWe.

Vraag 8: Kunt u een algemeen beeld geven van het verloop in klantmanagers bij de sociale dienst? Hoe vaak wisselt de contactpersoon / klantmanager per cliënt in laten we zeggen, 3 jaar? Waardoor wordt dit veroorzaakt, wat zijn de gevolgen en hoeveel tijd gaat 'verloren' in de overdracht van dossiers (het inlezen e.d.)? Is er naar uw idee op dit vlak sprake van een lastige situatie bij de sociale dienst? Zijn er mogelijk bijvoorbeeld problemen met effectiviteit van de afdeling, lijdt de dienstverlening hier onder, qua doelmatigheid en klantvriendelijkheid, etc.? Zo ja, op welke manier denkt u dit te kunnen verhelpen?

Vriendelijke groet,

Sjaak Vrugt,
Actiepartij.

*) korte samenvatting re-integratieperikelen van R. tot onze raadsvragen van 31 juli en verslag stand van zaken sindsdien:

Sinds juni '07 zat R. in zo'n traject en tot op de dag van vandaag is hij er geen steek verder mee geholpen. Waar hij bij aanvang van het traject graag de diploma's en benodigde certificaten wilde halen als heftruckchauffeur en hierbij aangaf dat een korte zoektocht op internet leerde dat dit voor € 500,- in een dag geregeld zou moeten kunnen zijn, bleek al snel dat een dergelijke eenvoudige en goedkope mogelijkheid er in de werkwijze van de sociale dienst, niet in zat.

Deze stond erop, dat dit persé via een re-integratiebedrijf geregeld moest worden waaraan de gemeente Haarlem nu eenmaal dit soort trajecten uitbesteed. Een bedrijf dus, dat niet alleen het tienvoudige kost aan gemeenschapsgeld, maar waarbij het ook nog eens maanden langer zou gaan duren voordat het traject zou zijn afgerond. De praktijk betekende dat hij het diploma en de certificaten via dit bedrijf inderdaad op 20 september 2007 behaalde, maar dat het door geheel onnavolgbare omstandigheden, buiten de schuld van R. om, nog tot augustus 2008 (dus een jaar later!) duurde, tot hij deze papieren daadwerkelijk in handen kreeg.
Ondertussen werd alweer een volgend re-integratiebedrijf (Woltring & Oppelaar) gecontracteerd, die R. verder zou moeten ondersteunen naar werk. In praktijk heeft dit bedrijf helemaal niets gedaan. Sterker: het gaf zelf al direct aan niet het bedrijf te zijn via wie R. met zijn heftruckpapieren verder kon worden geholpen aan betaald werk. Via de sociale dienst is inmiddels een baan als heftruckchauffeur toegezegd bij Paswerk, maar tot onze verbijstering bleek Woltring & Oppelaar wel degelijk gecontracteerd voor begeleiding van R. tot 30 november, zodat pas na die datum gewerkt kon worden aan een functie bij Paswerk. Het commerciële bureau Woltring & Oppelaar heeft aldus toch, evenals de voorgaande re-integratiebureau's, betaald gekregen voor het enkele feit dat R. officieel bij hen in het kaartenbakje zat.
Inmiddels is dit bedrijf naar verluid geschrapt van de lijst bedrijven waarmee de gemeente zaken doet, maar het gemeenschapsgeld is dan natuurlijk al uitgegeven en Actiepartij kan slechts met verbijstering kennis nemen van dit wanbeleid.
Ondertussen zat R., niet wetend dat hij officieel nog 'begeleid' werd door W & O, natuurlijk te wachten op een telefoontje van Paswerk, zodat hij dan daar eindelijk aan de slag zou kunnen. Paswerk was onderwijl in afwachting van de papieren die deze zou ontvangen van de sociale dienst, alwaar de klantmanager van R. inmiddels met zwangerschapsverlof was, en de bewuste papieren nog enkele weken in een lade bleven liggen.
De laatste stand van zaken is dat R. binnenkort, januari 2009 dan toch echt zou kunnen beginnen bij Paswerk.

Tot zover het wonderlijke relaas rond het onnodig dure re-integratietraject en het falen van de coördinatie, regie en ondersteuning door de sociale dienst .

(Reactie Actiepartij op collegebeantwoording d.d. 9 september:)

Overigens bleek de link in uw beantwoording van onze eerdere vragen over de re-integratiepraktijk, naar de website van de landelijke Raad voor Werk en Inkomen, bijzonder informatief, waarvoor dan ook hartelijk dank. U gaf al aan om 'bedrijfseconomische redenen' niet te kunnen / mogen ingaan op de resultaten van de door Haarlem gecontracteerde bedrijven en geen specificaties te kunnen geven van het (gemeenschaps)geld dat hieraan wordt besteed, maar het landelijk beeld waar u naar verwijst middels de site van de RWI, spreekt boekdelen. De door de RWI op 30 november j.l. gepresenteerde re-integratiemarktanalyse 2008 (zie: http://www.rwi.nl/CmsData/File/2008/Re-integratiemarktanalyse_2008.pdf) bevestigt het beeld dat Actiepartij van deze 'markt' heeft. Niets doet ons daarbij overigens veronderstellen dat de Haarlemse situatie in noemenswaardige mate zal afwijken van dit landelijk beeld.
Het is nauwelijks mogelijk een helder beeld te krijgen van de doelmatigheid en effectiviteit van deze zeer snel gegroeide 'markt' van commerciële re-

integratiebedrijven (van 600-800 in 2004 tot ruim 2000 kaartenbak-bedrijfjes nu). En t.a.v. de cijfers die wel worden gepresenteerd om inzicht te geven in de uitstroompercentages en succesvolle trajecten, wordt opgemerkt dat ook deze door tal van oorzaken ernstig 'vervuild' zijn door o.a. de ruime mate waarin ook kleine succesjes of tijdelijke effecten kunnen worden ingeboekt als succesverhaal.
De analyse bevat, kortom, een zeer hoog 'natte-vinger-gehalte'. Letterlijk wordt gesteld: "percentages zeggen nog te weinig over de effectiviteit van de ingezette reintegratieondersteuning." En: "Hiermee weten we nog niet wat de toegevoegde waarde van de re-integratieondersteuning is." Sterker: "Constante factor in de onderzoeken is dat de toegevoegde waarde beperkt is".
Aan de onstuimige groei van veelal kleine re-integratiebedrijven ziet Actiepartij wel de onomstotelijk bewezen meerwaarde van de mogelijkheden die het 'vrije markt-denken' in het huidige re-integratiebeleid biedt aan werklozen, door de vele arbeidsplaatsen die hiermee in deze sector zelf zijn gecreëerd; velen zullen gedurende hun traject geïnspireerd raken doordat de meest effectieve (en lucratieve) carriéresprong lijkt, het als zzp'er opstarten van een eigen kaartenbakbedrijfje in de re-integratiesector…

Aanvullende reactie n.a.v. zowel re-integratie- als schuldsaneringstraject in de situatie zoals bij R.:
Overigens hoeft niemand er nog het vooroordeel op na te houden als zouden klanten van de voedselbank hier toch eigenlijk ten onrechte van 'profiteren': R. die vanuit de schuldsanering, na aftrek van vaste lasten nauwelijks iets overhoudt van het bedrag op zijn loonstrookje, komt naar de maatstaf van de voedselbank niet in aanmerking voor een voedselpakket, wegens een 'te hoog' inkomen…

Actiepartij hekelt de geldverspilling door het subsidiëren van commerciële re-integratiebedrijven met gemeenschapsgeld. Met de duizenden euro's die hieraan per cliënt worden weggegooid, zou menig voorbeeld van geraffineerd in stand gehouden Haarlemse armoedeproblematiek op z'n minst verzacht en op z'n best verholpen kunnen worden.
Als enkel het gezond verstand en een pragmatische en humane aanpak het bij de afdeling sociale zaken en werkgelegenheid nu eens zou winnen van het georganiseerd wantrouwen.
En de in gemeentelijke nota's en perspresentaties voorgespiegelde aanpak van preventie en maatwerk, nu ook eens werkelijk zou worden gehanteerd in de dagelijkse uitvoeringspraktijk aan de loketten en achter de burelen van wat pas dán werkelijk *dienstverlening* zou mogen worden genoemd. Pas dan begrijpen we misschien eindelijk eens de naam van de afdeling 'Sociale Zaken'.

028/2009

Aan de heer J. Vrugt
lid van de gemeenteraad
Kerkhofstraat 31 zw
2011 BK Haarlem

Onderwerp:
Beantwoording vragen inzake
uitvoeringspraktijk schuldhulpverlening
bij de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Uw brief van:
5 januari 2009

Geachte heer Vrugt,

Krachtens artikel 38 reglement van orde van de gemeenteraad Haarlem heeft u vragen gesteld over de uitvoeringspraktijk schuldhulpverlening bij de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

1. *Bent u het met ons eens dat mensen die aanspraak maken op de wsnp (bij uitstek een doelgroep die in aanmerking komt voor pro-actief armoedebeleid) direct bij aanmelding standaard gewezen moeten worden op alle mogelijke voorzieningen zoals de collectieve ziektekostenverzekering en de site "Bereken uw recht", waarmee optimaal gebruik van bestaande voorzieningen voor minima wordt bevorderd? Kunt u verzekeren dat dit voortaan ook gebeurt en dat men benodigde aanvraagformulieren voor alle regelingen eenvoudig kan downloaden en / of tenminste op verzoek toegezonden kan krijgen of kan afhalen?*

Antwoord
Wij zijn het met uw fractie eens en hebben de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid opdracht hiertoe gegeven.

2. *Is het gebruikelijk dat telefonische medewerkers van de publieksdienst hun naam niet geven, zodat men weet met wie men spreekt / gesproken heeft? Zo ja, wat voor gedachte zit hier achter? Is het in dat geval niet praktischer en wenselijker dat niet alleen de dienstverlener weet wie hij of zij aan de telefoon heeft, maar ook andersom, zodat men kan refereren aan de persoon van wie men inlichtingen heeft gekregen?*

Antwoord
De baliemedewerkers zijn onderdeel van de hoofdafdeling Dienstverlening. Uit overwegingen van veiligheid en privacy hoeven zij niet hun naam te noemen. Klanten van de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid kennen hun casemanager of schuldhulpverlener bij naam.

3. *Hoe voorkomt u dat mensen in de wsnp niet kunnen voldoen aan verplichtingen uit hoofde van andere wet- en regelgeving (bijv. WWB), doordat deze (indirect) kosten meebrengen die zij niet kunnen dragen, zoals noodzakelijke reiskosten uit bovenstaand voorbeeld? Bekend zijn ook andere voorbeelden als noodzakelijke telefoonkosten, kosten voor benodigde documenten (bijv. id-bewijs) of kopieën daarvan of de voor steeds meer zaken*

noodzakelijke kosten voor internetgebruik. Kortom: hoe garandeert u een sluitende 'ketenaanpak' of 'maatwerk', wanneer iemand naast de wsnp ook in andere trajecten of regelingen van de sociale dienst zit?

Antwoord
Voor de voorbeelden die u noemt bestaan verschillende mogelijkheden, waaronder de bijzondere bijstand. Klanten kunnen hier een beroep op doen, aanvragen worden echter conform de geldende regelgeving individueel beoordeeld.

4. *Konden de Haarlemse bewindvoerders niet bij voorbaat bedenken dat de 'kerstbonus' vanuit het Rijk niet bedoeld kon zijn om de boedelrekening aan te vullen? Op verschil in inzicht met gemeenten geen poging deden hier beslag op te leggen?*

5. *Op grond waarvan dacht men hiermee aanvankelijk juist te handelen en hoe verklaart u in dat geval dit Wanneer en op welke wijze werd u duidelijk dat bewindvoerders op de € 50,- inderdaad geen beslag hadden mogen leggen?*

6. *Is het mogelijk, indien men de € 50,- reeds op de boedelrekening had overgemaakt, deze terug te krijgen en zo ja, heeft u hierin zelf direct actie ondernomen? Zo ja, is het in dat geval gelukt om de wsnp'ers nog voor de feestdagen hun eindejaarsbonus terug te geven?*

Antwoord 4, 5 en 6
De bewindvoerders vallen onder het gezag van de Rechtbank Haarlem. De Rechtbank heeft opdracht gegeven om de eindejaarsuitkering aan minima ten gunste te laten komen van de boedel. De bewindvoerders hebben dit aan betrokkenen schriftelijk laten weten.
Pas later heeft de Raad voor de Rechtsbijstand mede gedeeld dat op de eindejaarsuitkering een beslagverbod rustte. Hierop is een rectificatie uitgegaan naar betrokkenen. Mensen in de Wsnp die wordt uitgevoerd binnen de afdeling Schuldhulpverlening, hebben uiteindelijk de € 50 ontvangen.

7. *Klopt het - en zo ja op basis waarvan is dit – dat mensen in een wsnp-traject worden geacht niet langer aan hun verplichtingen te voldoen, indien zij gedurende dit traject op enig moment zijn opgenomen om psychische of andere redenen? Wat zijn daarbij de criteria? En wat zijn in dat geval de gevolgen voor de cliënt?*
Mogelijk hield e.e.a. meer direct een verband met verplichtingen voortvloeiend uit de WWB; ook in dat geval willen wij u echter dezelfde vragen voorleggen, aangezien een opname nu eenmaal noodzakelijk kan zijn en dit (tenminste) verifieerbaar is middels verklaring van een arts.

Antwoord
Als er sprake is van een opname om medische of psychische redenen, heeft dit geen gevolgen voor de Wsnp. Betrokkenen kunnen dan door omstandigheden niet voldoen aan hun inspanningsverplichting, de Wsnp wordt niet beëindigd.

8. *Kunt u een algemeen beeld geven van het verloop in klantmanagers bij de sociale dienst? Hoe vaak wisselt de contactpersoon / klantmanager per cliënt in laten we zeggen, 3 jaar? Waardoor wordt dit veroorzaakt, wat zijn de gevolgen en hoeveel tijd gaat 'verloren' in de overdracht van dossiers (het inlezen e.d.)? Is er naar uw idee op dit vlak sprake van een lastige situatie bij de sociale dienst? Zijn er mogelijk bijvoorbeeld problemen met effectiviteit van de afdeling, lijdt de dienstverlening hier onder, qua doelmatigheid en klantvriendelijkheid, etc.? Zo ja, op welke manier denkt u dit te kunnen verhelpen?*

Antwoord
Binnen een grote afdeling is er altijd sprake van personeelsverloop door verhuizingen, het aanvaarden van een nieuwe baan et cetera. Daarnaast is er sprake van gebruikelijk ziekteverzuim en vakantie. Het is onvermijdelijk dat in dergelijke situaties er sprake is van een overdracht aan andere medewerkers. Wel hebben wij het aantal overdrachtsmomenten sterk verminderd door bij herverdeling van klanten steeds te kiezen voor oplossingen die zo min mogelijk overdracht met zich meebrengen.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,	de burgemeester,
drs. W.J. Sleddering	mr. B.B. Schneiders