

Verslag van gesprek met de stad, 29 september 2015

Bejegening

- Waar behoefte aan is, is maatwerk. Dat betekent:
 - Tijd voor een gesprek (meer dan 15 minuten)
 - Aandacht, luisteren naar persoonlijk verhaal (naar de persoonlijke praktijk)
 - Vaste contactpersonen
- Altijd een andere klantmanager/contactpersoon klopt niet. Maakt dat je telkens opnieuw je verhaal doet en er geen continuïteit in dienstverlening ontstaat.
- Het helpt wanneer iemand bij je thuis komt en de persoonlijke situatie ook ziet.
- In de bijstand zitten is 'overleven'. Het voelt alsof je gestraft wordt. Inwoners die hulp vragen bij de gemeente zijn geen "klanten". Wat wel? "Ervaringsdeskundige"?
- De manier van praten is anders. Vanuit het systeem denken en praten mensen anders dan de inwoners die met een hulpvraag zitten.

Eenvoudiger regels

- Er zijn veel regels, veel verschillende en soms ook conflicterend (inclusief regels Rijk, zoals toeslagen). En de verwachting is dat je zelf allemaal weet hoe het werkt en wanneer iets voor jou van kracht is. Dat is soms niet te doen. En: soms gaat het fout door de schuld van de sociale dienst maar hebben cliënten daar toch last van/zijn ze er toch de dupe van. Dat maakt alert, wantrouwig en voelt ook als 'dubbel gestraft'.
- Lastig: je moet wachten op toestemming bijzondere bijstand voordat je iets aanschaft. Dat duurt soms (te) lang. Schaf je het zelf vast aan, dan per definitie geen vergoeding. Voorbeeld was koelkast in de zomer.
- Jongeren tot 27 jaar hebben niet altijd recht op zelfde regels als volwassenen. Dat belemmert uit huis gaan. Kan gemeente daar geen tegemoetkomingen voor creëren, als dat wat oplost voor ouders/kind?

Eenvoudiger processen

- 'Willekeur' bij inleveren van documenten aan de balie – niet iedereen geeft een ontvangstbevestiging. Doorverwijzen gaat relatief vaak mis.
- Verrekenen van bijverdiensten met uitkering: hier was onduidelijkheid over. Mensen dachten dat het met dezelfde maand werd verrekend. Zij ervaren in elk geval dat de uitkering later wordt verstrekt als er ook inkomsten uit werk zijn. Dat maakt overzicht lastig.
- De aanvraagprocedure is complex. Veel formulieren (wordt meer gedurende proces) en vooral veel verschillende contactpersonen. Het is te veel opgeknipt. Iedereen doet zijn stukje in de procedure, en dan stagneert het. Oplossing hiervoor is één gezin, één plan, één regisseur.

Werk/re-integratie

- Meer inzetten op jongeren stimuleren naar werk.
- Als je tijdelijk werkt, en je komt daarna weer in de uitkering, moet je alles weer opnieuw indienen alsof je een nieuwe klant bent. Terwijl SZW je kent! En je moet dus ook vaak lang wachten op toekenning.

Zorgverzekering:

- Voorschieten van het eigen risico bij zorgverzekeraars is lastig – is veel geld. Sommige mensen kiezen er voor om dan maar geen zorg te vragen.
- Vergelijkbaar argument – huisarts valt niet onder eigen risico, maar eventuele medicijnen of vervolg bij specialist wel. Dus zien mensen af van huisartsbezoek.
- Vervoer naar ziekenhuis e.d. wordt niet vergoed; dat is te duur om zelf te betalen. Kan ook reden zijn om van zorg af te zien.
- Is het mogelijk om betalingen/kosten ook op te knippen, bv. over meerdere momenten in de maand? (Geldt ook voor andere kosten.)

Schulden

- Juist die mensen die meest kwetsbaar zijn, vallen vaak uit schuldhulp als zij niet voldoen aan basale regels, bv. 2x niet komen opdagen. Ga eerst op zoek naar wat de redenen daarvoor zijn!
- Houd er rekening mee dat veel mensen moeite hebben met plannen, en daar hulp nodig bij hebben (ook breder dan schuldhulp).
- Leven onder armoedegrens is een continue puzzel. Gaten dichtten. Welke rekening nu betalen, soms rekeningen deels betalen om goede wil te tonen.

Jongeren:

- Schoolkosten: zoon heeft laptop nodig voor opleiding, zijn hier vergoedingen voor?
- Huiswerkbegeleiding; ophogen van de inkomensgrens waardoor parttimers ook in aanmerking komen. Kunnen vergoedingsmogelijkheden vergroot worden, ook voor mensen met inkomen net boven minimum?
- Begeleiding van kinderen naar een baan van ouders die in de bijstand zitten.

Contact/uitwisselen ervaring:

- Vaker bijeenkomsten organiseren met ervaringsdeskundigen/opleidingsplekken. Er is sprake van veel verborgen armoede. Inspraakavonden als deze zijn zeldzaam en zeer waardevol. Vaker doen dus!
- Lotgenotengroep opstarten vanuit de gemeente, alsmede andere manieren om ervaringsdeskundigheid in te zetten? Cliëntondersteuning/burgerondersteuning bij aanvragen.
- Open financiële café's , hier op een laagdrempelige manier informatie verstrekken.
- Idee: peer-to-peer hulp. Lotgenoten bij elkaar brengen. "Hoe ga je ervaringsdeskundigen bij elkaar brengen?" Voorbeeld van zo'n traject komt overwaaien uit België. Connectie tussen Link, Hogeschool en Eropaf. Zaanstad start hiermee.

Overig:

- Je netwerk wordt kleiner, omdat je geen of weinig mogelijkheden hebt om sociale contacten te onderhouden.

- Gemeente moet je ook verwijzen naar andere mogelijkheden in de stad, voor budgetbeheer, goedkope maaltijden, netwerkgroepen. Integraal kijken.
- Sommige dingen wel erg goed geregeld; snelle activering participatie kind, sportmogelijkheden, bibliotheekpas etc.
- Als zzp'er lastig om stap te maken uit de bijstand. Er lijkt de verwachting te heersen dat zzp'ers direct een hoop verdienen. Als zzp'er moet je continu aantonen wat je hebt verdiend. Terwijl deze cijfers allemaal bekend zijn bij de belastingdienst. Daarnaast wordt in maart gevraagd naar het jaarinkomen om de toeslagen te bepalen. Dit is dan nog niet in te schatten.
- Voorbeeld van financiële krapte als alleenstaande met drie kinderen. Geen ruimte voor incidentele uitgaven zoals een wasmachine of de aanschaf van een laptop wat vanuit school wordt verwacht.
- Wens: bijstandsuitspraak op huiswerkbegeleiding. Als werkende alleenstaande ouder moeilijk om hier toezicht op te houden en het is kostbaar. Verruiming van de grens wanneer je hiervoor in aanmerking komt → niet alleen bij sociaal minimum, ook paar honderd euro erboven.