

Hoe sociaal is de Sociale Dienst?

**Een tevredenheidsonderzoek
uitgevoerd door de SP en werklozencentrum Unitas**



Hoe sociaal is de Sociale Dienst?

**Een tevredenheidsonderzoek
uitgevoerd door de SP en werklozencentrum Unitas**

SP fractie Nijmegen
september 2006

<http://nijmegen.sp.nl>
fractie@sp.nijmegen.nl
t 024 329 23 71

Bezoekadres:
Gemeentehuis Nijmegen
Korte Nieuwstraat 6
Kamer A.0.05

Postadres:
SP Fractie Nijmegen, Q330
Postbus 9100
6500 Nijmegen

1. Inleiding

In de afgelopen jaren is er veel te doen geweest rondom de sociale wetgeving in Nederland. Door de invoering van de Wet Werk en Bijstand en de hele financiering daarvan is een race tussen gemeenten ontstaan om zo min mogelijk mensen in de bijstand te hebben en zo veel mogelijk mensen aan het werk te helpen. Hier liggen niet zo zeer de sociale motieven aan ten grondslag, maar eerder financiële.

Met de Wet Werk en Bijstand (bedacht door Paars en ingevoerd door Balkenende II) zijn gemeenten nu volledig verantwoordelijk gemaakt voor het aantal uitkeringsgerechtigden in hun stad. Met dit wurgcontract worden steden voor miljoenen gestraft als ze slechter scoren dan gemiddeld. Scoren ze beter, dan hebben ze een jaartje voordeel, wat vervolgens weer verdampt zodra andere steden ook meer mensen aan het werk krijgen.

Aanleiding voor dit rapport zijn de klachten die bij de SP binnenkwamen over de Sociale Dienst. Dit waren zowel leden van de partij, als mensen die aanklopten bij de Hulpdienst van de SP. Tijdens een ledenbijeenkomst van de SP werd het idee geopperd om een klachtenweek te organiseren om zo te onderzoeken of de klachten op zichzelf stonden of anderszins. Hier is de SP toen mee aan de slag gegaan.

De SP heeft vervolgens in samenwerking met werklozen centrum Unitas en met medewerking van het Interlokaal een enquête opgesteld en deze is afgenomen onder de cliënten van de Sociale Dienst. Via folders en posters werden mensen gewezen op de klachtenweek. Deze is van 6 tot en met 9 juni gehouden. In die periode konden mensen een enquête invullen bij Unitas en het Interlokaal. In die week konden mensen ook telefonisch contact opnemen met de deelnemende partijen. Vrijwilligers waren in de ochtend en de middag te vinden bij de deur van het Centrum voor Werk en Inkomen. Via de website van de SP was het de gehele maand juni mogelijk om de enquête in te vullen.

In dit rapport zijn de resultaten weergegeven en worden aanbevelingen gedaan, op welke punten volgens de SP het beleid aangepast dient te worden. Deze aanbevelingen zullen voor de SP-fractie als richtlijn dienen in het beleid rondom de uitvoering van de Wet Werk en Bijstand door de Sociale Dienst.

Hoewel de Sociale Dienst of de afdeling Sociale Zaken en Werk sinds de reorganisatie van de directie Inwoners in 2004 niet meer bestaat, wordt in dit rapport gemakshalve hier wel naar verwezen. Dit omdat voor de meeste mensen dan wel duidelijk is welk deel van de gemeentelijke organisatie wordt bedoeld.

De SP-fractie is een woord van dank verontschuldigd aan allen die op welke wijze dan ook geholpen hebben om dit rapport mogelijk te maken. Van de vrijwilligers die voor het CWI stonden tot de mensen die de moeite hebben genomen de enquête in te vullen.

2. Resultaten

Voordat de resultaten zullen worden weergegeven, eerst wat meer informatie over de deelnemers. Van de 122 deelnemers, waren er 71 vrouwen (58,2%) en 51 mannen (41,8%). De gemiddelde leeftijd is 40 jaar. Het overgrote deel is alleenstaand (66 deelnemers, 54,1%) of is een een ouder gezin (28 deelnemers, 23%). Gemiddeld hebben de deelnemers 7 jaar en 8 maanden een bijstandsuitkering. Het totale bestand van de Sociale Dienst kende begin 2006 6.579 mensen. Met deze enquête is dus 1,8% van het klantenbestand ondervraagd. 40 tot 60% van de mensen zit langdurig in de bijstand. Dit verklaart ook de hoge gemiddelde duur van de uitkering.

2.1 Informatievoorziening, contact en gebruik van voorzieningen

Het eerste deel van de enquête heeft betrekking op het contact tussen de burger die voorzieningen aanvraagt en de Sociale Dienst die als verstreker optreedt. Hierbij gaat het om de snelheid, de informatievoorziening vanuit de

| Hoe beoordeelt u de snelheid waarmee de sociale dienst aanvragen behandelt? De termijn om beslissingen te nemen is zes weken. | | |
|---|-----|--------|
| Totaal | 122 | 100,0% |
| Snel | 16 | 13,1% |
| Redelijk snel | 24 | 19,7% |
| Langzaam | 43 | 35,2% |
| Zeer langzaam | 36 | 29,5% |
| Weet niet/ geen antwoord | 3 | 2,5% |

Dienst naar de burger toe, maar ook het contact en eventuele klachtenafhandeling. Op de vraag 'Hoe beoordeelt u de snelheid waarmee de Sociale Dienst aanvragen behandelt? De termijn om beslissingen te nemen is zes weken.', antwoordt 64,7% dat dit langzaam tot zeer langzaam is.

Enkele opvallende opmerkingen:

- Ik ben in 2003 in Nijmegen komen wonen. Ik heb toen ik mijn aanvraag deed in 2003 1 keer een voorschot van 1000 euro gehad en pas na 11 weken was mijn aanvraag verwerkt.*
- Je moet als klant alles in een keer regelen anders krijg je problemen terwijl de ambtenaar er verder zelfs maanden over doet om het te verwerken.*
- Het duurde precies 3 maanden voordat ik de beslissing kreeg dat mijn uitkering was toegekend. Zogenaamd omdat ik de benodigde papieren niet aanleverde, in werkelijkheid echter was het hun fout omdat zij steeds nieuwe papieren wilden zien in plaats van dat ze meteen om alles vragen wat ze nodig hebben.*

Op de vraag 'Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de informatie die u van de sociale dienst krijgt over uw rechten en plichten?' antwoordde 56,5% van de deelnemers dat deze matig tot slecht is.

| Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de informatie die u van de sociale dienst krijgt over uw rechten en plichten? | | |
|---|-----|--------|
| Totaal | 122 | 100,0% |
| Goed | 29 | 23,8% |
| Redelijk | 21 | 17,2% |
| Matig | 36 | 29,5% |
| Slecht | 33 | 27,0% |
| Weet niet/ geen antwoord | 3 | 2,5% |

Enkele opmerkingen:

- Ik moet steeds zelf vragen om informatie, voor iemand die niet goed Nederlands kan is het extra moeilijk.*
- Je wordt helemaal niet op de hoogte gehouden van je rechten en plichten.*
- De nadruk ligt op de plichten, men wordt niet gewezen op rechten.*
- Vooraf over plichten, maar weinig over rechten, bijvoorbeeld de informatie met betrekking tot de nieuwe ziektekostenverzekering van dit jaar kwam pas half december 2005.*

Naast de informatie over de rechten en plichten, blijkt de informatie over extra inkomensvoorzieningen nog meer achter. Op de vraag 'Wordt u voldoende geïnformeerd over extra inkomensvoorzieningen als bijzondere bijstand?' antwoordt 67,2% dat dit matig tot slecht is. Opvallend is dat bijna de helft van alle ondervraagden (45,9%) deze informatievoorziening slecht vindt.

| Wordt u voldoende geïnformeerd over extra inkomensvoorzieningen als bijzondere bijstand? | | |
|--|-----|--------|
| Totaal | 122 | 100,0% |
| Goed | 26 | 21,3% |
| Redelijk | 13 | 10,7% |
| Matig | 26 | 21,3% |
| Slecht | 56 | 45,9% |
| Weet niet/ geen antwoord | 1 | 0,8% |

Enkele opmerkingen:

- *Bij een aanvraag voor bijzondere bijstand wordt je zo benaderd dat je eigenlijk liever niets aanvraagt.*
- *Kort geleden verscheen er een foldertje over de bijzondere bijstand, maar de info hierover is weer anders dan op de website van de gemeente staat en elke ambtenaar lijkt een andere versie te hebben.*
- *Niemand heeft mij iets verteld over bijzondere bijstand, integendeel, ik kreeg het gevoel dat ik me moest schamen, dat ik een uitkering aanvraag terwijl ik nog zoveel eigen vermogen had. Dat dat geld nodig was om noodzakelijke zaken als gevolg van de boedelscheiding aan te schaffen, deed blijkbaar niet ter zake.*

Hoewel veel mensen aangeven dat de informatievoorziening onder de maat is, men weet wel van het bestaan van een aantal regelingen. De geld-terugregeling is bij 59,8% bekend en de langdurigheidstoelage bij 50,8%. Van de voorzieningen (bijzondere bijstand, langdurigheidstoelage en geld-terugregeling) maakt 35,1% van de ondervraagden gebruik en 32,4% niet. Opvallend is dat eveneens 32,4% van de deelnemers geen antwoord op de vraag heeft gegeven.

| | Geld-terugregeling | Langdurigheidstoelage | Gebruik van voorzieningen |
|---------------|--------------------|-----------------------|---------------------------|
| Totaal | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Ja | 59,8% | 50,8% | 35,1% |
| Nee | 39,3% | 46,7% | 32,4% |
| Geen antwoord | 0,8% | 2,5% | 32,4% |

Enkele opmerkingen met betrekking tot het gebruik van de extra inkomensvoorzieningen:

- *Ik ben blij en vind het terecht dat dat bestaat, eindelijk iets goeds voor mensen met een laag inkomen, zo ook de geld terug regeling, al vind ik die wel wat aan de magere kant.*
- *Van de geld terug regeling gebruik gemaakt, niet omdat ik daarover door de sociale dienst was geïnformeerd maar door de Brug.*
- *Van de geldterugregeling heb ik gebruik gemaakt van de andere regeling ben ik niet op de hoogte gebracht.*
- *Kom er niet voor in aanmerking omdat ik een 'relatie met de arbeidsmarkt' heb. Het is zo dat mijn verdiensten - zelfs al zijn die bij wijze van spreken maar een 10tje per maand - helemaal van m'n uitkering wordt afgetrokken. Blijf dus op bijstandsniveau met mijn combi werk/ uitkering. Desondanks krijg ik geen langdurigheidstoelage.*

2.2 Persoonlijke benadering

Het contact dat de burger met zijn of haar contactpersoon heeft, ervaart 49,1% goed tot redelijk. Daartegenover staat 45,9% die het contact matig tot slecht ervaart. Op dit punt is de Sociale Dienst achteruit gegaan, in vergelijking met een onderzoek dat de SP in 1997 heeft gehouden. In onderstaande tabel de resultaten uit 1997 in vergelijking met die uit 2006. Opvallend is dat in 1997 men voor gemiddeld 60,6% tevreden is over de persoonlijke benadering. Daarbij komen opvallend veel negatieve ervaringen van burgers naar voren. Enkele voorbeelden worden onder de tabel weergegeven.

| Hoe beoordeelt u de persoonlijke benadering door uw contactpersoon bij de sociale dienst? | | | Behandeling door Sociale Dienst, SP-rapport 1997 | | | |
|---|-----|--------|--|-------------------------|--------------------|-------------|
| Totaal | 122 | 100,0% | | | | |
| Goed | 33 | 27,0% | | correcte behandeling | Respect privacy | Hulpvaardig |
| Redelijk | 27 | 22,1% | | | | |
| Matig | 19 | 15,6% | Ja | 67% | 52% | 63% |
| Slecht | 37 | 30,3% | Nee | 25% | 43% | 34% |
| Weet niet/ geen antwoord | 6 | 4,9% | Wisselend | 8% | 5% | 3% |

Enkele opmerkingen over de behandeling:

- *Ik krijg altijd de indruk van mijn contact persoon alsof hij het geld uit eigen zak moet betalen en dat hij op me neer kijkt en me dus totaal niet als gelijkmatig behandelt. Krijg echt de indruk dat hij zich boven mij verheven voelt en dat ik hem dankbaar moet zijn. Hij toont ook totaal geen interesse in mijn situatie maar denkt alleen maar aan scoren omdat hij zoals hij zelf aangeeft moet zorgen voor doorstroom.*
- *We lijken wel nummers in plaats van mensen.*
- *Ik weet sinds de nieuwe wet bijstandswerk niet meer wat ik van de klantmanager mag verwachten. Daarnaast bemerk ik vaak dat interne en externe informatie niet op elkaar afgestemd is, waardoor het ons contact niet ten goede komt. Zij is, hoewel in de nieuwsbrief vaak vermeld staat dat ik bij haar moet zijn, vaak niet op de hoogte van bepaalde voorzieningen.*
- *De benadering van de huidige contactpersoon is redelijk maar ik heb met heel vervelende mensen te maken gehad. Er zijn contactpersonen die je op voorhand behandelen alsof je een grote bedrieger bent. Ook kan men heel betuttelend en bemoeizuchtig zijn.*
- *Ten eerste heb ik vijf keer in 2,5 jaar tijd een andere contactpersoon gehad, zeer vervelend, je moet steeds weer in herhaling vallen, er wordt niet goed samen gewerkt tussen de contactpersonen ten tweede zijn ze vaak arrogant en kijken op je neer en vertrouwen je niet.*
- *Hoewel mijn contactpersoon aardig is, vind ik dat hij teveel handelt volgens de regeltjes in situaties, bijvoorbeeld in mijn geval bij reïntegratie vecht hij niet voor een maximaal budget maar probeert hij daarop juist te beknijsbelen.*

2.3 Heronderzoek

Na het afschaffen van de maandelijkse inkomensbriefjes sinds 1 januari 2005, zijn er halfjaarlijkse heronderzoeken ingevoerd. Hier vroegen we de mening ook over. Van de deelnemers beoordeelt 39,3% deze heronderzoeken goed tot redelijk, 38,5% vindt deze matig tot slecht en 22,1% gaf geen antwoord of wist het niet. Met ingang van juni 2006 zijn door de Sociale Dienst de maandelijkse inkomensbriefjes weer ingevoerd, zonder dat de gemeenteraad hiervan op de hoogte is gebracht, of een beslissing hierover kunnen nemen.

| Hoe beoordeelt u de halfjaarlijkse heronderzoeken door de sociale dienst? | | |
|---|-----|--------|
| Totaal | 122 | 100,0% |
| Goed | 26 | 21,3% |
| Redelijk | 22 | 18,0% |
| Matig | 25 | 20,5% |
| Slecht | 22 | 18,0% |
| Weet niet/geen antwoord | 27 | 22,1% |

Enkele reacties:

- *Heb ooit 1 keer een heronderzoek gehad en hierin werden mij dingen gezegd waarvan later weer werd beweerd dat die niet gezegd waren of dat hij het vergeten was dat hij dat ooit gezegd had.*
- *Ik weet niet echt wat de bedoeling is, regelmatig word ik verzocht papieren in te vullen, maar voor de rest hoor je nergens meer iets van!*
- *Staan niet open voor het verhaal van de cliënt, belangrijk is dat alle papieren maar goed ingevuld zijn.*
- *Is veranderd met ingang van juni 2006, er moet nu weer maandelijks een statusformulier worden ingevuld worden, hoe kan dat?*

2.4 Klachten en afhandeling

Een meerderheid van de deelnemers (57,4%) heeft het gevoel niet serieus genomen te worden bij klachten of problemen. Bij 54,9% is ook niet bekend waar men een klacht kan indienen.

| | Vindt u dat de sociale dienst u voldoende serieus neemt bij klachten of problemen? | | Weet u waar u zijn moet als u een klacht wilt indienen? | |
|---------------|--|--------|---|--------|
| Totaal | 122 | 100,0% | 122 | 100,0% |
| Ja | 42 | 34,4% | 51 | 41,8% |
| Nee | 70 | 57,4% | 67 | 54,9% |
| Geen antwoord | 10 | 8,2% | 4 | 3,3% |

Enkele opvallende opmerkingen:

- *Ze houden geen rekening met mensen die er met zichzelf niet meer uitkomen.*
- *Wat ik ervaren heb is dat je een klacht op je eigen manier mag opschrijven maar ze eigenlijk wel van de klant verwachten dat je concreet schrijft. En het liefst op de manier zoals zij dat zouden doen vanuit hun functie. Een voorbeeldbrief via de nieuwsbrief die wij krijgen zou niet gek zijn. Daarnaast kunnen ze weinig met zaken die buiten de algemene klachten vallen, heb ik ervaren.*
- *Het is zeer afhankelijk van de persoon die je te woord staat. Je moet zelf heel goed weten waar je over praat.*
- *Ik zal niet snel een klacht indienen ben bang dat men dan nog strenger op zal gaan treden tegen mij.*
- *Ik weet dat er een afdeling bij het CWI moet zijn waar je klachten kunt indienen, maar wie, wat, wanneer en waarvoor is me onduidelijk en nooit vermeld, mijn vraag is gelijk: nemen ze mij wel serieus?*

2.5 Huisbezoeken

De SP is ook benieuwd hoe de burgers tegen de huisbezoeken door de Sociale Dienst wordt aangekeken. Slechts 18,9% (23 personen) van de deelnemers heeft een huisbezoek gehad. De ervaringen zijn van goed tot redelijk (47,8%) en van matig tot slecht (52,2%). Het aantal ondervraagden dat te maken heeft gehad met een huisbezoek is echter te weinig om goede algemene uitspraken te doen.

| De sociale dienst maakt sinds kort gebruik van huisbezoeken om de rechtmatigheid van de verstrekte uitkering te onderzoeken. Heeft u al eens een huisbezoek gehad? | | | Zo ja, hoe zijn uw ervaringen? | | |
|--|-----|--------|--------------------------------|---|--------|
| | | | Totaal | | |
| Totaal | 122 | 100,0% | 23 | | 100,0% |
| Ja | 23 | 18,9% | Goed | 7 | 30,4% |
| Nee | 94 | 77,0% | Redelijk | 4 | 17,4% |
| Geen antwoord | 5 | 4,1% | Matig | 4 | 17,4% |
| | | | Slecht | 8 | 34,8% |

De voorbeelden geven wel een duidelijk signaal af:

- *Oordelen terwijl ze niets weten. Kort maar krachtig, maar 2 minuten binnen en ze wisten al van alles te vertellen. Er hing een foto van mijn vriend en mijn zoon, conclusie: vriend woont bij mij thuis.*
- *Het huis werd wel heel overdreven onderzocht.*
- *Men gedroeg zich zakelijk, niet menselijk.*

2.6 Bijzondere bijstand

Van de deelnemers is een grote meerderheid (73,8%, 90 personen) op de hoogte om bijzondere bijstand voor aan te vragen voor onvoorziene kosten die buiten het gewone uitgavenpatroon vallen. Echter is 23,8% (29 personen) dat niet en gaf 2,5% (3 personen) geen antwoord.

Van de 90 deelnemers die op de hoogte zijn van de regeling, kan slechts 42,1% van hen (38 personen) aangeven waar de bijzondere bijstand voor gebruikt kan worden, 41,1% (37 personen) weet het ongeveer en 16,7% (15 personen) weet het niet.

| Waarom geen bijzondere bijstand aangevraagd? | | |
|--|----|--------|
| Totaal | 26 | 100,0% |
| Te veel rompslomp | 5 | 19,2% |
| Bang voor afwijzing | 2 | 7,7% |
| Geen behoefte aan | 13 | 50,0% |
| Overig | 6 | 23,1% |

Van deze 90 deelnemers hebben er 64 personen (71,1%) wel eens bijzondere bijstand aangevraagd en 26 personen (28,9%) niet. In de nevenstaande tabel zijn de redenen weergegeven waarom mensen

geen bijzondere bijstand hebben aangevraagd.

Op de vraag of de bijzondere bijstand is toegewezen geeft 41,1% (37 personen) aan van wel en 33,3% (30 personen) van niet; 25,6% (23 personen) gaf geen antwoord. Van de 30 personen van wie de bijzondere bijstand is afgewezen, heeft slechts 30% (9 personen) bezwaar ingediend, 56,6% (17 personen) deed dat niet en 13,3% (4 personen) gaf geen antwoord op deze vraag. Van de 9 mensen die bezwaar maakten is slechts in 2 gevallen het bezwaar toegewezen, in 7 gevallen niet. Vanwege dit kleine aantal zijn geen algemene uitspraken te doen over het maken van bezwaar.

| | bijzondere bijstand direct toegewezen? | | bezwaar ingediend? | | bezwaar toegewezen? | |
|---------------|--|--------|--------------------|--------|---------------------|--------|
| Totaal | 90 | 100,0% | 30 | 100,0% | 9 | 100,0% |
| Ja | 37 | 41,1% | 9 | 30,0% | 2 | 22,2% |
| Nee | 30 | 33,3% | 17 | 56,7% | 7 | 77,8% |
| Geen antwoord | 23 | 25,6% | 4 | 13,3% | - | - |

Enkele ervaringen met de aanvraag van de bijzondere bijstand en het bezwaar maken:

- *Blijkbaar word ik verondersteld eerst al mijn spaargeld op te consumeren.*
- *Ik dacht te weten waarvoor je bijzondere bijstand kan krijgen maar ik heb gemerkt dat het op verschillende manieren uitgelegd kan worden.*
- *Ik heb afgelopen januari bijzondere bijstand aangevraagd voor een wasmachine. Mijn wasmachine was 5e hands en 16 jaar oud en deed het gewoon niet meer. Heb afgelopen week bericht gekregen dat ik toch bijzondere bijstand toegekend krijg. Maar ik vind dat dit gewoon allemaal zolang duurt heb 6 maanden zonder wasmachine gezeten. Men vond dat ik mezelf maar in de schulden moest steken dus een lening moest nemen. Achteraf hebben ze hun mening herzien nadat ik bezwaar ingediend had en op een hoorzitting ben geweest.*

2.7 Reïntegratietrajecten

De Sociale Dienst kan mensen verplichten een reïntegratietraject te volgen. Bij de deelnemers aan de enquête is dat in 52,5% (64 personen) van de gevallen gebeurd, in 45,1% (55 personen) niet en 2,5% (3 personen) gaf geen antwoord. Hierbij is in 50% (32 personen) niet gelet op de persoonlijke wensen. In 42,2% (27 personen) is dit wel het geval en 7,8% (5 personen) gaf geen antwoord. Hieronder een aantal opmerkingen over het aanbieden van reïntegratietrajecten en het rekening houden met persoonlijke wensen:

- *Er werd niet gezocht of verder overleg gepleegd met mij of het reïntegratietraject geschikt was voor mij. Ik heb het zelf aangevraagd en het is gelukt met hulp van de wethouder.*
- *Over 2 weken aan het werk, zelf geregeld, geen behoefte aan hun trajecten.*
- *Ik heb het zelf aangevraagd nadat ik jarenlang uit het arbeidsproces was en nog ben.*
- *In het verleden heb ik wel reïntegratietrajecten gehad. Ik vind het meestal nergens op slaan. Een hoop weggegooid geld, al die zogenaamde reïntegratiebureaus met hun trajecten!*
- *Al meerdere malen is mij een reïntegratietraject aangeboden, of er is over gesproken, maar steeds komt er weer iets tussen. In het begin belde ik er nog over maar ook dat haalde weinig uit. Heb een beetje het gevoel dat ze me niet willen helpen omdat ik graag wil werken maar vanuit mijn situatie nu eenmaal*

moelijker aan het werk te helpen ben.

- *Ik had eerst een contact met een bureau dat door de gemeente was ingehuurd, maar omdat ik niet tevreden was daarover heb ik zelf een bureau mogen kiezen. Dat is tot mijn grote tevredenheid een juiste keuze gebleken.*

2.8 Korting op de uitkering

Van de ondervraagden geeft 36,9% (45 personen) aan, wel eens te zijn gekort op de uitkering. In 58,2% (71 personen) is dit niet voorgekomen en 4,9% (6 personen) gaf geen antwoord. Ook werd de deelnemers om de reden van de korting gevraagd. Vaak gaat het om het niet tijdig of volledig inleveren van papieren, onvoldoende sollicitaties of te veel verdienen.

3. Conclusies

Hieronder een puntsgewijze samenvatting van de resultaten van de enquête. In het hoofdstuk aanbevelingen, staan de punten waarop de SP een aanpassing van het beleid wenselijk acht.

- In totaal hebben **122 mensen deelgenomen** aan de enquête, waarvan 71 vrouwen (58,2%) en 51 mannen (41,8%). Het grootste deel is alleenstaand: 54,1%.
- Snelheid van de behandeling van de aanvragen, gelet op de termijn van 6 weken: **64,7% ervaart de afhandeling langzaam tot zeer langzaam.**
- Kwaliteit van informatie over de rechten en plichten is volgens **56,5% matig tot slecht.**
- De gegeven informatie over extra inkomensvoorzieningen blijkt voor **67,2% matig tot slecht** te zijn. Opvallend is dat bijna de helft van alle ondervraagden (45,9%) deze informatievoorziening slecht vindt.
- De geld-terugregeling is bij 59,8% bekend en de langdurigheidstoelage bij 50,8%. De bijzondere bijstand is bij 73,8% van de deelnemers bekend.
- Over de **persoonlijke benadering zijn de deelnemers verdeeld**: 49,1% ervaart deze goed tot redelijk. Daartegenover staat 45,9% die het contact matig tot slecht ervaart. In een SP-onderzoek uit 1997 blijkt 60,6% goede ervaringen te hebben met de contactpersoon.
- Een meerderheid van de deelnemers (**57,4%**) heeft het gevoel niet serieus genomen te worden bij klachten of problemen. Bij 54,9% is ook niet bekend waar men een klacht kan indienen.
- De Sociale Dienst kan mensen verplichten een reïntegratietraject te volgen, van de deelnemers is in 52,5% van de gevallen gebeurd. Hierbij is in 42,2% gelet op de persoonlijke wensen.
- Van de ondervraagden geeft 36,9% aan wel eens te zijn gekort op de uitkering.

4. Aanbevelingen

Uit de enquête blijkt in ieder geval dat de Sociale dienst op een groot aantal onderdelen onvoldoende scoort. Dit moet sterk verbeterd worden. In dit hoofdstuk komen per onderdeel de aanbevelingen aan de orde, hoe volgens de SP dit gedaan kan worden.

4.1 Benadering en behandeling van de burger

- De duur van de aanvraag wordt door een meerderheid langzaam tot zeer langzaam ervaren. Bij de vraagstelling is mensen gewezen op de wettelijke termijn van 6 weken. Streven moet zijn alle aanvragen van (bijzondere) bijstand binnen de wettelijke termijn van 6 weken afgehandeld zijn.
- De burger die een aanvraag doet, moet op zijn rechten en plichten worden gewezen. Dit kan in de vorm van een intake aan huis, zoals in het collegeakkoord is afgesproken. De Sociale Dienst gedraagt zich dan als bezoeker en dient de grenzen die de aanvrager stelt te respecteren. Dit moet zodanig kenbaar gemaakt worden aan de burger. Weigering mag geen reden zijn om geen uitkering te verstrekken maar kan wel gezien worden als een fraudesignaal.
- De herinvoering van de maandelijkse inkomstenbriefjes wordt per direct gestopt. Dit is onnodige bureaucratie en zorgt alleen maar voor een administratieve druk bij de Sociale Dienst. Dit helpt mensen niet aan werk.
- Rechten en plichten gaan hand in hand. De klant heeft recht op de juiste informatie. Het informatiemateriaal over de rechten en plichten wordt sterk verbeterd en mensen worden actief op hun rechten en plichten gewezen. Hierbij hoort ook het uitleggen van mogelijkheden tot bezwaar en beroep en hoe dergelijke procedures werken.

4.2 Huisbezoeken

De Nijmeegse vorm van huisbezoeken is gebaseerd op de methode zoals deze in Amsterdam wordt toegepast. Op deze 'Amsterdamse methode' is forse kritiek van de gemeentelijke ombudsman. De gemeente Nijmegen dient de kritiek van de Amsterdamse ombudsman ter harte te nemen en bekijken op welke punten dit ook zou kunnen gelden voor de Nijmeegse situatie.

- Uit antwoord op schriftelijke vragen van de SP blijkt dat de huisbezoeken effectief zijn om te voorkomen dat mensen een uitkering ontvangen:
In het eerste kwartaal 2006 is van de 104 meldingen in 26 gevallen (24%) een uitkering toegekend en in 74 gevallen (76%) niet. 29 keer is een aanvraag buiten behandeling gelaten en 47 maal is de aanvraag afgewezen.
Echter blijkt ook dat het weigeren van een huisbezoek kan worden gezien als het weigeren van het verschaffen van inlichtingen om een uitkering te krijgen en dat daarom geen uitkering kan worden verstrekt. Weigering kan pas een reden zijn om geen uitkering te verstrekken als het huisbezoek gericht was op het opsporen van fraude.
- Uit antwoord op dezelfde vragen blijkt dat binnenkort bij het huisbezoek een folder wordt uitgereikt met daarin de informatie. Deze folder wordt aan de deur uitgereikt, de burger heeft dus geen tijd om de informatie tot zich te nemen en de consequenties van een weigering te overzien. De informatie over een huisbezoek en de rechten en plichten dient van te voren helder te zijn en niet tijdens het bezoek.
- Bij het nemen van maatregelen wordt gebruik gemaakt van een standaardmotivering en wordt later een rapportage gemaakt die de burger in kan zien. Deze standaardmotivering is onvoldoende om een uitkering niet toe te wijzen. Tussen het accepteren van een huisbezoek en het weigeren daarvan bevindt zich een grijs gebied. Zo kan het voorkomen dat

er gaande het onderzoek niet volledig word meegewerkt om allerlei redenen. De motivering moet daarom minimaal bevatten:

- de relevante wettelijke voorschriften;
- de relevante feiten en belangen;
- een deugdelijke redenering, toegesneden op het individuele concrete geval.

4.3 Extra inkomensondersteuning

- De bekendheid van de bijzondere bijstand, de langdurigheidstoeslag en de geld-terugregling is veel te laag. Binnen een jaar moet 80% van de uitkeringsgerechtigden op de hoogte zijn van deze regelingen en hoe deze aangevraagd kunnen worden.
- Elke euro bijzondere bijstand kost bijna één euro aan een ambtenaar die moet controleren of iemand wel recht heeft op geld. De kunst is om zoveel mogelijk mensen toch een vast bedrag te geven, tegen zo laag mogelijke bureaucratische kosten.
- De gemeente maakt veel meer reclame voor de huidige geld-terugregeling. Ook de langdurigheidstoeslag en de bijzondere bijstand worden voortdurend onder de aandacht gebracht. Mensen moeten weten waar ze recht op hebben en hoe ze dit kunnen aanvragen.
- Mensen die aankloppen voor bijzondere bijstand komen eerder in aanmerking voor bijstand-om-niet in plaats van leenbijstand. Voorkomen moet worden dat minima zich in de schulden steken. Daarom moeten ook de wachtlijsten bij de Gemeentelijke Kredietbank zo veel mogelijk worden weggewerkt.

4.4 Reïntegratie

- De gemeente Nijmegen gaat weer zelf aan de slag met arbeidsbemiddeling en reïntegratie. Iedereen onder de 27 jaar moet een baan aangeboden krijgen. De afdeling Werk & Inkomen gaat op jacht naar banen en leveren snel geschikt personeel.
- De miljoenenverslindende reïntegratiebureaus worden buiten de deur gezet.
- Uitkeringsgerechtigden moeten de mogelijkheid krijgen om, meer dan nu het geval is, hun eigen reïntegratietraject indienen. Immers hoe gemotiveerder om snel aan het werk te komen, hoe groter de kans op succes. De uitslag van enquête ondersteund deze gedachte. De beste weg naar werk is niet altijd de kortste.
- Bij open wijkscholen worden beheerders aangesteld. In het collegeakkoord is afgesproken dat er de komende periode 250 participatiebanen bij komen. Het aanstellen van beheerders valt onder de doelstelling, namelijk om mensen die ver van de arbeidsmarkt af staan maatschappelijk nuttig werk te laten doen. De SP zal dit plan bij de begroting voor 2007 indienen.

4.5 Vervolgonderzoek

- De gemeente Nijmegen onderzoekt elke twee jaar de kwaliteit van de dienstverlening van de Sociale Dienst. Deze omvat de benadering en behandeling van de burger, de kwaliteit van de informatie voorziening, de gang van zaken bij huisbezoeken en reïntegratietrajecten.