

Meldingen en opmerkingen naar aanleiding van openstelling Meldpunt klachten Laborijn door de Rooie Vrouwen Oude IJsselstreek.

- **Algemeen:**

Bij Laborijn wordt uitgegaan van wantrouwen en controle. Zo luidt de algemene klacht. Een consistent verhaal wordt eenvoudigweg niet geloofd. Schriftelijke bewijzen moeten tot in het absurde worden overlegd. Bij de verhalen en ervaringen van mensen die afhankelijk zijn van een (aanvullende) uitkering lijkt het alsof de privacy niet wordt gewaarborgd. 'Hoe ver mag Laborijn gaan?' is een algemene opmerking; De indruk ontstaat dat de eigen privacy beter beschermd is als je met het strafrecht te maken hebt dan wanneer je met Laborijn van doen hebt. Ergo, op welke manier is de rechtsbescherming van de cliënt gewaarborgd?

- **Intake**

Naast een onaangenaam intakegesprek in koude glazen ruimte waar geen koffie of thee mag worden gedronken vanwege de veiligheid volgt directe begeleiding naar het vervoersmiddel waar men mee is gekomen en in vele gevallen een huisbezoek door twee medewerkers, al dan niet aangekondigd.

- **Huisbezoek**

Mensen vertellen dat gevraagd wordt om kasten open te maken, om slaapkamers te zien, in de koelkast te kijken. Als er bezwaar wordt geuit tegen deze gang van zaken of toegang geweigerd, dan is het standaardantwoord dat dit gevolgen heeft voor de uitkering. Dat inhoudt dat de uitkering niet wordt verleend of wordt opgeschort en stopgezet. In het ergste geval met een boete.

- **Overschrijding wet op privacy cliënten**

De indruk ontstaat dat de bevoegdheden te ruim zijn een dat medewerkers uitgaan van de eigen inschattingen zonder dat er een vorm van toetsing is. De interne gang van zaken is volstrekt ondoorzichtig. Het is bij de mensen bekend dat het recht op een uitkering niet zomaar verstrekt kan worden en dat ze aan moeten tonen geen vermogen of ander inkomen te hebben. Dat bij aanvraag de laatste bankafschriften moeten worden overlegd vindt men logisch. Echter het blijkt dat Laborijn alle gegevens al kent; water- en energierekeningen zijn opgevraagd, hun bankgegevens zijn al bekend en bijvoorbeeld het eventuele bezit van een auto.

Er wordt mensen uitgevraagd naar hun privéleven, hebben ze vrienden of vriendinnen, is er een relatie? Wie komt er op bezoek en hoe vaak? Doen jullie samen boodschappen? Hoe vaak neemt u een douche? Wilt u dit schriftelijk vastleggen en ondertekenen?

- **Jargon**

Er wordt veel te veel ambtelijke taal gebruikt. Veel mensen begrijpen de brieven en de impact van de brieven niet.

- **Voorbeelden:**

- Een cliënt doet bij een oudere dame in de straat af en toe een klusje en eet daar ook wel eens een hapje mee. Hij moest van het afgelopen jaar precies op papier zetten hoe vaak hij daar wat deed en mee at, want dat kan van de uitkering af.
- Bij een cliënt met een negatieve vermogenspositie lag, binnen een week, nadat haar moeder was overleden, een brief op de mat dat ze een erfenis zou ontvangen.
- Het ontvangen van een voedselpakket kan leiden tot korting op de uitkering.
- Een samenwonend stel met kind waarvan de man 'losse handjes' heeft, krijgt een straatverbod. Het huis is van hem en zij woont in de woning. De vrouw vraagt een uitkering aan maar dat lukt niet; er wordt naar de man verwezen. Maar ze zijn niet getrouwd en er geldt dus geen onderhoudsplicht voor hem. De vrouw zit met een klein kind zonder geld.
- Cliënten, die in verband met hun lichamelijke beperkingen in het verleden de bevestiging hebben gekregen, niet meer te hoeven solliciteren, worden alsnog benaderd om een taaltoets te doen. Dit terwijl uit het contact blijkt dat ze altijd in Nederland hebben gewoond, gewerkt en kunnen lezen en schrijven. Bij een cliënt met een middelbare opleiding die zich telefonisch in contact stelde met Laborijn om aan te geven dat ze wel degelijk de Nederlandse taal machtig is werd, gezegd: "U kunt de buurvrouw wel laten bellen".
- Een cliënt gaat werken en heeft nog recht op een kleine aanvulling via Laborijn. Ze geeft elke maand haar loonstrook op in verband met verrekening. Er komt op een gegeven moment geen aanvulling meer. Ze moet uiteindelijk vier maanden wachten voordat er gereageerd werd vanuit Laborijn. Het bleek dat ze een vier weken loon had en Laborijn te veel had aangevuld. Laborijn meldt, dat ze feitelijk fraude had gepleegd. Zij gaf aan dat ze alles netjes ingeleverd had en de fout bij Laborijn zat. Laborijn zag dat anders en 'matste' haar door het niet als fraude te melden. Daarnaast liep de premie van Menzis via Laborijn, ze kreeg vaak aanmaningen van Menzis omdat Laborijn niet correct over maakte. Ze heeft nu werk en is blij niet meer afhankelijk te zijn van Laborijn.
- Een cliënt met ernstige lichamelijke beperkingen heeft vorig jaar bewust aangegeven niet meer afhankelijk te willen zijn van een uitkering van Laborijn en heeft met wederzijds goedkeuren afscheid genomen van Laborijn. Hij zegt dat Laborijn hem nog zieker maakte. Het systeem is leidend, niet de mens zo ervaart hij. In verband met zijn beperkingen kan hij geen repeterend werk doen. Dat moest hij wel. En als er geen werk meer is, moeten de

getelde moertjes en schroefjes opnieuw geteld worden. Dat weigert hij met de opmerking wel lichamelijk beperkt te zijn maar niet geestelijk. Door zijn ziekte is hij op onregelmatige tijden aan het werk. Dat levert hem vanaf januari tot juni vorig jaar 21 loonstroken op. Hij ziet door de bomen het bos niet meer en volgens hem weet Laborijn ook niet wat ze doen. Hij heeft vaak om scholing en opleiding gevraagd maar daar is niet op ingegaan. Hij is blij van Laborijn verlost te zijn en is ervan overtuigd op eigen kracht, met zijn beperkingen, werk te vinden dat bij hem past.

- Een cliënt, met psychische instabiliteit; manisch depressief en een posttraumatisch stresssyndroom is in de veronderstelling dat hij met een ambtenaar goede afspraken heeft gemaakt; hij krijgt een uitkering en mag zijn hobby uitvoeren. Omdat hij soms stekjes verkoopt loopt er nu een onderzoek. De man raakt opnieuw in een depressie; sluit zich op doet de deur niet meer open, leest zijn mail niet meer, neemt geen telefoon meer op en geeft zelfs aan suïcidaal te zijn. Zijn uitkering is momenteel gestopt.
- Laborijn verlangt dat bankafschriften geprint worden aangeleverd. De meeste mensen kunnen dat niet zomaar. In dat geval moeten zij naar de bank om daar voor € 5,- alles te laten printen.
- Een client kan alleen de consulent spreken als vooraf per mail het onderwerp wordt doorgegeven. Dit is geen menselijke benadering.
- Door de oprichting van Laborijn kwamen de cliënten ook fysiek op afstand. Het ISWI hield kantoor in Uft, was goed bereikbaar en benaderbaar voor cliënten. De algemene opmerking is dat de dienstverlening dichterbij de mensen moet worden georganiseerd: terug naar Oude IJsselstreek.