



Een schandalige miskleun uit de categorie 'Betuwelijk'

Rapportage Meldpunt Klachten Reïntegratie

Jan de Wit
Paul Ulenbelt
Fetse Visser

Een schandalige miskleun uit de categorie 'Betuwelijn'

Rapportage Meldpunt Klachten Reïntegratie

Jan de Wit

Tweede-Kamerlid SP

Paul Ulenbelt

Medewerker Tweede-Kamerfractie SP

Fetse Visser

Medewerker Tweede-Kamerfractie SP

december 2004

1. Inhoudsopgave

1. Inhoudsopgave	3
2. Inleiding	4
3. Klachtenmeldpunt	6
3.1 Klachtenformulier	6
3.2 Aantal klachten	7
4. Klachten	8
4.1 Werkwijze en Dienstverlening	8
4.1.1 "Het bedrijf doet niets!"	9
4.1.2 "Ik word niet serieus genomen!"	9
4.1.3 "Ze zetten me alleen maar achter de computer!"	10
4.1.4 "Ik word verkeerd geadviseerd!"	10
4.1.5 "Worden de reiskosten vergoed of niet!?"	11
4.2 Intimidatie en provocatie	12
4.3 Cursussen en scholingen	12
4.4 Het verkeerd voorstellen van zaken aan het UWV	13
4.5 De kop indrukken van eigen creativiteit	14
4.6 Sollicitatiecursussen	14
4.7 Financiën	15
5. Samengevat	17

2. Inleiding

Reïntegratiebedrijven: een vloot lekkende modderschuiten op weg naar het minuscule eilandje Werk. Dat is het beeld dat wordt opgeroepen door de tweehonderd klachten die in nog geen twee maanden zijn binnengekomen bij het digitale Meldpunt Klachten Reïntegratie van de SP. De klachten zijn afkomstig van mensen die een beroep doen op WW, WAO of bijstand.

De overeenkomsten tussen de klachten zijn opvallend en veelzeggend. De klagers melden een ondeskundige en mensenwaardige behandeling, intimidatie en dreigen met korting op de uitkering, verdraaiing van feiten, overbodige cursussen en scholing die niet aansluit bij opleiding en ervaring en vooral zakkenvullerij door de bedrijven, omdat ze niets voor je doen maar er wel geld voor opstrijken. De citaten schetsen een ontluisterend beeld.

Hoewel het hier niet gaat om een representatief onderzoek, verwijzen de klachten naar structurele problemen bij de reïntegratiebedrijven. De kern van het probleem lijkt dat de reïntegratiebedrijven minstens zo ver van de arbeidsmarkt afstaan, als de mensen die gereïntegreerd moeten worden. De bedrijven beschikken niet over contacten met ondernemingen die personeel zoeken. Ze hebben de mensen die werk zoeken of moeten zoeken vaak niet meer te bieden dan uitgeknipte advertenties en langzame computers om vacaturesites te bezoeken.

Het credo van het kabinet is: 'Werk boven inkomen'. Het tovermiddel heet: reïntegratie. Maar als er geen werk is, als werkgevers ouderen en mensen met een handicap niet willen hebben, zijn reïntegratie-inspanningen perspectiefloos. Ze bieden werkzoekenden valse hoop en werken ontluistering en verbittering in de hand.

Wil reïntegratie succesvol worden, dan zullen er geschikte banen moeten zijn. Werkgevers zullen verplicht moeten worden om het personeelsbestand een afspiegeling te laten zijn van de samenstelling van de potentiële beroepsbevolking. De overheid moet banen scheppen waar mensen met beperkingen naar vermogen kunnen bijdragen aan maatschappelijke doelen. De honderden miljoenen die nu bij reïntegratiebedrijven terecht komen, kunnen daarvoor beter aangewend worden.

De Algemene Rekenkamer (3-11-2004) heeft onderzoek gedaan naar de arbeidsbemiddeling en reïntegratie van werklozen. De kritiek op de opdrachtgevers UWV en CWI is onthutsend. Er is te weinig inzicht in de door hen geleverde inspanning, er is geen zicht op het aantal werkzoekenden dat een baan vindt en het is daardoor voor de Rekenkamer niet mogelijk om uitspraken te doen over de resultaten van het beleid.

In 2004 is meer dan 500 miljoen euro publiek geld bij ruim tweehonderd private bedrijven terecht gekomen. Het ministerie weet niet welke winsten ze hebben gemaakt en wie de eigenaren van deze bedrijven zijn. En wat nog belangrijker is: het ministerie weet niet hoeveel

mensen een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd hebben gekregen door inspanning van de reïntegratiebedrijven. Het is dan ook onbegrijpelijk dat het ministerie de aanbeveling van de Algemene Rekenkamer om beter zicht op de uitvoering te verkrijgen, geen vervolg geeft.

Zoals het er nu uitziet is reïntegratie een schandalige miskleun uit de categorie 'Betuwelijk'. De privatisering van de reïntegratiemarkt leidt slechts tot verliezers. Reïntegratie-inspanningen hebben alleen zin als er perspectief is op werk.

Daarom bepleit de SP:

- uitvoering van het advies van de Algemene Rekenkamer dat het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid zich een beter beeld vormt van de uitvoering van de reïntegratie;
- een diepgaand onderzoek door de Algemene Rekenkamer naar het werk van de reïntegratiebedrijven en de manier waarop zij met mensen omgaan (zijn de mensen die willen of moeten reïntegreren wel gebaat bij het werk van reïntegratiebedrijven?);
- een verplichting voor middelgrote en grote werkgevers om 5 resp. 7% van hun arbeidsplaatsen open te stellen voor (arbeids-)gehandicapten;
- reïntegratietrajecten moeten alleen aangeboden worden door het UWV en de Gemeenten als er een duidelijk perspectief is op een reguliere arbeidsplaats.

Den Haag, december 2004

3. Klachtenmeldpunt

3.1. Klachtenformulier

De start van de inventarisatie is gemaakt op 25 september 2004. Vanaf dat moment konden mensen via een link de website SP.nl en op het door SP-Kamerlid Jan de Wit ingestelde Waoplein.nl een klachtenformulier invullen.

Het klachtenformulier bestond uit de volgende zaken:

1. Klacht
2. Naam
3. E-mail
4. Leeftijd
5. Man/Vrouw
6. Zou u eventueel uw verhaal aan een krant of radioprogramma willen vertellen?
7. Wilt u een eventueel rapport over dit onderzoek ontvangen? (alleen per e-mail)

In de onderstaande afbeelding is de opzet van het klachtenformulier weergegeven.

The screenshot shows a web browser window titled "SP enquête reïntegratie - Microsoft Internet Explorer provided by SP". The address bar shows "http://www.sp.nl/enquetes/reintegratie/". The page content is divided into three main sections:

- Left sidebar:** Contains promotional links for "Inter@ctie Service", "Zoeken op sp.nl", "Niks missen?" (newsletter subscription), "Free stuff!", and "i-mode.sp.nl".
- Central form area:** Titled "Klachtenformulier", it includes a large text area for "Klacht:", followed by input fields for "Naam:", "E-mail:", "Leeftijd:", "Reïntegratiebedrijf:", and "Plaats bedrijf:". Below these are two questions with radio button options: "Zou u eventueel uw verhaal aan een krant of radioprogramma willen vertellen?" and "Wilt u een eventueel rapport over dit onderzoek ontvangen? (alleen per e-mail)". A "Insturen!" button is at the bottom of the form.
- Right sidebar:** Titled "KNMvD", it lists several news items with red arrow icons, such as "Excuses van de tegenstanders van Bush" and "SP scoort goed bij tussentijdse verkiezingen". Below this is a section titled "UIT DE KAMER" with more news items.

At the bottom of the form, a disclaimer reads: "Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld. Als we een rapport maken, zullen de meldingen anoniem zijn."

Figuur 3.1. Klachtenformulier op internet

3.2. Aantal klachten

In de periode van 25 september 2004 t/m 16 november 2004 zijn 222 reacties binnengekomen. Hierbij waren 216 klachten, voor het overige bestonden ze uit verzoeken om meer informatie en contact, van onder andere de pers en geïnteresseerde organisaties.

Van de 216 klachten waren de meeste bruikbaar. Er waren 23 klachten over het wao- en ww-beleid in het algemeen. Omdat dit onderzoek specifiek gericht is op de reïntegratie, zijn deze klachten niet in dit onderzoek meegenomen. Niettemin worden deze klachten wel gebruikt door de Kamerfractie.

4. Klachten

Uit het ruime aanbod aan klachten is een selectie gemaakt op onderwerp. Opvallend is dat de meeste klachten hetzelfde zijn van aard. Daarom is de volgende verdeling gemaakt:

1. Werkwijze
2. Intimidatie en provocatie
3. Cursussen en scholingen
4. Het verkeerd voorstellen van zaken aan het UWV
5. De kop indrukken van eigen creativiteit
6. Sollicitatiecursussen
7. Financiën

4.1 Werkwijze en Dienstverlening

Reïntegratiebedrijven worden door onder andere UWV, Gemeenten en werkgevers ingezet om personen verder te helpen op de arbeidsmarkt. Kort gezegd: het vinden van een baan. Vreemd genoeg bestaat het merendeel van de binnengekomen klachten uit verhalen over desinteresse van consultants, weigering tot hulp aan de werkzoekende, zéér slechte contacten, slechte faciliteiten, enz. Velen stellen zich de vraag of de bedrijven de werkzoekende wel aan het werk willen helpen. Een zorgelijke ontwikkeling.

Heel veel klachten gaan over de dienstverlening van het bezochte reïntegratiebedrijf, met als belangrijkste kritiekpunten:

1. Het bedrijf doet nagenoeg niets om de cliënt te begeleiden;
2. De cliënt wordt absoluut niet serieus genomen;
3. De cliënt moet verplicht een aantal dagdelen komen en wordt dan achter een computer gezet;
4. Het bedrijf adviseert de cliënt verkeerd;
5. Er bestaat grote onduidelijkheid over de vergoeding van reiskosten.

4.1.1 “Het bedrijf doet niets!”

Voorbeelden

Het betreffende bedrijf houdt me al maanden (sinds februari van dit jaar) aan het lijntje zonder één concrete actie en heeft onlangs mijn vorige consultant vervangen door een nieuwe, waarna het hele verhaal vrolijk weer van voren af aan begon (intake, etc.)

(...)

“Intussen heeft de betreffende nieuwe werkadviser nog steeds geen enkele concrete actie voor me ondernomen. Met ingang van 1 oktober gaat mijn vervolguitering in en zullen we, aangezien ik kostwinner ben (een situatie, waar ook al lang geen rekening meer mee wordt gehouden) van een gezin met drie jonge kinderen, met ingang van de volgende periode financieel naar bijstandsniveau terugzakken.

(Een 34-jarige kostwinner)

In augustus 2003 heb ik op verzoek van mijn gemeente een eerste gesprek gehad met het reïntegratiebureau. Na dit gesprek heb ik - tot op heden - taal noch teken van dit bureau vernomen.

(Een 58-jarige man in oktober 2004)

Een officieel bezwaarschrift, door mij ingediend bij het reïntegratiebedrijf betreffende het uitblijven van daadwerkelijke bemiddeling, wordt niet beantwoord.

(...)

Het bedrijf heeft 9000 euro ontvangen van mijn werkgever en schriftelijk laten weten dat eind 2002 bemiddeling opgestart zal worden met gebruikmaking van hun netwerken. De toegewezen consultants komen enkel bij mij thuis op bezoek voor de koffie!!

(Een 50-jarige man)

In 1 1/2 jaar (anderhalf jaar!!!!) deed de consultant het volgende: tweemaal gebeld op vrijdagmiddag om half vijf en een keer langs geweest om te vertellen dat het toch niets werd met mij.

(Een verontwaardigde 48-jarige man)

Na ruim een jaar WW werd mijn dossier ongevraagd doorgestuurd aan een reïntegratiebureau. Ik kreeg een aardige jongen die een intakegesprek kwam doen en vervolgens bekende nog nooit een rolstoeler van zo dichtbij te hebben gezien. Eens per maand kwam hij gezellig op de koffie en vragen wat ik ondernomen had. Na drie maanden koffiezetten heb ik hem verteld wat ik van hem verwacht, maar hij was geen uitzendbureau, dus lobbyen deed hij niet. Wel was hij steeds erg benieuwd naar mijn vorderingen. We zijn nu ruim een jaar verder en op 1 november loopt zijn project met mij af. Ik word dan bijgeschreven in de categorie ‘niet geplaatsten’ en zijn bedrijf dat inmiddels een andere naam heeft, krijgt voor dit niets doen 4300 euro uitbetaald.

(Een 42-jarige vrouw)

4.1.2 “Ik word niet serieus genomen!”

Voorbeelden

Op de vraag wat het reïntegratiebedrijf mij in de toekomst kon bieden was het antwoord: we hebben wel een sollicitatiecursus voor u of een cursus voor analfabeten (ik was arts voordat ik ziek werd). Op de vraag of ze mij konden helpen bij het vinden van een werkgever en het begeleiden bij werkherhvatting was het antwoord: dat moet u zelf doen. Ik voel me behoorlijk in de kou staan en niet serieus genomen.

(Een 43-jarige vrouw)

Nu moet ik wekelijks naar een zogenaamde sollicitatietraining van het reïntegratiebedrijf. Daar heb ik geen bezwaar tegen, want het gaat tenslotte om mijn toekomst op de arbeidsmarkt. Maar, daar gaat het fout. De medewerkster daar behandelt mij, maar ook anderen, als een brugklasser. Tijdens een sollicitatiegesprek werd mij door het bedrijf gevraagd om een medische verklaring van mij oogarts. Ik zit voor een deel in de WAO in verband met een visuele handicap. Volgens FNV mag een bedrijf dit NIET vragen. Volgens het reïntegratiebedrijf mag er zoveel niet, maar moet ik dit maar voor lief nemen. “Je wilt toch wel aan het werk?” krijg je dan te horen.

(...)

Er wordt wel bedreigd dat men bij het niet goed functioneren een negatieve aanbeveling naar het UWV kan sturen, hetgeen uiteraard, zo meldt men erbij, gevolgen zal hebben voor de uitkering.

Ik voel mij zo langzamerhand een roepende in de woestijn. Nog steeds geen werk, een onbegrepen gevoel door de behandeling van het reïntegratiebedrijf. Het UWV vindt het allemaal erg vervelend, maar onderneemt ook niet echt stappen. Ze vermelden het wel in mijn dossier, maar daar blijft het bij. Ik word er bijna gek van.

(Een 39-jarige man)

Bij het bureau kwam ik in een traject waar ik terug viel in een kleuterklas. Een groep volwassen mensen kreeg de opdracht om een vlag te maken met wie we zijn en die dan als symbool diende voor ons bootje, die op weg ging naar het eiland Werk.

In dit traject heb ik mijn bootje heel vlug laten zinken door met een ander bureau aan de slag te gaan.

(Een 33-jarige man)

4.1.3 “Ze zetten me alleen maar achter de computer!”

Voorbeelden

In het eerste traject laten ze de cliënten in kranten en op Internet banen zoeken, ook op de site van het CWI. Hiervoor heeft een cliënt echt geen reïntegratiebureau nodig!”

(Een 55-jarige vrouw die zelf bij de Sociale Dienst van haar gemeente heeft gevraagd om een reïntegratietraject)

“Ik moet mij eens in de twee weken melden bij het reïntegratiebureau in Den Helder (ikzelf kom uit een dorp enkele kilometers verderop), alwaar ik achter de computer plaats mag nemen, om via Internet een baan te zoeken. Een computer die hopeloos verouderd is en waarvan het netwerk en de printer regelmatig (laatst drie keer in een half uur) vastlopen. Terwijl ik thuis of bij het CWI, ook op Internet kan zoeken. In mijn ogen dan ook tijd- en geldverkwisting.”

(Een 48-jarige man die enige tijd in het reïntegratietraject zit omdat hij een bijstandsuitkering heeft.)

“Men heeft na de cursus solliciteren een zogenaamde workshop in werking gesteld waar je achter een PC wordt geplaatst en dan maar zelf mag gaan zoeken naar een baan. Met heel weinig tekst en uitleg over hoe je om moet gaan met een pc. Mijn voordeel is dat ik wel met computers kan omgaan. Men gaat daar naar mijn mening zeer onprofessioneel te werk en doet er weinig aan om mensen aan een baan te helpen.

(Een 32-jarige man die door de Sociale Dienst werd doorgestuurd naar een reïntegratiebureau.)

4.1.4 “Ik word verkeerd geadviseerd!”

Voorbeelden

Na twaalf jaar zelf geprobeerd te hebben aan werk te komen, zonder succes, besluit je hulp te zoeken, je leest immers steeds positieve berichten over arbeidsreïntegratie en je bent autodidactisch en zelfstandig ingesteld en bent zéér gemotiveerd. Men belt zelf het UWV en vraagt om een gesprek in verband met informatie over arbeidsreïntegratie.

(...)

Een werkervaringsplaats wordt geregeld door je consulent, ze heeft goede contacten. Ook de vergoeding wordt aangevraagd en de opleiding wordt op aanraden van de consulent alvast gestart. Vergoeding zal wel volgen. Alles voor elkaar, het ziet er rooskleurig uit. Echter dan begint de ellende pas goed:

(...)

De werkervaringsplaats blijkt niet goed bereikbaar per rolstoel. Elke ochtend acht kilometer rijden in je rolstoel, door de snijdende kou. Je hebt daardoor vreselijke pijn in je benen en functioneert enkel nog dankzij je doorzettingsvermogen. Je denkt: “Niet zeuren je, wilde dit zelf.” Je toekomstig werkgever zegt je deze plaats te bieden, omdat hij je consulent goed kent. “Maar ik heb geen baan voor je, ook in de toekomst niet.

(...)

Omdat de reiskosten niet geheel worden vergoed en je deze kosten niet zelf kunt bekostigen van je uitkering, de benodigde arbeidsgarantie niet aanwezig is, je consulent het UWV voorliegt en ze de rest niet hoeven te weten volgens je consulent besluit je met alles te stoppen en contact op te nemen met het UWV. Je consulent wordt boos en dreigt ervoor te zorgen dat je wordt gekort op je uitkering als je contact zoekt met het UWV. Ze biedt je een vakantiehuisje aan van een familielid om de boel te sussen. Je accepteert dit niet en zet door. Een gesprek met het UWV volgt. Je beslissing lijkt juist te zijn: Zij geven je de opdracht onmiddellijk met de scholing en werkervaringsplaats te stoppen en af te wachten. Een tweede-kanstraject zal worden aangevraagd. Je moet geduld hebben. De reactie van het UWV volgt: U wordt gedurende vier maanden 30% gekort op uw uitkering omdat u bent gestopt met uw opleiding.

Mijn mond viel open van verbazing. Je neemt zelf het initiatief, volgt de regels van het UWV, bent gemotiveerd en wordt daarvoor gestraft. Dit houdt in dat ik nu moet rondkomen van 564,86 i.p.v. 802,59. (Een gemotiveerde 31-jarige man)

Na vijf keer overbodig geïnstrueerd te zijn over solliciteren en formulieren invullen, door mijn reïntegratiebureau telefonisch het advies gekregen om het traject voorlopig te stoppen en op een later tijdstip weer in te stromen i.v.m. privé-omstandigheden en het niet kunnen voorschieten van de reiskosten. Gevolg: sanctie van 10% op ziekteuitkering van 825 euro dus 40% minder inkomen. Vrouw ook nog ziek geworden ook 30% minder van 311 euro. Totaal dus 70% minder inkomen. Gevolg o.a. huurschuld en huisuitzetting. En dat alles omdat de consulente van het reïntegratiebureau doodleuk aan het UWV/gak terugmeldt dat haar cliënt niet mee wil werken. Nota bene op HAAR advies zou het traject uitgesteld worden!

(Een 44-jarige man)

4.1.5 “Worden de reiskosten vergoed of niet!?”

Er bestaat grote onduidelijkheid over wel of niet het vergoeden van reiskosten van en naar het reïntegratiebureau. Velen noemen het niet vergoeden van reiskosten een groot probleem.

Anderen hebben het over het voorschieten van reiskosten (op declaratiebasis).

De fout hiervan ligt bij uitkeringsinstantie. Het UWV vergoedt de reiskosten, echter wel op declaratiebasis. Dit leidt bij sommige respondenten tot problemen, omdat zij dit door hun financiële situatie niet kunnen voorschieten. Het komt ook te veel voor dat mensen de kosten zelf moeten betalen.

Voorbeelden

*Na mijn CV's getoond te hebben en een lijst getoond te hebben met alle 50 sollicitaties die ik al de deur uit gedaan had kreeg ik ijskoud te horen dat ik toch maar 9 maanden WW zou ontvangen en daarna in de bijstand zou komen, waarna het niet meer het probleem was van de uitkerende instantie UWV/USZO, maar van de gemeente. Het reïntegratiebedrijf kon/wilde mij daarom niet helpen. Dit terwijl ik zelf hun het echte werk uit handen heb genomen door een heel trainingsprogramma uit te denken, waardoor mijn arbeidspositie verbeterd zou worden en mijn kans op werkloosheid drastisch zou afnemen. Deze grap kostte mij tot twee keer aan toe overigens wel 25 euro reiskosten. De overheid heeft hier wel dik voor de (niet)-diensten van dit bedrijf betaald. Zonde van het geld als je het mij vraagt.
(Een 26-jarige man)*

Moest regelmatig komen en reiskosten maken die, naar ik pas later hoorde, konden worden vergoed. Maar ja, geen kaartjes meer dus! Ook moest ik om te komen extra tijd inkopen op het kinderdagverblijf. Nog meer kosten dus!

Na een profielanalyse is men echter nooit verder gekomen dan verkennende gesprekken.

(...)

Het is een schandalige manier van geld verdienen. Grote nieuwe kantoorgebouwen, eigen kantoortjes, consultants in dure pakken en auto van de zaak, mobiele-telefoonvergoeding, kilometervergoeding, noem maar op. Graai Yuppen die mijn geld opmaken!

Bah, en het UWV kort mij omdat ik een werkbriefje verkeerd invul!

Dieven zijn het.

(Een kwade 46-jarige man)

4.2 Intimidatie en provocatie

Intimidatie is een vaak geuite klacht. Dit wordt door veel mensen als zeer kwetsend ervaren. Het reïntegratiebureau heeft de vrijheid om aan de uitkeringsinstantie door te geven dat de cliënt niet meewerkt aan het traject. Veelal volgt hierna een sanctie, wat vaak korting op de uitkering inhoudt.

Volgens veel respondenten gebruiken reïntegratiebedrijven dit veelvuldig om de cliënt onder druk te zetten.

Voorbeelden

Het enige wat ze deden was mij uitnodigen en via uit de krant geknipte advertenties, wel twee(!) , moest ik maar zelf een sollicitatiebrief schrijven.

(...)

Steeds maar werd er gezegd dat de afwijzende reacties van de aangeschreven bedrijven lagen aan mijn negatieve instelling en dat ik mij niet goed opstelde naar het bedrijf toe in mijn sollicitatiebrief, terwijl de medewerker deze brief in het begin goedgekeurd had!!

(...)

Hierdoor werd mijn opstelling naar dit reïntegratiebedrijf steeds machtelozer en kreeg ik hier een flinke ruzie over. Toen dreigde de medewerker dat hij een rapport naar het UWV zou sturen waardoor ik een strafkorting zou krijgen op mijn uitkering.

(...)

Dus conclusie van het verhaal is dat ik door de twee jaar via dat bedrijf niet ben geholpen, ofwel dat bedrijf heeft alleen verdiend door het geven van krantenknipsels.

(Een 43-jarige man)

Door het UWV aangemeld bij een reïntegratiebedrijf voor verplichte deelname. I.p.v. individuele begeleiding vond er groepsbemiddeling plaats. Minstens de helft van de groep bestond uit hoogopgeleiden en leidinggeevenden. De eerste 16 dagdelen bestond uit leren solliciteren e.d. Door ervaring was er meer kennis bij de deelnemers dan bij de consultants. We moesten zelf punten aandragen om voor dagvulling te zorgen. In fase 2 konden we leren met een computer om te gaan. Wederom een zinloze bezigheid. Vervolgens werden we verplicht tot minimaal 6 en later 5 sollicitatieactiviteiten per week. Om aan de kwantiteit te voldoen nam de kwaliteit af en zodoende werd er ook steeds minder op gereageerd. Ondanks dit signaal kwam de waarschuwing dat als we niet meewerkten dit gevolgen kon hebben voor de hoogte van onze uitkeringen.

(Een 57-jarige man)

Het probleem van reïntegratiebedrijven is dat ze niet gecontroleerd worden op resultaatgericht werken. D.w.z. de werkloze aan de slag te helpen: het is alleen maar vangen !

Onder druk van inkorten van de uitkering zijn de werklozen toch prima klanten om die onzinproducten door hun strot te duwen?

(Een boze 52-jarige man)

Heb 6 intakegesprekken gevoerd met een zeer zweverig persoon, die me intimiderend toesprak, niet deskundig overkwam, me op manipulerende wijze in een therapie probeerde te praten die zij zelf gaf, terwijl ik elders therapie deed en haar zei dat ik dat genoeg vond. Toen ik haar aanpak bekritiseerde, was ik 'niet gemotiveerd'.

(Een 39-jarige vrouw)

4.3 Cursussen en scholingen

Er is veel onbegrip over de werkwijze met betrekking tot het toewijzen van scholingen. De ene scholing mag wel, de andere niet. Hierin worden ook vreemde beslissingen genomen. Als een cliënt een verdieping wenst in zijn al bestaande ervaring, kan dit niet, omdat de cursus dan een te hoog niveau wordt. De cliënt wordt dan gedwongen een scholing te volgen die niet in zijn ervaring past. Een rare zaak, temeer omdat ervaring in een bepaalde bedrijfstak altijd helpt in het sollicitatieproces.

Uit de verhalen blijkt wél, dat de uitkeringsinstanties vaak schuldig zijn aan deze gang van zaken. Deze bepalen hoeveel de cursus mag kosten en wat het niveau mag zijn.

Voorbeeld

Ik heb een tijdje gewerkt als grafisch medewerker (DTP'er). Via het reïntegratiebureau kon ik een opleiding zoeken die het GAK zou betalen, als zij het met de opleiding eens zouden zijn. Nou de perfecte opleiding gevonden, grafisch voor 5 maanden en daarna 3 maanden stage lopen. Die opleiding mocht ik dus niet doen, het reïntegratiebureau vond dat ik daar niets aan zou hebben, en het GAK volgt het advies op. Dus op zoek naar een andere opleiding. De opleiding die ik nu doe, gefinancierd door het GAK, is voor nagelstyliste. Kosten 2000 euro voor 6 maanden. Als ik die andere opleiding had gedaan was ik nu waarschijnlijk aan het werk geweest of had ik voldoende ervaring op kunnen doen. Nu moet ik dus nog 6 maanden naar school, en hopen dat ik daarna aan het werk kom in iets wat mij helemaal niet echt ligt.
(Een 34-jarige vrouw)

4.4 Het verkeerd voorstellen van zaken aan het UWV

Veel mensen klagen over het feit dat het reïntegratiebedrijf na het intakegesprek en opmaken van het plaatsingsplan andere zaken doorgeeft aan het UWV dan afgesproken is. Er is een handtekening van de cliënt vereist, die ook wordt gevraagd, maar vaak is de informatie in het projectplan onvolledig of onjuist. Als de cliënt vraagt om wijziging van de gegevens wordt in de meeste gevallen het plan aangepast, er zijn echter ook klachten waarin door intimidatie getracht wordt de cliënt op andere gedachten te brengen.

Voorbeelden

Mijn plaatsingsplan staat vol onbegrijpelijke fouten, verdraaiingen van hetgeen ik heb ingebracht en leugens. Mijn reïntegratiebedrijf wilde dat ik het voorgenoemde document ondertekende.
(Een 56-jarige man)

Je wordt er gemanipuleerd en als er iets niet naar hun zin gaat dan gaat er een negatieve rapportage naar het UWV. Er wordt niet naar jouw wensen geluisterd. Ook word je gedwongen te tekenen onder valse voorwendselen en teken je voor iets wat je nog niet gezien hebt. Er wordt ook voorbij gegaan aan je privacy en als je eerst wilt inzien wat ze naar het UWV versturen, dan doen ze het niet. Er wordt achter je rug om negatieve informatie verstuurd.
(Een 49-jarige man)

Ongeacht leeftijd, opleiding en ervaring gaat men ervan uit dat je geen sollicitatiebrief en cv kunt schrijven en dat je niet in staat bent zelf vacatures te zoeken en een sollicitatiegesprek te voeren. Doelstelling van het reïntegratiebureau is niet om je aan werk te helpen, maar ze willen je zoveel mogelijk trainingen laten volgen, die ze kunnen declareren. Je wordt geïntimideerd als je het niet eens bent met reïntegratieplan. U heeft een uitkering, dus als u niet meewerkt heeft dat consequenties voor uw uitkering. Het reïntegratiebureau probeerde mij te dwingen een blanco reïntegratieplan te tekenen. Toen ik dat weigerde, volgde weer intimidatie. Uiteindelijk kreeg ik een vaag reïntegratieplan toegestuurd. Er stonden fouten in en bovendien behoorde ik plotseling tot de doelgroep: Psychisch arbeidsgehandicapt. Ik heb dat geweigerd te tekenen. Inmiddels heb ik een tweede gesprek gehad en is men iets toeschietelijker geworden. Ik wacht nu op een nieuw reïntegratieplan.
(Een 58-jarige vrouw)

4.5 De kop indrukken van eigen creativiteit

De eigen creativiteit en ondernemersgeest van de cliënten wordt in de meeste gevallen de kop in gedrukt. Cliënten die zelf op zoek gaan naar geschikte cursussen die zij leuk vinden en die passen bij hun ervaring, komen vaak bedrogen uit. Veelal resulteert dit in veel frustratie van beide kanten.

Een aantal klagers verwijt de reïntegratiebureaus dat ze het oprichten van een eigen bedrijf(je) tegenwerken.

Voorbeelden

(...)

Daarna een aanvraag voor een borgstelling of geldlening voor een zelfstandig bedrijf, met als gevolg een doorverwijzing naar de Stichting Stabij om een ondernemingsplan in elkaar te zetten, wat het UWV veel geld gekost heeft. Helaas moesten we verhuizen naar het noorden en een ander kantoor moest het overnemen.

Die verwees ons door naar een reïntegratiebureau om bij te staan tot afhandeling van het ondernemingsplan en het opstarten van eigen bedrijf. Het enige wat dit bedrijf heeft gedaan is het UWV voor anderhalf jaar rekeningen sturen maar van bemiddeling was geen sprake. Tevens werd het krediet door de UWV niet betaald dus kon het bedrijf ook niet doorgaan.

(Een ondernemende man die graag een eigen bedrijf wilde opstarten)

Het reïntegratiebedrijf neemt geen activiteit inzake het begeleiden van mij. Ik ben druk bezig met het opzetten van een eigen bedrijf. Dit gaat zeer goed, behalve een tekort aan financiële middelen. Het reïntegratiebedrijf zegt dat ik geen recht heb op een starterskrediet, en komt vervolgens op de proppen met een dure adviseur waar ik een contract mee kan sluiten. Ik word door het reïntegratiebedrijf tegengewerkt, ik krijg geen reiskosten vergoed, ik word vernederd en kan niets terugzeggen omdat ik dan het risico loop gekort te worden op mijn uitkering (hier wordt constant mee gedreigd).

(Een 48-jarige vrouw)

Een eigen voorstel voor een cursus (bijvoorbeeld voor beveiliging) omdat dat je kansen vergroot wordt stelselmatig geweigerd terwijl dat nu juist je kansen vergroot! In plaats daarvan zit je de hele tijd te leuteren over je arbeidshouding, over je persoonlijkheid, hoe je houding moet zijn als je bij een sollicitatiegesprek binnenkomt enz. Ik heb als relatiebeheerder gewerkt en heb jarenlang gesprekken gevoerd en werkoverleg gehad en vele, vele brieven geschreven en nu krijg ik een cursus sollicitatiebrieven schrijven!?? Ik moet verplicht twee keer per week een hele dag verschijnen en precies hetzelfde doen wat thuis ook kan namelijk via de computer solliciteren.

(Een 45-jarige man)

4.6 Sollicitatiecursussen

Dit onderwerp vereiste een eigen paragraaf gezien het grote aantal klachten over deze cursussen, die in bijna alle gevallen direct na de intakegesprekken plaatsvinden.

De klachten bestaan uit:

1. Het feit dat deze cursus verplicht gesteld wordt, ongeacht de ervaring of het opleidingsniveau van de cliënt.
2. Het niveau van de cursus. Vaak is het niveau uiterst kinderlijk. Velen voelen zich hierdoor niet serieus genomen.
3. Het niveau van de consultants die de cursus geven. Er zijn voorbeelden van cliënten die de consultants moeten verbeteren. Eén cliënt is zelfs gevraagd om als gastdocent op te treden.

Voorbeelden

(...)

Toen gaf ze aan dat ik dan wel een sollicitatietraining mocht gaan volgen. Of ik hier belangstelling voor had. Daar je van tevoren goed te horen krijgt dat je mee moet werken daar ze je anders kunnen korten op je uitkering, zei ik ja. Ik zag het helemaal niet zitten daar ik al binnen mijn opleiding voor middenkader hier ook al aandacht aan had besteed. En deze cursus een hele ochtend duurde dus voor mij heel lang.

(...)

Maar de belangrijkste tip van hun was wel om niet in je sollicitatiebrief te vermelden dat je een ziekte/handicap hebt. Hier waren de meeste het niet mee eens, daar je dan al geen goede start maakt bij je nieuwe werkgever, want je verzwijgt al meteen iets. Hier kon niet over gediscussieerd worden. Dit tot frustratie van sommige deelnemers.

(...)

Ondertussen ben ik bijna een jaar verder en is er nog geen uitzicht op een baan (die ik zeer graag zou willen hebben). En als je dan de bladen mag geloven over de nieuwe regeling ten opzichte van de WAO moet je toch binnen twee maanden met een reïntegratiedeskundige een baan hebben. Ik moet al blij zijn als ik 1 keer in de twee maanden iets van haar verneem.

*Ondanks alles laat ik de moed niet zakken en ga ik de strijd voor een baantje nog steeds aan.
(Een 34-jarige vrouw in de ZW)*

Word ik door mijn reïntegratiebedrijf in een sollicitatietraining geplaatst en zat ik tussen ongemotiveerde 56+-ers waarvan merendeel bouwvakkers te luisteren naar iemand (een professional??) die absolute onzin over sollicitatietrainingen, cv's e.d. stond uit te kramen. Toen ik mijn visie hierop gaf, werd ik later uitgenodigd om op te treden als "gastdocente" om mensen een digitaal cv te laten maken, want daar wisten zij "niets" van, vertelden ze mij. Ik heb een jaar daar rond gelopen en er is mij geen enkele baan aangeboden, dit terwijl Randstad Uitzendbureau in hetzelfde pand zat en ze dus voldoende aanbod konden hebben!

(...)

Ondertussen heb ik op eigen initiatief een studie counseling bijna afgerond en ga een eigen bedrijfje beginnen, gespecialiseerd in de psychosociale problematiek rondom de werkloosheid, want ook b.v. Arbo-diensten besteden daar weinig aandacht aan (geen tijd?, geld genoeg of aandacht te weinig??). Dit reïntegratiebedrijf is fors betaald om niets voor mij te hoeven doen en ze hadden er bijna een gratis gastdocente bij! Schandalige zaak!

(...)

*Het wordt hoog tijd dat er kwaliteitsnormen worden gesteld aan reïntegratiebedrijven!
(Een 50-jarige ondernemer met ervaring in Marketing en PR)*

4.7 Financiën

De ergernis over de manier van geld verdienen is groot. Vele klachten gaan hierover. In verschillende klachten worden ook bedragen genoemd, die sterk uiteenlopen, de strekking is echter duidelijk. Ondanks de eerder genoemde klachten, worden de reïntegratiebedrijven vorstelijk betaald voor de diensten die zij leveren. Veel mensen vinden dit, gezien de inspanning die de bedrijven ervoor leveren, zeer onterecht. Het gaat immers om gemeenschapsgeld.

Veel mensen klagen over het feit dat het reïntegratiebedrijf nauwelijks actie onderneemt om de cliënt te helpen. Als de cliënt echter (vaak zonder enige hulp) werk heeft gevonden, zijn de bedrijven er als de kippen bij om een kopie van het contract of de salarisstroken te bemachtigen. Logisch, omdat het bedrijf hiervoor van de uitkeringsinstantie een bonus krijgt. Dit sterkt de gedachte dat de reïntegratiebureaus voor zo weinig mogelijk inspanning (kosten), zoveel mogelijk geld willen verdienen.

Voorbeelden

Ik heb zelf bij een reïntegratiebureau gewerkt. Voor twee gesprekken per jaar met een cliënt kregen ze al zo'n 1500 euro van de UVI. Als een cliënt zelf werk vond, bijv. bij een uitzendbureau, kreeg mijn werkgever een vergoeding. Als die cliënt daarna een contract bij het bedrijf kreeg (na plaatsing via het uitzendbureau) kreeg mijn werkgever nogmaals een vergoeding van de UVI. Zonder ook maar iets voor de cliënt te hebben gedaan.

(Oud-medewerker reïntegratiebureau)

Het ergste vind ik dat de reïntegratiebureaus bij aanmelding van iemand die moet reïntegreren al een standaard bedrag ontvangen, dus als ze niks voor je doen krijgen ze hetzelfde geld. Na een jaar nog geen baan gevonden te hebben voor mij, moest er natuurlijk een gesprekje volgen omdat het UWV wel een verslag wilde. Het gesprek ging erg goed, alles was positief, ik had zelf ook een goed gevoel over het gesprek. Kom ik bij mijn tweede reïntegratiebureau voor een eerste gesprek, blijkt dat mijn eerste reïntegratiebureau een heel negatief rapport over mij heeft geschreven om natuurlijk hun eigen hachje te redden.

(Een 30-jarige vrouw die inmiddels in haar tweede reïntegratietraject zit)

(...)

Momenteel ben ik nog steeds werkzaam bij mijn eigen gevonden werkgever. Mijn reïntegratiebureau heeft daarin aantoonbaar geen enkele bijdrage geleverd. Het bedrijf wilde echter wel een kopie van mijn contract hebben, hetgeen ik uiteraard heb geweigerd.

Ook heb ik mijn case manager van UWV tot twee maal verzocht deze klacht over reïntegratiebureau in mijn file te vermelden!

(Een 38-jarige man die tot enige tijd geleden in de WW zat)

Ooit op een controle bij het UWV heb ik eens gevraagd wat een begeleiding via mijn reïntegratiebureau en de omscholing kost. Ik schrok er een beetje van: 25.000 euro met aftrek van de omscholing die ongeveer 8.000 euro heeft gekost. Dat vond ik een hoop geld en vroeg of ik het overgebleven geld na aftrek van de studie dan kon ontvangen, omdat ik alles op eigen kracht heb gedaan. Helaas, dat was niet mogelijk. Ik vind het in één woord belachelijk dat iemand die ik één keer persoonlijk heb ontmoet en voor de rest alleen maar oude advertenties stuurde en een cursus gaf die om te lachen was, zoveel geld ontvangt! Maar vooral omdat daardoor andere bezuinigingen moeten worden genomen.

(Een verontwaardigde vrouw, die inmiddels een baan heeft)

Ik word door UWV naar een bedrijf gestuurd voor een cursus. Dit kost een hoop geld, terwijl ik over twintig maanden met vervroegd pensioen ga! Dus gewoon geld over de balk gooien!

(Een 60-jarige man)

Mijn indruk: ze bedoelen het ongetwijfeld goed, maar deze reïntegratiebedrijven zijn in feite een wassen neus. Nu bijna één jaar verder is er nog niets terecht gekomen van mijn "trajectplan". Ik heb vooral het gevoel dat ik dien als bezigheidstherapie voor de mensen van dat reïntegratiebedrijf zelf. Ik ben benieuwd hoeveel ze het UWV/GAK in rekening willen brengen voor die paar gesprekjes en het aanbieden van twee vacatures. Ik vermoed een bedrag van enkele duizenden euro's.

(...)

Het wachten is op een "disintegratieplan":

Je krijgt nog enkele maanden de kans een baan te vinden, anders moet je "inslapen". Ik zie het er nog wel van komen, met dit Bakellende/Zalm-kabinet!

(Een kwade 46-jarige man)

Ik ben een paar maanden werkloos geweest en moest me dus ook melden voor een intakegesprek. Mijn werkloosheid kon in één klap opgelost worden door het volgen van een cursus sollicitatiebrieven-schrijven. Aanduiding dat mijn beheersing van het Nederlands ruim voldoende was, leek hen van gedachte te veranderen. Vervolgens hoorde ik niets meer van het bureau, totdat ik zelf een baan had gevonden. Toen stonden ze erop een kopie van mijn arbeidscontract te krijgen. Waar ik nu van baal is dat zij voor deze wanprestatie vierduizend euro krijgen, terwijl ik reiskosten en kopie/verzendingkosten moest maken.

(Een 44-jarige man)

5. Samengevat

Veel mensen zijn ontevreden over het reïntegratietraject. Volgens velen komt dit door de houding van het integratiebureau. Alle inzenders waren negatief over de huidige gang van zaken.

Een korte opsomming:

1. Werkwijze

De werkwijze van enkele bureaus wordt als ronduit stuitend ervaren. Vele respondenten klagen over desinteresse, weinig begeleiding en menswaardigheid. De cliënten worden als een nummer behandeld. Velen maken zich kwaad over de bedragen die aan de bureaus worden uitgekeerd zonder dat er enige inspanning voor is geleverd. (zie ook punt 7)

2. Intimidatie en provocatie

Volgens veel klagers maken reïntegratiebedrijven er een gewoonte van om te dreigen met korting op de uitkering. Veelal gebeurt dit als cliënten vraagtekens zetten bij de voortgang van het reïntegratietraject of zich kritisch uitlaten over de behandeling door de consulent.

3. Cursussen en scholingen

De reïntegratiebureaus bieden gewoonlijk in eerste instantie een sollicitatiecursus aan (zie punt 6), in het vervolgtraject worden in een groot aantal gevallen echter ook andere cursussen aangeboden. Veel mensen klagen over de aard van de cursus die aangeboden wordt. Veelal sluit de cursus in het geheel niet aan bij de wensen en vooropleidingen van de cliënt. Ook worden eigen cursusinitiatieven van cliënten vaak afgewimpeld. Hierbij moet de kanttekening worden geplaatst, dat de uitkeringsinstantie de eisen voor het niveau en de prijs van cursussen vaststelt en deze vaak verantwoordelijk is voor de afwijzing.

4. Het verkeerd voorstellen van zaken aan het UWV

In veel klachten wordt gerept over het verdraaien van feiten tijdens de intake van de cliënt. Veel reïntegratiebureaus achten het schijnbaar nodig, bepaalde feiten op het plaatsingsformulier te verdraaien en lichten het UWV op deze wijze verkeerd in. Er zijn zelfs voorbeelden van bureaus die cliënten een blanco plaatsingsformulier laten tekenen, waarna zij hierna het formulier met verdraaide informatie invullen.

5. De kop indrukken van eigen creativiteit

De klachten variëren van klachten over het afwijzen van geschikte (door de cliënt gevonden) cursussen tot het weigeren van assistentie bij het oprichten van een eigen onderneming.

6. Sollicitatiecursussen

Voor het onderwerp sollicitatiecursussen was een aparte paragraaf vereist. Veel mensen bekritisieren de aanpak op deze cursussen. Er wordt les gegeven op een kinderlijke manier die

op geen enkele manier aansluit op het gemiddelde niveau. Verder wordt vrijwel iedereen zonder pardon verplicht om op de cursus te komen (vaak enkele dagdelen per week), ongeacht het opleidingsniveau of ervaring. Ook aan het niveau van de cursusleider(s) wordt ernstig getwijfeld.

7. Financiën

Het geld dat door de reïntegratiebureaus verdiend wordt, is de grootste bron van ergernis. Velen vragen zich af hoe het mogelijk is dat de bureaus zoveel geld verdienen voor zo weinig inspanning. Talloze voorbeelden (met getallen) tonen aan dat bedrijven voor niets doen, grote sommen gemeenschapsgeld opslurpen.