

Waarom doen we in Nederland toch zo weinig aan echt proactieve dienstverlening? Natuurlijk, het kost wat. Maar het kan ook veel kosten besparen. Bovendien kan het aan mensen die het moeilijk vinden om gebruik te maken van overheidsvoorzieningen, net dat ene zetje geven dat ze uit de problemen houdt. Onderstaande casus bevestigt dit beeld.¹

Tekst: Kafkabrigade

Debbie is een jonge vrouw van 31 jaar. Tijdens haar HBO-studie heeft ze geleend bij de Informatie Beheer Groep,² waardoor ze een studieschuld heeft opgelopen. Kort na haar studie keurt het UWV haar volledig af. Ze vraagt een Wajong-uitkering en huur- en zorgtoeslag aan, zodat ze in ieder geval een inkomen op minimumniveau heeft. Omdat Debbie niet graag stilzit en haar schulden wil aflossen, vraagt zij bij het UWV advies over de mogelijkheid om ook enkele uren te werken. Haar arbeidsdeskundige vertelt dat ze naast haar Wajong-uitkering maximaal € 400 mag bijverdienen. Op basis van nul-urencontracten gaat ze een aantal dagen per week werken.

In 2007 bericht het UWV dat ze teveel heeft verdiend en daarom het teveel ontvangen bedrag van haar Wajong-uitkering moet terugbetalen. De Belastingdienst meldt dat ze ook te veel huur- en zorgtoeslag heeft ontvangen. Om deze schulden te kunnen betalen gaat Debbie 32 uur per week werken. Dit houdt ze niet lang vol. Toch heeft ze volgens de Belastingdienst dat jaar wederom teveel verdiend. Ze moet daarom ook in 2008 de teveel ontvangen huur- en zorgtoeslag (over 2007) gaan terugbetalen. De Belastingdienst biedt aan haar schuld te verrekenen met de huur- en zorgtoeslag die ze in 2009 zou gaan krijgen.

De schulden brengen Debbie er toe om schuldhulpverlening aan te vragen. Hier wordt Debbie voor afgewezen: ze zit nog niet genoeg in de problemen... Talloze telefoontjes, 'zoekgeraakte' afspraken en afgewezen bezwaarschriften verder, is Debbie meer dan gefrustreerd. Zeker als de IB-Groep via de

Proactieve dienstverlening in de keten



Belastingdienst hoort dat Debbie te veel heeft verdiend. Ze moet daarom maandelijks meer gaan aflossen aan de IB-Groep. En dat kan ze niet.

Debbie zit inmiddels in een traject waarin de situatie 'niet verder wordt bemoeilijkt'. Ze krijgt nu even geen aanmaningen meer, verrekeningen zijn stopgezet en de IB-Groep heeft ingezien dat het seintje van de Belastingdienst te voorbarig was (er liepen immers nog bezwaren). Debbie is inmiddels hard aan het werk om haar leven weer op de rails te krijgen.

Op zich lijkt er niet eens zo veel mis te zijn gegaan in deze casus. De ketensamenwerking is zelfs best goed. Zeker als het op 'innen' aankomt werken de verschillende organisaties goed samen. Er hadden echter ook zaken beter gekund: de Belastingdienst had gezien Debbie's financiële situatie de verrekeningen niet moeten toepassen en beter moeten inspelen op de vaak onregelmatige inkomsten van een Wajonger. Het UWV had haar bovendien beter moeten adviseren over de inkomsten naast haar Wajong-uitkering.

Maar laten we teruggaan naar het begin, naar het moment dat Debbie ging studeren. Dan blijkt dat een proactieve dienstverlening toen veel van de huidige problemen en bijbehorende inspanningen had kunnen voorkomen. Debbie had recht op aanvullende studiefinanciering. Dat heeft zij echter nooit aangevraagd. Daar staat ze niet alleen in: de regeling kent een fors niet-gebruik. Dit, terwijl de overheid als geheel precies weet wie daar recht op heeft: kinderen die gaan studeren en niet al te draagkrachtige ouders hebben. De Belastingdienst weet precies welke ouders draagkrachtig zijn, de IB-Groep weet wie gaat studeren. Debbie had recht op dit geld en heeft het nooit gekregen. En de studieschuld was het begin van alle ellende...

47

De Kafkabrigade in actie

De Kafkabrigade onderzoekt kafkaëske situaties waarin burgers en ondernemers verzeild zijn geraakt. Door te vertrekken vanuit de problemen waarmee de burger of ondernemer kampt komen alle organisaties en instanties in beeld die een deel vormen van het probleem – en dus van de oplossing. De Kafkabrigade gaat vervolgens samen met deze organisaties op zoek naar een eerste stap in de richting van een oplossing

¹ De casus is hier overigens sterk vereenvoudigd, ruimtegebrek maakt het onmogelijk om alle facetten uit te diepen.

² De IB-Groep heet tegenwoordig DUO.