

Haarlem 3 sep. 2014

## Cases 1

Betreft; Cliënt moet rondkomend van een uitkering is 100% afgekeurd , heeft ieder jaar recht een langdurigheidtoeslag.

Cliënt heeft na het uitblijven van zijn langdurigheidtoeslag en vanwege het doorsturen naar Paswerk voor werkervaring contact opgenomen met zijn klantmanager bij de Sociale zaken en werkgelegenheid van de Gemeente Haarlem.

Echter reactie / antwoord bleef uit.

Cliënt heeft opnieuw contact gezocht maar niet gekregen. Cliënt heeft een bericht achtergelaten voor zijn klantmanager. Ook heeft cliënt een brief achtergelaten bij de receptie van de Sociale Zaken en werkgelegenheid. Hiervoor heeft cliënt een bewijs van ontvangst gekregen.

Maar weer bleef een reactie van zijn klantmanager uit. Na nogmaals een telefonische poging tot het krijgen van contact. Kreeg cliënt te horen dat zijn vorige reacties zijn kwijtgeraakt en/of niet aangekomen

Na het gesprek had cliënt het gevoel niet gehoord te worden. Cliënt kreeg niet de gelegenheid om zijn verhaal volledig te vertellen.

Cliënt wordt doorverwezen naar een andere afdeling. Echter cliënt is niet doorverwezen naar de goede persoon / afdeling en wordt weer terug gestuurd naar de klantmanager.

Cliënt probeert nogmaals zijn probleem uit te leggen maar omdat cliënt toch wat emotioneel is, en zijn stem wat verheft wordt hem verzocht zich in te houden of anders een andere keer terug te komen.

Het wordt Cliënt bijna te veel als hij moet denken om nog een keer zijn verhaal te moeten doen.

Cliënt gaat met een zwaar gevoel naar huis. Drie dagen later ontvangt cliënt een brief van zijn klantmanager dat cliënt zich moet melden bij Paswerk voor werkervaring.

Cliënt moet zich bij Paswerk melden of word anders gekort op zijn uitkering.

Cliënt meld zich bij paswerk, hier begrijpt men niet wat cliënt komt doen. Hij kan immers toch niet werken en wordt terugverwezen naar de klantmanager.

Cliënt wordt er moedeloos van. Cliënt had toch echt aangegeven dat vanwege een zwaar ongeluk en de daarbij zowel emotionele en lichamelijke klachten cliënt nooit meer in staat is te werken en daarom een uitkering ontvangt.

Cliënt neemt nogmaals contact met zijn klantmanager op voor uitleg.

De emotie bij cliënt is nu wel heel hoog opgelopen maar bij de klantmanager is daar weinig begrip voor. maar de cliënt wil uiteindelijk wel duidelijkheid hebben en geholpen worden.

Cliënt wil graag door welke instantie dan ook op een goede manier geholpen worden zodat cliënt geen problemen krijgt / heeft.

Cliënt is bij toeval (via andere) bij het Informatiesteunpunt beland. Een medewerkster van het ISP heeft een gesprek met cliënt gehad en alle problemen zijn besproken. Cliënt heeft zijn gevoel kunnen uiten.

Samen met cliënt is een plan van aanpak opgesteld.

Het ISP heeft cliënt begeleid naar zowel de Gemeente Haarlem afd. Sociale zaken en werkgelegenheid en naar Paswerk voor een gesprek.

Tijdens deze gesprekken heeft de medewerkster van het ISP bemiddeld tussen de klantmanager / Paswerk en cliënt.

Door de begeleiding / bemiddeling van het ISP voelde cliënte zich gesterkt en was emotioneel rustig. Hierdoor verliepen de gesprekken rustiger en werd alles duidelijk.

Cliënt heeft nu weer alle rust en vertrouwen in zijn toekomst.

Cliënt heeft het ISP verzekerd dat als er opnieuw problemen dreigen te ontstaan cliënt onmiddellijk naar het ISP komt om gesteund door een medewerkster van het ISP de zaken aan te pakken.

Met vriendelijk groet

Mevr. E. van Lierop  
Medewerkster ISP