



'Dit doet je beseffen dat je in Nederland best wel verloren bent als je geen DigiD, postadres of telefoon hebt'

Bianca Muurman



MENSELIJKE MAAT



'Ik word vandaag mijn huis uitgezet'

Er zijn regels. Maar voor een cliënt in een acute noodsituatie werd daar een beetje van afgeweken. Zo werd voorkomen dat hij zijn huis werd uitgezet.

Op een middag had Bianca Muurman spobilo-dienst. Dat is jargon voor spontane binnenlopers - mensen die zich zonder afspraak bij de balie van Werkbedrijf melden met een vraag voor UWV. Er kwam een Engels sprekende man binnen. 'I have a big problem', zei hij tegen Bianca. 'Ik word vandaag mijn huis uitgezet.'

Dan moet je wel even slikken, zegt Bianca. 'Want ja, dat is erg natuurlijk, maar kunnen wij daar als UWV wel iets mee?' Na enig doorvragen bleek dat hij al twee maanden de huur niet had betaald, omdat hij daar geen geld voor had. Dat kwam omdat hij zijn WW-uitkering niet had gekregen. En dat kwam weer omdat hij niet digivaardig was, geen DigiD had en dus zijn inkomsten niet aan UWV kon doorgeven.

Nou bestaat bij UWV altijd de mogelijkheid om alles 'op papier te regelen', dus zonder DigiD. 'Maar ja', zegt Bianca, 'de cliënt stond niet officieel ingeschreven in zijn woning en had dus ook geen postadres. Daardoor had hij geen inkomstenformulieren van ons ontvangen'. Ze besloot om de uitkeringsdeskundige van de cliënt te bellen, zodat die de formulieren naar haar kon mailen. Bianca zou ze dan kunnen printen en de cliënt zou ze meteen kunnen invullen.

Maar dat bleek niet zomaar te kunnen en moest eerst intern worden besproken. Bianca besepte dat dit voor de cliënt te lang zou kunnen gaan duren. Hij moest meteen geholpen worden en dus veegde ze haar agenda leeg. 'Ik nam contact op met het Team Geldzorgen. Normaal gesproken vul je dan een formulier in en bellen ze binnen

24 uur de cliënt. Maar dat was niet mogelijk, want zijn telefoonabonnement was afgesloten. Alles moest ter plekke aan het bureau gebeuren.'

Team Geldzorgen begreep gelukkig de urgentie en kwam meteen in actie. Het bleek dat de cliënt niet gegeten had, ook weer omdat hij geen geld had. 'Normaal gesproken kunnen we dan een voedselpakket aanvragen', zegt Bianca. 'Maar daar zit allemaal bevroren eten in. En als je je huis niet in kunt, wordt bewaren dan wel lastig.' Bij hoge uitzondering heeft de cliënt daarom van ons cadeaubonnen voor de supermarkt gekregen.'

Dat probleem was opgelost, maar daarmee had de cliënt nog niet zijn uitkering. Er werd veel heen en weer gebeld tussen afdelingen en twee en een half uur later had Bianca het voor elkaar: ook zonder inkomstenformulier zou de cliënt zijn betaling ontvangen. En omdat die pas de volgende dag gestort zou worden, stelde UWV ook een brief op waarin de betaling werd aangekondigd. Zodat de cliënt zijn huurbaas kon laten zien dat hij de volgende dag de huur zou kunnen betalen.

'Dit doet je beseffen dat je in Nederland best wel verloren bent als je geen DigiD, postadres of telefoon hebt', zegt Bianca. 'Ik ben blij dat alle collega's de tijd hebben genomen om dit probleem op te lossen. We wilden er allemaal voor zorgen dat het goed zou komen.'

De cliënt was UWV zeer dankbaar. Hij heeft zijn huurwoning kunnen behouden en heeft inmiddels ook werk gevonden. ■