



Hoogeveen, 25 mei 2014
Betreft: Ongevraagd advies

Aan: Burgemeester en Wethouders van de gemeente Hoogeveen

Bijzondere tijden vragen bijzondere aandacht, vandaar dan ook dat de WMO-raad en de Cliëntenraad Sociale Zekerheid zich in gezamenlijkheid tot u wenden met enige ongevraagde adviezen.

Naar aanleiding van een immer aanhoudende klachtenstroom en naar aanleiding van het rapport van SP Hoogeveen dd. maart 2014 "Is Hoogeveen een sociale gemeente?" komen wij tot u met de volgende aandachtspunten:

1- Naar aanleiding van de voortdurende signalen van ontevredenheid onder WWB- en WMO-cliënten adviseren wij de gemeente zelf een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren zowel onder WWB-cliënten als onder haar WMO-cliënten zodat eindelijk helder wordt of cliënten inderdaad even slecht te spreken zijn over de bejegening als in het rapport van de SP wordt gesuggereerd. Naar aanleiding van dit klanttevredenheidsonderzoek zou de gemeente gericht maatregelen kunnen nemen om de dienstverlening aan haar burgers te optimaliseren.

2- Maatwerk is in de dienstverlening een goede zaak en het nut van mediation wordt door ons ook ingezien. Er schuilt echter een gevaar in dat mensen niet direct krijgen wat ze nodig hebben. De meest assertieve mensen krijgen meer dan mensen die niet in staat zijn voor hun rechten op te komen. Dit leidt tot rechtsongelijkheid en moet dus ten allen tijde worden voorkomen. Alle cliënten horen dat te krijgen waar ze recht op hebben. Meer mag, minder mag nooit. De WMO en WWB zijn tenslotte een vangnet en er horen geen mensen door de mazen heen te glippen. Daarbij moet in overweging genomen worden dat onze doelgroep niet beschikt over veel eigen kracht. Zij hebben daadwerkelijk een actief vangnet nodig en niet een gemeentelijke organisatie die er van uit gaat dat zelfs haar zwakste burgers beschikken over genoeg eigen kracht om allerlei procedures aan te gaan.

Wij adviseren de mediation slechts tot 1 gesprek te beperken en wel pas na het indienen van een bezwaar. Probleem is namelijk dat, wanneer mensen na een aanvraag direct te horen krijgen dat hun aanvraag niet zal worden toegekend omdat deze volgens de betrokken ambtenaar geen rechtsgrond heeft, de burger geneigd zal zijn dit te geloven. Hij/zij zal dan ook geen bezwaar meer indienen. Een kwalijke zaak, vooral omdat er voorbij wordt gegaan aan het feit dat ambtenaren ook maar mensen zijn en dus niet onfeilbaar.

Wij adviseren u cliënten bij een mediationgesprek te laten begeleiden door goed geschoolde vrijwilligers. Wellicht is het mogelijk een pool van dergelijke vrijwilligers te vormen. Ook een keukentafelgesprek mag nooit verlopen zonder een vrijwilliger, familie of mantelzorger erbij. Dit vanwege dezelfde argumentatie als hierboven.

3- Aangezien een bezwaarprocedure al lang genoeg duurt mag een eventuele mediation niet leiden tot verlenging van de bezwaarprocedure.

4- Met grote regelmaat ontvangen wij signalen dat aanvragen soms al bij de balie, soms later in het proces, worden afgeraden. Wij hebben dit herhaaldelijk aan de orde gesteld maar desalniettemin blijven ons dezelfde signalen bereiken.

Wij adviseren dat alle aanvragen ten allen tijde in behandeling worden genomen. Ambtenaren hebben niet het recht hierover een adviserende uitspraak te doen, dit ook weer omdat ambtenaren niet altijd perfect op de hoogte zijn van de wet.

Wij hopen dat u onze adviezen ter harte zult nemen en zijn uiteraard bereid deze in een gesprek nader toe te lichten.

Met vriendelijke groet,
Namens de WMO-raad Hoogeveen en de Cliëntenraad Sociale Zekerheid

Akke Hoekstra
secretaris Cliëntenraad Sociale Zekerheid