



Stichting Cliëntenraad Hoogeveen  
Voor sociale zekerheid



Aan het College van Burgemeester en Wethouders  
van de Gemeente Hoogeveen  
Postbus 20000  
7900 PA Hoogeveen

**Onderwerp: Reactie op uw antwoord d.d. 4-11-2014 op ons ongevraagd advies d.d.25 mei 2014**  
**Kenmerk: WWB-WMO/AH/01**

Hoogeveen, 1-3-2015

Geacht College,

Wij zijn zeer teleurgesteld over de snelheid waarmee u reageert m.b.t. ons ongevraagd advies inzake het klanttevredenheidsonderzoek. Ook uw inhoudelijke reactie roept veel wrevel op en het lijkt ons dan wenselijk en noodzakelijk hierover op heel korte termijn van gedachten te wisselen.

Wij gaan hieronder puntsgewijs in op uw reactie.

### **Klanttevredenheid**

Er is tot nu toe alleen een klanttevredenheidsonderzoek geweest met betrekking tot de WWB. Dit onderzoek is zonder overleg met de Cliëntenraad opgesteld en er zijn dan ook enige essentiële zaken niet meegenomen bij de enquête zoals bijvoorbeeld tevredenheid over herberekeningen en het optreden van de gemeentjurist in dit soort zaken.

Met betrekking tot de WMO is er nog helemaal geen onderzoek gedaan.

Uw antwoord doet dan ook geen recht aan de werkelijkheid.

## **Mediation**

In uw antwoord gaat u volledig voorbij aan onze opmerkingen. Uit uw antwoord blijkt nog steeds dat u al tijdens uw eerste beschikking geen rekening wenst te houden met de kwetsbaarheid en het vaak niet goed voor zichzelf opkomen van onze achterban. Het gaat hier vaak om mensen met beperkingen en een laag opleidingsniveau. De gemeente blijft uit gaan van eigen kracht van haar burgers en neemt aan dat deze, vaak zwakste burgers, in de maatschappij de moed hebben en vaardig/mondig genoeg zijn om allerlei procedures aan te gaan tegen de gemeente. Welnu, die energie en moed en kennis is er vaak niet. Door uw werkwijze zullen juist de zwaksten onder de zwakken niet die hulp en ondersteuning krijgen die ze nodig hebben. Wij vinden dat onterecht en onverantwoord. Het is noodzakelijk dat u bij uw beschikkingen direct aansluit op wat de cliënt nodig heeft en niet pas in tweede instantie. De gemeente heeft immers een zorgplicht voor haar burgers en dient die ten volle in te zetten.

## **Mondelinge toelichting bij afwijzing**

Wij zijn natuurlijk blij met een goed gesprek naar aanleiding van een beslissing. Het is echter noodzakelijk uitgebreid, helder en duidelijk de beslissing schriftelijk vast te leggen en mee te delen. Mondelinge communicatie is een groot goed maar leidt vaak tot verwarring en misinterpretaties. Een goed onderbouwde en stevig beargumenteerde beslissing is een stuk duidelijker. Tot nu toe heeft het daaraan ontbroken. In het kader van openheid en transparantie is dit incorrect. Als burger heb je het recht om te kunnen nagaan op grond waarvan de gemeente iets beslist.

## **Ondersteuning**

Wij merken dat de communicatie met betrekking tot ondersteuning niet helder is.

Het is bevreemdend en onjuist dat voor onafhankelijke ondersteuning contact moet worden gemaakt met de gemeente. De cliënt krijgt dan al gauw het idee dat de onafhankelijkheid niet goed geborgd is.

De onafhankelijkheid moet worden benadrukt.

Cliënten moeten er op gewezen worden dat zij ten allen tijde iemand mee kunnen vragen.

Met betrekking tot de bezwaarprocedure moet helder worden gemaakt wie kan ondersteunen en waar deze organisaties te vinden zijn.

## **Ontvangstbevestiging**

Wij zien graag onderbouwd hoe u er voor gaat zorgen dat alle aanvragers standaard een ontvangstbevestiging krijgen voor elke aanvraag. Aan aandacht geven alleen heeft niemand iets.

## **Toelage-uren**

In uw beschikkingen met betrekking tot huishulp geeft u aan dat mensen de in mindering gebrachte uren kunnen inkopen bij hun zorgaanbieder. Uiteraard zijn wij blij met een tegemoetkoming van de gemeente in dezen. Probleem is echter dat de kosten hiervan dermate hoog zijn dat wij voorzien dat mensen met een inkomen lager dan 130% van het minimum financieel niet in staat zullen zijn deze uren bij te kopen, ook al hebben ze die wel nodig. Ook uit een landelijk onderzoek blijkt dit. Wij zien graag dat mensen tot 130% van het minimum hiervoor een beroep kunnen doen op de bijzondere bijstand. Graag zien wij van u een overzicht waaruit duidelijk wordt hoeveel cliënten uit welke inkomensgroepen gebruik maken van het inkopen van uren. Monitoring is gewenst.

## **Onafhankelijk klachten/raadspersoon persoon**

Wij willen u bij dezen nogmaals wijzen op de waarde van een onafhankelijk klachtenpersoon,

iemand met heldere duidelijk omschreven taken en die gemakkelijk en op een eenvoudige manier te bereiken valt.

Al met al lijkt het ons tijd voor een goed gesprek opdat we in goed overleg ervoor kunnen zorgen dat de gemeente optimaal gestalte geeft aan haar zorg voor de zwaksten in ons midden.

Met vriendelijke groet,

Cliëntenraad Sociale Zekerheid Hoogeveen

mede namens de WMO raad Hoogeveen

Akke Hoekstra, secretaris