Regionale Cliëntenraad

Kromme Rijn Heuvelrug

Aan: Het bestuur van de Regionale Dienst Werk en Inkomen Kromme Rijn Heuvelrug Zeist

Betreft: Advies strategische kaders aan DB van RDWI 2024-2027

Datum: Zeist, 2 april 2023

Geacht bestuur,

Op 21 december 2022 hebben we als RCR een gesprek gehad met projectleider Roland Smorenberg over de voorbereiding van de strategisch kaders 2024-2027. Het doel was om aan te geven wat wij belangrijk achten en waar de nadruk op zou moeten liggen. Tijdens dat gesprek hebben wij de punten aangedragen die wij belangrijk achten. Dit uiteraard allemaal in het belang van de cliënt. De punten die we hebben aangedragen hebben zijn terug te vinden in het rapport.

Er is een achterstand ontstaan in vertrouwen tussen de cliënten en uitvoeringsinstanties, we hebben daar vaker gesproken en is ook telkens breed in de media aan de orde geweest en nog steeds zeer actueel. Deze week nam Bas Stam afscheid als directeur werk en inkomen in Utrecht en “hij memoreerde bij zijn afscheid, mensen wat maken we het moeilijk”. Hij gaf als opdracht mee, “maak het eenvoudiger”. Dat geldt bij alles wat we doen in dit domein, maken we het niet ingewikkelder en soms zijn regels tegenstrijdig, terwijl het eenvoudiger kan. Laten we ons die opdracht geven, met als toevoeging het vertrouwen van de inwoner terugwinnen.

De nieuwe Strategische Kaders 2024-2027 passen wat betreft de zienswijze van de RCR prima bij de huidige tijdgeest waarin de overheid meer oog en begrip moet hebben voor de noden van de burger, en ook vertrouwen in de burger en een laagdrempelige toegang tot de voor hem of haar bedoelde voorzieningen. De nota ademt deze sfeer uit en de RCR is daar blij mee.
We ondersteunen de gedachte dat het goed is dat deze uitgangspunten een jaarlijkse ijking ondergaan. Dit zal gebeuren deze op te nemen in een meerjarig strategisch (uitvoerings-)plan, de Innovatieagenda Werk en Inkomen en jaarlijks door de gemeente SMART geformuleerde doelstellingen. Daarnaast wordt nog genoemd (blz. 15) dat jaarlijkse doelstellingen (op basis van heldere sturingscijfers) worden opgesteld in samenwerking met RDWI, BIGA en andere lokale samenwerkingspartners.
We wijzen hierbij wel op het gevaar dat een en ander kan uitmonden in een papieren, maar tandeloze, tijger. Juist in de uitvoering komt het erop aan om concreet “handen en voeten” te geven aan de goede voornemens en een eenduidige verantwoordelijkheid te beleggen.

Vraag en aanbod: De RCR wil graag, het liefst in een vroeg stadium, betrokken zijn bij de totstandkoming van dit uitvoeringsbeleid en de jaarlijkse doelstellingen.

Het vertrouwen in de burger en de goede voornemens stralen energie uit. De medewerkers binnen de RSD moeten dit vorm gaan geven in de uitvoering.
Advies 1: Zet nog meer dan voorheen in op de juiste voorlichting en uitvoering door de medewerkers van de RSD. Zij moeten immers werken vanuit vertrouwen in de burger en zich de goede voornemens eigen maken en in de praktijk laten zien.

Van harte onderschrijven we het uitgangpunt (blz. 7) dat werk voor iedereen de meest zinvolle invulling is van de Participatiewet. Werken moet ook lonen. In dat verband is het van belang dat, zoals ook in de nota staat genoemd, de randen van wet worden opgezocht. Dit kan in een aantal gevallen nog worden verbeterd, zoals ten aanzien van de hoogte van de uitstroompremie en de bijzondere bijstand. Een proactieve houding bij minimaregelingen (bestaanszekerheid blz. 7) en maatwerk zijn eveneens punten waar de RCR groot belang aan hecht, juist omdat veel inwoners niet bekend en/of vaardig zijn in het verkrijgen van dergelijke ondersteuningsmaatregelen.
Advies 2: Zoek waar nodig de randen van de wet op.
Advies 3: Een proactieve houding en maatwerk vragen om goed geschoold personeel dat uitgaat van de goede wil van de inwoner en ook bereid is verder te kijken en dus ook om de vraag achter de vraag boven water te kunnen krijgen.
Advies 4: Daar waar cliënten niet vaardig zijn om op te komen voor hun eigen belangen en rechten pleiten wij voor de inzet van Onafhankelijke Client Ondersteuning, bijvoorbeeld via MEE en/of via de GGZ voor een andere doelgroep kan een dergelijke ondersteuning voor de client van waarde zijn. En waar nodig ook met de mogelijkheid van een begeleiding voor langere periodes en niet uitsluitend voor enkelvoudige vragen.

Voor veel cliënten is het uitzicht dat zij blijvend in de bijstand zullen blijven. Participatie op de voor hen passende manier is uitermate belangrijk. Termen als “granieten bestand” die in dit verband wel worden genoemd houden hopelijk niet in dat niet ook, wellicht juist, voor deze groep een uiterste inspanning wordt gedaan om te participeren in de maatschappij.
Advies 5: Ook voor mensen die blijvend afhankelijk zijn van een uitkering is meedoen in de maatschappij belangrijk. Knip waar nodig taken op zodat voor iedereen een passend aanbod kan worden gecreëerd.
Mensen met een verstandelijke beperking krijgen veelal eerder te maken met leeftijd gerelateerde kwetsbaarheid. Vanaf de leeftijd van 50 jaar wordt dit zichtbaar. Bij mensen met het syndroom van Down gaat dit vaak al spelen rond het 40ste levensjaar.
Advies 6: Heb oog voor de kwetsbaarheid van mensen met een beperking en biedt ook passende mogelijkheden om mee te doen als de normale pensioengerechtigde leeftijd nog niet is bereikt.

Met name gelet op het feit dat de verwachting is dat eind 2027 een derde van de bij de RDWI in begeleiding zijnde inwoners tot de doelgroep inwoners met een handicap behoort (blz. 15) is het zorgelijk dat zonder maatregelen de BIGA in zwaar financieel weer terechtkomt (blz. 17). Het werk van de BIGA wordt als zeer positief gezien dus de RCR pleit voor (extra) maatregelen om de BIGA financieel gezond te houden.

Advies 7: Wacht niet af, maar zet nu al in op een gedegen onderzoek, in samenwerking met kennispartners, naar een financieel gezonde toekomst voor de BIGA.

Vroegsignalering en Schuldhulpverlening zijn belangrijke instrumenten om de bestaanszekerheid (blz. 26) van burgers te borgen. Het voorkomen van financiële zorgen en daarmee samenhangende stress-gevoelens is belangrijk. Juist omdat deze problematiek zich lijkt te verergeren onderschrijft de RCR de aanpak om actief samen te werken met lokale maatschappelijke organisaties. Organisaties als Schuldhulpmaatje en Humanitas zouden hierin een belangrijker rol kunnen vervullen dan nu, terwijl daarmee (wellicht als bijkomend voordeel) ook de werkdruk bij de RDWI kan worden verlicht. Met name de stabilisatiefase leent zich in de optie van de RCR goed om hen daarin een rol te geven. Juridische en privacyaspecten hoeven dit niet in de weg te staan.
Advies 8: Onderzoek samen met partners die inzet van deze lokale maatschappelijke organisaties en zoek daarbij, indien nodig, ook de al eerdergenoemde randen van de wet op.

Een betere digitale ondersteuning (blz. 20) is gewenst, maar de RCR vraagt ook aandacht voor de gebrekkige en nodeloos ingewikkelde (aanvraag-)applicaties die nu in gebruik zijn voor bewoners.
Advies 9: Applicaties zijn er om het werken eenvoudiger te maken. Werk samen met andere gebruikers (uitvoeringsorganisaties) om hierin een verandering te weeg te brengen. Tenslotte moet iemand hierin het initiatief nemen om tot een verandering te komen.

Tenslotte nog een opmerking over de klantbelevingsonderzoeken (blz. 25). Deze geven een belangrijk inzicht in hoe tevreden de inwoners zijn over hun contacten met de RSD en daarom of de doelstellingen zijn behaald. Van belang hierbij is om deze onderzoeken zo breed mogelijk op te zetten zodat de uitkomsten als representatief voor de hele populatie kunnen worden gezien.
Advies 10: Onderzoek nu al hoe een meer representatief klantbelevingsonderzoek uitgevoerd kan worden.

Wij hebben een geringe kennis over nieuwe inwoners die worden ondersteund door Vluchtelingenwerk. Een terrein waar wij geen adviesrecht over hebben. Ook zij krijgen te maken met de RSD. Wij kunnen u niet adviseren waar knelpunten en kansen liggen, wel vragen wij om aandacht te hebben met betrekking tot informatie voor gebrekkig- en anderstaligen.
Advies 11: Betrek ook Vluchtelingenwerk bij dit proces.

Tenslotte ons voorstel is om het jaarlijks op de agenda plaatsen om de uitgangspunten met elkaar te ijken zoals eerder is omschreven in deze brief.

Ook al was de tijd die wij gekregen hebben om te reageren zeer beperkt, we menen met dit advies een waardevolle bijdragen te hebben geleverd in het belang van de inwoners die afhankelijk zijn van de RSD en wensen u succes in het verdere proces.

Met vriendelijke groet,
Hans Hillebrand
Waarnemend voorzitter RCR en de RCR leden