

SCHRIFTELIJKE VRAAG

Datum	6 januari 2014
Namens fractie	PvdA
Indiener	A. van der Velden
Vraag	<i>"Mijn vraag betreft een schoolvoorbeeld (praktijkgeval) van: "van het kastje naar de muur sturen". In verband met de privacy van betrokkene zal ik mijnheer aanduiden met X.</i>

Mijnheer X (uitgenodigde vluchteling) is sinds enkele jaren met zijn gezin woonachtig binnen de gemeente Beesel. Van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) ontvangt hij een brief en formulier voor het verlengen van de verblijfsvergunning van zijn 2 minderjarige kinderen. Mijnheer X heeft het formulier zelf gedeeltelijk ingevuld maar heeft hierbij toch hulp nodig en gaat vervolgens naar de gemeente. De dame van de klantenbalie verwijst hem naar het WMO-loket.

De dame van het WMO-loket zegt tegen mijnheer X dat hij maar de hulp in moet roepen van zijn burens of (indien voorhanden) diens taalcoach. Teneinde raad wendt mijnheer X zich tot stichting Wel.kom. Daar krijgt hij te horen dat zij deze taken niet meer voor de gemeente Beesel uitvoeren. Los van het feit of mijnheer X wel of niet een taalcoach heeft of een beroep kan doen op zijn burens, vraag ik mij af of dit wel de juiste weg is. Het gaat vaak om privacygevoelige zaken, die naar mijn inziens niet door een willekeurige vrijwilliger of buur afgehandeld kunnen/mogen worden.

Wat is de rol van team WIZ in deze? Zij zijn toch de betaalde professionals die dit soort zaken dienen af te handelen. Hoe zit het met de zorgplicht van de gemeente jegens deze specifieke groep inwoners?

Mijnheer X weet niet of zijn kinderen zijn vrijgesteld van de zogenaamde "paspoortvereiste" en hoe verder te handelen. Deze vraag zou team WIZ toch moeten kunnen beantwoorden lijkt mij. Ergens gaat er in de communicatie tussen hulpvrager en dienstverlener iets fout. Helaas is er binnen onze gemeente geen vestiging van Vluchtelingenwerk Limburg, anders was dit het eerste aanspreekpunt van mijnheer X geweest."

Antwoord	<i>" Bij navraag op de afdeling is gebleken dat deze casus door niemand van de medewerkers van het loket herkend wordt. Een specifiek antwoord kunnen we dan ook niet geven. Wel geven we graag inzicht vanuit welke achtergrond het loket werkt.</i>
-----------------	---

Uitgangspunt voor de gemeente Beesel is de zelfredzaamheid van de burger. Als deze zelfredzaamheid niet aanwezig is, ondersteunen we dit via een 2 sporenbeleid. Het eerste spoor is dat we de hulpvrager helpen bij het vinden van antwoorden op zijn vragen. We proberen hem te helpen een eigen netwerk te creëren waar hij als eerste met hulpvragen terecht kan. Doel is dat inwoners zelf regie nemen over hun eigen vraagstukken, daarmee hun zelfredzaamheid toeneemt en de afhankelijkheid van professionals afneemt. Dit past in het beeld van ons WMO-beleidsplan, zoals dat unaniem door de raad is vastgesteld. Dit laat onverlet dat als deze ondersteuning wel nodig is, we deze uiteraard geven (tweede spoor). Ook in dit tweede spoor is het achterliggende doel dat de inwoner leert zijn vragen zoveel mogelijk zelf op te lossen of de juiste weg vindt om deze te beantwoorden.

We stellen vast dat deze uitgangspunten in de omschreven casus correct zijn gevolgd. De klant heeft zich bij de balie gemeld met een vraag. Omdat de balie geen specifieke kennis heeft, is de inwoner doorverwezen naar het WMO-loket. Dit loket heeft wel kennis van de sociale kaart. Vervolgens gaat het WMO-loket conform bovenstaande uitgangspunten aan de slag met de casus. Insteek is dan dus de klant zodanig te begeleiden dat hij in de toekomst zelf het antwoord op zijn vraag kan organiseren. Uiteraard is het zo dat als dit laatste niet mogelijk of haalbaar is, wij de verantwoordelijkheid nemen om er voor te zorgen dat de klant tijdig het juiste antwoord op de vraag krijgt, dan wel dat wij de klant warm overdragen aan de juiste instantie. We laten niemand zwemmen! "

Portefeuillehouder* Ton Verlijdsdonk

Afhandeling* 21 januari 2014

*** in te vullen door de griffie**