BIJLAGE BIJ MOTIE BEJEGENING CLIËNTEN W&I

Geachte leden van de gemeenteraad van Leidschendam-Voorburg,

GroenLinks en de Cliëntenraad krijgen al jaren meldingen binnen van mensen in de bijstand die te maken hebben met een gemeente die stukken kwijtraakt, voicemails niet met een reactie beantwoordt, of mensen van het kastje naar de muur stuurt.

De gemeente en onze gemeenteraad hebben de ambitie geformuleerd om een excellente dienstverlening voor onze inwoners na te streven. Een weinig servicegerichte of zelfs onvriendelijke bejegening van cliënten die onder de participatiewet of andere voorzieningen binnen W&I vallen, past uiteraard niet in die ambitie. Een bejegening die inwoners van onze gemeente het gevoel geeft tweederangs burgers te zijn al helemaal niet. Daarover zijn we het snel eens.

Juist om die reden, schetsen we in deze tekst hoe onze gemeentelijke dienstverlening ervaren wordt door sommigen van onze inwoners. Een verhaal dat helaas haaks staat op het verhaal van eerder uitgevoerde, brede evaluaties met meer rooskleurige uitkomsten.

Verhalen uit het veld
Via diverse kanalen krijgt GroenLinks (en ongetwijfeld geldt dit ook voor andere politieke fracties) regelmatig signalen dat mensen in de bijstand aanlopen tegen een weinig servicegerichte houding van onze gemeente - aan de balie, in de mailbox en aan de telefoon.

Graag hadden we een fiks aantal verhalen gebundeld en aan het college van B&W aangeboden. Maar helaas bleek dat lastig. Niet omdat de verhalen niet voorhanden zijn, maar omdat men bang is voor onze gemeente. De angst om gevolgen te ondervinden van openheid in hoe men de bejegening van onze gemeente ervaart, maakt dat men bijna zonder uitzondering enkel anoniem met ons ervaringen wilde delen.

De cliëntenraad, net als in mindere mate GroenLinks, spreekt echter veel mensen met deze verhalen. Dat er angst is om open de eigen verhalen te delen is op zich al een feit dat onze raad zich ter harte zou moeten nemen.

In plaats van 1-op-1 opname van individuele verhalen, daarom een samenvatting van ‘symptomen’ die we regelmatig terughoren.

De ‘symptomen’
In gesprekken met de Cliëntenraad, met de (voormalig) sociaal raadsvrouw, met vrijwilligers van Fox aob en met anderen worden cliënten veelal geconfronteerd met de volgende zaken

wanneer ze in contact zijn met de gemeente als cliënt binnen W&I of andere deelgebieden binnen het sociaal domein:

- Stukken raken kwijt, nadat ze zijn opgestuurd per post, nadat ze zijn gekopiëerd aan de balie, of nadat ze per mail verzonden zijn.
- Voicemails die worden ingesproken eenmaal of meermaals, worden niet beantwoord met een terugbelactie.
- Vakantie worden doorgeven volgens de spelregels van de gemeente, en toch volgt er een sanctie.
- Cliënten met een taalachterstand zien door de bomen het bos niet, begrijpen stukken niet, en krijgen geen hulp. Er wordt niet aangepast gecommuniceerd, ook niet als de gemeente op de hoogte is van de taalachterstand.

Herkenning bij gemeente
Tijdens gesprekken met verschillende ambtenaren, aan ons gekoppeld als ambtelijke ondersteuning, blijkt dat het beeld dat GroenLinks schetst, grotendeels wordt herkend. Dat stelt enerzijds gerust, maar maakt ook dat we ongeduldig zouden moeten zijn. Elke onzekere dag is er één te veel voor cliënten die de stress van een smalle beurs al moeten accepteren.

Dat stukken vaak ‘kwijt raken’ wordt herkend. Er blijkt een ingewikkelde logistiek te zitten achter de distributie van documenten, zeker wanneer stukken via de balie de gemeente bereiken. Het blijkt lastig te bepalen welk document naar welke consulent moet.

Vakanties worden slecht overgenomen, voicemails worden niet afgeluisterd, mailboxen worden slecht bijgehouden. De werkdruk is hoog. Onwil is niet de oorzaak, maar er lopen zaken mis. Veel cliënten hebben bovendien in de praktijk amper contact met hun consulent. Hierin lijkt vooral een verschil in opvatting boven water te komen tussen beleidsmakers en uitvoerders.

Dat komt deels door logistiek onhandig ingedeelde processen, zoals de onpraktische reis die ingescande documenten maken van printer, via postkamer, naar de juiste, maar ook regelmatig onjuiste behandelaars. Daarnaast lijkt het soms of niet alle ambtenaren waar cliënten mee te maken krijgen, even positief kijken naar de doelgroepen die zij bedienen.

Twee consulenten voor één cliënt
Een ander knelpunt lijkt te zitten in de splitsing tussen de disciplines Werk en Inkomen. Waar een Werkconsulent direct contact zoekt met de cliënten uit zijn caseload, heeft de Inkomensconulent enkel indirect contact via mail of telefoon. De Inkomensconsulent heeft bovendien een dusdanig grote caseload dat cliënten die bij Werkconsulenten bekend zijn als brave cliënten die hun zaken altijd goed op orde hebben, bij de Inkomensconsulent gewoon een sanctie aan hun broek krijgen als een stuk kwijtraakt. In een dienstverlening waar de menselijke maat belangrijker gemaakt zou worden, en de consulenten weten voor wie ze het doen, zou dat niet voor moeten komen. Een gebrek aan echt contact kleurt hier de dienstverlening.

Voor cliënten met een taalachterstand verricht de gemeente al een hoop inspanningen, maar lijken die inspanningen niet altijd op de juiste plek terecht te komen. Ook hier zijn verbeteringen essentieel, en is de bejegening een punt. Meer begrip zou ook hier een wereld van verschil kunnen maken.

Aanbevelingen
Onze gemeente zou er goed aan doen intern het gesprek te voeren over hoe we om willen gaan met cliënten van gemeentelijke voorzieningen, en met de inwoners van onze gemeente in het algemeen. Zonder inwoners had de gemeente immers geen ambtenaren nodig. De voor de hand liggende conclusie dat elke inwoner gelijk is, moet mogelijk herbevestigd worden in gesprekken in de organisatie.

In gesprekken met beleidsmakers en ambtenaren die met cliënten van W&I te maken hebben, zou ook de angst die leeft onder de doelgroep om met naam en toenaam de verhalen te delen, besproken moeten worden. Deze angstcultuur kan nooit de bedoeling zijn van ons beleid.

De gemeente kan gemakkelijk de frustratie rond zoekgeraakte stukken omkeren door een bevestiging te verstrekken van de ingeleverde documenten en de bewijslast niet langer bij de cliënt, maar bij de gemeente te beleggen. Als een stuk is zoekgeraakt, mag dan de gemeente hard maken dat de schuld daarvan bij cliënt ligt, voordat een sanctie wordt opgelegd aan cliënt.

Tot slot zou de gemeente er goed aan doen de scheiding tussen de W en de I te heroverwegen. Eén consulent die zijn cliënten goed kent, is veel effectiever.

Jeroen van Rossum
GroenLinks Leidschendam-Voorburg