



CLIËNTENRAAD SOCIAAL DOMEIN DEN HAAG

Mevrouw S. Berkhout
Dienst SZW
Gemeente Den Haag

Ons kenmerk

CSD/2020.2

Contactpersoon

C.C.M. van der Meer

Telefoonnummer

(070) 353 74 76

E-mailadres

christien.vandermeer@denhaag.nl

Aantal bijlagen

Datum

6 maart 2020

Onderwerp

Beter communiceren met de cliënt

Geachte mevrouw Berkhout,

Wij van de deelraad Participatie, onderdeel van de Cliëntenraad Sociaal Domein, zijn zeer verheugd dat u als directeur van de dienst Dienstverlening & Kwaliteit van de dienst SZW de kwaliteit van dienstverlening wil verhogen.

Wij willen gelijk twee problemen bij u aankaarten en u vragen om deze zaken op te pakken.

De cliëntenraad heeft al eerder aangegeven dat de termijnbrief die mensen krijgen, de voorloper van de stopzettingsbrief, aangepast zou moeten worden. In de termijnbrief staat welke informatie de cliënt moet aanleveren, wil het recht op uitkering vastgesteld kunnen worden. Het komt veel voor dat cliënten dan helemaal van slag zijn en niet weten wat ze moeten doen. In de brief staat: 'Belt u gerust met de Klantenservice SZW als u nog vragen heeft'. Ons inziens kan dat meer uitnodigend. Wij stellen voor dat er komt te staan: 'Belt u gerust met de Klantenservice SZW als u nog vragen heeft of als u niet weet wat u moet doen'.

Verder hebben wij vernomen dat de dienst SZW geen eenduidig beleid voert ten aanzien van uitnodigingsbrieven voor afspraken. Soms krijgt de klant wel een sms of een appje vlak voor de afspraak, soms ook niet. Daar de afspraken van belang zijn onder andere omdat bij niet verschijnen de uitkering stop gezet kan worden, pleit de deelraad Participatie ervoor om in te regelen dat men standaard bij het maken van de afspraak en vlak voor de afspraak een sms, email en/of appje krijgt. Daarbij is de postbezorging niet altijd even betrouwbaar gebleken. Als je een afspraak hebt bij een ziekenhuis bijvoorbeeld is dit al algemeen gebruik. Dan moet het bij de dienst SZW toch ook kunnen?

Ten slotte vergt de communicatie met de groep dak- en thuislozen naar de aard van hun situatie bijzondere aandacht. Een brief via gewone post naar het BRP briefadres bereikt hen niet altijd, of niet tijdig. Briefadresgevers zijn immers ook wel eens weekje op vakantie, of wegens vakantie/feestdagen is de betreffende organisatie die als briefadres dient gesloten. Om de communicatie zo goed mogelijk te laten verlopen zou met een dak-of thuisloze expliciete afspraken gemaakt dienen te worden over de wijze waarop de gemeente er van uit kan gaan dat berichten hen goed bereiken, en dat recht wordt gedaan aan een reactietermijn die haalbaar is voor iemand die dakloos is. De standaard van 14 dagen is soms te kort, dan moet weer een uitstelverzoek worden gedaan en dat zou dus beter standaard op max.

Gemeente Den Haag

Ons kenmerk
CSD/2020.2..

4 weken gesteld kunnen worden. De cliënt en diens hulpverleners kunnen dan zelf bepalen hoe urgent een reactie is.

Wij zijn benieuwd naar uw reactie en naar uw oplossingen voor bovenstaande problemen.
Graag vernemen wij binnen vier weken na dagtekening van u.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'H. Baars', is written over a horizontal blue line. The signature is fluid and cursive.

Henk Baars
Voorzitter Brede Raad van de Cliëntenraad Sociaal Domein
Waarnemend voorzitter Deelraad Participatie

Gemeente Den Haag

Ons kenmerk
CSD/2020.2..

Bijlage