

## Signalen van de Cliëntenraad Sociaal Domein

### Overkoepelende signalen

1. Wij merken dat er een gevoel van wantrouwen is van cliënten naar de gemeente toe en ook van de gemeente naar cliënten. Dat komt enerzijds door de manier van communiceren op papier, bijvoorbeeld een zin in de brief van de eigen bijdrage Wmo: *“u moet dan de eigen bijdrage van meerdere maanden in één keer betalen”*, maar het is niet de schuld van de cliënt dat er meerdere maanden in één keer gedeclareerd worden ! Of *“als u dat niet doet, dan ...”*.  
Anderzijds doordat medewerkers onder druk gezet worden om te bezuinigen. Wij maken ons zorgen over de komende jaren waarin we nog veel meer bezuinigingen kunnen verwachten. Het wordt nog belangrijker om goed met de cliënt te communiceren. Wij denken dat we door middel van het vinden van een positieve insteek een beter en sneller resultaat kunnen bereiken. Vanwege ‘kleine’ soms onbewust gemaakte opmerkingen, schriftelijk of mondeling, slaat een cliënt ‘dicht’, in de stress of gaat te emotioneel reageren en bereik je uiteindelijk niets.
2. Kan de gemeente voor de heel kwetsbare doelgroep (die niet digitaal vaardig is en niet zo gemakkelijk belt) weer beperkt openingstijden van servicepunten / loketten aanbieden?
3. De servicecentra zijn de basis van de hulpverlening in de stad. Die zijn nu allemaal gesloten tot mogelijk wel 20 mei. Zijn er geen creatieve manieren te bedenken om sneller weer open te gaan? De ervaring is dat vooral klanten die de taal niet machtig zijn behoefte hebben aan persoonlijk contact. Het klopt dat het grootste deel goed geholpen wordt, maar onze inschatting is dat per servicecentrum er gauw zo'n 6 tot 7 klanten per week worden gemist om dit soort redenen. Dit signaal komt van de registratie van de Voedselbank Haaglanden.
4. In het verlengde van signalen 2 en 3: wat doet de gemeente voor eenzame mensen die nu angstig, bang en onzeker thuis zitten. Mensen raken bijvoorbeeld hun vrijwilligerswerk kwijt en dan zitten ze thuis zonder dagbesteding waardoor verwaarlozing ontstaat. Ook wordt huiselijk geweld meer signaleerd.
5. Wij pleiten ook voor het heropenen van de dagbesteding, natuurlijk rekening houdend met alle veiligheidsvoorschriften. Verder het weer openstellen van wijk en buurtcentra onder dezelfde veiligheidscondities. Dat is van belang voor jong en oud, wellicht verstandig om de jeugd en de ouderen daarin niet gelijktijdig toegang te verlenen. Mocht echter blijken dat de heropening van wijk- en buurtcentra onder de huidige regels van het OMT en het kabinet helaas nog niet mag, dan zou overwogen kunnen worden om alleen de face to face spreekuren in deze centra te hervatten.

### Een signaal van Vluchtelingenwerk

6. Een signaal van Vluchtelingenwerk: onze cliënten worden in principe een jaar begeleid naar een zo zelfredzaam mogelijk bestaan in Den Haag. Indien mogelijk verwijzen we onze cliënten na dat jaar door naar bv de Servicepunten XL. Deze servicepunten zijn per telefoon en chat bereikbaar. Voor een deel van cliënten die de Nederlandse taal nog onvoldoende machtig zijn en/of geen (groot) sociaal netwerk hebben is dit niet een te grote stap. Tevens kunnen we hierdoor vanuit Vluchtelingenwerk onze huidige cliënten niet goed uitbegeleiden. Juist om deze groep cliënten die uitbegeleid zijn maar niet terecht kunnen bij de Servicepunten maken we ons zorgen. Vaak kwamen cliënten die geen begeleiding meer hadden nog naar onze spreekuren voor bv brieven van de Belastingdienst maar ook hier ontvangen we nu weinig vragen over.

### **Een signaal over mensen met een migratie-achtergrond**

7. Mensen met een migratieachtergrond die hulp en ondersteuning nodig hebben, weten niet waar ze moeten zijn. Dan gaan ze de ondersteuning bij elkaar zoeken waardoor de sleutelfiguren, voorgangers en leiders van die gemeenschappen overbelast raken. En deze mensen weten het ook vaak niet en lopen vast. Er zijn nu verhalen over honger. Het geldt met name voor Afrikanen en mensen afkomstig uit Oost-Europa (werk kwijt raken). Het lukt ze niet om bij de juiste plek te komen. Het advies aan de gemeente is: Betrek maatschappelijke organisaties in de stad bij het informeren door de gemeente van de leiders, voorgangers en sleutelfiguren van migranten in de stad. Informeer maatschappelijke organisaties zodat die naast de voorgangers kunnen staan en gericht kunnen verwijzen.

In de Cliëntenraad Sociaal Domein is het idee geopperd om een wekelijks/ maandelijks overleg op te starten met vertegenwoordigers van deze groepen of met maatschappelijke organisaties over de signalen en knelpunten die zij tegenkomen in aanwezigheid van de gemeente. Dan kunnen vragen opgepakt worden. Een beetje als het idee van het overleg van de onafhankelijke cliëntenondersteuning.

### **Signalen met betrekking tot dak- en thuislozen**

8. Er is nog steeds een wachtlijst voor maatschappelijke opvang. Wat gaat de gemeente daaraan doen?
9. De soepbus is gesloten, er komt nu honger voor op straat. Wat gaat de gemeente daaraan doen?
10. Het Straatconsulaat heeft beschermingsmiddelen nodig om de begeleiding van dak- en thuislozen te kunnen verzorgen. De medewerkers moeten nu de begeleiding op afstand doen. Ze vinden het risico om zo te werken heel groot omdat de doelgroep fysiek kwetsbaar is. Wanneer gaat de gemeente daarvoor zorgen?

### **Angst voor besmetting**

11. Mensen maken zich terecht zorgen over besmetting met corona. Schoonmakers in verpleegtehuizen krijgen bijvoorbeeld geen voorlichting. Een andere grote zorg is de verzorging van de overledenen in de moskeeën. Dat gebeurt niet altijd even zorgvuldig en bezoekers worden bang, zijn angstig om daardoor besmet te raken met het coronavirus.

### **Signalen met betrekking tot de Wmo**

12. Onze indruk is dat de toegang tot de Wmo moeilijker is geworden tijdens deze coronacrisis en dat uit zich in bijvoorbeeld de volgende signalen:
  - a. De gemeente belt nu naar mensen die een aanvraag in willen dienen of dat al hebben gedaan. Zij vragen dan niet of het uitkomt, of iemand graag iemand bij het gesprek wil hebben of zich even wil voorbereiden. Zou heel fijn zijn als dat wel gedaan zou worden. Nu voelen mensen zich vaak overvallen, worden onzeker en daardoor lopen de gesprekken vaak ook moeizaam.
  - b. Er zijn 37% minder Wmo-aanvragen. Dat is verontrustend, er zou juist een toename moeten zijn. Wij vermoeden dat mensen nu geen hulp durven vragen uit angst voor vreemde mensen in huis en besmetting.
  - c. Er waren wachtlijsten voor de coronacrisis. Hoe is dat nu? Mensen op de wachtlijst kregen een brief met sorry maar het duurt wat langer. Wat

gebeurt er nu? Worden mensen wel gebeld om te vragen of ze het nog wel even kunnen redden zonder hulp?

- d. Er is een flinke achterstand met Wmo indiceren en de verwerking van een bezwaarschrift duurt vaak meer dan 12 weken. Als je een bezwaarschrift indient krijg je een ontvangstbevestiging met gelijk het bericht dat de afhandeling hopelijk binnen 12 weken zal plaatsvinden i.p.v. de gebruikelijke 6 weken. Wat doet de directie van de dienst OCW hieraan? Kan de bezwaarcommissie misschien uitgebreid worden?
- e. De meeste cliënten hebben op 16 april een informatiebrief ontvangen over het uitstel van facturen eigen bijdrage Wmo 2020. Het is ontzettend jammer dat wij geen conceptbrief hierover hebben ontvangen ondanks het vele mailcontact met betreffende beleidsmedewerker. Er zijn vanaf 18/11/2019 vragen over gesteld, op: 18/11 - 22/11- 29/11- 19/12- 09/01- 10/03 ! Wij begrijpen dan ook niet de opmerking van de beleidsmedewerker dat er geen tijd was voor een mogelijkheid om mee te lezen.  
Onze opmerkingen over deze brief: er staat niet in de brief dat het gaat, naast de hulp en ondersteuning, om hulpmiddelen. De eigen bijdrage hulpmiddelen en woningaanpassingen is juist nieuw voor het jaar 2020. Ook wordt er helemaal geen informatie gegeven wanneer de mensen een rekening van meerdere maanden kunnen verwachten. Ook niet dat er dan een mogelijkheid is om een betalingsregeling af te bespreken met de cliënt.  
Niet geheel duidelijk is wie nu wel en wie niet deze brief heeft ontvangen.
- f. Wanneer gaat een afhandelingstermijn in van een Wmo indicatie voor een voorziening? Is dit vanaf de Wmo melding of vanaf een Wmo aanvraag ? Een cliënt moest heel lang wachten na een melding voordat een ( keukentafel) gesprek kon plaatsvinden. Zij stelde de gemeente in gebreke en kreeg als antwoord dat zij nog geen aanvraag had ingediend.
- g. Indien je (een oud echtpaar met medische problemen) een Wmo melding hebt gedaan en krijgt te horen, tijdens een telefonisch contact met een Wmo casemanager, dat de gemeente de aanvrager aanraadt om maar zelf een werkster te zoeken, krijg je dan een officiële afwijzing, dat wil zeggen een besluit waarop je een bezwaarschrift kan indienen ?