



Den Haag

030

Retouradres Postbus 12610, 2500 DK Den Haag

Cliëntenraad Sociaal Domein Den Haag
Deelraad Participatie
t.a.v. waarnemend voorzitter dhr. H. Baars

Uw brief van
6 maart 2020

Uw kenmerk
CSD/2020.3

Ons kenmerk
SZW/2020.73

Contactpersoon

Dienst
Sociale Zaken en
Werkgelegenheidsprojecten
Afdeling
Beleid, onderzoek en projecten
Telefoonnummer

Faxnummer

E-mailadres

Aantal bijlagen

Datum
26 mei 2020

Onderwerp
Reactie 'Laat de client niet los!'

Geachte heer Baars,

Beste Henk,

Hartelijk dank voor uw brief van 6 maart jl.

In deze brief geeft u aan dat de Cliëntenraad Sociaal Domein Den Haag (verder genoemd Cliëntenraad) signalen krijgt waar mensen tegenaan lopen als hun uitkering is stopgezet. Dergelijke signalen uit de praktijk horen we graag, omdat we hiervan kunnen leren en onze dienstverlening aan burgers nog beter kunnen maken.

Op de eerste plaats ons excuus voor de late reactie. De coronacrisis heeft veel druk gelegd op de capaciteit van onze organisatie door de uitvoering van verschillende tijdelijke maatregelen.

In uw brief geeft de Cliëntenraad aan dat de indruk bestaat dat cliënten na stopzetting van hun uitkering aan hun lot worden overgelaten. De Cliëntenraad geeft ook aan dat de dienst SZW een zorgplicht heeft met betrekking tot cliënten waarvan de uitkering wordt beëindigd.

Onze intentie is bij onze dienstverlening uit te gaan van de bedoeling van de Participatiewet en niet vanuit strikte handhaving. We activeren burgers en waar mogelijk begeleiden we ze naar betaald werk. Voor kwetsbare mensen die het (tijdelijk) niet redden biedt de Participatiewet inkomensondersteuning.

Wij zijn ons bewust van de gemeentelijke zorgplicht die we hebben, zeker omdat we te maken hebben met een toename van kwetsbare mensen sinds de Participatiewet.

Het (tijdelijk) stopzetten van een uitkering wordt altijd zeer zorgvuldig gedaan. Burgers worden daarover altijd schriftelijke geïnformeerd volgens een vastgestelde procedure. Voordat een uitkering wordt beëindigd, bijvoorbeeld in geval van (vermeende) fraude, ontvangt de betrokken cliënt altijd een brief. In deze brief wordt de cliënt persoonlijk uitgenodigd voor een gesprek en gevraagd om informatie. De betrokken cliënt kan ook altijd telefonisch contact met ons opnemen en geholpen worden met het aanleveren van de benodigde informatie. In de meeste gevallen wordt, als een reactie

op de brief uitblijft, door ons ook geprobeerd om zelf telefonisch contact op te nemen met de betrokkene.

We delen uw zorg voor de groep kwetsbare burgers die extra ondersteuning nodig heeft bij het leven in een complexe samenleving als de onze. Binnen onze gemeentelijke organisatie is het team Tijdelijke Extra Ondersteuning (TEO) werkzaam. Team TEO biedt maatwerk bij uitkeringsaanvragen voor zeer kwetsbare klanten. Team TEO heeft ook veel contacten met professionele organisaties, zoals bijvoorbeeld SHOP, De Haven, CCP en de WMO wijkteams.

De Cliëntenraad geeft in de brief de suggestie om bij stopzetting uitkeringen een signaal af te geven aan andere (gemeentelijke) organisaties. Daarnaast wijst de raad op het mogelijk inschakelen van 'Team achter de Voordeur' van Parnassia en het standaard inzetten van een sociaal casemanager na stopzetting van een voorschot of uitkering.

Bij het afgeven van dergelijke signalen hebben we als gemeente echter te maken met strikte wetgeving op het gebied van privacy (neergelegd in de regeling SUWI) en de AVG. Deze wetgeving staat niet toe dat we zonder toestemming van burgers dergelijke signalen op voorhand afgeven aan partners die niet in die wetgeving zijn genoemd. Onze suggestie is om in overleg met de Cliëntenraad te kijken hoe we burgers (nog) beter kunnen informeren als de uitkering wordt beëindigd. Daarnaast willen we de huidige procedure van informeren van burgers over stopzetting van een uitkering tegen het licht houden om te onderzoeken of deze wel voldoende aansluit op de veelal kwetsbare doelgroep van burgers die hier mee te maken krijgt. Hier willen we graag met u over in gesprek naar aanleiding van de casussen vanuit uw praktijk tijdens ons eerstvolgende overleg.

Op dit moment leven we in bijzondere tijden. Door het coronavirus is het fysieke klantcontact zoveel als mogelijk vervangen door telefonisch contact. Onze ervaring tot nu toe is positief, we merken dat het veelal goed lukt om op deze manier kwetsbare inwoners in beeld te krijgen en te houden.

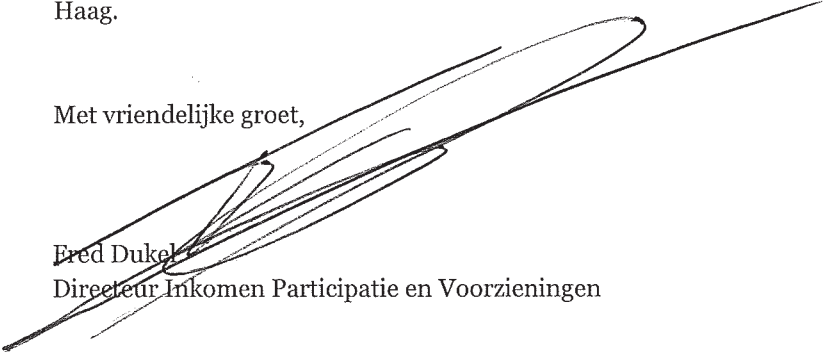
De gemeentelijke Advies- en Informatiebalies zijn in aangepaste vorm geopend. De klantenservice SZW is telefonisch goed bereikbaar. Hier zijn de nodige aanpassingen gedaan om de toegenomen klantvragen het hoofd te kunnen bieden. Ook de Servicepunten (XL) zijn telefonisch bereikbaar.

In een periode als deze wordt eens te meer duidelijk waar het in de gemeentelijke dienstverlening echt om draait: aandacht hebben voor de inwoner en luisteren naar het verhaal achter de vraag. Dat dit ten tijde van de coronacrisis in de meeste gevallen niet fysiek, maar vaak telefonisch gaat, kan voor een groep kwetsbare mensen een extra beperking vormen. Helaas is er op dit moment geen andere optie dan afwachten totdat de beperkingen die het coronavirus aan ons oplegt voorbij zijn.

Onze prioriteit ligt nu vooral bij het adequaat helpen van mensen die in deze tijd van crisis een uitkering moeten aanvragen of op een andere manier geholpen dienen te worden. Het vraagt veel capaciteit van onze organisatie om deze sterke toename in het aantal aanvragen te verwerken.

Zoals u heeft kunnen lezen nemen wij onze zorgplicht serieus en laten wij mensen zeker niet aan hun lot over. Ik hoop dat we elkaar binnenkort in goede gezondheid (digitaal of fysiek) kunnen ontmoeten bij de eerstvolgende bijeenkomst van de deelraad Participatie van de Cliëntenraad Sociaal Domein Den Haag.

Met vriendelijke groet,



Fred Dukel
Directeur Inkomen Participatie en Voorzieningen