



PvdA Hengelo
www.hengelo.pvda.nl

Hengelo, 12 juni 2017

Betreft: Klantgerichtheid procedure sociale dienst

Geacht college,

De Partij van de Arbeid vindt het van belang dat binnen de sociale dienst klantgericht en klantvriendelijk wordt gewerkt, uiteraard binnen de mogelijkheden die de regels daarvoor geven.

Op verzoek van de PvdA-fractie is daarom in 2015 een klanttevredenheidsonderzoek gedaan onder de cliënten van de sociale dienst. Uw college heeft hierover op 22 maart 2016 middels een brief gerapporteerd aan de gemeenteraad. In deze brief wordt toegezegd dat het college op een aantal verbeterpunten op een later moment zou terugkomen. Het gaat daarbij om concrete verbeteringen ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid (uiterlijk 1 juli 2016), verbeterplan ten aanzien van de re-integratietrajecten bij de SWB (uiterlijk 1 juli 2016) en het verbeteren van de schriftelijke communicatie (uiterlijk eind 2016). Zover wij hebben kunnen nagaan is op deze drie toegezegde aspecten de raad niet nader geïnformeerd.

1. Klopt het dat de raad hierover niet nader is geïnformeerd? Waarom is dit niet gebeurd?
2. Indien de raad hierover inderdaad niet is geïnformeerd, is het college bereid dit alsnog met spoed te doen?

Wij krijgen diverse signalen dat de sociale dienst in Hengelo bepaalde regels strikter toepast dan de ruimte die de wet daarvoor biedt. Ook zouden deze regels strikter worden toegepast dan bij andere gemeenten.

Het betreft daarbij concreet de wijze waarop omgegaan wordt met aanvragen om een uitkering op grond van de Participatiewet waarbij bepaalde noodzakelijke gegevens ontbreken.

Wij begrijpen dat de gemeente Hengelo dergelijke aanvragen 'buiten behandeling' stelt, waarbij de cliënt een geheel nieuwe aanvraag moet indienen. De behandeltijd wordt daarmee langer, waardoor de vaststelling van de uitkering ook op zich laat wachten. Juist voor cliënten van de sociale dienst, waarbij de financiële situatie vaak zorgelijk is, geldt dat wachten de problemen eerder groter dan kleiner maakt. Wij begrijpen dat binnen andere gemeenten coulanter wordt omgegaan met de mogelijkheden om aanvragen na indiening aan te vullen, zodat de doorlooptijd voor de cliënten korter wordt.

De PvdA vindt meedenken met de cliënten en de ruimte zoeken voor oplossingen voor mensen die toch al in een lastige situatie zitten van groot belang.

Daarom heeft de PvdA-fractie de volgende vragen:

3. Welke procedure hanteert de gemeente Hengelo op het moment dat een uitkeringsaanvraag bij indiening niet compleet is?
4. Wijkt de gemeente Hengelo daarbij af van de werkwijze van andere gemeenten, bijvoorbeeld Enschede?
5. Ziet het college mogelijkheden om hier in de toekomst klantvriendelijker mee om te gaan?

De Partij van de Arbeid fractie heeft signalen gekregen dat de werkwijze van de sociale dienst niet volledig in lijn is met de Wet bescherming persoonsgegevens. Het betreft hierbij de werkwijze ten aanzien van het archiveren van volledige bankafschriften van cliënten, in plaats van de eerste en laatste pagina.

6. Is deze werkwijze inmiddels in lijn gebracht met de daarvoor geldende regels en richtlijnen?

De gemeenteraad heeft als kader gesteld dat gestreefd moet worden naar 100% rechtmatigheid van de besluiten die bij de sociale dienst worden genomen. Daartegenover staat dat de PvdA het van belang vindt dat maatwerk kan worden geleverd bij cliënten, waarbij de persoonlijke situatie uitgangspunt is.

7. Ziet het college spanning tussen enerzijds het kader ten aanzien van 100% rechtmatigheid en anderzijds de behoefte tot het leveren van maatwerk voor cliënten? Indien sprake is van deze spanning, ziet het college mogelijkheden om meer ruimte te maken voor maatwerk?

Wij zien de beantwoording van onze vragen graag tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Namens de fractie van de PvdA,

Maarten Hollander
Fractievoorzitter