



GCR

Goudse Cliëntenraad

Aan: het college van Burgemeester en Wethouders van de Gemeente Gouda
per mail

Betreft: ongevraagd advies Bijzondere bijstand

Gouda, 17 november 2017

Geacht College,

In het voorjaar van 2017 heeft de Goudse Cliëntenraad een onderzoek uitgevoerd naar de toekenning van de bijzondere bijstand in Gouda. Aanleiding voor dit onderzoek waren signalen die de GCR kreeg over onvoldoende toekenning van bijzondere bijstand en bejegening van (potentiële) cliënten. U treft het onderzoeksrapport *De ervaringen van cliënten en belangenbehartigers van cliënten met het proces van uitvoering van de bijzondere bijstand in de gemeente Gouda*. (S. Irezzi, mei 2017) als bijlage bij dit advies. Het rapport is door de GCR besproken met de heer Frank Dullens.

De GCR heeft op basis van het rapport en na genoemde bespreking besloten u een ongevraagd advies te doen toekomen op vier van de onderzochte onderdelen:

1. Informatievoorziening
2. Bereikbaarheid
3. Oplossingsgericht werken (maatwerk)
4. Bejegening

Ad 1. Informatievoorziening

Uit het onderzoek is gebleken dat de cliënten en de belangenbehartigers behoefte hebben aan een duidelijke informatievoorziening over de bijzondere bijstand. Zij vinden dat de informatievoorziening over de bijzondere bijstand namelijk matig. Er is onderzocht welke informatie de gemeente Gouda aanbiedt over de bijzondere bijstand. Hieruit kwam naar voren dat de gemeente geen flyers of informatieve artikelen aanbiedt over de bijzondere bijstand. Bovendien is de informatie die op de gemeentelijke website staat schaars (situatie voorjaar 2017). Dit heeft tot gevolg dat cliënten (en hun ondersteuners) een aanvraag bijzondere bijstand indienen, zonder dat zij de kans op toewijzing daarvan kunnen inschatten.

Ons advies:

- 1.1 Organiseer regelmatig een workshop voor alle intermediairs in Gouda (zowel de sociaal teams als alle vrijwilligersorganisaties die zich met inkomensproblematiek bezig houden) waarin de actuele regels bij de uitvoering worden uitgelegd en toegelicht. Onze suggestie is om dat bij iedere herziening van de regelgeving te organiseren en minimaal twee keer per jaar.

- 1.2 Organiseer dat intermediairs snel en laagdrempelig in contact kunnen komen met de afdeling Inkomen met vragen over de uitvoering en toepassing van de BB. Een direct contact tussen de behandelend ambtenaar en de intermediair kan wellicht verhelderend zijn en de kwaliteit van de aanvraag verhogen.
- 1.3 Neem in het aanvraagformulier de vraag op of de cliënt contact heeft met een intermediair en of de gemeente daar nadere informatie mag ophalen over de omstandigheden van de aanvrager.
- 1.4 Maak op de websitepagina van de bijzondere bijstand een rubriek aan over *veel gestelde vragen*.
- 1.5 Stel flyers of informatieve artikelen over de bijzondere bijstand beschikbaar aan de cliënten en de belangenbehartigers. Ga bij deze doelgroepen na of de (schriftelijke) informatie en de informatie op de website volledig en duidelijk is.

Ad 2. Bereikbaarheid

Sinds september 2016 houdt de afdeling Inkomen van de gemeente Gouda geen telefonische spreekuren meer. Uit het onderzoek is echter gebleken dat de meerderheid van belangenbehartigers en een deel van de respondenten niet tevreden is over de bereikbaarheid van de consultants bijzondere bijstand. Zij ervaren dat de consultant niet op tijd terugbelt. Dit voldoet niet aan de servicecode 2015¹ van de gemeente Gouda.

Ons advies:

- 2.1 Voer het telefonische spreekuur bij de afdeling Inkomen van de gemeente Gouda opnieuw in. Stem de tijden af met de spreekuren van de belangenbehartigers (meestal van 09:00 uur tot 12:00 uur). Door een goede samenwerking tussen belangenbehartigers en de afdeling Inkomen kan de kwaliteit van de aanvragen toenemen.

Ad 3. Oplossingsgericht werken

De bijzondere bijstand kan niet in alle hulpvragen van cliënten voorzien. Consultants lichten de afwijzingsbeschikking in een telefonisch gesprek altijd toe. Als een verzoek voor bijzondere bijstand wordt afgewezen, blijft de cliënt zitten met een onopgelost probleem. De gemeente kan de dienstverlening aan de cliënten waarvan een aanvraag wordt afgewezen (en hun belangenbehartigers) verbeteren als zij deze cliënten doorverwijst naar instanties die wel kunnen voorzien in hun hulpvraag. Cliënten zullen dan tevreden(er) zijn over de afhandeling van hun aanvraag. Dit vraagt van consultants zeer goede kennis van de sociale kaart van Gouda en goede communicatielijnen met deze organisaties.

De GCR is ook uit gesprekken gebleken dat samenwerking met de Sociaal Teams wenselijk is. Meestal is bijzondere bijstand een deeloplossing voor een groter probleem. Dat grotere probleem in beeld krijgen is in wezen wat de gemeente met de Wmo, PW en Jeugdwet wil (integrale benadering).

Ons advies:

- 3.1 Ga bij de uitvoering van de bijzondere bijstand uit van *denken in oplossingen* met name in geval van een afwijzing van de aanvraag. Daarvoor is een goede samenwerking met organisaties in de gemeente Gouda een voorwaarde.
- 3.2 Intensiveer de samenwerking van de afdeling Inkomen met de Sociaal Teams. Bijvoorbeeld in de vorm van stages.
- 3.3 Versterk de sociaal juridische kennis binnen de Sociaal Teams.

Ad 4. Bejegening

In de servicecode 2015 van de gemeente Gouda staat beschreven dat alle burgers erop mogen rekenen dat zij netjes door de medewerkers van de gemeente Gouda zullen worden

¹ Gemeente Gouda, Servicecode 2015

behandeld. Uit het onderzoek blijkt dat een deel van respondenten niet tevreden is over de wijze waarop zij door de consultants worden bejegend. Daarnaast ervaren zeven van de elf belangenbehartigers dat zij niet klantvriendelijk worden behandeld. Zij hebben behoefte aan meer begrip en empathie voor de situatie waarin de cliënt zich bevindt.

Ons advies:

4.1 In de bewaking van de fysieke veiligheid van personeel is het jaarlijks volgen van een cursus Bedrijfshulpverlening verplicht. Op vergelijkbare wijze zou dit ook voor de bewaking van een correcte bejegening van burgers (servicecode 2015 van de gemeente Gouda) moeten gelden. Organiseer eens per jaar een (herhaal)training klantgericht werken voor de contactambtenaren. Een onderhoudscursus in empathisch denken en handelen, kan een blijvend positief effect hebben op de bejegening van de burgers.

Wij zien uit naar uw reactie op deze adviezen.

Met vriendelijke groet,

Anke Huisman-Mak
voorzitter Goudse Cliëntenraad

Bijlage:

Onderzoeksrapport *De ervaringen van cliënten en belangenbehartigers van cliënten met het proces van uitvoering van de bijzondere bijstand in de gemeente Gouda*. S. Irezzi (mei 2017). Mevrouw Irezzi studeerde Sociaal Juridische Dienstverlening aan de Hogeschool Utrecht.