



Aan het college van Burgemeester en wethouders van  
de gemeente Westerveld.

Diever, 12 november 2021.

## **ADVIES TOEGANKELIJKHEID SOCIAAL DOMEIN**

De aanleiding.

Een jaar geleden hebben we over hetzelfde onderwerp een advies uitgebracht en kregen toen van het college het volgende antwoord:

*Advies 3: Toegankelijkheid Sociaal Domein Op 1 januari 2020 is de ontvlechting van de Intergemeentelijke Sociale Dienst (IGSD) een feit geweest. Dit houdt in dat de toegang van de Participatiewet binnen het gemeentehuis is georganiseerd. Het college heeft naar aanleiding van deze ontwikkeling een kwartiermaker aangesteld voor de verdere doorontwikkeling in integrale benadering binnen het Sociaal Domein. Uw advies hangt hier mee samen. We zullen uw advies in het totaalbeeld meenemen.*

Bovendien is dit onderwerpen verschillende keren ter sprake geweest in het maandelijks overleg van gemeente en adviesraad en half jaar geleden in onze vergadering met wethouder Schmidt. En ook onlangs was dat het geval in een vergadering met de wethouders De Haas en Schmidt, waarin de heer Schmidt reageerde door te stellen: “We zullen dit onderwerp in het college aanhangig maken, want we zullen onze verantwoordelijkheid moeten nemen.”

We hebben echter de stellige indruk dat er sindsdien niks is verbeterd in de toegankelijkheid van het sociaal domein en het tegenovergestelde lijkt eerder het geval. Ons bereiken regelmatig ernstige klachten over genoemde bereikbaarheid en in het bijzonder over het KlantContactCentrum (KCC). De ombudsvrouw onderstreept desgevraagd het belang van deze klachten. Zo voelen inwoners zich niet gehoord in geval van telefonisch contact met de gemeente: zij worden niet of pas na veel aandringen doorverbonden door de KCC medewerkers, die vast de werkinstructies goed opvolgen. Of zij worden niet of zeer laat teruggebeld door bijvoorbeeld de consultants. Er is geen direct contact mogelijk tussen de consultants en de inwoners. Mensen hebben het gevoel afgedaan te worden door degene die de telefoon aanneemt. Een aantal malen heeft ons het signaal bereikt dat de KCC medewerker aangaf dat een melding doen prima was, maar dat die toch onderop de stapel zou komen vanwege



## Adviesraad Sociaal Domein Westerveld

achterstanden. Inwoners krijgen geen ontvangstbevestiging indien zij een melding hebben gedaan. Tevens worden zij niet op de hoogte gehouden van de voortgang van het aanmeldproces in geval van vertraging. Inwoners vinden dat hun privacy niet gewaarborgd is door het ontbreken van een specifiek telefoonnummer en mailadres voor het sociale domein. Er is te weinig persoonlijk contact, er wordt afstandelijkheid gevoeld in plaats van betrokkenheid. Sommige inwoners kunnen via de gemeentelijke website de toegang tot het sociale domein niet vinden of moeten lang zoeken. De brieven die de gemeente stuurt zijn te lang, niet voor iedereen goed te begrijpen en bevatten niet de info die noodzakelijk is.

Gezien bovenstaande heeft de adviesraad gemeend een tweede advies uit te brengen over dit onderwerp en wel als volgt.

Het advies.

Het is o.i. van belang is om het functioneren van het KCC grondig te onderzoeken om te achterhalen hoe het komt dat dit centrum zo slecht lijkt te functioneren. We adviseren dat er hoe dan ook verschillende alternatieven worden bekeken en dat hierbij ervaringsdeskundigen - de inwoners - worden betrokken. Ook de ASDW zegt hierbij toe te willen meewerken. Ons zijn gemeenten bekend waar de sociale toegankelijkheid wel goed verloopt.

Op de korte termijn zou o.i. een ambtenaar binnen het sociaal domein moeten beschikken over een werk mobiele telefoon als hij/zij een inwoner van de gemeente ondersteunt en direct contact van belang is. Dit contact kan dan gewoon op een directe wijze plaats vinden en is men niet meer afhankelijk van het KCC. Overigens is bij ons bekend dat ook verschillende ambtenaren dit zeer wenselijk achten. Hetzelfde geldt voor een eigen mailadres van de betrokken ambtenaren, opdat een inwoner zijn/haar – soms vertrouwelijke - gegevens of vragen niet naar het anonieme info-mail van de gemeente hoeft te sturen.

Tenslotte vragen we aandacht voor het leesbaar en begrijpelijk maken van de standaard brieven die uitgaan in de procedures binnen het sociaal domein

Gezien het feit dat onze bemoeienissen met deze toegankelijkheid tot nu toe weinig positieve resultaten hebben geleid en het grote belang ervan voor onze inwoners hebben we gemeend dit ongevraagd advies ook te sturen naar alle leden van de gemeenteraad.



## Adviesraad Sociaal Domein Westerveld

“Desgevraagd heeft de sociaal ombudsvrouw van de gemeente Westerveld ons laten weten dat zij onderschrijft dat een goede bereikbaarheid van met name de medewerkers in het sociaal domein van belang is. Het sociaal domein behartigt de belangen van de meest kwetsbaren in de samenleving. Het KCC vormt als eerste aanspreekpunt de vooruit geschoven post van de gemeente, en is derhalve erg bepalend voor de beleving van het contact met de gemeente. Een goed kunnen inschatten door het KCC hoe met een vraag moet worden omgesprongen, is essentieel. Zolang er uit berichten van de Adviesraad blijkt, dat er nog klachten zijn, zal hiervoor aandacht nodig blijven, aldus de sociaal ombudsvrouw.”

In afwachting van uw antwoord,

Pals Prop, voorzitter ASDW