

College van Burgemeester en Wethouders van Weesp

Ter attentie van de heer M. Miner
Postbus 5099
1380 GB Weesp

Betreft: Ongevraagd advies betreffende de kwaliteit van dienstverlening Sociale zaken Amsterdam

Weesp, 2 december 2018

Geachte heer Miner,


Naar aanleiding van de ervaringen met de dienstverlening door de afdeling Sociale Zaken van de gemeente Stichtse Vecht aan inwoners van Weesp heeft de Adviesraad Sociaal Domein een aantal aandachtspunten geformuleerd bij de overheveling van deze dienstverlening naar de gemeente Amsterdam.

De Adviesraad wil graag met u en de ambtelijke organisatie in gesprek om genoemde punten nader toe te lichten.

In afwachting van uw reactie,

Met vriendelijke groet,
Namens de Adviesraad Sociaal Domein Weesp,

H.G. Blaauwbroek
Voorzitter



CC: mw. M. Steyger

Datum	2 december 2018
Wethouder	Dhr. M. Miner
Ambtelijk contactpersoon	Marion Steyger
Naam dossier	n.v.t.
Deadline advies	n.v.t.

Status		Voor	
Ter kennisname			
Ongevraagd advies	X	College van B&W	X
Gevraagd advies		Gemeenteraad	X

Algemeen

De Adviesraad Sociaal Domein hecht veel waarde aan een goede dienstverlening aan burgers van Weesp op het gebied van sociale zaken. Dienstverlening die er toe bijdraagt dat mensen die zijn aangewezen op een bijstandsuitkering kunnen deelnemen aan de samenleving. Dienstverlening die is gebaseerd op vertrouwen. Afgelopen jaren heeft de Adviesraad Sociaal Domein de dienstverlening op het gebied van sociale zaken door de gemeente Stichtse Vecht vaak kritisch beoordeeld. Dit is voor de Adviesraad aanleiding om bij de overgang van de dienstverlening naar Amsterdam een aantal aandachtspunten op een rij te zetten.

Hierbij neemt de Adviesraad de kernwaarden die zijn geformuleerd bij een ambtelijke en bestuurlijke fusie met Amsterdam in ogenschouw:

- Het huidige sociaal voorzieningenniveau moet in stand blijven: de werkwijze van het sociaal wijkteam blijft behouden. Voor de Adviesraad Sociaal Domein is het belangrijk dat het sociaal wijkteam ook in de toekomst integraal kan blijven werken, ook in relatie tot de uitvoering van de Participatiewet.
- De gemeentelijk dienstverlening blijft minimaal op het huidige kwaliteitsniveau: voor inwoners van Weesp is het van belang dat zij voor sociale zaken terecht kunnen bij een loket in Weesp en dat er in Weesp voldoende cliëntmanagers met een behapbare caseload beschikbaar zijn.

Aandachtspunten

Het sociaal beleid van de gemeente Weesp is er op gericht om zoveel mogelijk mensen actief aan de samenleving te laten deelnemen. Zo mogelijk met betaald werk, anders met vormen van gesubsidieerde arbeid of vormen van dagbesteding. Belangrijke uitgangspunten daarbij zijn:

- Uitgaan van vertrouwen in de burger

- Uitgaan van mogelijkheden in plaats van onmogelijkheden
- Maatwerk leveren.

De dienstverlening is de laatste jaren niet altijd als prettig en ondersteunend ervaren. Het lijkt erop dat regels en ambtelijke afspraken strikt zijn gehanteerd. Er lijkt weinig of geen ruimte om soms iets buiten de lijntjes te werken. De individuele behoefte aan begeleiding op maat wordt hoogst zelden gehonoreerd en laagdrempelige bereikbaarheid scoort onvoldoende.

In de uitwerking van de samenwerking met Amsterdam zien wij op het gebied van sociale zaken graag concrete afspraken op het gebied van:

- *De wijze van dienstverlening in Weesp door de sociale dienst Amsterdam*

Wij zien graag mensgerichte dienstverlening waarin uiteraard regels worden gehanteerd maar waarin ook ruimte is om soms op basis van individuele behoefte of noodzakelijkheid van de regels af te wijken. Het uitgangspunt moet een positief mensbeeld zijn er niet van uitgaand dat iemand er a priori op uit is misbruik te maken van voorzieningen. Controle op het naleven van afspraken en regels is noodzakelijk om het systeem in stand te houden, maar niet om een groep te stigmatiseren.

Het lijkt ons daarom wenselijk dat voor de uitvoering van sociale zaken een passend team binnen de uitvoeringsorganisatie specifiek voor het woongebied Weesp werkt, zodat er een herkenbare schaalgrootte van uitvoering blijft bestaan, passend bij de Weesper cultuur. Dit biedt de mogelijkheid om flexibele en adequaat in te spelen op voor Weesp specifieke problemen en mogelijkheden.

- *Een cliëntgerichte organisatie*

Het leveren van maatwerk staat hoog in het vaandel. De uitvoerende medewerkers moeten zich vrij voelen – en door het management gesteund - om zondig van de regels af te wijken en maatwerk te leveren. Belangrijk hierbij is het maken van samenwerkingsafspraken met het sociaal wijkteam, zodat het mogelijk is complexe situaties integraal aan te pakken. Daar hoort ook bij dat de cliënt recht heeft op een serieuze benadering en ondersteuning. Dit betekent dat er voldoende tijd moet zijn om maatwerk te kunnen leveren. Het betekent ook dat er voldoende cliëntmanagers zijn met een redelijke caseload afgestemd op de aard en omvang van de ondersteuningsvragen.

Een cliëntgerichte organisatie betekent ook dat afhandelingstermijnen overzichtelijk en inzichtelijk zijn. Een eerste reactie op een aanvraag met duidelijke informatie over de vervolprocedure zou mogelijk moeten zijn binnen 2 werkdagen.

Cliëntgericht werken betekent ook goede afstemming tussen front- en backoffice, alsmede met aanpalende diensten, zodat een cliënt niet onnodig zijn verhaal hoeft te herhalen of documenten meerdere malen moet aanleveren.

- *Toegankelijkheid*

Bereikbare en toegankelijke dienstverlening in de brede zin van het woord is van groot belang. Dit geldt ook voor de bereikbaarheid waarin een loket 'Sociale zaken' in Weesp vanzelfsprekend is.

- Communicatie moet eenduidig, open en begrijpelijk zijn

Dat geldt ook voor de vragers die om een veelheid van redenen het Nederlands niet goed beheersen of waarvoor de communicatie wordt bemoeilijkt door beperkingen in de persoon gelegen. De schriftelijke en digitale vormen en uitvoeringen van communicatie moeten optimaal zijn voor de hulpvragers.

Advies

De Adviesraad Sociaal Domein Weesp adviseert boven genoemde punten mee te nemen bij het verder invullen en uitwerken van de samenwerking met de gemeente Amsterdam op het gebied van sociale zaken.

In Weesp bestaat geen Cliëntenraad zoals genoemd in artikel 47 van de Participatiewet. Deze functie wordt vervuld door de Adviesraad Sociaal Domein. Wij worden daarom graag nauw betrokken bij de verdere uitwerking van de afspraken rond sociale zaken met Amsterdam.



H.G. Blaauwbroek
Adviesraad Sociaal Domein Weesp