



Aan Gemeente Roerdalen

T.a.v. het College van Burgemeester en Wethouders

Postbus 6099

6077 ZH SINT ODILIENBERG

Ons kenmerk: 2014/np/gve/advies 0620

Uw kenmerk:

Onderwerp: Bejegening c.a.

Heerlen/Posterholt, 20 juni 2014

Geacht College,

Sinds ons laatste advies over communicatie is veel tijd verlopen. Er is ook het een en ander veranderd, in positieve zin. We zijn daar blij mee, u hopelijk ook. Wij probeerden destijds op een opbouwende kritische wijze ter zake van de communicatie tussen de gemeente en haar cliënten adviezen te geven.

Bij de CRR staat de menselijke benadering van de cliënten door de gemeente hoog in het vaandel. Een menselijke maat dient ook in de bejegening het uitgangspunt te zijn. Dat vereist een houding van empathie. De cliënt mag op zijn verantwoordelijkheid gewezen worden en aan zijn verplichtingen herinnerd worden, maar daar staat tegenover dat van de ambtenaar verwacht mag worden dat hij eerst de mens en zijn omstandigheden probeert te doorgronden alvorens maatregelen te nemen die daar rekening mee houden. Ook zou de ambtenaar de cliënt wat vaker mogen attenderen op zijn of haar rechten en mogelijkheden op tegemoetkomingen, want dat blijft nog regelmatig achterwege, zo is de ervaring van cliënten. Een klantgerichte benadering



secretariaat cliëntenraad roerdalen

mevr. drs. nanne van poll

staan we voor, waarbij samen en welwillend gekeken wordt naar de mogelijkheden en onmogelijkheden.

De wet moet worden toegepast, we weten dat, maar het is weerbarstige materie, vaak algemeen van aard. Het is voor het recht een roestig vehikel met slappe banden en een breekbare krukas, beladen met zware kost, die nog voor menselijke consumptie gereed gemaakt dient te worden. Een lastig karwei waar hard aan getrokken moet worden om het de goede richting op te sturen en er iets moois van te maken. De gemeente wordt daartoe in hoge mate in staat geacht, getuige de koers die is ingezet naar en de redengeving van de participatiemaatschappij die de centrale overheid aan het optuigen is. Als het lukt om de directe communicatie en bejegening met een op de mens betrokken en goedgunstige houding te voorzien, is dat voor alle belanghebbenden een groot genoegen.

Onderstaande adviezen moet u in dat licht bezien. We proberen met deze adviezen u op een aantal door cliënten ervaren problemen aan de orde te stellen en hopen dat u, in overleg met ons, tot een menselijker beleid komt.

### 1. Bejegening consulenten

Over de bejegening door consulenten van de afdeling WIZ heeft de CRR meerdere verhalen/klachten ontvangen. De teneur die we daarin waarnemen, is dat niet alle formaliteiten in acht genomen worden. Mensen krijgen de toegezegde formulieren niet toegestuurd, besluiten worden slechts mondeling gegeven, terwijl het bestuursrecht toch een schriftelijke beschikking vereist en klachten worden door ambtenaren afgedaan met de mededeling "in dit beeld herken ik me niet". Dat laatste suggereert dat de cliënt een vertekend beeld schetst van de door hem ervaren werkelijkheid. We zouden liever zien dat u zich in het geschetste beeld wel probeert te herkennen en althans te erkennen dat klachten in de meeste gevallen niet geheel uit de lucht gegrepen zijn. Ook als dit laatste wel het geval zou blijken te zijn is het naar ons oordeel zaak dit helder en met inlevingsvermogen uit te leggen aan de cliënt. Ook het verstrekken van volwaardige informatie over wat mogelijk is in het sociale domein en de cliënten actief bij staan om de deze ruimte te benutten, getuigen van een te prijzen betrokkenheid. Het een en ander zal een op menselijke maat toegesneden en effectieve communicatie ten goede komen en het wederzijds begrip versterken.

## 2. Gesprekken

Het gaat hierbij zowel om telefonisch gesprekken als ook om gesprekken die in de spreekkamer gevoerd worden. Klantvriendelijkheid dient daarbij voorop te staan. Daar zullen uw medewerkers naar streven.

De klachten die ons bereiken geven evenwel een ander beeld. Volgens deze klachten verlopen gesprekken in een gespannen sfeer, zijn deze soms kortaf en onvriendelijk. Bij de cliënt wekt dit de indruk dat hij een lastpak is, een querulant. Dit moet om allerlei redenen voorkomen worden. Ook uw dienst en ambtenaren varen daar wel bij. De contacten met cliënten en burgers vormen toch het visitekaartje van uw gemeente?

## 3. Onnodige brieven

Ook bereikt ons informatie dat de afdeling WIZ brieven naar alle uitkeringsgerechtigde partijen (volgens onze informatie zijn dat in het eerste kwartaal 245 WWB'ers) stuurt, maar dat in de praktijk dat niet nodig is en voor onnodige onrust onder cliënten zorgt. Een voorbeeld is de brief waarin wordt geschreven dat cliënten een kopie van de voorlopige teruggave van de Belastingdienst naar de afdeling moeten opsturen, terwijl,

- a. aan de voorlopige teruggave geen enkele rechten kunnen worden ontleend, niet door de cliënt en niet door de afdeling WIZ;
- b. de voorlopige teruggave niet kan worden ingehouden op de uitkering als het niet de heffingskorting betreft.

Navraag bij diverse specialisten en de afdeling WIZ heeft ons geleerd dat deze brief slechts gestuurd had mogen worden aan mensen met partner en/of kind(eren). Wij zouden u dan ook willen verzoeken om brieven alleen naar de betrokken personen te sturen, en niet automatisch naar iedere cliënt – ook uit het oogpunt van kostenbesparing.

## 4. Taalgebruik

Bovendien is het taalgebruik voor veel cliënten onnodig moeilijk en ambtelijk. Dat zorgt voor veel onbegrip en verwarring bij cliënten, hetgeen voorkomen kan worden door de brieven op te

stellen in normaal en algemeen Nederlands ('klare taal'<sup>1</sup>). De meeste cliënten zijn ter goeder trouw en werken actief mee aan de verplichte informatieverstrekking, maar dan moet wel duidelijk zijn wat er van hen wordt verwacht.

We hebben slechts klachten geïnventariseerd, de goede verhalen die we ook horen, zijn hier buiten beschouwing gelaten. Helaas beklijft in de beeldvorming slecht nieuws langer dan goed nieuws.

Wij hopen dat u ons adviezen ter harte neemt en met ons in gesprek gaat over de verdere vormgeving van de communicatie en bejegening. In elke geval vertrouwen we er op een antwoord te krijgen op de door ons gestelde vragen.

In afwachting van uw reactie, tekenen,

hoogachtend,

namens de Cliëntenraad Roerdalen,

Mr. G.C. van Elk,  
voorzitter

Drs. N. van Poll  
secretaris

---

<sup>1</sup> De (voormalige) Nationale Ombudsman, Alex Brenninkmeijer, opende samen met taalexperts van enkele ministeries de aanval op omslachtig en bureaucratisch taalgebruik. In het boek 'Zullen we zwaluwstaarten? Staaltjes van ambtelijke (war)taal' roept hij ambtenaren op klare taal te gebruiken in hun nota's en brieven. "Klare taal is een grondrecht. Klachten van burgers en instellingen over duister en Haags taalgebruik zijn bij mij welkom." , aldus deze ombudsman.