

Cliëntenraad



Roerdalen

Aan Gemeente Roerdalen
T.a.v. het College van Burgemeester en Wethouders
Postbus 6099
6077 ZH SINT ODILIENBERG

Ons kenmerk: 2013/np/gve/advies 021413

Uw kenmerk:

Bijlage(n):

Onderwerp: Adviezen m.b.t. tot communicatie van afdeling Werk, Inkomen en Zorg

Heerlen/Posterholt, 14 februari 2013

Geacht College,

Donderdag 7 februari 2013 kwam de voltallige Cliëntenraad Roerdalen (CRR) voor het eerst in vergadering bijeen.

In deze vergadering zijn de navolgende adviezen aan u besproken en aangenomen.

Het heeft betrekking op de communicatie in de brede zin van het woord door de afdeling Werk, Inkomen en Zorg (WIZ). De CRR vraagt vriendelijk uw aandacht voor onderstaande suggesties:

1. Allereerst valt het de leden van CRR op dat de afdeling WIZ niet consequent elke maand een uitkeringsspecificatie opstuurt, waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen brutobedragen, de daarop gepleegde inhoudingen en de uiteindelijke netto-bedragen. Navraag bij de Belastingdienst leert dat elke uitbetaling van een uitkering gespecificeerd dient te zijn en schriftelijk aan betrokkene kenbaar moet worden gemaakt. Cliënten weten aldus hoe hun netto uitkering tot stand is gekomen. Eventuele fouten kunnen sneller en adequater



hersteld worden. Cliënten kunnen op die manier ook narekenen of hun jaaropgave klopt. Over dat laatste zijn diverse klachten, waarbij opvalt dat deze niet behoorlijk worden opgevolgd.

Derhalve luidt het advies van de CRR: stuur bij elke uitkeringsuitbetaling aan iedere cliënt een uitkeringsspecificatie met daarop een overzicht van het bruto-bedrag, ingehouden belastingen c.a., het nettobedrag en eventuele gespecificeerde netto-toeslagen. Volg klachten hierover stipt op.

Ter overweging geeft de CRR aan u mee dat de recent verstuurde status- en wijzigingsformulieren onduidelijk zijn opgesteld, waardoor cliënten in verwarring raken. Soms zijn de brieven en formulieren twee- dan weer eenzijdig afgedrukt, de paginanummering ontbreekt, waardoor de formulieren niet meer op juiste volgorde zijn te leggen. Tevens ontbreken de informatieve kop- of voetteksten, zodat onduidelijk is waar het betrekking op heeft. Daarenboven bedraagt de reactietermijn maar 1 week. Mogelijk is dat niet conform de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Derhalve luidt het advies van de CRR als volgt: druk formulieren of geheel eenzijdig of geheel tweezijdig af, voeg paginanummering in, geef met kop- of voetteksten aan welke formulieren bij elkaar horen en verleng de reactietermijn naar 6 weken.

2. Cliënten die een betalingsregeling hebben afgesproken met de gemeente in verband met een openstaande schuld bij haar, zouden gediend zijn met een regelmatig overzicht van de 'stand van zaken'.

De CRR adviseert u om regelmatig kwartaaloverzicht te verstrekken aan cliënten met een betalingsregeling, waarbij begin- en eindstand wordt aangegeven benevens de vermelding van de bedragen die zijn afgelost.

3. Cliënten van de afdeling WIZ die weer aan het werk gaan hebben behoefte, zo is ons gebleken, aan een 'checklist' waarop staat aan welke instanties zij het gewijzigde inkomen moeten melden. Daardoor kunnen vervelende naheffingen van bijvoorbeeld te veel ontvangen zorg-, huur- of kinderopvangtoeslag zoveel mogelijk worden voorkomen.

De CRR adviseert u om als service aan uittredende cliënten een informatieve 'checklist' te doen toekomen waarop suggesties worden gedaan met betrekking

tot te informeren instanties over de veranderde inkomenssituatie opdat naheffingen worden voorkomen.

De CRR is graag bereid om, indien u daar behoefte aan heeft, de bovengenoemde adviezen nader toe te lichten.

Wij hopen dat u onze adviezen waardeert en ter harte neemt. U kunt naar onze bescheiden mening met de genoemde punten de situatie van uw cliënten verbeteren. De CRR streeft naar een humanisering van de relatie gemeente-cliënt. Daarbij hoort naar onze mening dat de communicatie tussen gemeente en cliënt optimaal is. Een heldere formulering in 'klare taal' is dan onontbeerlijk. Soms ook kan een (telefoon-)gesprek veel onheil voorkomen.

In afwachting van uw reactie, tekenen,

hoogachtend,
namens de Cliëntenraad Roerdalen,

Mr. G.C. van Elk,
voorzitter

Drs. N. van Poll
secretaris