



Raad voor Sociaal Domein Duiven  
De heer J.P.M. Seijsener  
Postbus 164  
6920 AD DUIVEN

Postbus 6, 6920 AA Duiven  
Koning Willem-Alexanderplein 1, Duiven

Telefoon (0316) 27 91 11

Fax (0316) 27 92 79

www.duiven.nl

gemeente@duiven.nl

Facebook: /gemeenteduiven

Twitter: @gemeenteduiven

IBAN: NL98 BNGH 028 50 02 147

BIC: BNGHNL2G

KvK-nr: 09217727

BTW-nr.: 001202546B02

Uw brief van: 15 december 2016

Uw kenmerk: 202016/KS/HS/vf

Ons nummer: 16DV03795

Datum: 31 januari 2017

Kopie aan: archief / WK

Onderwerp: **ongevraagd advies hoger beroep Huishoudelijke hulp**

Geachte heer Seijsener en leden van de RSDD,

Uw ongevraagd advies hebben wij in goede orde ontvangen. Wij danken u voor dit advies waaruit uw betrokkenheid voor dit onderwerp blijkt.

Wij herkennen ons niet in uw bevinding dat de communicatie en informatie richting burgers misleidend is. Wij zijn hier juist altijd zeer transparant en duidelijk over geweest.

Kennelijk is er toch sprake van een misverstand waar u de misleiding op baseert. Daarom leggen wij uit hoe het zit.

- Wij conformeren ons aan de uitspraak van de rechtbank omdat deze hangende het hoger beroep geen schorsende werking heeft.
- Het is gemeenten niet verboden om te vragen naar de financiële situatie bij hulpvragen. Het vragen naar de financiële situatie is gewoon toegestaan. Het mag alleen niet afgedwongen worden hier inzage in te geven of gebruikt worden om een aanvraag huishoudelijke hulp af te wijzen of buiten behandeling te laten, zoals aan de orde was bij de betreffende beroepszaak.

#### Algemeen integraal beleid

Wij vragen bij alle meldingen/hulpvragen van een 'nieuwe' cliënt of bij een nieuwe situatie naar de financiële situatie als onderdeel van een brede uitvraag naar alle leefdomeneinen (zelfredzaamheidsmatrix). Dit past in ons integraal beleid om de situatie van de cliënten/hulpvragers zo goed mogelijk in beeld te krijgen en ze daarbij goed en gericht te kunnen adviseren. Dit is ook een zeer belangrijk onderdeel van ons beleid in het kader van schuldpreventie en het tegengaan van het niet-gebruik van minimaregelingen. Wij kunnen geen uitzondering gaan maken bij aanvragen voor bepaalde voorzieningen, zoals huishoudelijke hulp.

Om bovenstaande redenen kunnen wij uw advies niet overnemen.

Uit uw advies blijkt een zorg alsof wij hulpvragers onder druk zetten, wat geen recht doet aan de manier waarop onze consulenten het gesprek aangaan. Wij benadrukken met klem dat het 'keukentafelgesprek' zoals deze nu gevoerd wordt, anders is dan **begin 2015**.



Wellicht kunnen wij deze zorg wegnemen door nogmaals een duidelijk beeld te schetsen over onze werkwijze, die in ieder geval sinds de uitspraak van de rechtbank Gelderland van toepassing is.

#### Werkwijze

Bij iedere melding/aanvraag vindt een brede uitvraag plaats op basis van de leefdomeneinen van de zelfredzaamheidsmatrix (fysieke en psychische gezondheid, sociale contacten, woonsituatie, financiën etc.) waarbij dus ook vragen gesteld worden naar de financiële **situatie**. Hierbij vragen wij **niet** naar bank- en/of inkomensgegevens, maar stellen wij vragen om de financiële situatie in te schatten (gevraagd wordt bijvoorbeeld; kunt u elke maand goed rondkomen; wat doet u als de koelkast/wasmachine kapot gaat). Aan de hand van dergelijke vragen ontstaat een beeld of men financiële problemen heeft of niet. Als dat niet het geval is en men wenst hier verder niet op in te gaan, dan vragen wij niet verder. Heeft men wel financiële problemen, dan praten wij hierop door met als doel een goed en gericht advies te kunnen geven om tot een oplossing te komen. Uiteraard bepaalt de cliënt zelf wat hij/zij kwijt wil.

#### Informatie eigen bijdrage CAK

Wanneer een Wmo-voorziening wordt toegekend informeren wij de cliënt over de eigen bijdrage. Wij verwijzen de cliënt eerst naar de website van het CAK, waarop men zelf een berekening kan maken van de eigen bijdrage.

Een meerderheid geeft echter tijdens het gesprek aan direct al een indicatie van de eigen bijdrage te wensen en de berekening op de website zelf niet te kunnen maken. Een meerderheid vraagt hierbij dus hulp van onze consultants. Hierna maakt de Wmo-consultant de berekening via de website CAK, waarvoor uiteraard wel de financiële gegevens van de cliënt nodig zijn. Wij vragen naar het verzamelinkomen bekend bij de belastingdienst die het CAK ook vraagt bij de berekening eigen bijdrage. Voor de duidelijkheid; in dit geval kunnen we niet anders dan naar inkomensgegevens vragen (maar wij vragen dus niet naar bankgegevens). Dat geschiedt volledig uit vrije wil en is een eigen keuze van de cliënt.

Een aantal cliënten ziet zelf af van een Wmo-voorziening als ze de eigen bijdrage te hoog vinden. In dergelijke situaties bij aanvragen voor huishoudelijke hulp, attenderen wij deze cliënten op de voor hen gunstige regeling HHT, en kan men een verwijzing hiervoor krijgen. Dat lukt niet als niet gesproken mag worden over de financiële situatie.

#### De beoogde doelgroep

Wij constateren verder dat u een erg rooskleurig beeld schetst van de doelgroep waar wij veel mee te maken krijgen. Wij onderschrijven uw mening dat het belangrijk is om de mensen zolang mogelijk de eigen regie te laten voeren, waar het kan. Als cliënten aangeven de eigen bijdrageberekening zelf te kunnen en willen maken en zelf te bepalen waar ze gebruik van wensen te maken, dan respecteren wij dat natuurlijk.

Wij hebben echter de ervaring dat de meeste hulpvragers niet of nauwelijks digitaal vaardig zijn en ook niet weten waar ze precies voor in aanmerking kunnen komen. Het is niet voor niets een 'kwetsbare' doelgroep, zoals u zelf aangeeft. Juist bij deze groep speelt vaak een bepaalde mate van vraagverlegenheid. Als wij niet actief vragen naar bepaalde situaties, begint men hier niet uit zichzelf over te praten. Juist om deze redenen doen de staatssecretarissen van Rijn en Klijnsma en de Nationale Ombudsman, ieder vanuit hun

eigen optiek, een beroep op gemeenten om vooral wèl te vragen naar de financiële situatie van de hulp vragende burger. Dit hebben wij hierboven ook beschreven onder 'algemeen integraal beleid'.

We zouden deze mensen tekort doen door niet te vragen naar hun situatie om ze verder op weg te kunnen helpen. Onze consulenten zijn getraind om dit op een deskundige, respectvolle en correcte manier te doen en zij doen hun werk met hart en ziel. Dat blijkt onder meer uit de cliëntervaringsonderzoeken van deze doelgroep over de afgelopen 2 jaar. De werkwijze, bejegening, de mate waarin naar de cliënt geluisterd wordt en naar oplossingen samen met de cliënt wordt gezocht, scoort in Duiven (onze Wmo-consulenten) bovengemiddeld hoog.

#### Samenvattend

Wij respecteren uw advies, maar zullen dit niet overnemen.

Wij doen bij meldingen/hulpvragen een brede uitvraag waar de financiële situatie een onderdeel van is. Als blijkt dat men zelfredzaam is op dit gebied vragen wij niet verder, tenzij de cliënt dit zelf wenst.

Wij hopen hiermee u meer vertrouwen gegeven te hebben in onze werkwijze en de manier waarop onze consulenten de Duivense inwoners ondersteunen bij hun hulpvragen.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Duiven,



ing. C.J. (Chris) Papjes  
secretaris



drs. H.B.I. (Rik) de Lange  
burgemeester