

De ruime voldoende voor de dienstverlening en communicatie van de gemeente Oisterwijk geldt niet voor het sociaal domein.

In de Nieuwsklok van 19 december jl. publiceerde het gemeentebestuur de uitkomst van een enquête onder het burgerpanel over de dienstverlening en de communicatie van de gemeente. De gemiddelde score van de panelleden was 7,0; de helft van de panelleden waardeerde de kwaliteit van de communicatie met een 8,0 of hoger. Het gemeentebestuur is daar blij mee.

Het is jammer dat de enquêteresultaten niet zijn uitgesplitst naar de verschillende diensten die de gemeente verleent. Zo is algemeen bekend dat de dienstverlening door buurtbeheer uitstekend is. Over het aanvragen en leveren van standaarddocumenten hoor je nooit klachten. Anders ligt het in het sociaal domein. Dat is het beleidsterrein van de drie sociale wetten (Wet maatschappelijke ondersteuning, Jeugdwet en Participatiewet) die de gemeente tot uitvoering moet brengen. Het gaat daarbij om persoonlijke hulpvragen die niet altijd standaard zijn. De Wmo-raad ontvangt te veel signalen over de moeilijke bereikbaarheid van de Wmo-consulenten en het Team Inkomen (alleen telefonisch tussen 9:00 en 10:00 uur via de telefonisten van het gemeentekantoor), het niet nakomen van afgesproken reactietermijnen, een kille (volgens sommigen respectloze) bejegening en het in de steek laten van de inwoner wiens hulpvraag niet volgens de bestaande regels kan worden beantwoord (“wij kunnen u verder niet helpen”). Wij hebben dus niet de indruk dat de inwoners die gebruik moeten maken van sociale voorzieningen de gemeente een voldoende geven.

Op grond van de sociale wetten geeft de gemeente ondersteuning aan inwoners die het op eigen kracht niet redden. Hun hulpvragen raken direct de persoonlijke levenssfeer. De aanvragers van steun verkeren in een afhankelijkheidspositie en zijn per definitie in meer of mindere mate kwetsbaar. Juist voor deze groep inwoners is het zo belangrijk een betrouwbare en invoelende overheid tegenover zich te vinden. De Wmo-raad heeft het gemeentebestuur daar bij herhaling op gewezen.

Men hoeft geen statisticus te zijn om te veronderstellen, dat het burgerpanel geen representatieve afspiegeling is van de inwoners van de gemeente. Mensen moeten zich immers zelf voor het panel aanmelden. Leden van het panel zijn geïnteresseerd in het functioneren van de gemeente. Ze beschikken over een computer en zijn digitaal bekwaam. Het was dan ook beter geweest als het gemeentebestuur de resultaten van de burgerpanelenquête wat terughoudender en met meer nuance had gepresenteerd.

Namens het Coördinatiepunt van de Wmo-raad, de Klankbordgroep Wet werk en bijstand en het Seniorenplatform Oisterwijk,
Wouter Verschuur
waarnemend voorzitter