

# Schriftelijke vragen

<b>Onderwerp</b>	Beantwoording schriftelijke vragen rechtszaak bijstandsgerechtigde
<b>Datum</b>	28-11-2023
<b>Steller van de vragen</b>	CDA, A. Zandvoort
<b>Registratienummer</b>	604002
<b>Behandeld door</b>	M. Schoolderman

Aan de voorzitter van de raad,

Het college wordt conform artikel 39 van het Reglement van Orde voor de vergaderingen van de gemeenteraad verzocht de volgende vragen schriftelijk te beantwoorden:

## **Inleiding**

Aan de voorzitter van de raad, Het college wordt conform artikel 39 van het Reglement van Orde voor de vergaderingen van de gemeenteraad verzocht de volgende vragen schriftelijk te beantwoorden: Afgelopen woensdag 22 november lazen we een artikel van RTV Oost over een rechtszaak tussen een bijstandsmoeder en onze gemeente waarbij de rechter deze vrouw in het gelijk stelde. Het artikel vermeldt dat de rechter oordeelde dat dit huis slordig gegevens verzamelde en gevoerde gesprekken niet vastlegde. Daarnaast was het oordeel van de rechter dat de informatievoorziening op de website van Hof van Twente te wensen overlaat. Tot slot vermeldt het artikel dat de advocaat van de gemeente het besluit om de bijstandsmoeder ruim 15.000 euro terug te laten betalen niet evenredig vindt. De advocaat vindt het niet evenredig, maar het College ziet dit anders, zo liet de advocaat weten. Uiteindelijk oordeelde de rechter dat het besluit de vrouw ruim € 15.000 terug te laten betalen terug moet worden gedraaid.

### **1. Het CDA ontvangt graag een reactie van het College op dit artikel en specifiek een toelichting op de reactie en rol van de advocaat.**

RTV Oost spreekt over de advocaat van de gemeente. Dit is een feitelijk onjuiste weergave. Het betreft niet een advocaat die wij als gemeente hebben ingehuurd. Het gaat om een medewerker en dus gemachtigde van het college. Zoals aangegeven tijdens de raadsvergadering, heeft er geen hoor- wederhoor plaatsgevonden voorafgaande aan het artikel. Deze schriftelijke raadvragen richten zich op een individueel geval. Om de privacy van alle belanghebbenden te waarborgen, gaan wij daarom zoals telefonisch besproken met dhr. Zandvoort niet verder schriftelijk in op dit individuele geval.

### **2. Daarnaast horen we graag welke lering de gemeente trekt uit deze uitspraak ten aanzien van onze interne procedures, dossiervorming en de informatievoorziening op onze website.**

We trekking lering uit elke zaak, want dit soort zaken willen wij graag in de toekomst proberen te voorkomen. Uit de uitspraak blijkt dat we op het gebied van informatievoorziening op bepaalde onderdelen een verbeteringslag moeten maken, net als op een aantal van onze procedures en dossiervorming.

Voor inwoners moet helder zijn wat zij van ons mogen verwachten en wat wij van hen verwachten (rechten/plichten, waaronder de inlichtingenplicht). Voor het gros van ons klantenbestand is de informatievoorziening (o.a. over de inlichtingenplicht) helder. Dit blijkt onder andere uit alle wijzigingen die wij wekelijks mogen ontvangen, het beperkt aantal bezwaarzaken en klachten over onze dienstverlening. Ook uit de heronderzoeken die plaatsvinden blijkt dat het gros van onze klanten weten aan welke rechten en plichten zij moeten voldoen. Er komt veel informatie op klanten af. De omstandigheden waarin sommige klanten verkeren, maken ook dat niet alles beklijft en daar moeten de verbeteringen die wij gaan doorvoeren bij helpen. Voor de interne organisatie is daarnaast het belang van een uitgebreidere verslaglegging helder geworden in situaties die negatief voor inwoners uitpakken.

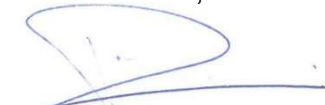
### **3. Zijn hier reeds wijzigingen in aangebracht, welke wijzigingen betreffen dit of wat mogen wij hierin verwachten op korte termijn?**

De volgende acties en wijzigingen hebben wij doorgevoerd, mede door deze uitspraak en omdat het borgen van onze kwaliteit één van onze eigen speerpunten is.

- Recent is er een nieuwe collega als Sociaal Juridisch Kwaliteitsmedewerker gestart en een medewerker Procesbeheer Sociaal Domein. Er wordt in gezamenlijkheid gewerkt aan een nieuw kwaliteitsplan voor het sociaal domein. Hierin is o.a. aandacht voor (integrale) processen, systemend, deskundigheidsbevordering, toetsing en management informatie. We zetten ons maximaal in om de kwaliteit van onze dienstverlening te borgen.
- We hebben bij de opbouw na de hack, onze processen zo lean mogelijk ingericht om administratieve handelingen voor onze klanten en collega's tot een minimum te beperken. Hiermee creëren we meer tijd voor het persoonlijke contact met de klant, zodat we de gewenste aandacht en begeleiding aan klanten kunnen geven. Echter in deze casus gaat de uitspraak van de rechter in op het te beperkt vastleggen van gesprekken. Deze casus heeft ons geleerd dat het maken van uitgebreidere gespreksverslagen van belang zijn in procedures waarvan duidelijk is dat er een belastend besluit genomen zal worden voor de inwoner. Dit is gedeeld met de uitvoerende collega's en passen we vanaf nu direct toe.
- We zetten in op betere voorlichting aan de klant. Zoals bekend wordt er in het huis gewerkt aan het optimaliseren van de gemeentewebsite. De vindbaarheid van informatie m.b.t. o.a. rechten en plichten vanuit de Participatiewet, wordt hierbij meegenomen.
- Er ligt al langer de wens om met informatiefolders en animatiefilmpjes te gaan werken om klanten de mogelijkheid te geven de informatie die zij tijdens het intakegesprek krijgen, terug te kunnen laten lezen/kijken. Met het aantrekken van de 2 nieuwe medewerkers, kunnen we ook dit concreet in praktijk gaan brengen.

19 december 2023

Burgemeester en wethouders van Hof van Twente,  
de secretaris, de burgemeester,



drs. D. Lacroix



drs. H.A.M. Nauta-van Moorsel MPM