

Bijlage 1

ADVIESRAAD SOCIAAL DOMEIN HBEL

p/a R.J. Manschot, voorzitter
Email: manschot_rj@hotmail.com

Aan de Colleges van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Huizen, Blaricum, Eemnes en Laren

Betreft: Ongevraagd advies Adviesraad Sociaal Domein HBEL over de folder en brief huishoudelijke hulp.

Huizen, 29 oktober 2021

Geachte colleges,

Deze zomer is gebleken dat reacties van het college op een advies van de Adviesraad niet altijd terecht komen bij het secretariaat van de Adviesraad. In overleg met de ambtenaren Sociaal Domein is een bezemactie gestart om de reacties alsnog bij de Adviesraad aan te leveren, zo ook met het Advies over het normenkader huishoudelijke hulp (datum advies 3 november 2020).

Een aanbeveling van de Adviesraad was om een brief en folder voor cliënten te ontwikkelen. In reactie op het advies is een begeleidende brief en folder opgenomen die aan cliënten verstrekt worden. De Adviesraad plaatst (een jaar later) een aantal kanttekeningen bij de brief en de folder.

De Adviesraad stelt het op prijs dat u duidelijke voortlichting wilt geven over de voorwaarden om in aanmerking te komen voor Huishoudelijke Hulp. Het is bovendien goed dat u dit zowel doet via een publieksfolder als via de site.

Naar aanleiding van de ons voorgelegde foldertekst doen wij graag nog enkele suggesties.

In de eerste plaats vinden wij dat de tekst feitelijk en juridisch juist dient te zijn. Het is de vraag of het nuttig is om in de publieksinformatie te spreken over gerechtelijke uitspraken, maar als u dat doet, zou u daarvan geen verkeerde data moeten noemen. Bovendien, en dat is belangrijker, zouden die uitspraken dan correct dienen te worden weergegeven. Anders dan u suggereert heeft de Centrale Raad van Beroep nooit gesproken over een "normenkader", laat staan dat hij daar zijn zegen aan gaf.

In zijn uitspraken van december 2018 sprak de Centrale Raad slechts over "normen" voor een "standaardsituatie", waarvan het college van B&W, omdat het bij huishoudelijke hulp om een "maatwerkvoorziening" gaat, "moet" (!) afwijken als het onderzoek naar het concrete geval daar aanleiding toe geeft.

De suggestie in de folder dat er een "normenkader" is waar – als betref het een meetlat – concrete aanvragen naast kunnen worden gelegd, is beslist onjuist. In onze ogen dient u in de folder juist te benadrukken dat het altijd om maatwerk gaat waarin de gemeente recht wil doen aan de concrete behoeften van de individuele burger.

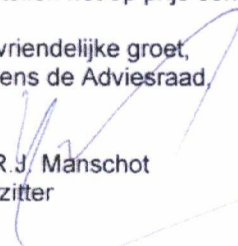
Anders dan in het ontwerp voor de begeleidende brief, ontbreekt in het concept "platte tekst folder" de informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning waarop onze Adviesraad nu juist al meermalen aandrong. Wij vragen die informatie ook op te nemen in de folder en op de site.

Het lijkt ons goed als u in de folder en op de site eveneens uiteenzet welke kosten voor de burger zijn verbonden aan de huishoudelijke hulp. Dat één van de vier HBEL-gemeenten een afwijkende opvatting heeft, kan in de ogen van onze raad niet afdoen aan de wettelijke rechten van de burger, zoals die pasgeleden ook door de minister nog eens zijn verwoord.

Verder vragen wij uw aandacht voor de stijl en taalkundige vormgeving van de voorlichtingsteksten. In de doelgroep die huishoudelijke hulp nodig heeft, zal waarschijnlijk vaker sprake zijn van laaggeletterdheid. Technische of 'moeilijke' woorden zou u moeten vermijden. Meer in het algemeen zijn onverklaarde afkortingen ongewenst, evenals informatie (zoals over jurisprudentie) die voor de betrokken burgers niet direct van belang is. In het kort zouden wij graag zien dat de teksten er meer blijf van geven dat de gemeente zich verplaatst heeft in de situatie van de mensen waar het om gaat. In dat geval zou onze hoop ook zijn dat de genoemde erg lange wachtermijn van acht weken nog wat kan worden bekort.

Wij stellen het op prijs een reactie van u te ontvangen op onze bovenstaande suggesties.

Met vriendelijke groet,
Namens de Adviesraad,


Mr. R.J. Manschot
Voorzitter

