



Clëntenraad Participatiewet 's-Hertogenbosch

Weener XL
T.a.v. de heer R. Slegers
Oude Vlijmenseweg 200
5223 GT 's-Hertogenbosch

Cc mevrouw M. van der Sloot, mevrouw L. Roeling

's-Hertogenbosch, 15 april 2025

Onze ref: 2025/AS/28

Onderwerp: brieven Weener XL

Geachte heer Slegers,

Zoals eerder besproken tijdens onze studiedag, wil de Clëntenraad Participatiewet (CrPw) graag de wijze van schriftelijke communicatie naar cliënten van Weener XL onder de aandacht brengen. Recente brieven die met ons zijn gedeeld, getuigen volgens ons niet van het vertrouwen en de meer menselijke benadering die de Gemeente 's-Hertogenbosch wel nastreeft. Het betreft voorbeelden van twee cliënten, maar wij vermoeden dat het gaat om standaardteksten die meer cliënten bereiken. Om onze punten concreet te maken, hebben wij kopieën van brieven bijgevoegd. De meeste brieven betreffen de eerste cliënt, de laatste brief is van een tweede cliënt. Persoonlijke informatie hebben wij daarin weggelakt, maar wij vragen u met de voorbeelden vertrouwelijk om te gaan.

De volgende punten vallen ons in negatieve zin op:

- Eenzelfde cliënt worden soms meerdere keren per jaar gevraagd om informatie voor een (her-) beoordeling van hun recht op uitkering (zie brieven van 23 januari en 27 augustus 2024 en 13 en 17 januari 2025). Wij snappen dat er controles zijn, maar waarom dat meerdere keren binnen een jaar moet is ons niet duidelijk en zou minstens beter kunnen worden toegelicht.
- Brieven komen soms erg kort na elkaar, met op onderdelen tegenstrijdige informatie (zie brieven van 24 en 27 september 2024, waarbij de eerste stelt dat de client dezelfde werkconsulent behoudt, drie dagen later komt een brief die zegt dat er een nieuwe consulent is).
- Er wordt in alle brieven om veel en gedetailleerde informatie gevraagd (bankafschriften, loonstroken e.d.), zonder dat wordt toegelicht wat de reden daarvan is.
- De termijn om deze informatie aan te leveren is daarbij soms erg kort, terwijl het (o.a. financiële) informatie betreft die niet altijd makkelijk bij elkaar te verzamelen is, zeker niet voor de doelgroep (zie brief van 27 augustus 2024).
- Er wordt meteen gedreigd met sancties zodra de informatie niet wordt aangeleverd, wat veel stress veroorzaakt voor mensen in bestaansonzekerheid. Dit dreigen met sancties gebeurt soms in scherpe zinnen, afgesloten met een uitroepteken (zie brief van december 2024).
- Onduidelijk is hoe met de vertrouwelijkheid van informatie die moet worden aangeleverd wordt omgegaan. Informatie moet worden aangeleverd via balie, gewone post of een algemeen mailadres. Omdat het gaat om zeer persoonlijke financiële informatie, vinden wij dit niet zorgvuldig en duidelijk genoeg. Cliënten hebben op grond van bestaande wetgeving het recht om daar meer inzicht in te hebben en er zijn technische mogelijkheden om informatie vertrouwelijk uit te wisselen. Los daarvan is het voor de betrokken persoon niet fijn onduidelijkheid te ervaren over hoe anderen omgaan met zeer persoonsgevoelige informatie.



Clëntenraad Participatiewet 's-Hertogenbosch

Communicatie mag duidelijk zijn en wij snappen dat de gemeente te maken heeft met wettelijke kaders. Maar de wijze van bejegening die naar voren komt in recente brieven van Weener XL is naar onze opvatting vooral een keuze van Weener XL zelf. Dat kan en moet volgens ons beter. Wij weten dat Weener daaraan werkt, zoals wij hebben gehoord in een presentatie die is gegeven in onze vergadering van dinsdag 8 april jl. Verbeteringen in de schriftelijke communicatie kunnen volgens ons snel gezet worden. Wij kennen ook voorbeelden van de gemeente waar het wel goed gaat, bijvoorbeeld als leden van de doelgroep wordt gevraagd mee te lezen op standaardteksten voordat brieven de deur uitgaan. U kunt daarvoor ook altijd een beroep doen op de CrPw.

Graag horen wij hoe u kijkt naar de punten die door ons zijn genoemd en hoe verbetering in de bejegening van cliënten van Weener XL kan worden bereikt. Mocht u naar aanleiding van deze brief meer toelichting of een gesprek willen, dan staan wij daarvoor open.

Namens de Clëntenraad Participatiewet,

Ard Schilder
Onafhankelijk Voorzitter