

Schriftelijke vragen aan het College van Burgemeester en Wethouders zoals bedoeld in artikel 41, eerste lid, van het Reglement van Orde voor de vergadering van de Raad der Gemeente Leeuwarden

Onderwerp: Communicatie Sociale Zaken met bijstandsgerechtigden

Datum: 9 mei 2019

Geacht college,

Hierbij vragen wij aandacht voor de brieven die mensen in de participatiewet van de gemeente Leeuwarden ontvangen. Wij hebben begrepen van de dienst Sociale Zaken dat er aandacht is voor de communicatie en dat het uw intentie is duidelijk en volledig te zijn. Wellicht streeft u er ook naar dat mensen gewenst gedrag vertonen. Wij horen echter regelmatig van mensen dat ze juist verkrampen en gedemotiveerd raken van de woordkeuze en formuleringen van de brieven.

Vele hedendaagse onderzoeken erkennen dat een positieve, respectvolle en uitnodigende manier van communiceren vaker leidt tot het gewenste resultaat. Zie onder andere:

1. Het rekenkameronderzoek naar re-integratietrajecten in de gemeente Veenendaal (zie de aanbevelingen en reactie op het rekenkamerrapport met betrekking tot 'bejegening en communicatie cliënten re-integratie') (11-2017)
2. Rijksuniversiteit Groningen: 'Harde aanpak van UWV en sociale dienst werkt juist averechts' (25-06- 2018).
3. Divosa: Hoe motiveer ik mijn klant (09-2018)

De moderne tijd vraagt om motiverende gespreksvoering die uitgaat van vertrouwen. Zie ook de werkwijze van de inclusieve stad. In het collegeprogramma staat (blz 22):

Trefwoorden van onze aanpak zijn: '**persoonlijk**', '**krachtig**' en '**maatwerk**'. En (blz.8-9):de eindgebruiker staat steeds centraal en niet de instelling of bestaande structuur. '**We staan voor een inclusief Leeuwarden**' en '**we durven oplossingen boven regels te stellen**'.

Daarom hebben wij de volgende vragen aan u:

1. Is de huidige wijze van communiceren een bewuste keuze? Zo ja, waarom kiest het college hiervoor? Bent u bereid een meer persoonlijke, motiverende formulering te hanteren?
2. Is in een eerste schrijven het noemen van sanctionerende maatregelen verplicht gesteld door de landelijke overheid? Is het mogelijk in het eerste aanschrijven af te zien van het noemen van repressieve maatregelen en een meer uitnodigende taalgebruik te hanteren?
3. Heeft de afdeling werk & inkomen of sociale zaken onderzocht wat de ontvangers van de communicatie (brieven) vinden?
4. Worden de uitgaande brieven gescreend door een onafhankelijk team of door de ASD?
5. Bent u zich bewust van de afhankelijkheids- /machtsrelatie tussen systeem en cliënt? Vindt u het van belang om de kloof tussen leef- en systeemwereld te verkleinen. Zo ja, hoe doet u dat of gaat u dat doen?

Als voorbeeld hebben we in de bijlage twee (willekeurige) brieven toegevoegd:

- 1. De uitnodiging voor een gesprek die iemand ontvangt nadat deze zich vroegtijdig heeft aangemeld aan het werk te willen n.a.v. de aankondiging van de screening "Leeuwarden Werkt". Vaak na jaren van werkloosheid.*
- 2. Een brief die iemand ontvangt die heeft doorgegeven vrijwilligerswerk geaccepteerd te hebben. De persoon was, door onwetendheid, 2 weken te laat met doorgeven.*

We zien de antwoorden graag tegemoet,

Namens de fractie van PAL GroenLinks,
Petra Vlutters

Namens de fractie van Gemeentebelangen,
Gijs Jacobse