

Directeuren SZW, tevens Bestuur Wigo4it:

Rene Groen (DWI Utrecht),
Vincent Roozen (DWI R'dam),
Dineke ten Hoorn Boer (SZW Den Haag en
Bas van Delden (DWI A'dam)

CC: wethouders SZW

dhr. R. Baldewsingh (DH),
dhr. V. Everhardt (U),
dhr. A. Vliegenthart (A) en
dhr. M. Struijvenberg (R)

Bestuur/directie Wigo4it Koningin Julianaplein 10, 2595 AA
Postbus 64854 2506 CG
d.t.k.v. directeur Wigo4it dhr. T. van Noort

Den Haag, 4 februari 2015

Geachte dame en heren,

In onze ombudspraktijk krijgen wij veel te maken met cliënten van Werk en Inkomen/Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten. In de voorgelegde klachten treffen wij vaak de correspondentie aan van de gemeente met haar cliënt en daar zitten regelmatig documenten tussen die uit het systeem Socrates worden gegenereerd.

Deze brieven zijn voor de ontvanger vaak onbegrijpelijk en roepen veel vragen op. Wellicht is het goed om hier een aantal voorbeelden te noemen:

1. Een cliënt ontvangt op dezelfde dag van dezelfde afzender meerdere brieven die met elkaar samenhangen, maar zonder dat de samenhang wordt uitgelegd of toegelicht.
2. De motivering van de besluiten bestaat uit wetsartikelen. Daarmee is de motivering te algemeen en zonder inhoudelijke beschrijving. Voor de cliënt wordt het niet duidelijk welke redenen de gemeente in zijn/haar geval heeft om het betreffende besluit te nemen. Er wordt niets uitgelegd.
3. Bij de besluiten worden geen ingescande bijlagen meegestuurd die de voor verheldering kunnen zorgen. Denk daarbij aan (her)berekeningen, verrekeningen, overzichten en onderbouwing van de inhoudingen.
4. Door het ontbreken van de mogelijkheid van vrije tekst en/of lokale aanpassingen kan geen maatwerk worden geleverd. Dat leidt soms tot (al te) creatief knip- en plakwerk met alle risico's, zoals innerlijk tegenstrijdige teksten, van dien.

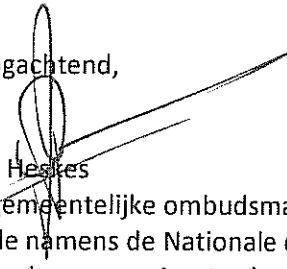
Gesprekken met andere deelnemers uit het sociale speelveld bevestigen de dringende behoefte aan verbetering van de gemeentelijke correspondentie met de burger. De brieven uit Socrates veroorzaken onrust, onbegrip en vragen bij de cliënten. Als gevolg daarvan bezorgen zij iedereen extra werk, ook de gemeente zelf, omdat er meer uitgelegd moet worden en er vaker klacht- en bezwaarprocedures worden gestart.

Dit staat haaks op de doelstelling van Wigo4it: de verbetering van de elektronische dienstverlening aan de burger. Adequate informatievoorziening door de gemeente is voor burgers immers een belangrijke voorwaarde om hun eigen verantwoordelijkheid te nemen en zelfredzaam te zijn.

De ombudsmannen van de gemeenten Amsterdam, Den Haag en Rotterdam en de Nationale ombudsman dringen er bij u met klem op aan om zo snel mogelijk stappen te zetten om de elektronische dienstverlening beter af te stemmen op de burger. Alleen dan is het mogelijk uw (en onze) doelstelling te halen: verbetering van de dienstverlening aan burgers.

Wij zijn graag bereid om daar een bijdrage in te leveren.

Hoogachtend,


P.H. Heskes

de gemeentelijke ombudsman van Den Haag,
mede namens de Nationale ombudsman, dhr. mr. F.J.W.M. van Dooren, de gemeentelijke
ombudsman van Amsterdam, dhr. dr. A. Zuurmond en de gemeentelijke ombudsman van
Rotterdam, mw. mr. A. M. Zwaneveld,