



> RETOURADRES Postbus 4902, 6202 TC Maastricht

Aan de fractie van 50PLUS
de heer drs. A.M.B. van Est
mevrouw P.F.J. Moonen

BEZOEKADRES
Randwycksingel 22
6229 EE Maastricht

POSTADRES
Postbus 4902
6202 TC Maastricht

ONDERWERP
Schriftelijke (vervolg)vragen inzake senioren
vriendelijkste gemeente
BEHANDELD DOOR
DLD (Danny) Meerten

DATUM
26 februari 2025
Verz. 26 februari 2025
TELEFOONNUMMER
043 350 4705

BIJLAGEN
--
ONZE REFERENTIE
2025.00586

E-MAILADRES
Danny.Meerten@maastricht.nl

FAXNUMMER

UW REFERENTIE

Geachte heer B. van Est, mevrouw P. Moonen

Onderstaand treft u de beantwoording aan van de schriftelijke vragen die uw fractie gesteld heeft.

Eerder hebben wij vragen gesteld naar aanleiding van een onderzoek dat de Vereniging Eigen Huis (VeH) heeft uitgevoerd onder haar leden van 50PLUS. Enkele antwoorden op de door ons gestelde vragen, noopt 50PLUS tot het stellen van vervolgvragen.¹

Als antwoord bij vraag 2 schrijft u: "De conclusie dat de gemeente Oldenzaal de senioren vriendelijkste gemeente is, is niet uit onderhavige ledenpeiling van de Vereniging Eigen Huis op te maken." Graag verwijzen wij naar: <https://www.gemeente.nu/ruimte-milieu/wonen/senioren-gebrek-aan-levensloopbestendige-woningen/>. Daar staat de top 5 van best scorende gemeenten qua seniorvriendelijkheid vermeld, waarbij Oldenzaal op nummer 1 staat.²

Vraag 1:

Opnieuw stelt 50PLUS de vraag: Wat kan de gemeente Maastricht (mede overwegende onderstaande vragen) leren van de gemeente Oldenzaal om tot een hogere ranking te komen?

Antwoord 1:

In mijn eerder antwoord wees ik op het risico om resultaten die zijn afgeleid van een onderzoek binnen een specifieke subgroep te veralgemeniseren. In dit geval gebeurt dit door het etiket 'senioren vriendelijkste gemeente' te verbinden aan de uitkomsten van een ledenpeiling van de Vereniging Eigen Huis. Het onderzoek is daardoor niet geschikt als indicator voor gemeentelijk beleid.

Het belang om intervisie tussen gemeenten toe passen, deel ik. Ons vizier richt zich hierbij met name op vergelijkbare gemeenten o.a. in omvang, bevolkingssamenstelling, infrastructuur, voorzieningen, woningvoorraad en sociaaleconomische factoren.

50PLUS bereikt opnieuw signalen van (kwetsbare) bewoners betreffende onderzoeken die plaatsvinden naar aanleiding van een herijking van beleid van de huishoudelijke hulp (zgn. keukentafelgesprekken). Bewoners vertellen ons: "Er is een vriendelijke mevrouw met mij komen praten over mijn hulp en vroeg ook hoe het met mij gaat."

¹ [Beantwoording vragen inzake senioren vriendelijkste gemeente d.d.30 januari 2025](#)

² <https://www.gemeente.nu/ruimte-milieu/wonen/senioren-gebrek-aan-levensloopbestendige-woningen/>



DATUM
26 februari 2025

Enige tijd daarna ontvangen bewoners een brief van de gemeente Maastricht waaruit blijkt dat het niet ging om een vriendelijk gesprekje, echter wel om een herindicatie. Ergo, er wordt in de brief vermeld dat de huishoudelijk hulp wordt afgeschaald. Deze hulpbehoevende bewoners zijn, na het lezen van die brief, radeloos.

Vraag 2:

Kan het college zich verplaatsen in de radeloosheid van deze kwetsbare burgers? Zo ja, welke acties zet de gemeente Maastricht in gang om dit traject van herindicatie voor deze hulp vragende bewoners transparanter te maken?

Antwoord 2:

De communicatie van de gemeente is erop gericht transparant en duidelijk te zijn over aanleiding, inhoud en uitkomsten van ieder gesprek. Dit wordt ondersteund o.a. door training en opleiding, intervisie en gerichte informatievoorziening (folders e.d.).

De resultaten van het recente cliëntervaringsonderzoek (over 2024) leren ons dat de tevredenheid over het contact met het Wmo team het afgelopen jaar juist sterk verbeterd is. 89% van de respondenten voelde zich het afgelopen jaar serieus genomen door de medewerker van de gemeente.³

Uiteraard betreurt ik dat dit door betrokkenen anders ervaren is. Om op basis hiervan gerichte verbeteringen aan te brengen, helpt het om het gesprek aan te gaan over de specifieke situatie. Dit kan eventueel ook door een klacht in te dienen.

Vraag 3:

Een van de acties kan zijn dat bij dergelijke 'keukentafelgesprekken' ook altijd de mantelzorger of familie van deze kwetsbare bewoner aanwezig is. Hoe ziet het college dit?

Antwoord 3:

Clënten worden via een folder voorafgaand aan het gesprek gewezen op de wenselijkheid om (iemand uit) het sociaal netwerk te laten aansluiten. Ze worden hierbij ook gewezen op de mogelijkheid gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Vraag 4:

In geval van afschalen van de huishoudelijke hulp staat de hulpbehoevende bewoner uitsluitend de weg van het indienen van een bezwaarschrift open. Is het college het met 50PLUS eens dat een bezwaarschrift opstellen vaak te moeilijk is voor deze bewoners? Zo neen, waarom niet?

Antwoord 4:

Na het gesprek, ontvangt de cliënt eerst een ondersteuningsplan. Op basis daarvan kan de burger nog reageren of (opnieuw) het gesprek aangaan.

De eisen aan een bezwaarschrift komen voort uit de algemene wet bestuursrecht en worden uitgelegd in de bezwaarclausule die onder elk besluit staat. Er zullen altijd inwoners zijn die geholpen moeten worden bij het indienen van een bezwaar. Dit gebeurt dan doorgaans door iemand uit het (sociaal) netwerk. Ook de wijkservicepunten en MEE kunnen hierbij ondersteunen.

³ Het CEO over 2024 is recent afgerond en wordt op korte termijn aan de raad beschikbaar gesteld.



DATUM
26 februari 2025

Vraag 5:

Mocht het al lukken een bezwaarschrift op te stellen, volgt op dat bezwaar een uitnodiging voor een hoorzitting. Kan het college zich voorstellen dat deze kwetsbare bewoners geheel van streek kunnen raken na het ontvangen van een brief om te verschijnen in een hoorzitting? Zo neen, waarom niet? Zo ja, wat doet het college om de communicatie hierin te vergemakkelijken?

Antwoord 5:

Ja. In voorkomende gevallen is het daarom wenselijk dat cliënt zich hierbij laat ondersteunen. Als de belanghebbende zelfstandig bezwaar maakt zonder dat er een gemachtigde of advocaat bij betrokken is, ontvangt hij schriftelijk informatie over het proces waarbij juridische jargon zoveel als mogelijk vermeden wordt. Hij wordt daarin onder andere gewezen op de mogelijkheid iemand mee te nemen naar de hoorzitting en op het feit dat de zitting niet verplicht is.

Vraag 6:

Waar (locatie) wordt een dergelijke hoorzitting gehouden? Kan dit ook bij de bewoner thuis?

Antwoord 6:

De hoofdlocatie voor de hoorzittingen is Mosae Forum. Eventueel kan op verzoek van de inwoner ook naar de locatie Randwyck worden uitgeweken. Er worden geen hoorzittingen bij de bewoner thuis gehouden.

Vraag 7:

Er zijn andere bewoners welke brieven ontvangen van het CAK (Den Haag). Daarin valt onder meer te lezen: "Uw situatie is veranderd in de afgelopen tijd. Dit heeft gevolgen voor de eigen bijdrage die u moet betalen". Ook bewoners waar geheel niets in de situatie is veranderd ontvangen een dergelijk brief. Is de bewoner het niet eens met de beschikking staat ook hier uitsluitend de weg van bezwaar maken open. Daarnaast wordt verwezen naar www.hetcak.nl/mijn-cak en log in met uw DigID. "Heeft u nog vragen? Bel uw gemeente voor vragen over hulp of ondersteuning".

Kan het college zich voorstellen dat hulpbehoevende bewoners niet met het internet overweg kunnen? Zo ja, wat kan de gemeente doen om dit laagdrempeliger te maken.

Antwoord 7:

Ja. Het CAK heeft een eigen verantwoordelijkheid in het begrijpelijk communiceren met burgers. Als gemeente hebben we hier geen directe invloed op. Gelukkig kan het sociaal netwerk cliënten hier in veel gevallen ondersteunen. Complementair hieraan bieden we hulp onder andere via de wijkservicepunten en MEE.



DATUM
26 februari 2025

Vraag 8:

Bellen met 0800-1925 en het Burgerservicenummer bij de handhouden is voor veel van onze bewoners te moeilijk (geworden). Wat gaat het college doen om dit voor onze kwetsbare bewoners te vergemakkelijken?

Antwoord 8:

Zie antwoord op vraag 7.

Hoogachtend,

Namens het college van burgemeester en wethouders van Maastricht,

Jeroen Hoenderkamp
Wethouder WMO, Welzijn, Inburgering, Coördinatie Sociaal Domein

Schriftelijke vragen