



Participatieraad Haarlem

Aan het college van Burgemeester en Wethouders van Haarlem

Datum 11-11-2025
Ons kenmerk 13/2025
Contactpersoon Ingrid van Tienhoven
Telefoonnummer 06-28520648
E-mail ivtienhoven@haarlem.nl
Kopie Juul Angenent, Beppechien Bruins Slot

Onderwerp Ongevraagd advies WMO-aanvragen en de uitvoering ervan

Geacht college,

1. Inleiding

De Participatieraad ontvangt met regelmaat signalen van inwoners en zorgprofessionals over de aanvraag en uitvoering van voorzieningen binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Deze signalen hebben ons ertoe gebracht om de ervaringen van inwoners en zorgverleners nader te onderzoeken. In dit advies beschrijven wij onze bevindingen en geven wij enkele adviezen die volgens ons kunnen bijdragen aan een toegankelijker en effectiever Wmo-proces binnen de gemeente Haarlem. Wij hopen dat dit advies aanleiding biedt tot verdere verbetering van de dienstverlening aan inwoners die afhankelijk zijn van Wmo-ondersteuning. Uiteraard zijn wij bereid om ons advies mondeling toe te lichten.

2. Onderzoeksmethoden

Voor ons onderzoek zijn de volgende acties ondernomen:

- Interviews met maatschappelijk werkers en ergotherapeuten van vier zorginstellingen die cliënten begeleiden bij revalidatie: Zorgbalans, St. Jacob, Kennemerhart en het Spaarne Gasthuis-Zuid.
- Een oproep via Facebook aan inwoners om hun ervaringen met Wmo-aanvragen bij de gemeente Haarlem te delen via de website van de Participatieraad.
De oproep was als volgt geformuleerd: *“Wilt u uw ervaring met een Wmo-aanvraag bij de gemeente Haarlem met ons delen?”*

De reacties van zowel inwoners als zorgprofessionals vormen samen de basis voor dit ongevraagd advies.



3. Bevindingen

Niet alle ervaringen waren negatief. Verschillende inwoners hebben juist positieve ervaringen gedeeld, met name bij eenvoudiger aanvragen zoals huishoudelijke ondersteuning (mits er geen wachttijd is) en het gebruik van de Regiorijder.

Toch laten de resultaten van dit onderzoek zien dat er nog duidelijke verbeterpunten zijn binnen zowel de aanvraagprocedure als de uitvoering en communicatie.

3.1 De aanvraagprocedure

Een maatschappelijk werker verwoordde het als volgt:

“Als je iets verkeerd begrijpt, dan is het een doodlopend pad.”

Zij geeft aan dat zij vaak de aanvraag overneemt van mantelzorgers, omdat het formulier te ingewikkeld is. Ook inwoners noemen de aanvraagprocedure regelmatig complex en tijdrovend.

Daarnaast blijkt dat wanneer meerdere voorzieningen tegelijk worden aangevraagd — bijvoorbeeld Regiorijder, thuiszorg en een traplift — de gehele aanvraag vertraagd raakt omdat deze op de “traplift-stapel” terechtkomt. Hierdoor moeten inwoners ook langer wachten op de andere voorzieningen.

Advies:

- Zoek naar manieren om het aanvraagformulier en de procedure te vereenvoudigen.
Een suggestie van een inwoner: “Een toelichting bij het invullen, met voorbeelden van een goed ingevuld formulier, zou al veel helpen.”
- Monitor de doorlooptijd van aanvragen en werk aan het structureel verkorten van deze tijd.
- Beoordeel of het mogelijk is om deeltrajecten (zoals huishoudelijke hulp, vervoer, hulpmiddelen) en woningaanpassingen) los van elkaar af te handelen.

3.2 uitvoeringstraject na de indicatiestelling

Zowel inwoners als zorgverleners ervaren dat de uitvoering na de indicatiestelling vaak lang duurt. Nadat een aanvraag naar een uitvoerende partij is doorgestuurd, start het intakeproces soms opnieuw en zit er weken tussen de verschillende stappen. Dit leidt tot frustratie, zeker bij complexere aanvragen (zoals bijvoorbeeld voor hulpmiddelen na een amputatie).

Veel meldingen betreffen de firma Kersten, de vaste leverancier van rolstoelen en scootmobielen. Inwoners geven aan dat het soms maanden duurt voordat een hulpmiddel



Participatieraad Haarlem

geleverd wordt. Ook wordt het verplichte jaarlijkse onderhoud regelmatig niet uitgevoerd. Over de firma Otolift zijn inwoners daarentegen overwegend positief.

Advies:

- Bewaak actief de duur en voortgang van uitvoeringstrajecten.
- Voer supervisie uit op de uitvoerende partijen om vertragingen en kwaliteitsproblemen tijdig te signaleren en aan te pakken.

3.3 Communicatie met de gemeente

Uit de reacties blijkt dat de communicatie met de gemeente voor verbetering vatbaar is. Met name de contacten via de frontoffice worden door inwoners regelmatig als onprettig ervaren. Zij voelen zich niet altijd gehoord of begrepen, en ervaren dat er soms vaktaal wordt gebruikt die niet aansluit bij hun situatie of taalniveau.

Inwoners geven aan dat zij zich regelmatig niet serieus genomen of onvoldoende gehoord voelen.

Daarnaast melden zorgmedewerkers dat de Wmo-consulenten moeilijk bereikbaar zijn zodra een aanvraag loopt. Vaak wordt er niet teruggebeld na een belverzoek. Dit verschilt uiteraard per consulent.

Advies:

- Versterk de kennis en communicatieve vaardigheden van frontofficemedewerkers, zodat zij inwoners beter kunnen informeren en ondersteunen.
- Verbeter de bereikbaarheid van Wmo-consulenten en zorg voor een heldere terugbelprocedure.

4. Slotopmerking

De Participatieraad waardeert de inzet van de gemeente Haarlem om de Wmo toegankelijk te houden voor alle inwoners. Tegelijkertijd laten de ontvangen signalen zien dat er ruimte is voor verbetering in de toegankelijkheid, snelheid en communicatie binnen het aanvraag- en uitvoeringstraject.



Participatieraad Haarlem

Wij hopen dat dit ongevraagde advies kan bijdragen aan verdere verbetering van de dienstverlening aan inwoners die een beroep doen op de Wmo.

Met vriendelijke groet,

Alex de Groot
Voorzitter Participatieraad