



Retouradres Postbus 511, 2003PB Haarlem

Aan de leden van de Participatieraad Haarlem
t.a.v mevrouw R. Nelemaat

cc. de leden van de commissie Samenleving

Datum 31 maart 2016
Ons kenmerk 2016/147075
Contactpersoon G. Nijland
Doorkiesnummer 023-5113216
E-mail gnijland@haarlem.nl
Onderwerp antwoordbrief college van B & W op ongevraagd advies Participatieraad KTO Wmo 2015

Geachte mevrouw Nelemaat,

Op 14 maart 2016 heeft u het college van Burgemeester en Wethouders een ongevraagd advies gestuurd naar aanleiding van de reactie van het college op de resultaten van het KTO Wmo 2015 (brief van 22 februari 2016, kenmerk 2014/459068).

In het rapport worden volgens u een paar interessante aanbevelingen en verbeterpunten genoemd. Naar de mening van de Participatieraad gaan de actiepunten in de reactie van het college hier niet voldoende op in of worden zij niet concreet, inclusief tijdspad en verantwoordelijkheden, benoemd.

Het college is met u van mening dat er uit het KTO Wmo 2015 belangrijke verbeterpunten naar voren zijn gekomen. KTO's zijn een belangrijk monitoringsinstrument, om daar waar nodig verbeteringen aan te brengen. In onze eerdergenoemde reactie op het KTO gaven wij reeds actiepunten aan. Ook hebben wij aangegeven dat wij nog verder in gesprek gaan met stakeholders om de resultaten goed te bekijken en om, waar aan de orde, nieuwe aanvullende acties te benoemen. Dit kan leiden tot een actieplan met concrete acties en tijdspad. Het is op dit moment naar ons inzicht dus te prematuur om al een compleet overzicht van acties te presenteren.

Vooruitlopend daarop hopen wij u met deze brief alvast meer inzicht te geven in de manier waarop het college verbeterpunten wil oppakken.

Hieronder zijn de voorbeelden die door u worden aangehaald cursief weergegeven, waarna onze reactie volgt. Voor een compleet beeld van de context voegen wij ook uw brief bij deze antwoordbrief.

1. *Het keukentafelgesprek: Er wordt niet ingegaan op de conclusies en aanbevelingen van BMC zoals de vraag om een vast aanspreekpunt en meer maatwerk. Minder vanuit de regels (systeemwereld) en meer vanuit de burger (leefwereld).*

Reactie:

Tijdens de onderzoeks- en aanvraagperiode hebben cliënten een vast aanspreekpunt, de eigen casemanager. Dit wordt gecommuniceerd met de cliënt. Na afronding van de aanvraag (er is een beschikking), kan een cliënt zich met vragen altijd wenden tot de casemanager die betrokken is geweest of bij het centrale telefoonteam. Het telefoonteam is dagelijks van maandag tot en met vrijdag bereikbaar van 08.30 uur 's ochtends tot 16.30 uur 's middags. Als er aanleiding is voor een nieuw onderzoek, wordt de melding bij voorkeur opgepakt door dezelfde casemanager.

Er wordt iedere keer weer getracht naar de persoonlijke situatie van de burger te kijken en maatwerk te leveren. Wij zijn echter wel gebonden aan de uitgangspunten van de Wmo 2015, lokale regelgeving, jurisprudentie en aan de uitkeringen van rijkswege. Zoals bekend zijn er op deze budgetten fikse kortingen doorgevoerd. De Wmo 2015 schrijft de gemeenten voor een nadrukkelijk appel te doen op de eigen kracht van inwoners en de mogelijkheid die het netwerk en algemene voorzieningen (basisinfrastructuur) bieden om tegemoet te komen aan een hulpvraag. Daar waar eigen kracht, sociaal netwerk of algemene voorziening voorzien in de ondersteuningsbehoefte is dit voorliggend en heeft dit dus de voorkeur. Dit ervaren cliënten soms als een afwijzing voor hun hulpvraag en/of het maatwerk dat ze zelf in gedachten hadden. Dit proces is nieuw voor ons allemaal. Dagelijks leren we over en weer van elkaar.

2. *Uit gesprekken blijkt dat veel mantelzorgers zelf kwetsbaar zijn of overbelast. Er wordt niet ingegaan op deze noodkreet.*

Reactie:

Het college vindt dit een ernstig signaal en vindt het belangrijk dat (overbelaste) mantelzorgers de juiste ondersteuning krijgen. Zoals wij ook aangaven in onze eerdere reactie op het KTO, hebben wij om die reden alle inwoners van Haarlem per brief aangeschreven om ze te attenderen op Tandem en de mogelijkheden van mantelzorgondersteuning. Mantelzorg is een belangrijke spil in de ondersteuning van kwetsbare mensen en een waardevol voor onze samenleving. Het college gaat daarom na hoe de communicatie met en de informatievoorziening voor met mantelzorgers verbeterd kan worden en op welke wijze de mantelzorgers nog beter ondersteund kunnen worden.

3. *Respondenten zijn onvoldoende op de hoogte van de mogelijkheden voor cliëntondersteuning. Ze geven aan dat zij interesse hadden gehad in een cliëntondersteuner als zij hiervan op de hoogte waren geweest. Wij maken onze grote zorgen over het gebrek aan urgentie deze kwestie op te pakken. Hierover heeft de Participatieraad een apart ongevraagd advies ingediend.*



2016/147075

3

Reactie:

Meteen bij de melding worden mensen geattendeerd op de mogelijkheden van cliëntondersteuning en ook bij het verdere onderzoek is hier nadrukkelijk aandacht voor. Wij herkennen echter het signaal dat niet alleen in het traject van een melding, maar ook breder de kennis over de mogelijkheden voor cliëntondersteuning onze burgers onvoldoende bereikt. Het college gaat onderzoeken hoe de cliëntondersteuning nog duidelijker en laagdrempelig voor het voetlicht gebracht kan worden. Wij hebben hierover inmiddels contact met u gehad. Wij willen hier graag uw inzichten voor gebruiken. Binnenkort wordt hier nader over gesproken met u.

4. *Als de respondenten aangeven dat de bereikbaarheid van de gemeente beperkt is, volstaat niet om mee te delen dat je het daar niet mee eens bent. Het gaat ook vooral om een vast aanspreekpunt. Daar wordt niet op in gegaan.*

Reactie:

Zie onder 1.

5. *Respondenten ervaren gebrek aan maatwerk en inlevings situatie burger, de leefwereld is ondergeschikt aan de systeemwereld die leidend is. Terwijl juist een van de pijlers van de transformatienota is om de leefwereld leidend te laten zijn. Door 'out of the box' te denken, sluit de gemeente aan bij de behoeften van de burger en voelen burgers zich meer persoonlijk benaderd. Deze conclusie vormt een belangrijke uitkomst van de gesprekken. Hier wordt onvoldoende op ingegaan.*

Reactie:

Zie onder 1.

6. *Weinig cliënten hebben bij onvrede gebruik gemaakt van de klachten of bezwaren procedure. Een toegankelijke procedure, waarvan cliënten ook op de hoogte moeten zijn, is ondersteunend aan het proces. Zeker wanneer grote veranderingen in aanspraken plaatsvinden, kunnen klachten en bezwaren ook nodig zijn om juridische kaders vast te stellen binnen een nog grijs gebied van mogelijkheden. Duidelijke communicatie over de mogelijkheden van klachten en bezwaren procedure richting cliënten is essentieel. Deze conclusie vereist actie. Nader onderzoek is wat de Participatieraad betreft overbodig. We verwijzen in dit verband naar onze eerdere adviezen over het instellen van een meldpunt voor het sociaal domein.*

Reactie:

Klachten en bezwaren zijn voor de gemeente een belangrijke graadmeter van de wijze waarop de dienstverlening plaatsvindt en van het effect van de voorgestelde

2016/147075

4

oplossingen. Hier gaat een belangrijk leereffect van uit. Wij gaan nogmaals de routes voor klachten en bezwaren na. Van daaruit gaat het college kijken waar verbetering en verduidelijking aangebracht kan worden. U heeft van het college het antwoord gekregen op het initiatiefvoorstel van de gemeenteraad ten aanzien van een meldpunt¹

Wij zijn het met u eens dat een goede communicatie over de mogelijkheden essentieel is. Wij volgen het verloop van deze transformatie nauwgezet, onder meer middels onderzoek naar de ervaringen van de cliënten.

Bekendheid met en de toegankelijkheid van de procedures moet helder zijn voor iedereen. Evenals de punten waar klachten gemeld kunnen worden en bezwaren ingediend. Mede in relatie tot uw vraag over clientondersteuning kijken we nadrukkelijk naar de manier waarop burgers ondersteund kunnen worden.

Tot slot:

De ingezette transformatie van het sociaal domein betekent een omslag bij zowel de overheid als de burgers als de aanbieders van zorg en ondersteuning. We zijn een jaar op weg. Met dit kwalitatieve onderzoek ligt er een eerste resultaat van de ervaring van burgers met de nieuwe Wmo. Het college neemt de signalen serieus en gaat met de signalen aan de gang. Met een aantal acties zijn we al bezig. In april worden de acties op een rij gezet en waar mogelijk een planning gemaakt. Dit zal een levend document worden.

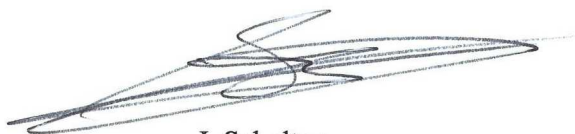
Dit voorjaar wordt immers een landelijk wettelijk verplicht *kwantitatief* cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Bij de voorbereiding en uitvoering hiervan betrekken wij ook de uitkomsten van dit klanttevredenheidsonderzoek. De resultaten daarvan verwachten wij rond 1 juli 2016. Dit kan weer leiden tot bijstelling van de actiedocument. Daarnaast volgen we het verloop van deze transformatie nauwgezet,

Zoals we ook in onze reactie op het klanttevredenheidsonderzoek hebben aangegeven, overwegen wij om in het najaar weer een *kwalitatief* cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Uiteraard vindt hierover te zijner tijd overleg met de Participatieraad plaats.

Hoogachtend,

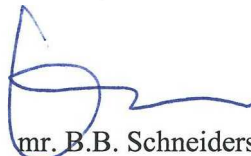
Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,



J. Scholten

de burgemeester,



mr. B.B. Schneiders

¹ Zie het preadvies van het college op het initiatiefvoorstel van de raad, 17 augustus 2015, 2015/295935