



Participatieraad Haarlem

Aan het college van Burgemeester en Wethouders van Haarlem

Datum	10 oktober 2025
Ons kenmerk	07/2025
Contactpersoon	Ingrid van Tienhoven
Telefoonnummer	06-28520648
E-mail	ivtienhoven@haarlem.nl
Kopie	Juul Angenent, Beppechien Bruins Slot, Ingeborg Dolhain
Bijlage	3
Onderwerp	Ongevraagd advies inzake de vertrekking PGB's voor ambulante hulpverlening

Geacht college,

Inleiding

Dit advies heeft betrekking op **PGB-aanvragen voor ambulante hulpverlening op grond van de Wmo**. (Zie bijlage I voor een algemene toelichting op de verstrekking van een PGB via de Wmo.)

Signalen

Begin 2025 kreeg de Participatieraad verschillende signalen van Haarlemse burgers over problemen rondom de aanvraag van een PGB. (Zie bijlage II voor de beschrijving van deze signalen.) Deze signalen vormden de aanleiding voor de Participatieraad om verder onderzoek te doen naar de stand van zaken rondom de toekenning van PGB's voor ambulante hulpverlening in de gemeente Haarlem.

De ervaringen en de zorg die hieromtrent inmiddels waren ontstaan, werden besproken met de directie van Buurts tijdens het reguliere jaarlijkse overleg met de Participatieraad in juni 2025.

Toelichting op de problematiek bij herbeoordeling van PGB's volgens de directie van Buurts - juni 2025

Bij de invoering van 'Gewoon in de Wijk' en de gunning aan Buurts als uitvoerend consortium is door de gemeente de opdracht verstrekt om alle PGB's opnieuw te beoordelen.

Dit bleek in de praktijk voor het nieuw gestarte consortium een hele klus, die veel complexer was dan men vooraf had ingeschat. Er was sprake van administratieve problemen, zoals gebruik van verschillende rapportagesystemen en complexe formulieren, gevoegd bij een gebrek aan voldoende (gekwificeerd) personeel. Dit alles heeft in de praktijk tot uitvoeringsproblemen geleid, waardoor hulpvragers niet altijd goed zijn geholpen en dat betreurt men. Vanuit de verschillende betrokken partijen is wel geconstateerd dat veel 'aanloopproblemen' nu zijn overwonnen, aldus de directie van Buurts.

De directie van Buurts adviseerde de Participatieraad ook om over de procedure rond PGB-aanvragen in gesprek te gaan met de beleids- en kwaliteitsmedewerkers van de gemeente.



Participatieraad Haarlem

Vervolgonderzoek en knelpunten

De Participatieraad heeft na de zomervakantie opnieuw gesprekken gevoerd over de aanvraag en toekenning van PGB's met verschillende PGB-houders, cliëntondersteuners (OCO's) en juridisch medewerkers van MEE & De Wering, medewerkers van GGZ-instellingen, medewerkers van het CiZ en, zoals in juni jl. afgesproken met de directie van Buurts, de beleidsadviseur en kwaliteitsmedewerkers van de gemeente Haarlem.

Uit deze gesprekken kwamen toch nog steeds een aantal knelpunten gebaseerd op recente situaties naar voren:

- Procedures lopen regelmatig lang, door meerdere verlengingen in de onderzoeksfase. Bijvoorbeeld doordat een toekomstplan niet voldoet aan de hulpvraag van de cliënt of door heronderzoeken. Er zijn voorbeelden dat deze periode ruim tien maanden duurde. Cliënten krijgen dan kort (een week) van tevoren bericht dat er weer een verlenging is van de onderzoeksfase. Wat veel stress en onzekerheid geeft voor deze cliënten.
NB. Dit lijkt met name te gaan over cliënten met autisme. In dit kader verwijzen wij naar het rapport van de NVA uit 2023 (zie bijlage III), waar deze knelpunten ook al benoemd werden en dat toen ook is besproken met de directie van Buurts.
- PGB's worden herhaaldelijk voor zeer korte periodes toegekend, bijvoorbeeld voor twee maanden. Wat ook veel stress en onzekerheid geeft voor deze cliënten.
- Gedurende de tijd dat de onderzoeksfase loopt, is er geen mogelijkheid om bezwaar te maken.
- Medewerkers die wij spraken en hun cliënten hebben sterk de indruk dat er gestuurd wordt op het afbouwen van PGB-verstrekingen en dat alle, dan wel zo veel mogelijk, begeleiding onder de algemene voorzieningen van Buurts moet gaan plaatsvinden. Zoals de situatie van een wanhopige moeder die we in bijlage II beschrijven.
- Een aantal cliënten, wiens PGB is afgewezen, werd verwezen naar het CiZ om de zorg via de Wlz aan te vragen. Maar zij voldoen helemaal niet aan de criteria voor zorg via de Wlz, dat is niet alleen langdurige zorg in tijd, maar *continue 24uurs zorg* nodig hebben. En zij zijn weer terug naar Buurts verwezen, dus van het kastje naar de muur gestuurd. Dit veroorzaakt dat deze cliënten terugvallen (decompenseren) en/of dat hun klachten verergeren.
- Tijdens de gesprekken kwam ook naar voren dat een deel van de aanvragers er tegenop ziet om in bezwaar te gaan, maar ook geen gebruik wil maken van de ondersteuning die Buurts biedt en om die reden helemaal buiten beeld raakt. Ze voelen zich niet goed behandeld en hebben geen vertrouwen in het aanbod van Buurts

Deze casuïstiek komt ongetwijfeld bij een minderheid van de cliënten voor. In de verschillende tevredenheidsonderzoeken vallen zij onder dat, in verhouding, kleine percentage van niet-tevreden cliënten. Maar naar onze mening is juist dat percentage relevant en moet vooral daar aandacht voor zijn!

De keuze van de gemeente Haarlem voor de transitie in de vorm en onder de noemer van 'Gewoon in de Wijk' was van het begin af aan een uitdaging. De voorspelling was al dat er tijd nodig zou zijn voordat het goed zou gaan lopen.

Maar op dit moment is een aantal van de meest kwetsbare inwoners van Haarlem de dupe van deze transitie of zullen dit worden.



Participatieraad Haarlem

De Participatieraad is van mening dat, gezien de recente gesprekken en signalen, er op dit moment verbeteringen en wellicht ook wijzigingen nodig zijn bij het gehele proces van aanvraag en toekenning van PGB's voor ambulante begeleiding.



Participatieraad Haarlem

Onze adviezen

1. Een PGB aanvraag voor ambulante hulpverlening wordt op dit moment door Buurts vrijwel altijd voor een korte termijn toegekend, terwijl de problematiek c.q. hulpvraag van een aanvrager in sommige gevallen structureel is, denk aan GGZ-problematiek, zoals autisme, borderline, psychoses. Dit zorgt voor veel onzekerheid en onrust, waardoor cliënten extra problemen ondervinden.

ADVIES

Ken een PGB voor langere tijd toe als duidelijk sprake is van problemen, waarvan te verwachten is dat die niet binnen een jaar oplosbaar zijn of van chronische aandoeningen waarvan vaststaat dat die niet zullen verbeteren, in plaats van steeds een korte verlenging met 2 maanden.

*Wij vragen u nadrukkelijk om hierbij de **menselijke maat** voor ogen te houden. Hiermee bedoelen wij: oog hebben voor de specifieke situatie van het individu, waarbij compassie belangrijker kan zijn dan efficiëntie en de formele toepassing van ambtelijke regels.*

2. Zoals wij hiervoor beschreven duurt de onderzoeksfase inzake een PGB toekenning voor ambulante hulp regelmatig erg lang. Er is regelmatig sprake van verlengingen voor heronderzoek, omdat het door Buurts opgestelde toekomstplan niet voldoende aansluit bij wat de cliënt nodig heeft. En al die tijd ervaart de cliënt de spanning over hoe het straks verder moet.

ADVIES

Zorg voor een zorgvuldig onderzoeksproces, waarin het toekomstplan met voldoende (aanwezige of externe) deskundigheid én betrokkenheid van de cliënt wordt opgesteld, zodat dit niet meerdere keren opnieuw moet gebeuren. Streef een zo kort mogelijke periode van aanvraag tot toekenning/afwijzing PGB en communiceer tijdig en duidelijk naar de cliënt bij uitstel van het besluit.

3. Specifieke deskundigheid bij de verschillende wijkteams om aanvragen te beoordelen is niet altijd (voldoende) aanwezig. Wij hebben in dit kader niet alleen, maar wel veel casuïstiek betreffende autisme vernomen.

ADVIES

Zorg voor een beter niveau, een betere bereikbaarheid en -toegankelijkheid van specialistische kennis voor de medewerkers die de toekomstplannen opstellen. Bijvoorbeeld door structureel gezamenlijk overleg, casusbesprekingen met en workshops door specialisten vanuit de GGZ/verslavingszorg/verstandelijk gehandicapten zorg, stages, consulteren van deskundigen etc. Ook kan men er in deze heel specifieke situaties voor kiezen om de bekende begeleider te handhaven, ook als die geen onderaannemer van Buurts is. En, met verwijzing naar bovenstaand punt 1, voor een langere periode.



Participatieraad Haarlem

4. In eerste instantie was het hele aanvraagproces voor ambulante begeleiding (onderzoek, besluit en uitvoering) ondergebracht bij Buurts en werd vanuit de gemeente alleen een tussencontrole gedaan. Binnen de 'Alliantie Robuuste Rechtsbescherming' is nu geconstateerd en geconcludeerd dat dit een onwenselijke situatie is. Inmiddels is, naar analogie van de Jeugdwet, besloten om zelf als gemeente het uiteindelijke besluit over toekenning te nemen.

ADVIES

Voorkom de situatie, waarbij 'de slager' (lees: Buurts) 'zijn eigen vlees keurt', met andere woorden: dat Buurts zelf de door Buurts geleverde zorg beoordeelt.

Ook in de situatie dat de gemeente de toekenning en het proces beoordeelt, is er in principe nog steeds sprake van eigen vlees keuren, want Buurts handelt uiteindelijk onder de verantwoordelijkheid van de gemeente.

Het is van belang dat met een open en kritische blik gekeken wordt of het onderzoek correct is verlopen en of het tot een passend besluit heeft geleid.

5. De ondersteuning die de onafhankelijke cliëntondersteuners (OCO's) kunnen bieden tijdens het hele proces van een PGB-aanvraag is hard nodig en nog altijd (te) weinig bekend.

ADVIES

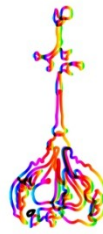
Vergroot de kennis over de mogelijkheid van ondersteuning door OCO's en bied aanvragers standaard én meteen bij het eerste contact een gesprek aan met de OCO. En voeg een folder met informatie over de OCO's toe bij het eerste briefcontact.

6. Als inwoners voldoen aan de voorwaarden hebben ze het recht om te kiezen voor een PGB. Alvorens er een besluit genomen wordt, vindt er, zoals wij begrepen hebben, toetsing van het advies plaats door zowel een kwaliteitsteam binnen Buurts, als door de kwaliteitsmedewerkers van de afdeling Maatschappelijke Ondersteuning van de gemeente. Het is van belang dat een besluit waarin de aanvraag wordt afgewezen zorgvuldig is onderbouwd, waarbij aangegeven moet worden aan welke voorwaarden de aanvrager niet voldoet. Bij een besluit wordt standaard aangegeven dat de aanvrager bezwaar kan maken. Om de aanvrager daadwerkelijk in de gelegenheid te stellen bezwaar te maken, is het van belang nogmaals te wijzen op de mogelijkheid van ondersteuning door een OCO.

ADVIES

Onderbouw het besluit om een PGB aanvraag af te wijzen zorgvuldig door aan te geven aan welke voorwaarden de aanvrager niet voldoet en wijs de aanvrager nogmaals op de mogelijkheden gebruik te maken van een OCO als de aanvrager bezwaar wil maken tegen het besluit.

7. Het maken van een bezwaar tegen een besluit is een langdurige en belastende procedure, voor zowel de aanvrager als voor de gemeente. Aanvragers zien er tegenop om in bezwaar te gaan, want zij voelen zich niet goed behandeld en hebben geen vertrouwen in het aanbod van Buurts. De Participatieraad vindt het positief dat de afdeling juridische zaken van de gemeente gevraagd wordt om informeel contact op te



Participatieraad Haarlem

nemen met de indiener van het bezwaar, om zo mogelijk en zo nodig te komen tot herziening van het besluit zonder de bezwarenprocedure te doorlopen.

Naast deze informele benadering van het bezwaar dringen we er op aan dat Buurts ook met deze cliënten in gesprek blijft door de evaluatieve opmerkingen en klachten van deze cliënten serieus te nemen, te registreren en aan te geven op welke wijze deze klachten hebben geleid tot verbetering.

ADVIES

Wijs de aanvragers er op dat het mogelijk is een klacht in te dienen, registreer de klachten, gebruik de klachten om verbeteringen tot stand te brengen en koppel dit terug aan de cliënten.

8. Op de website van de gemeente kan men bezwaar maken tegen een besluit. Hier staat niet specifiek aangegeven dat het ook om een Wmo besluit kan gaan.

ADVIES

Benoem op de website bij de mogelijkheid van bezwaar dat dit ook geldt voor een Wmo besluit.

Met vriendelijke groet,

Alex de Groot
Voorzitter Participatieraad



BIJLAGE I

Wat houdt een persoonsgebonden budget (PGB) in?

Een PGB is een geldbedrag waarmee mensen hun eigen zorg kunnen inkopen. Het PGB bestaat sinds 1997 en is een alternatief voor een 'algemene voorziening' in de vorm van zorgverstrekking in natura door een erkende zorginstelling. In Haarlem biedt Buurts dit voor wat betreft de ambulante hulpverlening.

Naast de algemene voorziening zoals Buurts deze aanbiedt, kan Buurts ook hulp van een gespecialiseerde voorziening inschakelen; men spreekt dan van een 'maatwerkvoorziening'. Bij een PGB kan ook sprake zijn van een maatwerkvoorziening, ofwel 'zorg op maat': men kan dan zelf naar eigen behoefte de hulp en begeleiding organiseren, door hulpverleners die men daar zelf voor uitkiest en betaalt.

Een PGB kan worden toegekend vanuit de Wlz (Wet langdurige zorg), de Jeugdwet en de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning); het is ook mogelijk om vanuit de zorgverzekering een PGB toegekend te krijgen.

Binnen de Wmo kan ondersteuning geboden worden op de volgende terreinen:

- begeleiding en dagbesteding;
- ondersteuning om de mantelzorger een tijdje te ontlasten (respijtzorg);
- een plaats in een beschermde woonomgeving voor mensen die een psychische aandoening hebben (beschermde en beschermd wonen);
- woningaanpassingen;
- huishoudelijke ondersteuning;
- vervoer.

Bij een Wmo-aanvraag zijn drie verschillende fasen te onderscheiden: het onderzoek, het besluit en de uitvoering van de zorg/hulp. Iedere gemeente kan een eigen beleid voeren in het kader van de Wmo



BIJLAGE II

Signalen

Begin 2025 kreeg de Participatieraad verschillende signalen van Haarlemse burgers over problemen rondom de aanvraag van een PGB.

Het betrof bijvoorbeeld een herbeoordeling nadat een cliënt vanuit een andere gemeente was verhuisd naar Haarlem. Deze had jarenlang een PGB toegekend gekregen voor individuele begeleiding en zijn aanvraag werd hier in eerste instantie afgewezen. Hierna volgde een langdurige bezwaarprocedure, waarin zorg gedurende een langere periode niet werd vergoed en er veel onduidelijkheid ontstond over de termijn en afhandeling van het bezwaar.

Een ander signaal betrof de herbeoordeling van een PGB voor huishoudelijke hulp: men was bang dat men de eigen vertrouwde hulp zou kwijtraken en tijdens de overgang naar een hulp vanuit een Algemene Voorziening gedurende bepaalde tijd geen hulp zou kunnen krijgen door een wachtlijst. *(NB. Aanvragen voor huishoudelijke ondersteuning worden door de afdeling Maatschappelijke Ondersteuning van de gemeente behandeld.)*

Nog een signaal, dat we na het overleg met Buurts kregen: een wanhopige moeder, die eerst wel voor haar autistische zoon van 21 jaar oud zijn eigen begeleider via een PGB kon inschakelen, en later vernam dat dit PGB toch niet verstrekt werd en dat zij via de algemene voorziening vanuit vier verschillende organisaties de hulp voor haar zoon zou krijgen. Hetgeen voor deze autistische adolescent een ramp betekent.



Participatieraad Haarlem

BIJLAGE III



Nederlandse
Vereniging voor
Autisme



Nederlandse
Vereniging voor
Autisme
| Regio Noord-Holland

Participatieraad Haarlem

t.a.v. Ingrid van Tienhoven, secretaris

Postbus 511 2003 PB Haarlem

Via e-mail: participatieraad@haarlem.nl

De Bilt, 15 februari 2023

Betreft: Continuïteit zorg mensen met autisme - aanbesteding WMO zorg Haarlem

Geachte leden van de participatieraad,

Naar aanleiding van de aanbesteding van de WMO Zorg in Haarlem, willen wij als Nederlandse Vereniging voor Autisme (NVA) aan u onze grote zorgen kenbaar maken met betrekking tot de continuïteit van passende zorg voor mensen met autisme.

Onze zorgen betreffen:

- a. wisseling van begeleiders;
- b. wegvloeien van professionals;
- c. beschikbaarheid van professionals in het beschikbare zorglandschap.

A. Wisseling van begeleiders

De nieuwe opzet heeft als doel om zo veel mogelijk cliënten onder te brengen in de generieke zorg en wij maken ons daar grote zorgen over. Wat bepaalt dat een cliënt in aanmerking komt voor specialistische ondersteuning, het lijkt er nu op dat de hoogte van de indicatie doorslaggevend is? Autismen kan op veel verschillende manieren tot uiting komen, daarom spreekt het psychiatrisch handboek DSM-5 van Autism Spectrum Stoornis. De DSM-criteria voor autisme zijn onder meer: problemen op het gebied van sociale communicatie en sociale interactie; beperkte, repetitieve gedragspatronen, interesses of activiteiten en over- of ondergevoeligheid voor zintuiglijke prikkels. De diagnose wordt gesteld door een psychiater of een gz-psycholoog aan de hand van een aantal gedragskenmerken. Gemiddeld duurt het op dit moment nog altijd drie jaar voordat iemand met een hulpvraag in verband met autisme de diagnose krijgt – bij volwassenen duurt dit zelfs gemiddeld acht jaar. In deze periode kampen mensen met autisme vaak met psychiatrische klachten en depressies. Mensen met autisme hebben vaak nog één of meerdere andere diagnoses. Dit wordt door hulpverleners vaak 'comorbiditeit' of 'bijkomende diagnose' genoemd.

70% van de mensen met autisme kampt op enig moment in zijn leven met klachten als een stemmingsstoornis/depressie, een angst- en/of dwangstoornis, posttraumatische stress-stoornis (pts), burn-out of een persoonlijkheidsstoornis. De combinatie van autisme en psychiatrische of lichamelijke klachten vraagt vaak om specifieke behandeling en begeleiding. Kennis van autisme bij de hulpverlener verdient daarom de voorkeur. Ook voor mensen met autisme die op dit moment een



Participatieraad Haarlem

indicatie hebben met een laag of beperkt aantal uren begeleiding, geldt vaak een langdurige achtergrond van behandeling voor uiteenlopende psychische kwetsbaarheden. Juist voor deze groep is er nu door de aanbesteding van de WMO Zorg in Haarlem sprake van wisseling in de begeleiding. Leden van de NVA die in deze categorie vallen, hebben aangegeven te vrezen voor een terugval, omdat ondersteuning door professionals zonder specialistische kennis van autisme een negatief gevolg kan hebben voor de effectiviteit van de begeleiding. Graag zien wij dat de Participatieraad zich inzet om te onderzoeken of onze zorg reëel is en zo ja om hiervoor aandacht voor te vragen.

B. Wegvloeien van professionals

De organisaties die voor de aanbesteding de WMO zorg voor mensen met autisme leverde, hebben aangegeven dat zij hun teams langzaam zien leegstromen. Ook worden medewerkers naar andere posities binnen het bedrijf verplaatst. De NVA maakt zich zorgen om het verdwijnen van opgebouwde expertise bij de professionals.

C. Beschikbaarheid van professionals in het herschikte zorglandschap

De NVA regio Noord Holland krijgt signalen van leden dat zij zich zorgen maken of er voldoende professionals in het herschikte zorglandschap beschikbaar zijn. Reden van deze zorg is dat zij in het Haarlems Dagblad van woensdag 2 november een artikel lazen waarin is opgenomen dat er vacatures zijn voor 50 welzijnswerkers. Wij maken ons hier dan ook grote zorgen over. Wij vragen ons af of het in deze arbeidsmarkt haalbaar is om op korte termijn deze medewerkers te vinden, op te leiden en te laten functioneren in een team? Is er een alternatief plan voor het leveren van de zorg als deze professionals niet gevonden worden?

Het bijzondere aan de zorg aan mensen met autisme is, is dat het maatwerk betreft. Hierbij is keuzevrijheid belangrijk om de cliënt op de juiste plek te laten landen. Wisseling van begeleiding kan er voor zorgen dat cliënten buiten beeld raken. De continuïteit van de zorg voor deze mensen met autisme komt dan in gevaar, met alle risico's van dien. Hierbij willen wij de participatieraad vragen om zich in te zetten dat de cliënten die reeds in zorg zijn, gebruik kunnen maken van hun keuzevrijheid. Onderaannemerschap door diverse organisaties kan hiervoor een oplossing zijn.



Participatieraad Haarlem

Mocht u behoefte hebben aan persoonlijke verhalen, dan kunnen wij u voorstellen aan 1 of meerdere cliënten met autisme die duidelijk kunnen aangeven waarom hun zorg nodig is en wat de meerwaarde is van de huidige begeleiding die zij ontvangen.

In afwachting van uw reactie,

Met vriendelijke groet,

Caroline Verkerk
directeur NVA

Pascal van Ijzendoorn
regiobestuur NVA Noord-Holland