

Participatieraad Haarlem
t.a.v. de heer A. de Groot

Ons kenmerk MO/2025/784591
Datum 2 december 2025
Afdeling Maatschappelijke Ondersteuning
Contact W.G. Bouman
Telefoon 023-5114143
E-mail wbouman@haarlem.nl

Onderwerp: collegereactie ongevraagd advies Participatieraad PGB's ambulante hulpverlening

Geachte voorzitter en leden van de Participatieraad,

Op 10 oktober 2025 heeft het college van B&W een ongevraagd advies ontvangen van de Participatieraad over Persoonsgebonden budget (PGB)-aanvragen voor ambulante hulpverlening op grond van de Wmo.

Het college waardeert deze proactieve aanpak zeer en dankt u hartelijk voor het heldere rapport en de adviezen die u heeft opgesteld. Het college hecht er grote waarde aan dat juist ook de meest kwetsbare inwoners van Haarlem goed ondersteund worden op het gebied van redzaam zijn en meedoen. U heeft door het voeren van gesprekken met diverse betrokkenen en organisaties een beeld gevormd van de situatie in Haarlem en zicht gekregen op de ervaren knelpunten in het huidige beleid. Het college herkent ook veel punten die u maakt en voor een groot deel zijn hier ook al stappen op ondernomen en veranderingen doorgevoerd. We zullen per aanbevelingen aangeven wat er al is gedaan en wat er nog gedaan zal worden.

Wel wil het college aan de Participatieraad terugkoppelen dat er in Bijlage 1 een feitelijke onjuistheid staat vermeld. Dit is een vaker voorkomende fout, die regelmatig voor verwarring zorgt en daarom is het van belang dit te rectificeren. Zo staat in Bijlage 1 dat een PGB een "alternatief is voor een 'algemene voorziening' in de vorm van zorgverstrekking in natura (ZIN)". Dit is niet het geval. Een PGB is een alternatief voor een maatwerkvoorziening in de vorm van een ZIN. Op grond van de Wmo is een PGB voor een 'algemene voorziening' juist niet mogelijk en dus geen alternatief.

Gelukkig heeft deze onjuistheid geen invloed op het grootste deel van de geadviseerde verbeterpunten, waarop wij met deze brief reageren. U adviseert het college:

- 1. 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.*

Antwoord:

Tijdens de herbeoordelingen van de al langer lopende PGB-indicaties is er inderdaad gewerkt met korte verlengingen. Dit gebeurde veelal in het kader van overbrugging of omdat het onderzoek nog niet was afgerond. Het college is het ermee eens dat deze korte verlengingen vaak onwenselijk zijn, omdat ze zorgen voor onzekerheid en onrust bij de inwoners en adviseert om alleen bij uitzonderingen met deze korte toekenningen te werken. Buurts onderschrijft ook het belang van de menselijke maat en het streven naar passende oplossingen met oog voor de persoonlijke situatie van iedere inwoner. Ze geven aan na afronding van de herbeoordelingen te verwachten een duidelijker beeld te hebben van welke inwoners structureel een PGB behouden. Hierbij streeft Buurts ernaar om elk halfjaar met de inwoners in gesprek te gaan, zodat verlengingen voor een korte termijn niet meer nodig zijn.

Ter aanvulling benadrukt het college dat er geen indicaties voor onbepaalde tijd afgegeven zullen worden. Ook niet als er sprake is van chronische aandoeningen waarvan vaststaat dat die niet zullen verbeteren. Dit omdat het college er waarde hecht aan het periodiek kijken of de geboden ondersteuning nog passend is, van goede kwaliteit en of het budget terecht besteed wordt. Hoewel iemands hulpvraag in sommige gevallen structureel is, kan het beschikbare hulpaanbod vanuit de algemene voorzieningen dan wel maatwerkvoorzieningen wel veranderen. Hierdoor kan iemand vanuit dit aanbod soms anders en passender ondersteund worden.

2. *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.*

Antwoord:

Hoewel het, zoals de Participatieraad zelf ook aangeeft, bij een meerderheid van de inwoners gelukkig goed gaat, benoemen ze terecht dat het proces tot toekenning of afwijzing van een PGB soms te lang duurt. In het afgelopen jaar zijn veel herbeoordelingen uitgevoerd, waarbij er voor het eerst structureel is gekeken naar doelen, voortgang en noodzaak van voortzetting van een PGB. Veel van deze herbeoordelingen waren bij inwoners die jaren geleden een indicatie vanuit de gemeente hadden ontvangen en sindsdien niet meer waren gesproken. Het waren soms lastige gesprekken, omdat dit voor inwoners vaak voor de eerste keer was dat er gevraagd werd naar de effectiviteit van de begeleiding. Vervolgens is op basis daarvan gekeken naar de noodzaak tot voortzetting, terwijl daaronder vaak een persoonlijke vertrouwensrelatie ligt met iemand die men een of meerdere keren per week ziet. Dit proces heeft in sommige gevallen te lang geduurd. Inmiddels is de werkwijze verbeterd, waardoor de onderzoeksfase sneller wordt afgerond en een inwoner zo snel mogelijk duidelijkheid heeft. Zo is er een wijkoverstijgend team actief dat de wijkteams ondersteunt in hun termijnen en helpt deze in de gaten te houden. Al komt het ook voor dat de lange doorlooptijd buiten de invloedssfeer van Buurts ligt, omdat een inwoner minder goed bereikbaar is of er lang over doet om te reageren.



3. *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.*

Antwoord:

Binnen Buurts is er in de afgelopen periode veel geïnvesteerd in kennisontwikkeling en expertiseversterking om de wijkteams nog beter toe te rusten en inwoners met verschillende ondersteuningsvragen verder te helpen. Het grootste deel van uw advies is inmiddels ook al onderdeel van de werkwijze. Zo zijn er extra trainingen georganiseerd over Wmo, PGB, gespreksvaardigheden en toekomsplanmethodiek. Ook zijn er in elk wijkteam aandachtsfunctionarissen aangesteld voor onder andere autismespectrumstoornis (ASS), licht verstandelijke beperking (LVB), niet-aangeboren hersenletsel (NAH) en geestelijke gezondheidszorg (GGZ) die waar nodig wijkoverstijgend werken. Verder is er actief samenwerking gezocht met gespecialiseerde organisaties. Hierdoor is er nu een periodiek overleg tussen Autisme Thuis, NVA, Voorzet, De Passant, MEE & de Wering, Prodeba en Buurts. Daarbij wordt kennisuitwisseling binnen en tussen teams gestimuleerd door middel van kenniswerkplaatsen. Hierin delen de specialistische zorgaanbieders ook hun kennis (per doelgroep). Tot slot worden de toekomstplannen nu standaard besproken in een toetsingsteam, zodat de kwaliteit en uniformiteit van beoordelingen verbeterd. Dit is een continu leerproces, waarin Buurts samen met hun partners blijft investeren.

4. *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.*

Antwoord:

Het college hecht grote waarde aan een zorgvuldig besluitvormingsproces. Hoewel er nog geen formeel oordeel lag dat er onvoldoende waarborgen voor een zorgvuldige besluitvorming in het oude werkproces zaten, hebben de gemeente en Buurts er toch voor gekozen om dit proces aan te passen. Daarin vervult de gemeente actief haar vergewisplicht en neemt niet langer Buurts, maar de gemeente het uiteindelijke besluit over de toekenning. Dit is juist gedaan om te waarborgen dat er sprake is van een zorgvuldige besluitvorming en om te voorkomen dat er een schijn is van 'de slager

die zijn eigen vlees keurt'. Het college is het er dan ook niet mee eens dat er nu sprake is van een dergelijke situatie. Er wordt in elke situatie met een open en kritische blik gekeken of het onderzoek correct is verlopen en of het tot een passend advies heeft geleid. Zo kijkt de gemeente of de onderzoeksactiviteiten duidelijk zijn beschreven en of het stappenplan van de Centrale Raad van Beroep is doorlopen¹. Zo toetsen we bijvoorbeeld of de precieze hulpvraag is vastgesteld, of de beperkingen gedetailleerd in kaart zijn gebracht en of is vastgesteld welke ondersteuning in aard en omvang nodig is. Op basis van deze toets komt het ook voor dat een advies van Buurts wordt teruggelegd. Om de huidige werkwijze toe te lichten hebben we deze in bijgevoegde memo uitgebreid toegelicht. Deze is ook besproken in het reguliere overleg tussen de Participatieraad en wethouder van Loenen op 20 november.

5. *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.*

Antwoord:

We onderschrijven het belang van onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO). Het vergroten van de kennis over de mogelijkheid van ondersteuning door OCO's is iets waar veel op wordt ingezet, maar wat ook een constant aandachtspunt blijft. Zo wordt een inwoner bij elk eerste contactmoment met Buurts gewezen op de mogelijkheden van OCO en is de informatie hierover onderdeel van de brieven en gesprekken. Ook informeert Buurts inwoners over de beschikbaarheid van OCO op hun website. Gelukkig blijkt uit het jaarverslag van de Ondersteuners van Haarlem en Zandvoort² dat de inwoners de weg naar OCO goed weten te vinden. Hierin wordt zelfs specifiek benoemd dat er veel mensen zijn ondersteund bij de PGB-herbeoordelingen. Verder staat er in november een afspraak gepland tussen MEE & de Wering en de PGB-experts van Buurts om de samenwerking rondom OCO verder te versterken.

6. *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.*

Antwoord:

Aan het eerste deel van het advies geven we al invulling. Als een inwoner een afwijzingsbeschikking krijgt, staat hierin puntsgewijs aangegeven op grond waarvan de aanvraag wordt afgewezen. Het tweede deel van het advies met betrekking tot de OCO nemen wij mee in de beschikkingen. Voorheen werd er in een beschikking wel altijd verwezen naar de mogelijkheden om gebruik te

¹ *Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Haarlem, Stappenplan Centrale Raad van Beroep voor het Wmo onderzoek*

² *Rapportage Onafhankelijke cliëntondersteuning 2024, september 2025*



maken van OCO. In overleg met de 'Alliantie Robuuste Rechtsbescherming' is ervoor gekozen om dit niet meer te doen, omdat een beschikking laat in het proces zit en een inwoner er gebaat bij is om zo vroeg mogelijk bekend te zijn met de mogelijkheden van OCO. Wel is er vanuit dit project op de website van de gemeente bij 'bezwaar maken tegen besluit' specifiek opgenomen hoe inwoners geholpen kunnen worden bij het indienen van een bezwaarschrift. Het college vindt het een goed punt dat juist bij een afwijzingsbeschikking de kans groter is dat een inwoner wellicht in bezwaar wil gaan en dat dit een goed moment is om de inwoner nogmaals te wijzen op de mogelijkheden gebruik te maken van OCO. We zullen dit meenemen in de beschikkingen.

7. *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.*

Antwoord:

Inwoners worden actief gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen. In de praktijk zien we dat dit, hoewel in beperkte mate, zowel bij de gemeente als bij Buurts gebeurt. Voor beide routes bestaat een klachtenprocedure, waarbij de klachten geregistreerd worden, inwoners worden gehoord en teruggekoppeld krijgen wat er met de klacht gebeurt en of deze daarmee afgehandeld kan worden. Ook is het aantal klachten inclusief de aard van deze klachten, de opvolging die hieraan is gegeven en welke conclusies en lessen hieruit getrokken worden vast onderdeel van de monitoring en verantwoordingsgesprekken tussen de gemeente en Buurts.

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

Antwoord:

Op de website van de gemeente staat op de algemene pagina 'bezwaar maken tegen besluit' vermeld dat een inwoner in bezwaar kan tegen elk besluit van de gemeente. Voor de leesbaarheid is dit geen compleet overzicht van alle soorten besluiten waarvoor dit kan, maar worden er twee voorbeelden gegeven. Wij zien op dit moment ook geen reden om dit aan te passen. Inwoners worden actief geïnformeerd over de mogelijkheid van bezwaar in het besluit/de beschikking die zij krijgen. Daarbij hebben we online een speciale versie van de Wmo-verordening in begrijpelijke taal opgenomen. We vinden het belangrijk dat alle Haarlemmers de verordening kunnen begrijpen en hierin staat ook toegelicht dat inwoners in bezwaar kunnen tegen een Wmo-besluit.

Tot slot wil het college u nogmaals hartelijk danken voor het heldere advies. Aan een deel van de door u geadviseerde verbeterpunten wordt al invulling gegeven, zoals het beperken van de korte toekenningen en het onderbouwen van een afwijzingsbesluit. Terwijl we met een ander deel van de verbeterpunten aan de slag gaan, zoals het actief verwijzen naar OCO bij een afwijzingsbeschikking.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Haarlem,

de secretaris,

de burgemeester,



mr. C.M. Lenstra



drs. J. Wienen