



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

Ons kenmerk 2025-806824
Datum 16 december 2025
Afdeling Maatschappelijke Ondersteuning
Contact I. Dolhain
Telefoon 06-42868520
E-mail idolhain@haarlem.nl

Onderwerp: Collegereactie Ongevraagd advies Participatieraad: Wmo-aanvragen en de uitvoering ervan

Geachte voorzitter en leden van de Participatieraad

Op 11 november 2025 heeft het college van B&W een ongevraagd advies ontvangen van de Participatieraad over "Wmo aanvragen en de uitvoering ervan".

Het college stelt uw proactieve inzet zeer op prijs en dankt u voor het opgestelde rapport en de bijbehorende adviezen.

U geeft aan dat u regelmatig signalen van inwoners en zorgprofessionals ontvangt over de aanvraag en uitvoering van voorzieningen binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Naar aanleiding hiervan bent u deze signalen en ervaringen van inwoners en zorgverleners verder gaan onderzoeken. U heeft hiervoor interviews met maatschappelijk werkers en ergotherapeuten gehouden en u heeft een oproep geplaatst via facebook om inwoners uit te nodigen hun ervaringen, met Wmo-aanvragen bij de gemeente Haarlem, te delen. In een gesprek op 20 november 2025 met wethouder Diana van Loenen heeft u toegelicht dat er twaalf reacties van inwoners op uw oproep zijn geweest. De reacties van zowel inwoners als zorgprofessionals vormen samen de basis voor dit ongevraagde advies. Het college ziet dit als toevoeging op het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek.

Met deze brief geeft het college antwoord op uw vragen en gaan wij in op uw aanbevelingen. Uw ervaring helpt ons om onze dienstverlening te verbeteren.

1. De aanvraagprocedure

1.1 Zoek naar manieren om het aanvraagformulier en de procedure te vereenvoudigen. Een suggestie van de inwoner: "Een toelichting bij het invullen, met voorbeelden van een goed ingevuld formulier, zou al veel helpen"

Het proces van meldingen die binnenkomen bij de gemeente kent continue monitoring. Als er kansen en aanleidingen zijn voor verdere vereenvoudiging van het meldingsformulier wordt dit toegepast. Uit de monitoring blijkt dat op dit moment 90% van alle meldingen telefonisch bij de gemeente binnenkomt. Het webformulier wordt met name gebruikt door de zorgprofessionals. Onlangs is het formulier aangepast. Op dit moment bestaat het formulier uit slechts drie vragen

- Beschrijf in het kort waarom u contact met ons zoekt.
- Welke voorziening of ondersteuning denkt u nodig te hebben?
- Welke oplossingen hebt u zelf al geprobeerd?

Naast deze vragen zijn er nog slechts persoonlijke gegevens zoals adres en telefoonnummer nodig. Het college denkt hiermee het formulier vereenvoudigd te hebben, mochten hier toch nog vragen over zijn dan horen we het graag.

1.2 Monitor de doorlooptijd van aanvragen en werk aan het structureel verkorten van deze tijd.

Het college monitort sinds 2018 de doorlooptijden. Daardoor is bekend dat bijna 80% van de meldingen binnen de wettelijke termijn is afgehandeld. De gemiddelde doorlooptijd van een melding is 31 dagen. Dit is ruim onder de wettelijke termijn van 42 dagen. Het huidige aandeel afgehandelde meldingen buiten de wettelijke termijn is acceptabel en ligt grotendeels buiten onze invloedssfeer. Denk hierbij aan de wachttijden voor medisch advies of bouwkundig advies.

1.3 Beoordeel of het mogelijk is om deeltrajecten (zoals huishoudelijke hulp, vervoer, hulpmiddelen en woningaanpassingen) los van elkaar te af te handelen.

Ja dat is mogelijk. In principe handelen we verschillende meldingen tegelijk af. Mocht één van de meldingen langer duren, omdat de gehele woonsituatie in kaart gebracht moet worden, dan kan een melding voor bijvoorbeeld huishoudelijke ondersteuning wel vast afgehandeld worden. Dit doen we nu al.

2. Uitvoeringstraject na de indicatiestelling

2.1 Bewaak actief de duur en voortgang van uitvoeringstrajecten

Het college betreurt het dat de inwoners die u gesproken heeft, het gevoel hebben dat er opnieuw een intakeproces volgt wanneer zij vanuit de gemeente een toekenning hebben gekregen op een voorziening. We begrijpen dat dit dubbel voelt. Soms is het zo dat een leverancier of zorgaanbieder nog extra gegevens nodig heeft die de gemeente niet uitgevraagd heeft. We zullen met onze leveranciers en zorgaanbieders in overleg gaan om te zien of dit beter op elkaar afgestemd kan worden.

Met de leverancier van hulpmiddelen is op dit moment afstemming over het uitgebreider inrichten van een online portaal die Wmo consultants en de contractmanager meer inzicht geeft over de actieve status van leveringen en/of dienstverlening aan inwoners. Hiermee kan het college nog beter de duur en voortgang van de uitvoeringstrajecten bewaken.

2.2 Voer supervisie uit op de uitvoerende partijen om vertragingen en kwaliteitsproblemen tijdig te signalen en aan te pakken.

Het college bewaakt in het contractmanagement actief de duur en voortgang van uitvoeringstrajecten. Dit komt naar voren in de kwartaalgesprekken met aanbieders en leveranciers. Centraal staan daarbij de kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) die op basis van de contracten zijn opgesteld, bijvoorbeeld over levertijden en het afhandelen van reparaties.



Mocht blijken dat een aanbieder of leverancier niet voldoet aan deze eisen dan kan om een verbeterplan gevraagd worden. Over het algemeen worden de KPI's gehaald.

3. Communicatie met de Gemeente

3.1 *Verstrek de kennis en de communicatieve vaardigheden van frontofficemedewerkers, zodat zij inwoners beter kunnen informeren en ondersteunen.*

Voor het college is het belangrijk dat iedereen zich gehoord en begrepen voelt in het contact met de gemeente. Uit uw opmerkingen blijkt dat dit niet altijd zo wordt ervaren, en dat betreuren wij. Wij nemen uw signalen serieus en werken aan verbeteringen op de volgende punten:

- Duidelijke en begrijpelijke taal: het vermijden van vakjargon en communicatie die afgestemd is op de situatie de inwoners.
- Kennis: Het werken aan het op peil houden van een breed kennisniveau van medewerkers aan de Frontoffice vindt continue plaats. De afgelopen periode zijn een groot aantal nieuwe collega's gestart en het inwerken en opbouwen van kennis vraagt tijd. Het college blijft hierin investeren.
- Luisteren en respect: Onderdeel van het trainen van medewerkers is het actief luisteren, bewustwording dat zij het visitekaartje van de gemeente Haarlem zijn en het duidelijk communiceren over vervolgstappen.

3.2 *Verbeter de bereikbaarheid van Wmo-consulenten en zorg voor een heldere terugbelprocedure.*

Voor alle gemeentelijke medewerkers geldt een belprotocol waar afspraken in staan met betrekking tot bereikbaarheid en terugbelverzoeken. Het is vervelend om te horen dat zorgmedewerkers onze consulenten niet goed kunnen bereiken. Dat komt de samenwerking niet ten goede. Het belprotocol zal nogmaals onder de aandacht worden gebracht bij onze consulenten.

Het college investeert ook in de relatie met ergotherapeuten. Zo heeft onlangs nog een gezamenlijke bijeenkomst plaatsgevonden voor Wmo consulenten en ergotherapeuten met als doel de korte lijnen te versterken. Daarnaast is het verbeteren van de bereikbaarheid onderling altijd een onderwerp van gesprek met zorgaanbieders.

Wij danken u nogmaals voor dit advies.

Hoogachtend

Het college van burgemeester en wethouders van Haarlem,

de secretaris,

mr. C.M. Lenstra

de burgemeester,

drs. J. Wienen