



# PARTICIPATIERAAD HAARLEM

Aan het college van Burgemeester en Wethouders van Haarlem  
cc. de leden van de commissie Samenleving

Datum 14 maart 2016  
Ons kenmerk 2016/04  
Contactpersoon S.K. Augustin  
Doorkiesnummer 023-511 5273  
E-mail [augustsk@haarlem.nl](mailto:augustsk@haarlem.nl)  
Kopie aan dhr. J.W. Duker, Mevr. A.de Bruin  
Onderwerp Ongevraagd advies KTO Wmo

Geacht college,

In 2015 is gekozen om het klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren middels rondetafelgesprekken met burgers die vanaf januari 2015 een Wmo-voorziening hebben aangevraagd. Bij deze gesprekken waren twee leden van de Participatieraad aanwezig, zij waren zeer tevreden over de opzet en uitvoering van het onderzoek. Dit kwalitatieve onderzoek was ook een eerste moment sinds de transities binnen het sociaal domein dat de burger rechtstreeks gesproken en gehoord werd. Uiteraard zijn de resultaten van het onderzoek niet generaliseerbaar. Dit was ook niet de opzet van het onderzoek. De gekozen aanpak levert wel signalen op waar burgers in de praktijk tegen aan lopen en die vaak niet in een kwantitatief onderzoek te vangen zijn.

In het rapport worden 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 benoemd inclusief tijdspad en verantwoordelijkheden. Een aantal voorbeelden:

\*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).

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

\*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.

\*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 ingegaan.

\*Respondenten ervaren gebrek aan maatwerk en inleving 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.

\*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.

In het licht van het bovenstaande adviseren wij het college derhalve om ten aanzien van alle conclusies en aanbevelingen met concrete voorstellen te komen, inclusief vermelding van beoogde resultaten, planning en verantwoordelijkheid voor de uitvoering.

Verder wijzen we er op dat er gekozen is voor een kwalitatief klanttevredenheid onderzoek vanwege de weinig beleidsrelevante informatie die eerdere kwantitatieve onderzoeken hebben opgeleverd. De Participatieraad adviseert daarom naast het voorgenomen kwantitatieve onderzoek jaarlijks eveneens een kwalitatief onderzoek uit te voeren, zodat er ook op dit niveau een vergelijking gemaakt kan worden.

Vriendelijke groet,



Ruth Nelemaat  
Voorzitter Participatieraad Haarlem