

Aan de leden van de gemeenteraad  
Postbus 2021  
2050 AE OVERVEEN

Gemeente Bloemendaal  
Postbus 201  
2050 AE Overveen  
T 14 023  
[www.bloemendaal.nl](http://www.bloemendaal.nl)

Datum : 5 september 2023  
Zaaknummer : 1184233  
Behandeld door : College van B&W  
Onderwerp : Rapport "Burger in Zicht!" door Nationale Ombudsman  
Verzonden :  
Bijlage(n) : Rapport "Burger in Zicht!", advies Wmo-raad, collegebrief aan Wmo-raad

Geachte leden van de gemeenteraad,

Op 13 april jl. verscheen het rapport 'Burger in Zicht!: een onderzoek naar participatie en invloed van de burger in de Wet maatschappelijke ondersteuning' (zie bijlage). Het onderzoek richt zich op het effect van de decentralisatie op de Wmo, vanuit burgerperspectief, en is uitgevoerd door onderzoekers van de Nationale Ombudsman. De resultaten kunnen gemeenten helpen processen en werkwijzen van de Wmo te verbeteren en meer ruimte te bieden aan burgers om invloed uit te oefenen op het eigen leven en op het beleid.

### **Conclusies van het onderzoek**

1. *Burgers die een beroep doen op de Wmo ervaren verlies van invloed op het eigen leven.*  
De behoefte van de burger en dat wat de gemeente biedt als oplossing lijken vaak uiteen te liggen. Ook hebben burgers vaak te maken met langdurige aanvraagprocedures, waardoor mensen die dringende hulp nodig hebben dan niet (altijd) tijdig krijgen.
2. *Gemeenten benutten kennis en kunde van Adviesraden Sociaal Domein onvoldoende.*  
Een groot deel van de adviesraden voelt zich niet gehoord en vindt dat de gemeente hen te weinig in staat stelt om effectief te adviseren.
3. *Burgers ervaren een drempel bij het indienen van een klacht.*  
Niet alleen omdat ze voor hun zorg afhankelijk zijn van de instantie waar de klacht zich tegen richt, maar ook omdat het vaak niet duidelijk is waar ze de klacht moeten indienen als gemeenten Wmo-taken laten uitvoeren door derde partijen. Tenslotte hebben burgers er weinig vertrouwen in dat een bezwaar-of klachtenprocedure een positieve bijdrage heeft of hen verder helpt.

### **Aanbevelingen**

De Nationale ombudsman heeft de volgende aanbevelingen voor gemeenten:

1. *Borg de eigen regie van burgers.*

- a. laat de burger niet wachten, houd je aan de termijnen van de Wmo en vraag niet telkens hetzelfde als iemand al een Wmo-voorziening ontvangt.
  - b. Vereenvoudig de mogelijkheid om onjuistheden in het verslag van het keukentafelgesprek te verwijderen.
  - c. Wees flexibel en creatief bij het toekennen van Wmo-voorzieningen als het aangeboden standaardpakket niet aansluit bij de behoefte van de aanvrager.
  - d. Biedt proactief voldoende en onafhankelijke cliëntondersteuning aan.
2. *Benut en waardeer de adviesraad.*
- a. Betrek de adviesraad aan het begin van het beleidsproces.
  - b. Betrek de adviesraad bij het uitwerken van beleid naar de uitvoering.
  - c. Schenk meer aandacht aan de relatie en het samenwerken met de adviesraad. Vraag de adviesraad wat ze nodig heeft, onder andere aan ondersteuning en contactmomenten. Bespreek de wederzijdse verwachtingen en maak daarna afspraken over de samenwerking.
3. *Maak duidelijk waar de burger terecht kan met een klacht en verlaag de drempel.*
- a. Informeer bij de burger tijdens en na het aanvragen van de voorziening hoe hij het proces heeft ervaren en neem de bevindingen mee voor het verbeteren van het proces.
  - b. Zorg ervoor dat het duidelijk is waar de burger terecht kan met zijn klacht en stel eisen aan de klachtbehandeling bij de door de gemeente ingeschakelde derde partijen, bijvoorbeeld over een persoonlijke benadering.
  - c. Ga regelmatig in gesprek met de door de gemeente ingeschakelde derde partijen, bespreek de aard van de binnengekomen klachten en hoe daar mee om gegaan is.

#### Lokale situatie en aandachtspunten

We hebben naar aanleiding van het rapport van de Ombudsman gekeken naar ons beleid en werkwijze binnen het Wmo-loket op de betreffende onderdelen. Ook hebben we de Wmo-raad gevraagd om een reactie n.a.v. het verschenen rapport. Het advies van de Wmo-raad treft u aan in de bijlage.

#### *Borgen eigen regie van burgers*

Middels het cliëntervaringsonderzoek wordt jaarlijks gemeten hoe inwoners die in het betreffende jaar te maken hebben gehad met het Wmo-loket de dienstverlening hebben ervaren. Het meest recente onderzoek laat zien dat inwoners tevreden zijn over de ingezette ondersteuning (rapportcijfer 7,9). Het cliëntervaringsonderzoek laat ook zien dat inwoners tevreden zijn over het contact met de gemeente over hun hulpvraag en de mate waarin er samen werd gezocht naar een oplossing.

Het Wmo-loket heeft afgelopen jaar een gemiddelde doorlooptijd behaald van 5 weken. De wettelijke termijn is vastgesteld op 6 weken. Een aanmelding kan in sommige gevallen niet binnen de wettelijke termijn worden afgehandeld, bijvoorbeeld omdat er medisch advies of een offerte is opgevraagd. Bij een herbeoordeling gaat de Wmo-consulent uit van het bestaande gespreksverslag, waardoor de inwoner niet opnieuw het hele verhaal hoeft te doen.

We hebben geen signalen ontvangen van inwoners en/of verwanten dat de mogelijkheid om een opmerking of aanvulling te geven op het gespreksverslag ingewikkeld is. We gaan er dan ook van uit dat het huidige proces voldoet. Op dit moment wordt wel onderzocht op welke wijze we de administratieve lasten rondom een Wmo-aanvraag voor de inwoner kunnen verlagen.

We hebben eerder al geconstateerd dat inwoners onvoldoende op de hoogte zijn van de beschikbaarheid van de onafhankelijk cliëntondersteuner, ondanks dat dit op de gemeentelijke website en in de aanmeldbevestiging staat opgenomen. Dit blijft een punt van aandacht. Op dit moment wordt gewerkt aan de implementatie van de resultaten van het 'Koplopersproject Onafhankelijke Cliëntondersteuning'. Het doel is om de vindbaarheid en toegankelijkheid van de onafhankelijk cliëntondersteuner te vergroten.

### *Benut en waardeer de adviesraad*

De Wmo verplicht gemeenten om cliënten/inwoners te betrekken bij de uitvoering van deze wet. Wij hebben daarom een Wmo-raad, die de gemeente voorziet van gevraagd en ongevraagd advies. We hebben de Wmo-raad om een reactie gevraagd.

### *Klachten*

De wijze waarop de inwoner het aanvraagproces heeft ervaren wordt meegenomen in het cliëntervaringsonderzoek Wmo . Er zijn op dit moment geen signalen van ontevredenheid. Echter, we vinden het belangrijk dit te blijven monitoren.

De gemeentelijke website voorziet de inwoner van informatie over wanneer er een klacht ingediend kan worden en op welke wijze deze in behandeling wordt genomen. Op dit moment is het onvoldoende inzichtelijk of het voor burgers duidelijk is waar zij terecht kunnen met een klacht. Om hier meer inzicht in te krijgen worden hierover extra vragen opgenomen in het cliëntervaringsonderzoek Wmo, dat uitgevoerd wordt in 2023. De resultaten zijn medio 2024 bekend. Wanneer daar aanleiding toe is, zullen wij de informatie op de gemeentelijke website over het indienen van een klacht hierop aanpassen.

Het Wmo contractmanagement richt zich o.a. op de binnengekomen (formele) klachten bij derden en de wijze waarop deze zijn afgehandeld. Dit is een vast agendapunt van de contractgesprekken en is daarmee voldoende geborgd binnen de huidige processen.

### Conclusie: waar gaan we mee aan de slag?

- Vereenvoudigen proces Wmo-aanvraag door administratieve lasten te verlagen;
- Vergroten vindbaarheid en toegankelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning (proactief aanbieden);
- Wmo-raad: we gaan met de Wmo-raad in gesprek om de samenwerking te verbeteren en blijven de tevredenheid over de samenwerking monitoren;
- Meer inzicht verkrijgen in de mate waarin inwoners weten waar zij terecht kunnen met een klacht.

De Wmo-raad vraagt, voordat zij de gemeente kunnen adviseren welke aanbevelingen op te volgen, op een aantal punten nog om verduidelijking. Middels onze reactie wordt hierop ingegaan. Dit zal mogelijk leiden tot een uitbreiding van bovengenoemde verbeterpunten.

Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

burgemeester en wethouders van Bloemendaal,

, burgemeester

, secretaris