



Aan Burgemeester en wethouders
van de gemeente Bloemendaal

Bloemendaal, 6 september 2023

Betreft: ongevraagd advies naar aanleiding van het rapport "Burger in Zicht!" van de nationale ombudsman

Geacht college,

Op 13 april 2023 bracht de nationale ombudsman het rapport "Burger in Zicht!" uit; het betreft een onderzoek naar participatie en invloed van de burger in de Wet maatschappelijke ondersteuning.

De contactambtenaar van Bloemendaal voor de Adviesraad informeerde informeel of de Adviesraad de inhoud van het rapport als herkenbaar zien en hoe de Adviesraad wil reageren.

De Adviesraad is unaniem van mening dat het rapport zeer leesbaar, helder en herkenbaar is.

De Nationale ombudsman heeft de volgende aanbevelingen voor gemeenten:

- Borg de eigen regie van burgers
 1. Laat de burger niet wachten, houd je aan de termijnen van de Wmo en vraag niet telkens hetzelfde uit als iemand al een Wmo-voorziening ontvangt.
 2. Vereenvoudig de mogelijkheid om onjuistheden in het verslag van het keukentafelgesprek te verwijderen.
 3. Wees flexibel en creatief bij het toekennen van Wmo-voorzieningen als het aangeboden standaardpakket niet aansluit bij de behoefte van de aanvrager.
 4. Biedt proactief voldoende en onafhankelijke cliëntondersteuning aan.
- Benut en waardeer de adviesraad, het levert inzicht in het burgerperspectief op
 1. Betrek de adviesraad aan het begin van het beleidsproces.
 2. Betrek de adviesraad bij het uitwerken van beleid naar de uitvoering.
 3. 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.

- Maak duidelijk waar de burger terecht kan met een klacht en verlaag de drempel
 1. 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.
 2. 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.
 3. 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

Naar aanleiding van de aanbevelingen zijn de volgende vragen opgekomen, die per onderdeel van de aanbevelingen aangegeven worden:

Borg de eigen regie van de burgers

- hoe is de eigen regie van de burgers in Bloemendaal geborgd?
- hoe is de termijnbewaking geregeld?
- wat is de procedure om onjuistheden in het verslag van het keukentafel gesprek te corrigeren?
- wat is de procedure als een standaardpakket niet voldoende is
- de OCO is nog steeds een punt van zorg en ondanks het pilot project nog steeds niet goed geborgd

Benut en waardeer de Adviesraad, het levert inzicht in het burgerperspectief op

- aan deze aanbeveling voldoet de gemeente
- bij de uitwerking van beleid naar uitvoering wordt de Adviesraad niet altijd betrokken*
- samenwerking is adhoc maar ontbeert een goed protocol

*De wethouder heeft weliswaar toegezegd de Adviesraad te betrekken bij het maken van beleid en de daarmee samenhangende besluitvorming maar de realiteit is dat de Adviesraad in veel gevallen zelf om informatie moet vragen dan wel grote pro activiteit moet betrachten om aangehaakt te zijn en te blijven. Hoe denkt de wethouder de Adviesraad structureel te betrekken vanaf het begin van beleidsprocessen binnen de WMO en Sociaal Domein?

Maak duidelijk waar de burger terecht kan met een klacht en verlaag de drempel

- de Adviesraad heeft geen zicht op klachtafhandeling, hoe is deze geregeld en bij welke instantie?

De Adviesraad wil graag antwoord op de hiervoor gestelde vragen zodat de Adviesraad beter zicht heeft op welk onderdelen van de aanbevelingen opvolging verdienen in de gemeente Bloemendaal.

Met vriendelijke groet,

Ellen Verschuur-van der Voort, voorzitter Adviesraad WMO-Sociaal Domein