

Wmo-adviesraad Stede Broec

Stede Broec, 20 november 2023

Betreft: ongevraagd advies naar aanleiding van het rapport 'Burger in zicht!' van de Nationale Ombudsman (april, 2023)

Geacht college van burgemeester en wethouders,

Op 13 april 2023 heeft de Nationale Ombudsman het rapport 'Burger in zicht!' gepubliceerd. De Wmo-adviesraad Stede Broec acht dit rapport van groot belang omdat dit rapport duidelijk maakt

- hoe burgers de impact op hun eigen leven ervaren wanneer zij een beroep op een Wmo-voorziening doen,
- hoe de burgers ervaren welke invloed zij hebben op het (Wmo-)beleid en de praktische uitvoering van dit beleid
- hoe burgers de klachtenprocedures ervaren in situaties waarin zij de uitvoering (van dit beleid) als onvoldoende ervaren.

De Wmo-adviesraad Stede Broec verneemt graag van het college van burgemeester en wethouders of de conclusies van het rapport ook van toepassing zijn in Stede Broec en of de aanbevelingen van dit rapport in het college van B&W zijn besproken.

Om de leesbaarheid van dit ongevraagd advies te verhogen, zijn in de bijlage zowel de conclusies van het onderzoek als de aanbevelingen toegevoegd.

Naast de gevraagde reactie op het rapport 'Burger in zicht!' heeft de Wmo-adviesraad nu al een beperkt aantal vragen en opmerkingen:

1. Heeft de gemeente SB voldoende zicht op klachtenprocedures en de klachtenafhandeling met betrekking tot klachten over de SED-afdelingen, handelend in het sociale domein? Kan de gemeente toelichten op welke wijze de klachtenprocedures worden gemonitord en hoe escalatie-procedures binnen de gemeente werken?
2. Heeft de gemeente SB voldoende zicht op klachtenprocedures en de klachtenafhandeling door subcontractors? Kan de gemeente toelichten op welke wijze de klachtenprocedures worden gemonitord en hoe escalatie-procedures naar de gemeente werken?
3. Hoewel tijdens de afgelopen periode de adviesraad beter betrokken is bij de voorbereiding van nieuw beleid in het sociale domein, heeft de adviesraad het gevoel nog steeds onvoldoende betrokken te worden bij de **uitvoering** van het beleid. De adviesraad verzoekt B&W om proactief wijzigingen in de uitvoering en serieuze problemen in de uitvoering ter advisering aan de raad voor te leggen.
4. In de afgelopen jaren zijn er regelmatig Wmo-cliëntervaringsonderzoeken uitgevoerd. Het laatst bij de adviesraad bekende cliëntervaringsonderzoek dateert uit 2019. Graag verneemt de adviesraad wanneer het laatste cliëntervaringsonderzoek heeft plaatsgevonden en wanneer de resultaten van het eerst komende Wmo-cliëntervaringsonderzoek kunnen worden verwacht.
5. Een belangrijk onderwerp in het rapport zijn de wettelijke reactietermijnen. Kunnen B&W aangeven of SB zich aan deze wettelijke termijnen houdt, en in hoeveel gevallen/welke percentages de wettelijke termijnen niet worden gehaald? En wat daarvan de oorzaak is?
6. Het rapport bevat een aantal aanbevelingen. De Wmo-adviesraad verneemt graag welke aanbevelingen al zijn opgevolgd en op welke wijze verdere aanbevelingen zullen worden opgevolgd.

We hopen van u snel een reactie te ontvangen.

Met vriendelijke groet,
Namens de Wmo-adviesraad Stede Broec,

Jos de Koning, secretaris
Jaap Leuring, voorzitter

Bijlage bij het ongevraagd advies naar aanleiding van het rapport 'Burger in zicht!' van de Nationale Ombudsman

Conclusies onderzoek

De burger die een beroep doet op de Wmo ervaart verlies van invloed op eigen leven

Voordat een beroep gedaan wordt op de Wmo bepalen burgers meestal zelf wat ze willen en hoe ze leven. Ze voeren eigen regie over hun leven. Eigen regie gaat over het vermogen om zelf te kunnen bepalen wat je wilt doen en hoe je dat wilt organiseren. Dit verandert op het moment dat ze dit niet meer kunnen, bijvoorbeeld vanwege ziekte of beperking en een beroep doen op de Wmo. Ze belanden dan in een situatie waarin ze afhankelijk zijn van de wijze waarop de gemeente het Wmo-proces heeft ingericht, de kennis en betrokkenheid van de Wmo-consulent, de financiën en het kader waarbinnen de gemeente de Wmo uitvoert en ten slotte de aanbieder die door de gemeente is gecontracteerd. Daarbij lijken de behoefte van de burger en dat wat de gemeente biedt vaak (te) ver uiteen te liggen. Ook hebben burgers dikwijls te maken met langdurige en frustrerende aanvraagprocedures, waardoor mensen die dringend hulp nodig hebben dat niet altijd (tijdig) krijgen.

Voor burgers die een Wmo-voorziening aanvragen is het belangrijk dat zij ervaren invloed te hebben. Er hangt voor hen veel van de voorziening af. Het is van belang dat de burger een eigen stem heeft in het Wmo-traject. Het gebeurt nogal eens dat inbreng van burgers wordt geweigerd of dat hen de mogelijkheid tot keuze wordt afgenomen. Ook passen gemeenten niet altijd het verslag van het zogenaamde keukentafelgesprek aan als dit verslag inhoudelijk niet klopt. Juist dit verslag is zo belangrijk omdat het de basis vormt voor het besluit over toekenning van een voorziening of niet.²

Gemeenten benutten kennis en kunde van Adviesraden Sociaal Domein onvoldoende

Een deel van de adviesraden ziet echt effect van haar werk voor de burger. Vaak zijn dit adviesraden die een goede werkrelatie met de gemeente hebben. Een groot deel van de adviesraden vindt dat ze veel moeite moet doen om gehoord te worden door de gemeente. Zij vinden vaak ook dat de gemeente hen te weinig in staat stelt om effectief te adviseren. Gemeenten laten kansen liggen. Zij kunnen via de adviesraden nog beter luisteren naar de burger. Niet alleen bij het maken van het beleid, waartoe de wet verplicht. Maar ook bij plannen voor de uitvoering van dat beleid of evaluaties.

Burgers ervaren een drempel bij het indienen van een klacht

Burgers geven aan drempels te ervaren 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.

Voor de rechtsbescherming van de burger maakt het in de visie van de Nationale ombudsman niet uit of een gemeente taken zelf uitvoert of deze laat uitvoeren door een derde partij.

Gemeenten blijven altijd aanspreekbaar op de taken die zij hebben uit laten voeren door derde partijen. De gemeente behoort daarbij goede afspraken te maken over de wijze waarop de klachtbehandeling vorm krijgt. Als een burger met zijn klacht niet verder komt bij de derde partij moet hij met zijn klacht terecht kunnen bij de gemeente. Als hij niet tevreden is over de reactie op de klacht van de gemeente, dan moet hij vervolgens bij de bevoegde ombudsman terecht kunnen.

Aanbevelingen

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 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

6. 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.
7. 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.
8. 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.