

Aan de leden van de gemeenteraad

Verzonden op:
Zaaknr: Z.341428
Documentnr: D.254146
Contactpersoon: Lin Huisman
Afdeling: Sociaal Domein
Bijlage(n): 1
Onderwerp: Onderzoek Nationale ombudsman naar de praktijk van de Wmo: *Burger in zicht!*

Geachte leden van de raad,

Op 13 april 2023 publiceerde de Nationale ombudsman het onderzoeksrapport *Burger in zicht!* Wij bieden u dit graag aan.

De Nationale ombudsman onderzoekt de decentralisaties vanuit burgerperspectief, in het bijzonder de mogelijkheden van participatie en invloed door burgers. Het gaat daarbij over de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Participatiewet en de Jeugdwet. *Burger in zicht!* is het eerste onderzoek in een reeks die de Nationale ombudsman in 2023 zal publiceren. De Wmo staat in dit onderzoek centraal.

Op verzoek van de Nationale ombudsman fungeerde de gemeente Woudenberg als gastheer voor een rondetafelgesprek over het concept onderzoeksverslag *Burger in zicht!*

De Nationale ombudsman vroeg zich af in hoeverre het voor burgers in de praktijk mogelijk is om mee te beslissen over de voorziening die zij nodig hebben om zelfstandig te kunnen blijven wonen en volwaardig aan de samenleving deel te (blijven) nemen. Dit is dan ook de reden dat hij een onderzoek is gestart naar de ervaringen van de burger als het gaat om invloed op de eigen situatie in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Ook onderzocht hij of de burger invloed kan uitoefenen op beleid en uitvoering in de Wmo.

Voor dit onderzoek is de Adviesraad Sociaal Domein van de gemeente Woudenberg bevraagd.

De Nationale ombudsman doet in *Burger in zicht!* de volgende aanbevelingen aan 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

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.

De **eigen regie** van inwoners staat voor ons college voorop. Inwoners komen vaak zelf met de beste ideeën voor de best passende maatschappelijk ondersteuning. Zij zitten niet te wachten op een overheid die hen het hemd van het lijf vraagt en niet wil meebewegen. Een enkele keer komt het voor dat een inwoner overvraagt, maar dat zijn uitzonderingen. Wij houden ons aan de wettelijke termijnen, bieden ruimte om aanpassingen te doen in het verslag van het keukentafelgesprek. Maatwerk bieden wij, als dat gewenst en noodzakelijk is. Tot slot zijn we blij dat MEE Utrecht, Gooi & Vecht aangeeft dat Coöperatie De Kleine Schans inwoners goed wijst op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Met de **adviesraad sociaal domein** gaan wij over vraagstukken in het sociaal domein steeds eerder het gesprek aan. De afgelopen periode hebben wij onderwerpen aangedragen, waarover nog geen concrete beleidsvoornemens bestaan. De adviesraad koos vervolgens de onderwerpen waarover we per thema een avond ambtelijk over hebben gesproken. Dat waren bijvoorbeeld Langer thuis wonen en Dementie. Recent is samen met de adviesraad een bijeenkomst georganiseerd waarin inwoners konden aangeven waar we in het nog te schrijven nieuwe beleidskader Sociaal Domein aandacht aan zouden moeten geven. Tussen de adviesraad en Coöperatie De Kleine Schans is rechtstreeks contact op reguliere basis. De samenwerking met de gemeente is regelmatig onderwerp van gesprek.

Als het gaat om de ervaring van **inwoners** met de Wmo en de mogelijkheid **klachten** in te dienen werken wij aan het volgende:

1. Een nieuwe vorm van het wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek Wmo. Het onderzoek dat de gemeente deed leverde de afgelopen jaren een veel te lage respons op, die respons willen wij verhogen. In het nieuwe cliëntervaringsonderzoek willen wij inwoners ook vragen naar hun ervaringen bij klachten: Voelen zij zich vrij die te uiten? Zijn ze tevreden over de afhandeling? Wat vinden zij van de manier waarop klachten of signalen worden opgepakt?
2. In de gesprekken die wij met aanbieders hebben, maken wij klachten (formeel en informeel) een vast gespreksonderwerp. Dit gebeurt nu ook al in veel gevallen. In de regionale inkoop Wmo willen wij dit ook zo gaan afspreken.
3. Wij onderzoeken de mogelijkheid om een onafhankelijk functionaris aan te wijzen die inwoners bij kan staan, die zich niet vrij voelen een klacht in te dienen bij een aanbieder, Coöperatie De Kleine Schans en/ of de gemeente. Wij zijn ook al met de adviesraad in gesprek over de manier waarop inwoners klachten kunnen indienen.

We vertrouwen erop u hiermee voor dit moment voldoende te hebben geïnformeerd.

Burgemeester en wethouders van Woudenberg,

D.C.G. Ruseler
secretaris

M. Jansen-van Harten
burgemeester