



Onderwerp: Vraag naar aanleiding van werkbezoek aan MEE& de Wering en gesprekken met ouderen

Datum: 24 januari 2019

MEE & de Wering heeft een informatie dag georganiseerd voor de leden van de Com. Samenleving. Hulpverleners vertelden over hun ervaringen en van hun cliënten met de gemeente Haarlem. Zij noemden de volgende problemen met de gemeente Haarlem:

- Wmo wachttijden duren veel te lang.
- De telefonische intake komt veel te traag of helemaal niet tot stand.
- Cliënten worden als zij eenmaal binnen zijn van het ene loket naar het andere gestuurd; bij iedere doorverwijzing begint de procedure weer van voren af aan en in een aantal gevallen worden de cliënten zelfs het bos ingestuurd. Voor uw problemen moet uw niet bij de gemeente zijn! Duidelijk is dat wij te maken hebben met complexe regelgeving, waarbij meerdere instanties bij betrokken zijn. Van de ambtenaren mag worden verwacht dat zij deskundig zijn, onderling goed met elkaar afstemmen zowel intern als extern en de cliënten niet met allerlei organisatorische rompslomp opzadelen. Bovendien raken burgers door deze aanpak soms ook financieel in de problemen en zijn er voorbeelden waarbij zij hun onderdak kwijt dreigden te raken. Simpelweg omdat er niet tijdig op de juiste wijze, en vooral samenhangend hulp werd aangeboden. Door MEE & de Wering werd melding gemaakt van juridische processen tegen de gemeente.

Door ouderen werd het bovengenoemde gedrag van de ambtenaren al eerder gesignaleerd. De vergrijzing van de Haarlemse samenleving neemt toe. Niet alle ouderen kunnen even gemakkelijk omgaan met internet om hun problemen duidelijk te maken. Zij hebben juist meer uitleg van ambtenaren nodig.

**De vraag is in hoeverre de gemeente lering getrokken heeft uit de juridische processen?**

**Welke stappen gaat de gemeente Haarlem zetten om ook in het sociale domein een klantvriendelijke overheid te worden?**

Ibrahim Yerden

Raadslid PvdA