



Participatieraad Haarlem  
t.a.v. de heer A. de Groot

**Ons kenmerk** MO/2022/13940971394097  
**Datum** 1 november 2022  
**Afdeling** Maatschappelijke ondersteuning  
**Contact** L. Donker Kaat  
**Telefoon** 023-5113203  
**E-mail** ldonkerkaat@haarlem.nl  
**Bijlage(n)** Uw advies

**Onderwerp:** Reactie op uw advies over de aangepaste regelgeving rondom de maatschappelijke ondersteuning in de gemeente Haarlem

Geachte heer De Groot,

Op 6 oktober 2022 heeft u het college van B&W van de gemeente Haarlem een advies gestuurd over de aangepaste regelgeving rondom de maatschappelijke ondersteuning in de gemeente Haarlem. Het betreft de ontwerp Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Haarlem 2023 inclusief toelichting en de ontwerp Uitvoeringsregels maatwerkvoorzieningen Wet maatschappelijke ondersteuning gemeente Haarlem 2023. Wij danken u hartelijk voor uw heldere advies.

Het is goed te horen dat u aangeeft dat de ontwerpverordening, de toelichting daarop en de ontwerp uitvoeringsregels goed zijn uitgewerkt en naar uw inzicht volledig zijn. Met deze brief geven wij een reactie op de door u aangedragen adviezen. Wij geven onderstaand eerst uw advies cursief weer, gevolgd door het antwoord van het college. Uw advies is als bijlage bij deze brief gevoegd.

*1. Een algemene tekstuele opmerking: er wordt in de verordening, de toelichting daarop en de uitvoeringsregels, zowel gesproken van inwoner, als van cliënt. De term inwoner wordt gedefinieerd in de toelichting op de verordening, de term cliënt niet. De Participatieraad adviseert om ook de term cliënt te definiëren en daarin duidelijk te maken wat het onderscheid is tussen inwoner en cliënt.*

**Antwoord:**

In de verordening is in artikel 1.1 Definities het begrip 'cliënt' toegevoegd. De omschrijving van dit begrip is gelijk aan die van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015, hierna: wet). Omdat 'cliënt' gedefinieerd is in de wet zelf hoeft deze niet te worden opgenomen in lagere regelgeving. Het kan wel. Omdat het meer duidelijkheid schept nemen we deze definitie over in de verordening met extra uitleg in de toelichting op de verordening. In de uitvoeringsregels en het uitvoeringsbesluit sluiten we aan bij de definities zoals gehanteerd in de verordening.

In de toelichting op de verordening leggen we uit dat volgens de wet sprake is van een 'cliënt' vanaf het moment dat een melding is gedaan of wanneer gebruik wordt gemaakt van een algemene voorziening. We gebruiken het begrip 'inwoner' wanneer hier (nog) geen sprake van is.

2. Artikel 2.1.1. van de Verordening: *Het is voor de Participatieraad niet duidelijk wat wordt bedoeld met "Het college zorgt dat inwoners eenvoudig een melding kunnen doen." Hoe wordt de melding eenvoudig gemaakt? De Participatieraad adviseert dit artikel in de toelichting uit te werken.*

Antwoord:

In de toelichting op de verordening is onder artikel 2.1 Melding beschreven dat elke vorm van contact met de gemeente (persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of digitaal) een (eerste stap naar een) melding kan zijn. Op die manier kunnen inwoners op een laagdrempelige manier een melding doen, zonder dat ze vastzitten aan 'vaste meldingsformulieren' et cetera. Zodra sprake is van een melding voor Wmo-ondersteuning wordt deze geregistreerd en aan de cliënt bevestigd. De inwoner kan ook terecht bij het Sociaal Wijkteam met een ondersteuningsvraag, waarbij dezelfde procedure geldt.

3. Artikel 2.3.6. van de Verordening *"Tijdens het onderzoek wordt de cliënt in begrijpelijke taal geïnformeerd over de keuze..." De Participatieraad adviseert om nader toe te lichten, wat dit artikel betekent voor de communicatie met laaggeletterden en anderstaligen.*

Antwoord:

De consulent van de gemeente Haarlem die het onderzoek uitvoert kan verschillende middelen inzetten om laaggeletterden en anderstaligen heldere informatie te verschaffen. Bij de schriftelijke communicatie naar inwoners wordt rekening gehouden met het taalniveau zodat het voor inwoners begrijpelijk is hoe de procedure er uit ziet en wat de rechten en plichten van inwoners zijn (communicatie op B1-niveau). Daarnaast wordt vaak het advies gegeven om een vertegenwoordiger of een cliëntondersteuner in te schakelen, die ook bij de overbrugging van taalbarrières de cliënt kan helpen bij zijn ondersteuningsvraag. Ook heeft de consulent de mogelijkheid een (telefonische) tolk in te schakelen, als dit noodzakelijk is om de informatie goed over te kunnen brengen.

4. *Uitvoeringsregels: In de Inleiding, 1e regel staat: "Het merendeel van de inwoners in Haarlem maakt gebruik van zorg (ondersteuning) in natura. "De Participatieraad vermoedt dat hier bedoeld wordt dat het merendeel van de zorg en ondersteuning die aan inwoners geleverd wordt in natura gegeven wordt. De Participatieraad kan zich niet voorstellen dat het merendeel van de Haarlemse inwoners zorg of ondersteuning ontvangt. De Participatieraad adviseert genoemde passage in de inleiding van de Uitvoeringsregels aan te passen.*

Antwoord:

Deze tekstpassage kan inderdaad anders gelezen worden dan bedoeld. Wij hebben de tekst aangepast naar: "Het merendeel van de zorg en ondersteuning aan inwoners van Haarlem wordt geboden in de vorm van zorg in natura."



5. *Bezien vanuit de inwoner zelf kan een aanvraag voor ondersteuning lang duren. Volgens de verordening moet het onderzoek door de gemeente plaatsvinden binnen zes weken na de melding en als dat heeft plaatsgevonden, dan moet er nog een aanvraag gedaan worden door de inwoner, waar vervolgens door de gemeente een besluit overgenomen moet worden. Deze inwoner is zo 9 tot 10 weken verder. Deze wachttijd kan volgens de Participatieraad voor een inwoner die ondersteuning nodig heeft te lang zijn en tot problemen leiden. Dit willen we nogmaals doorgeven als aandachtspunt. De Participatieraad adviseert om deze aanvraagtijd in de monitoring van de uitvoering nadrukkelijk mee te nemen.*

Antwoord:

Het college heeft volgens de wet na de melding zes weken de tijd om het onderzoek uit te voeren. Deze zes weken zijn lang niet altijd nodig hiervoor. Het uitgangspunt van het college is het onderzoek zo snel mogelijk uit te voeren. Indien nodig wordt de termijn van zes weken wel gebruikt. Na verzending van het onderzoeksverslag worden cliënten gebeld om ze alert te houden op het terugsturen van dit verslag als aanvraag, zodat het college daarna binnen twee weken een besluit kan nemen.

Er vindt al monitoring plaats van de afhandelingstermijn van meldingen en aanvragen.

6. *U geeft aan benieuwd te zijn naar de implementatie van de verordening en de uitvoeringsregels en graag meegenomen te worden in de evaluatie hiervan. U adviseert om regelmatige en laagdrempelige evaluaties te houden en daarbij ook de medewerkers en aanbieders te bevragen.*

Antwoord:

Via het cliëntervaringsonderzoek worden de ervaringen van inwoners met de regelgeving gemonitord. Met aanbieders voeren we periodiek gesprekken om de uitvoering te monitoren. Indien daar aanleiding toe is, bijvoorbeeld bij het ontstaan van nieuwe jurisprudentie of beleidswijzigingen, worden de verordening en/of de uitvoeringsregels gewijzigd. Bij grote veranderingen wordt de Participatieraad daarover geïnformeerd.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

de burgemeester,

mr. C.M. Lenstra

drs. J. Wienen