

CONCEPTVERSLAG VAN DE OPENBARE VERGADERING D.D. 20 FEBRUARI 2014 VAN DE COMMISSIE SAMENLEVING VAN DE GEMEENTE HAARLEM

Aanwezig de leden en plaatsvervangende leden:

de heren Aynan (PvdA), Azannay (GroenLinks), De Jong (VVD), Rutten (VVD), Schouten (Sociaal Lokaal), Snoek (CDA), Vrugt (Actiepartij) en Wiersma (CDA) en de dames Breed (D66), Huysse (GroenLinks), Kerbert (D66), Koper (PvdA), De Leeuw (OPH)

Afwezig: mevrouw Özogul-Özen (SP), de heer Reeskamp (fractie Reeskamp), de heer Stapelkamp (Haarlem Plus)

Mede aanwezig: de heren Van de Manakker (voorzitter), wethouder Van der Hoek, wethouder Nieuwenburg en mevrouw Van der Mede (secretaris)

Verslag: de heer Timmermans

1. Opening en mededelingen voorzitter

De **voorzitter** opent de vergadering om 20.10 uur en heet allen welkom. Er is bericht van verhindering van de heer Stapelkamp (Haarlem Plus).

2. Spreektijd voor belangstellenden

Er hebben zich geen belangstellenden gemeld.

3. Vaststellen agenda

Op verzoek van de heer Aynan (PvdA) wordt aan het einde van de vergadering een kort besloten deel toegevoegd. De agenda wordt voor het overige conform het voorstel vastgesteld.

4. Conceptverslag van de commissie Samenleving d.d. 6 februari 2014

Het verslag van 6 februari 2014 wordt ongewijzigd vastgesteld. De verslagen van de besloten vergaderingen van 9 en 16 januari 2014 worden in het besloten deel besproken.

5. Inventarisatie rondvraag en mededelingen voor leden en collegeleden

De heer **Wiersma (CDA)**, mevrouw **Koper (PvdA)** en de heer **Vrugt (Actiepartij)** kondigen vragen aan voor wethouder Van der Hoek, mevrouw Koper en bovendien een voor wethouder Nieuwenburg.

Mevrouw **Koper (PvdA)** nodigt alle commissieleden in vervolg op haar mail uit voor de bijeenkomst van vrijdag 21 februari in de Enschedezaal, waar ambtenaren zullen ingaan op alle technische vragen die in de vorige commissie naar voren zijn gekomen over de Duinwijkshal. De bijeenkomst is een initiatief van haarzelf en de commissieleden Snoek en Stapelkamp om de komende commissie niet met de antwoorden op deze vragen te belasten.

Ter advisering aan de raad

6. Overheveling budget Sociaal Domein

Mevrouw **Koper (PvdA)** merkt op dat het hier vooral om een technische operatie gaat. Zij is echter wel benieuwd hoe de relatie met programma 7 gelegd gaat worden gezien het streven naar een integrale aanpak. Zij vreest dat de hele tak van de Participatiewet en de beweging naar eigen kracht niet blijft aangehaakt als de verbanden niet in de programmabegroting worden gelegd. Zij informeert

hoe het staat met de stelpost van 280.000 euro voor het specialistisch aanbod die in het erratum bij de programmabegroting staat opgevoerd. In het stuk over de specialistische zorg dat de commissie binnenkort gaat bespreken, heeft zij daar verder niets van kunnen vinden. Verder is zij benieuwd of er nog voldoende geld in de Wmo-reserve zit om alle uitgaven, bijvoorbeeld die voor de OV-taxi, te kunnen financieren of dat er een beroep gedaan moet worden op de algemene reserve.

Mevrouw **Breed (D66)** betreurt het dat in deze technische wijziging niet meteen meer uitsluitend gegeven is over het tekort van 280.000 euro en de benodigde investeringsruimte van 945.000 euro.

Mevrouw **Huysse (GroenLinks)** vraagt of er een risico bestaat dat die stelpost van 280.000 euro de komende tijd wel nodig is voor specialistisch zorgaanbod.

Wethouder **Van der Hoek** zegt dat hij de antwoorden op deze technische vragen schriftelijk zal leveren. Over het risico zal in komende stukken meer duidelijkheid gegeven worden. Voor de goede orde merkt hij op dat het nu niet gaat om vaststelling van de bijlagen. Het gaat nu puur om het overdragen van het bedrag naar programma 3, omdat vanuit programma 10 geen uitgaven kunnen worden gedaan. Wellicht dat dit beter in de commissie Bestuur had kunnen worden geagendeerd. Ook de mogelijkheden voor ontschotting en een integrale aanpak komen pas in een later stadium aan de orde. Hij weet wel dat het geen simpele operatie is om te komen tot één integraal begrotingsonderdeel. Het streven blijft daar wel onverminderd op gericht. Daar wordt intern aan gewerkt, waarbij ook enkele raadsleden betrokken zijn. Binnenkort komt er ook meer duidelijkheid over de uitvoeringskosten en kan de commissie zich daarover uitspreken. Als zich daar een tekort mocht blijken voor te doen, komt dat terug in de P&C-cyclus.

De **voorzitter** stelt vast dat het stuk als hamerstuk met stemverklaring naar de raad gaat.

Overige punten ter bespreking

7. Wmo: vaststellen RKC-rapport Wmo-voorzieningen, ongevraagd advies Participatieraad over klanttevredenheidsonderzoek en nawoord RKC n.a.v. reactie B&W

De heer **Vrugt (Actiepartij)** onderstreept dat bij velen het idee bestaat dat pgb's goedkoper zijn dan zorg in natura. Hij merkt op dat er veel vraagtekens worden gezet bij wijkteams en BUUV. De conclusies van de RKC en de gepresenteerde cijfers acht hij schrikbarend. Alles geeft aan dat er nog veel moet gebeuren. Opmerkelijk vindt hij dat elke opdrachtnemer een eigen klachtenprocedure hanteert. Hij sluit niet uit dat hij daarover een motie zal indienen. Nog ernstiger acht hij de gesignaleerde veelvuldige wisselingen van functies binnen de organisatie waardoor mensen tegen extra problemen aanlopen. Er is veel onvrede over de wachttijden na de aanvraag van een voorziening, vooral bij huishoudelijke hulp. Hij vindt het een belangrijk signaal dat slechts 17% van de klachten per mail worden ingediend. De digitalisering is bij cliënten kennelijk toch minder ingeburgerd dan men wel eens voorspiegelt.

Mevrouw **De Leeuw (OPH)** onderschrijft de conclusies van de RKC. Zij vindt het een misser dat de Participatieraad niet betrokken is bij de beleidsvorming en pleit voor een integrale aanpak. De regie rond een cliënt moet worden gevoerd door een professional en niet door een wijkcoach. Zij is van mening dat er extra middelen moeten komen van het Rijk om de kanteling goed voor elkaar te krijgen. Structurele zorg moet naar haar mening worden verleend door professionals; familie mag alleen incidenteel ingezet worden.

De heer **Rutten (VVD)** vindt het jammer dat dit goede rapport een situatie beschrijft die in 2015 niet meer van kracht is en daardoor dus het karakter krijgt van een terugblik. Het begrip compensatiebeginsel komt te vervallen. In plaats van een klanttevredenheidsonderzoek komt er een klantervaringsonderzoek, juist om in het rapport genoemde zaken te verbeteren. Wat dat gaat betekenen moet de praktijk uitwijzen. Tot nu toe werden de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek gebruikt voor het bepalen van onder- en bovengrenzen van het

compensatiebeginsel. Aanbeveling 7 over het terugdraaien van de mandatering van de subsidieverstrekking lijkt hem in tegenspraak met de onlangs vastgestelde subsidieverordening, zodat hij deze aanbeveling overbodig acht. Hij ziet in het rapport kortom goede aandachtspunten om in het achterhoofd te houden bij de aanstaande implementatie van de nieuwe Wmo.

Mevrouw **Breed (D66)** zegt dat er ook zaken in staan die nu al in gang worden gezet, zoals de regie rondom de cliënt, BUUV en de sociale wijkteams. Zij vindt het echter moeilijk te beoordelen wat de RKC nu precies heeft onderzocht. Gaat het om het proces van verandering gezien door de ogen van de cliënt? Of wordt het compensatiebeginsel getoetst? Zij heeft vooral gekeken naar het veranderingsproces en dan is haar opgevallen dat de regie rond de cliënt nog nauwelijks van de grond komt. Enerzijds voert de gemeente de regie via subsidies, anderzijds voert de gemeente ook gesprekken met cliënten. Dat lijkt haar niet helemaal de bedoeling van de afspraken in het coalitieakkoord over het afstemmen van de zorg met cliënten. Zo ontstaat volgens haar inderdaad het risico van een extra laag tussen de cliënt en de instellingen. Zij wil graag de reactie van de wethouder horen op conclusie 3 van het rapport. Verder sluit zij zich aan bij de vraag over de klachtenprocedure die de Participatieraad opwerpt. Zij wil weten of er niet een andere manier is om klachten te behandelen buiten de uitvoerende organisatie zelf om.

De heer **Schouten (Sociaal Lokaal)** noemt het rapport boeiend en verontrustend. Het bevestigt dat er meer tijd nodig is voor de cultuuromslag. Spreker is met name benieuwd hoe het staat met de voorbereiding van de uitvoerende ambtenaren op de kanteling, iets waar hij al eerder vragen over heeft gesteld. Hij vraagt hoe de gemeente gaat zorgen dat cliënten niet meer vastlopen in de speurtocht door de versnippering tussen instanties. Hij is het eens met de conclusie dat de raad de regie dreigt te verliezen over de grote geldstroom.

De heer **Aynan (PvdA)** deelt de mening dat het rapport een situatie onderzoekt die binnenkort verleden tijd is, maar vindt ook dat er belangwekkende zaken in staan die de raad kan meenemen bij de monitoring en bewaking van continuïteit in de zorg. Er komen veel veranderingen op de gemeente af, niet alleen de Wmo, maar ook de drie deconcentraties. Hij stelt voor onder de naam 3 J's (J staat voor jaar) een aparte onafhankelijke ombudsfunctie in het leven te roepen waar burgers met klachten over de transitie bij deze drie J's terecht kunnen. Daarmee ondervangt hij de afzonderlijke klachtenprocedures die de instellingen nu hanteren. Dankzij de ombudsfunctie houden raad, college en apparaat bovendien een beter overzicht op de transitie. Het gaat hier immers om een breed beleidsgebied dat voor de gemeente grotendeels onontgonnen terrein is.

De heer **Vrugt (Actiepartij)** sluit zich daarbij aan. Het hoeft geen extra opgetuigd apparaat te worden, maar kan ook in de vorm van een loket waar de burger zijn klacht kan deponeren. Daar kan een signaleringsfunctie naar de raad van uitgaan. Dat lijkt hem een logischer regeling dan al die afzonderlijke procedures van de uitvoerende instellingen zelf. Daarnaast is er het maatschappelijk werk, maar dat is een van de gesubsidieerde instellingen waarover juist klachten kunnen komen. Hij voorziet veel extra werk voor de overgebleven belangenorganisaties die nu al moeite hebben het hoofd boven water te houden. Hij denkt dat het beter is als de gemeente mogelijkheden organiseert voor onafhankelijke kritiek op het eigen functioneren en dat van de met miljoenen gesubsidieerde instellingen.

De heer **Rutten (VVD)** zegt er niets voor te voelen nu al bij voorbaat een extra functie in het leven te roepen als een soort waakhond naast de wijkteams. Hij wil de wijkteams eerst de kans geven zich te bewijzen. Hij is wel voorstander van een uniforme klachtenprocedure, zodat een cliënt duidelijk is waar hij terecht kan als hij ontevreden is over het wijkteam. In het systeem van de nieuwe Wmo moet de gemeente goed onderzoek doen naar de hulpvraag van een cliënt. Als de cliënt daar klachten over heeft, staan de gebruikelijke klachtenprocedures open.

De heer **Wiersma (CDA)** wil eerst dat de wijkteams zich in de praktijk laten bewijzen en niet nu al een extra controlelichaam creëren. Uiteindelijk kan de raad ook zijn controlerende functie uitoefenen.

Mevrouw **Breed (D66)** zegt dat er iets geregeld moet worden als blijkt dat de afhandeling van klachten in deze ingewikkelde kwesties niet goed verloopt. Het moet voor cliënten duidelijk zijn wat de klachtenprocedure is.

De **voorzitter** constateert dat er op dit punt verschil van mening blijft.

Mevrouw **Huyse (GroenLinks)** zegt dat in dit proces veranderen en uitvoeren gelijktijdig plaatsvindt. Het RKC-rapport geeft inzicht in dit ingewikkelde proces in de afgelopen periode en kijkt meteen ook vooruit naar de plannen van de gemeente voor de toekomst. Daar blijkt uit dat het centraal stellen van de cliënt nog niet helemaal lukt. Het tegengaan van de versnippering in de informatievoorziening lijkt haar een goede suggestie. Zij is benieuwd of daar al aan gewerkt wordt. BUUV is volgens haar beoordeeld op doelstellingen die niet meer van kracht zijn. Voor kwetsbare doelgroepen lijkt het haar nog steeds een uitstekende aanpak. Wellicht moeten doelstellingen hier en daar worden bijgesteld. Zij is benieuwd hoe de zelfredzaamheid vastgesteld gaat worden en of het dan gaat om het integrale totaalbeeld of maatwerk op onderdelen, een vraag die de RKC ook stelt bij conclusie 5. Voorst is zij benieuwd hoe de monitoring verloopt van de uitvoering tijdens de verbouwing. Het gaat erom dat de kwetsbaren hun weg weten te vinden, ook als ze klachten hebben. Dat heeft ook te maken met de suggestie van een ombudsfunctie. Wellicht ligt daar ook een taak voor de Participatieraad.

De heer **Wiersma (CDA)** zegt zich te kunnen vinden in de conclusies en hoopt dat alle betrokkenen hun voordeel doen met de geleerde lessen, ook in combinatie met het advies van de Participatieraad. Hij is het eens met de verwerking van de aanbevelingen in een actieplan en staat ook achter het voorstel om dat plan te monitoren. Hij trekt zelf de conclusie dat er meer maatwerk nodig is en wijst op het gestelde bij collectief vervoer van de Participatieraad. Voor mantelzorgers had hij graag wat meer cijfermatige onderbouwing gezien. Tot slot wijst hij op de opmerkingen van de Participatieraad over BUUV: 97% van de respondenten blijkt niet op de hoogte te zijn van het bestaan van dit project en slechts 3% maakt er gebruik van.

Wethouder **Van der Hoek** zegt dat er veel veranderd is sinds 2012, het jaar dat dit rapport bestrijkt. Het is en blijft werk in uitvoering. Men moet het rapport dus beoordelen in het licht van de situatie van dat jaar. BUUV was toen net gestart en gaandeweg is gebleken dat het project voorziet in behoeften die niet in eerste instantie beoogd werden. Dat betekent ook dat sommige onderdelen die men op het oog had, bijvoorbeeld rond de huishoudelijke hulp, minder uit de verf komen. Bij de klachten maakt hij een onderscheid tussen de indicatiestelling en de uitvoering van de zorg door opdrachtnemers. Hij wil niet de hele schriftelijke reactie van het college op het rapport hier herhalen. In die reactie wordt uitvoerig ingegaan op de beoordeling van zelfredzaamheid en alles wat daarmee samenhangt. Er staat ook veel over de gemeentelijke klachtenprocedure die goed opgetuigd is. De praktijk blijkt niet te leiden tot een wassende stroom van bezwaarschriften. De 9000 werkprocessen hebben geleid tot 52 bezwaren waarvan er 8 gegrond zijn verklaard. Dat lijkt hem geen slechte score. Hij denkt dat men de uitvoerende instanties de gelegenheid moet geven zelf klachten op te lossen. Daarna zijn er procedures waarin mensen hun klachten kunnen opschalen en bij de gemeente kunnen aankloppen. Hij denkt niet dat er behoefte is aan een extra laag om de gang van zaken te controleren.

De heer **Aynan (PvdA)** zegt dat het niet zijn bedoeling is om een extra bureaucratische laag te maken, maar om zicht te houden op de praktijk van deze grote transitie.

Wethouder **Van der Hoek** vindt het belangrijker dat een klacht wordt opgelost dan dat de raad een juist zicht heeft op het aantal klachten. Per saldo gaat het om het sturen op resultaat. Hij ziet geen toegevoegde waarde in het nauwlettend in de gaten houden van de wijze van afwikkeling van klachten. Als een cliënt geen oplossing vindt met de uitvoerende organisatie kan hij altijd terecht bij de gemeentelijke klachtenprocedure en dan kan de gemeente ingrijpen als dat nodig blijkt te zijn. Maar het lijkt hem beter als de klant en de organisatie zelf een oplossing bereiken.

De heer **Rutten (VVD)** merkt op dat de klantervaringsonderzoeken de gegevens zullen opleveren waar de heren Aynan en Vrugt kennelijk behoefte aan hebben. Hij bespeurt een neiging om zelf als raad en als ombudsman op te treden en voorziet dat de raad zich in de toekomst dan ook gaat bemoeien met klachten over dakkapellen en dergelijke.

De heer **Vrugt (Actiepartij)** zegt in die woorden een bagatellisering van het rapport en alle aanbevelingen te beluisteren.

Mevrouw **Breed (D66)** merkt op dat de meeste organisaties externe klachtencommissies hebben. Maar in het sociale wijkteam gaat het om samenwerking tussen verschillende organisaties voor een samenhangend pakket aan maatregelen. Dat maakt het ingewikkeld voor de burger om te weten wie de regie voert en wie besluit over voorzieningen. Daar moet de klachtenprocedure goed geregeld worden en goede afspraken gemaakt worden over de regievoering.

Wethouder **Van der Hoek** zegt dat er een leerproces aan de gang is. Daarom loopt ook de proef met de wijkteams. Men moet in de praktijk ervaren waar men tegenaan loopt en hoe de regievoerder wordt geaccepteerd. De bedoeling is dat de regie wordt gevoerd samen met de cliënt en dat niets eenzijdig wordt opgelegd. Alles dient te gebeuren in afstemming met de cliënt die stakeholder wordt van het proces. Dat moet op zich al een hoop klachten voorkomen. Dit was nog niet de gangbare praktijk in 2012. Hij meldt dat er op 13 februari een overleg is geweest met de Participatieraad over hun advies. De adviezen worden meegenomen in de uitvoering of bij een volgend onderzoek. Hij acht het een goede zaak om alle punten van de RKC goed en toekomstgericht te bekijken en merkt op dat ondanks alle kritische punten het rapport neerkomt op een cijfer van 7 voor de praktijk in Haarlem. Er is nog een lange weg te gaan, maar in grote lijnen is de burger wel tevreden.

De **voorzitter** constateert dat er geen nieuwe opmerkingen meer zijn en sluit de bespreking af. Hij schorst de vergadering voor een kwartier.

8. Suwinet

De heer **Rutten (VVD)** zegt ondanks de antwoorden op zijn vragen twijfels te hebben aan de juichstemming van het college, als hij ziet dat de score op de BKWI-monitor slechts 50% bedraagt. In afwijking van de norm wordt er kennelijk met andere zoektermen gezocht dan het burgerservicenummer, het enig toegestane. Dat betekent in zijn ogen dat er verkeerd wordt omgegaan met privacygevoelige gegevens van burgers.

Wethouder **Nieuwenburg** zegt dat de gemeente op dit moment een score van 100% zou halen als de monitor weer zou worden uitgevoerd. BKWI gaat de monitor veranderen, maar van ambtelijke zijde is hem verzekerd dat er afdoende maatregelen getroffen zijn om die score te halen.

De heer **Rutten (VVD)** vraagt of dit betekent dat alle autorisaties zijn ingetrokken voor ambtenaren die er wel een hebben, maar er geen gebruik van hoeven te maken voor hun werk en of het zoeken met andere zoektermen nu tot een absoluut minimum beperkt is voor uitzonderingsgevallen. Verder wil hij weten of de wethouder voortaan jaarlijks de BKWI-rapportages wil aanleveren in het kader van de actieve informatieplicht.

Van ambtelijke zijde wordt bevestigd dat alle overbodige autorisaties zijn ingetrokken. Er is de instructie uitgegaan om alleen nog op BSN te zoeken en alleen in uiterste gevallen op zaken als kenteken. Suwinet Inlezen wordt niet gebruikt in Haarlem, zodat er ook geen risico bestaat van lokale opslag van gegevens. Al deze maatregelen samen zouden tot een score van 100% leiden als deze monitor opnieuw zou worden ingevoerd.

Wethouder **Nieuwenburg** zegt de gevraagde jaarlijkse rapportage van de monitor toe.

De **voorzitter** sluit de bespreking af.

9. Onderzoek Participatieraad inzake bejegening klanten SoZaWe

Inspreeker

Mevrouw **Van Nunen** heeft een uitgebreid verhaal op papier gezet over haar behandeling bij de Sociale Dienst. Bij het eerste gesprek in december 2013 heeft de overigens allervriendelijkste medewerkster haar afgeraden een aanvullende uitkering aan te vragen op haar freelance inkomsten. Zij moest toen een handgeschreven brief opstellen waarin zij afzag van haar aanspraak op een uitkering. In januari 2014 ontvangt zij een belastingaanslag van in totaal 1450 euro, waardoor haar gemiddelde inkomen afneemt van 550 naar 450 euro per maand en rekening houdend met een vergelijkbare aanslag over 2014, zelfs 350 euro per maand. Het advies van de medewerkster blijkt dus niet te kloppen. Een brief naar de Sociale Dienst levert tot haar verbazing een telefonische reactie op van dezelfde medewerkster die daarin aangeeft niet blij te zijn met de reactie, verwijst naar het briefje en zegt dat spreekster niet had aangegeven dat haar opgave ging om bruto bedragen. Zij leek voornamelijk uit op het schoonvegen van haar eigen straatje en niet op het helpen van een cliënt. Spreekster vraagt zich af hoe het mogelijk is dat de deskundigheid bij medewerkers zo is teruggelopen en zegt alle vertrouwen in de dienst verloren te hebben. Zij heeft de indruk gekregen dat de dienst er vooral op uit is aanvragen te ontmoedigen. Het is haar ook niet gelukt via internet de juiste gegevens in te voeren voor een aanvraag. De mogelijkheden om daar informatie over haar inkomen als freelancer te geven, waren te beperkt. Ook de Haarlem Pas heeft zij nooit ontvangen, hoewel haar wel gezegd is dat zij daar recht op heeft. Zij laakt de gebrekkige opvang en het gebrek aan deskundigheid, terwijl ze sinds haar scheiding al genoeg zorgen aan haar hoofd zegt te hebben. Voor meer informatie verwijst ze naar haar verhaal dat zij op schrift heeft gezet voor de commissieleden.

De heer **Wiersma (CDA)** merkt op dat het een schrale troost mag zijn dat er nog honderden mensen wachten op hun Haarlem Pas. Hij heeft het verhaal gelezen en hij zegt het te beschouwen als een lange motie van wantrouwen.

De **voorzitter** bedankt de insprekerster.

De heer **Aynan (PvdA)** bedankt de Participatieraad voor het onderzoek. Hij merkt op dat de evaluatie die een jaar geleden is beloofd, er nog niet is. Uit dit onderzoek blijkt dat de bejegening te wensen overlaat, zowel per telefoon als bij face-to-facecontacten. Ook blijkt de bejegening positiever te worden als men eenmaal is aanvaard als uitkeringsgerechtigde. Het ombudsteam van de PvdA heeft volgens hem de stellige indruk dat de poortwachtersfunctie te hard wordt gehanteerd. Hij is benieuwd naar de reactie van de wethouder op dat punt. Een goede bejegening en positieve motivering van mensen die zich melden aan het loket vindt spreker in deze tijden des te belangrijker nu steeds meer mensen door de crisis in een kwetsbare positie terechtkomen. Ook moet duidelijk overgebracht worden wat men van elkaar verwacht. Er komen veel nieuwe zaken op de gemeente af die vragen om maatwerk en een beroep doen op de eigen inzet van cliënten. De wethouder schrijft dat maatwerk en dienstverlening gewaarborgd zijn in de organisatie. Spreker vraagt zich dan af hoe de toename van bezwaarschriften over de bejegening dan te verklaren valt. De werkloosheid blijft toenemen, ook Haarlem zal dat merken en dan is een positieve, motiverende bejegening in zijn ogen onontbeerlijk. Hij vraagt hoe het staat met het implementeren van die benadering binnen de Sociale Dienst. Hij is verder benieuwd of de wethouder dit verhaal van de insprekerster vindt getuigen van maatwerk.

Mevrouw **Kerbert (D66)** is benieuwd wat de wethouder met de uitkomsten van dit onderzoek gaat doen om de gewenste vorm van bejegening te waarborgen.

De heer **Schouten (Sociaal Lokaal)** merkt op dat veel achterstanden worden opgelopen doordat mensen lang aan de telefoon moeten wachten. Hij stelt voor een klein callcenter te vormen van boventalligen. Hij vraagt of het niet een standaardprocedure zou moeten zijn dat iemand die een klacht heeft ingediend, door een andere medewerker moet worden benaderd dan de medewerker over wie de klacht gaat.

Mevrouw **Huysse (GroenLinks)** zegt veel belang te hechten aan de menselijke maat en een goede bejegening. Vooruitlopend op het klanttevredenheidsonderzoek laat de Participatieraad nu al zien waar het aan schort. Zij adviseert dit element nadrukkelijk aan de orde te stellen in functioneringsgesprekken. Voor het overige is zij benieuwd wat de wethouder voor stappen in gedachten heeft.

De heer **Vrugt (Actiepartij)** zegt weinig toe te voegen te hebben aan de zorgwekkende opsomming van de inspreker. Als dit de praktijk is, vraagt ook hij zich af waar de deskundigheid gebleven is. Het met de hand laten schrijven van een briefje om afstand te doen van een uitkering is in zijn ogen middeleeuws. De formulieren geven kennelijk niet de mogelijkheid om alle informatie te verschaffen als men daar alleen nettobedragen kan invullen. Deze praktijk toont volgens hem aan dat een ombudsfunctie niet overbodig is. Hij vraagt hoe het staat met de toezegging dat het eerste contact van een cliënt met de Sociale Dienst geregistreerd zal worden. Hij zegt veel klachten te horen dat dit niet gebeurt, zodat men later niet kan aantonen wanneer dat eerste contact geweest is. Hij wil ook weten of het klanttevredenheidsonderzoek zich beperkt tot het baliepersoneel. Hij vindt dat het vooral zou moeten gaan over de klantmanagers. Hij is van mening dat cliënten niet het slachtoffer mogen worden van een interne reorganisatie bij de gemeente. Zij hoeven evenmin te wachten op een evaluatie tot zij behoorlijk bejegend worden aan de balie.

De heer **Azannay (GroenLinks)** zegt geraakt te zijn door het verhaal van de inspreker. Het gaat hier volgens hem om iemand die goed haar weg weet te vinden. Dat baart hem des te meer zorgen over de bejegening van de meer kwetsbaren en met name de bijzondere doelgroepen wier afdeling is opgeheven. Het verbeteren van de dienstbaarheid dient naar zijn mening juist hoog in het vaandel te staan van de gemeente.

Wethouder **Nieuwenburg** zegt ook geraakt te zijn door het verhaal en daarop aanspreekbaar te zijn. Men moet zich wel realiseren dat de medewerkers van sociale zaken met een grote diversiteit aan problemen te maken krijgen. Het geeft volgens hem geen pas de casus van de inspreker te veralgemeniseren. Hij zal zich daarin verdiepen, zoals hij dat bij meer gevallen doet. Maar hij wijst erop dat geen enkel geval op zichzelf staat. Er is beleid vastgesteld en dat moet helder toegepast worden. Hij heeft beluisterd dat de inspreker in het verleden een andere manier van werken bij deze afdeling heeft ervaren. Hij belooft daar achteraan te gaan om uit te vinden wat zich in dit geval heeft afgespeeld.

De reorganisatie van de afdeling is per 1 mei 2013 ingegaan en hij heeft een evaluatie binnen een jaar beloofd. Die kan de raad dus voor 1 mei tegemoet zien, zoals ook in zijn brief staat aangegeven. Het gaat dan zoals afgesproken om alle medewerkers die contact hebben met bijzondere doelgroepen. Hij heeft een brief aan de raad geschreven, waarin hij ingaat op de opmerkingen van de Participatieraad, die waarschijnlijk nu nog bij de griffie ligt, omdat hij hem niet eerder heeft kunnen versturen. Daarin valt te lezen wat er op dit moment aan deze zaken gedaan wordt. Hij raadt de commissie aan die brief goed te bestuderen.

De bejegening is een voortdurend punt van aandacht binnen de afdeling. Hij zal uitzoeken of het klopt dat er een toename is van klachten die specifiek gaan over de bejegening. Hij kan dat beeld nu niet bevestigen of ontkennen. Hij wijst op het begrijpelijke effect dat mensen anders tegen een organisatie aankijken als een aanvraag is afgewezen, maar hij wil de aard van de klachten laten onderzoeken. Hij zal de uitkomsten van het klachtenonderzoek laten meenemen in de evaluatie, zodat dit signaal ook in een context komt te staan.

Er is een klachtenprocedure van kracht, maar als de leiding merkt dat er geen goede klik is tussen een klant en de klantmanager, is het gebruikelijk om een andere manager op die casus te zetten. Hoe dat in dit geval gegaan is, weet hij niet. Maar ook hier wil hij uitgaan van hoor en wederhoor en zaken niet generaliseren. Hij wil geen politieke discussie voeren aan de hand van één specifiek geval.

Volgens hem is het inmiddels standaardpraktijk het eerste contact meteen te registreren en een bewijs daarvan mee te geven aan de cliënt. Hij nodigt de heer Vrugt en andere commissieleden uit concrete gevallen waar dat niet gebeurd is, aan hem te melden zodat hij die kan laten uitzoeken, omdat hij eraan gehecht is te doen wat hij belooft.

De **voorzitter** stelt vast dat het onderwerp voldoende behandeld is en sluit de bespreking af.

10. Rondvraag

De heer **Wiersma (CDA)** informeert naar het verloop van het gesprek over de 24-uurs locatie met mensen in de stad.

Wethouder **Van der Hoek** antwoordt dat er een gesprek geweest is met de klankbordgroep over de manier van communiceren als er een geschikte locatie gevonden is. De leden van de klankbordgroep zijn bewoners die zich opgegeven hebben om mee te denken over de 24-uurs locatie. Het gesprek van vandaag was erop gericht adviezen te krijgen vanuit de optiek van bewoners en op grond van de eerdere ervaringen over het proces en de volgorde van informeren als er een geschikte locatie in beeld is. Dan gaat het bijvoorbeeld om de rol van de wijkraad en of die wel dan niet vooraf geïnformeerd moet worden.

De heer **Vrugt (Actiepartij)** zegt dat hij en de heer Aynan naar aanleiding van uitspraken van wethouder Van der Hoek in de afgelopen raadsvergadering de commissie vragen in de nabije toekomst eens uitgebreid met elkaar van gedachten te wisselen over de democratische controle op regionale afspraken. Bij de motie over de OV-taxi voerde de wethouder aan dat er in regionaal verband al afspraken gemaakt waren waar de raad niet meer aan kon tornen. Dat noemt hij een nieuw teken aan de wand dat de volksvertegenwoordiging van de raad wordt uitgehoud door regionale arrangementen.

De **voorzitter** stelt na een visuele peiling vast dat de commissie met dit voorstel instemt. Het onderwerp zal geagendeerd worden, maar hij vermoedt dat dit niet meer vóór de verkiezingen zal lukken.

Mevrouw **Koper (PvdA)** vraagt of er al enige duidelijkheid is over de toekomst van de zorg voor de kwetsbare OGGZ-doelgroep, mede met het oog op de toekomst van het Regionaal Kompas.

Wethouder **Van der Hoek** zegt dat er over het budget vermoedelijk in de Meicirculaire duidelijkheid geschapen zal worden. Het is wel al bekend dat de constructie met een centrumgemeente zal worden voortgezet, waarschijnlijk met iets meer afstamming met regiogemeenten.

Mevrouw **Koper (PvdA)** vraagt of Haarlem meedoet aan het aanbod voor het gratis meedoen aan de werk- en inkomensmonitor van het ministerie van Sociale Zaken.

Wethouder **Nieuwenburg** vermoedt van wel, maar hij zal dat voor alle zekerheid laten nagaan. Hij vraagt mevrouw Koper aan te geven om welke monitor het precies gaat. Zij zegt toe die informatie per mail aan te reiken.

11. Agenda komende commissievergadering(en)

Er worden geen ingekomen stukken geagendeerd. Voor de volgende vergadering staan stukken over de Duinwijkhal op de agenda, een toelichting op de komende loting voor brugklassen, de uitgangspunten voor specialistische ondersteuning en een stuk over de sportagenda.

12. Sluiting

De heer **Rutten (VVD)** brengt een kort verslag uit van het gesprek met het bestuur van Spaarnesant van afgelopen dinsdag. In het gesprek heeft de commissie duidelijk kunnen maken waarom er twijfels waren over de voordracht, de relatie met de GMR en de positie van de directeuren in het nieuwe stelsel. Sprekers conclusie is dat er wijzigingen moeten komen in de voordracht die in december in de raad is aangehouden vanwege de toezeggingen van het bestuur over een rooster van aftreden voor de nieuwe Raad van Toezicht en om het platform van directeuren een formele plek te geven in het toetsingskader. Via de griffie zal de wethouder formeel op de hoogte gesteld worden. Het is aan de

wethouder een en ander al dan niet na overleg met het schoolbestuur in de voordracht te verwerken. De vraag is dan of het gewijzigde voorstel nog eerst in de commissie moet worden behandeld of rechtstreeks in de raad kan worden gebracht. Hij heeft zelf een lichte voorkeur voor commissiebehandeling.

De heer **Aynan (PvdA)** vindt dat de toezeggingen helder waren en dat een commentaarronde per mail voldoende moet zijn om het stuk naar de raad door te sturen.

Mevrouw **Kerbert (D66)** vindt het vooral van belang nog vóór de verkiezingen de zaak af te ronden. Zij denkt dat het stuk direct naar de raad kan.

De **voorzitter** concludeert dat de gewijzigde voordracht rechtstreeks naar de raad zal gaan en sluit de openbare vergadering om 22.20 uur.