



Raadsfractie Partij van de Arbeid
t.a.v. de heer I. Yerden

Ons kenmerk MO/2019/291101
Datum 23 april 2019
Afdeling Maatschappelijke Ondersteuning
Contact J.M. Tijl
Telefoon 023-5114473
E-mail mtijl@haarlem.nl

Onderwerp: Beantwoording Vragen ex art. 38 RvO over Klantvriendelijkheid in het Sociaal Domein

Geachte heer Yerden,

Op 7 maart jl. hebben wij uw vragen ex art. 38 RvO ontvangen inzake klantvriendelijkheid in het Sociaal Domein.

In uw brief geeft u aan dat u een informatiedag van MEE& de Wering heeft bezocht waar hulpverleners vertelden over hun ervaringen en die van hun cliënten met de gemeente Haarlem. Daarbij werd melding gemaakt van meerdere juridische procedures tegen de gemeente. Wij hebben naar aanleiding van uw vragen contact opgenomen met MEE& de Wering en begrepen dat tijdens het werkbezoek een casus is besproken van een gezin dat lastig de weg kon vinden en daarom door MEE& de Wering is ondersteund.

Met deze brief geven wij antwoord op uw vragen. Hieronder is uw vraag steeds cursief weergegeven waarna het antwoord van het college volgt. Voor een compleet beeld van de context voegen wij uw brief bij deze antwoordbrief.

1. *Vraag: De vraag is in hoeverre de gemeente lering heeft getrokken uit de juridische processen?*

Antwoord:

Klachten en bezwaren zijn altijd reden voor ons om te kijken of er aanleiding is om onze werkwijze aan te passen of te verbeteren. Wanneer een cliënt zich onheus bejegend voelt, wordt dit besproken met de betreffende medewerker of aanbieder. Als het gaat om werkprocessen, instructies of beleid dan worden deze, indien nodig en mogelijk, aangepast. Er is regelmatig contact tussen de klachtencoördinator van de gemeente en de betrokken afdeling over het verloop en de afhandeling van klachten.

In het kader van de optimalisatie van de klachtenprocedure van de gemeente wordt momenteel ook bekeken waar verbeteringen van onder meer de toegankelijkheid van de klachtenprocedure mogelijk zijn. Onderdeel van dit verbetertraject is een periodieke terugkoppeling aan bestuur en organisatie van de afhandeling en het leereffect met eventuele aanbevelingen.

2. Vraag: Welke stappen gaat de gemeente Haarlem zetten om ook in het sociale domein een klantvriendelijke overheid te worden?

Antwoord:

Uiteraard vinden ook wij het van belang dat wij als gemeente klantvriendelijk werken en dat we het voor onze inwoners zo eenvoudig mogelijk maken om ondersteuning of een voorziening aan te vragen. Wij zijn van mening dat wij hierin inmiddels belangrijke stappen hebben gezet. Natuurlijk blijft het een onderwerp waaraan wij continu aandacht moeten besteden.

Wij hebben dat in de afgelopen jaren gedaan en blijven dat doen met onder meer de volgende maatregelen:

Er is nieuw communicatiemateriaal ontwikkeld (onder meer over de melding en aanvraag van Wmo-ondersteuning, over het persoonsgebonden budget en over klachten en bezwaar). De informatie is zowel op papier (folder) als via de website beschikbaar voor inwoners.

Ten behoeve van inwoners die graag iemand naast zich hebben staan in het contact met de gemeente, is kosteloos onafhankelijke cliëntondersteuning beschikbaar (zoals MEE& de Wering die biedt).

Onze medewerkers zijn en worden getraind om te denken en werken volgens de 'omgekeerde toets', waarbij de situatie en leefwereld van de inwoner en de gewenste oplossingen leidend zijn, in plaats van het systeem van wet- en regelgeving.

Er is een periodiek overleg waarin met betrokken afdelingen/medewerkers complexe cases worden besproken en waaruit lering wordt getrokken voor de uitvoering.



In uw vragen noemt u ook de wachttijden bij de Wmo. Zoals maandelijks aan de commissie Samenleving wordt gerapporteerd: wij werken er hard aan om deze wachttijden weg te werken en in de toekomst te voorkomen. De procesoptimalisatie die daarbij als maatregel is ingezet zal eraan bijdragen dat het proces van melding en aanvraag in de toekomst zo eenvoudig en kort mogelijk zal zijn.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

de burgemeester,

J. Scholten

drs. J. Wienen

Bijlage: Uw brief met vraag naar aanleiding van werkbezoek aan MEE& de Wering en gesprekken met ouders