



# ONAFHANKELIJK PAPENDRECHT

Aan het College van B&W van de gemeente Papendrecht  
T.a.v. mevrouw Margreet van Driel  
Markt 22  
3351 PB Papendrecht

Papendrecht      13 april 2023  
Onderwerp      Rapport 'Burger in zicht' – Gebrek aan invloed voor burgers in Wmo



**nationale ombudsman**

Geachte mevrouw van Driel,

Vandaag is het rapport 'Burger in zicht' Gebrek aan invloed voor burgers in Wmo door de Nationale Ombudsman gepresenteerd. Meer dan een miljoen Nederlanders maken gebruik van de Wmo. Ook in de gemeente Papendrecht maken inwoners gebruik van de WMO.

De Wmo biedt ouderen en mensen met een beperking of chronische ziekte ondersteuning die nodig is om langer zelfstandig te kunnen blijven wonen, maar ook om volwaardig deel te kunnen nemen aan de samenleving. Voor burgers die een Wmo-voorziening aanvragen is het belangrijk om invloed te hebben op de zorgkeuzes die worden gemaakt. Daarom onderzocht de Nationale ombudsman in welke mate burgers in de Wmo invloed ervaren tijdens het aanvragen van voorzieningen. Ook onderzocht hij of de burger, via adviesraden bijvoorbeeld, invloed kan uitoefenen op beleid en uitvoering in de Wmo.

De conclusies zijn dat er niet altijd goed naar de ideeën en mening van de burger geluisterd wordt en dat het Wmo-aanvraagproces vaak niet duidelijk is en te traag verloopt. Ook dienen burgers niet snel een klacht in omdat ze voor hun zorg afhankelijk zijn van de instantie waar de klacht zich tegen richt. En het is daarbij vaak niet duidelijk waar ze de klacht moeten indienen.

Adviesraden Sociaal Domein moeten vaak hun best doen om (op tijd) betrokken te worden bij beleid: gemeenten kunnen hun adviesraden veel beter benutten door regelmatig contact met hen te hebben, goede afspraken te maken en ze aan het begin van het beleid te betrekken. Burgers die afhankelijk zijn van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ontvangen uiteindelijk vaak wel hun voorzieningen, maar ervaren weinig invloed en regie tijdens het proces van aanvragen. Hierdoor groeit de afstand tussen overheid en burgers onnodig.

Dit concludeert de Nationale ombudsman in zijn rapport 'Burger in zicht'. Hij doet enkele aanbevelingen aan gemeenten om het proces verder te verbeteren.

In de gesprekken die de Nationale ombudsman voerde kwam naar voren dat burgers uiteindelijk vaak wel naar tevredenheid hun voorzieningen ontvangen. Maar ook dat er in het proces van aanvragen veel te verbeteren is. Zo noemen burgers het proces onduidelijk en langzaam. Daarbij gaat het keukentafelgesprek – een persoonlijk gesprek bedoeld om de zorgvraag duidelijk te krijgen – vaak over de standaardpakketten en budgetten van de gemeente, in plaats van waar zorgen van burgers liggen en wat zij nodig hebben.

Een gemiste kans volgens Nationale ombudsman Reinier van Zutphen: "*Wmo-voorzieningen gaan over het kunnen blijven deelnemen aan de samenleving, over zelfstandigheid en over de baas kunnen blijven over je eigen leven. Beslissingen over Wmo-voorzieningen grijpen dus diep op het leven van mensen in. Het is daarom de uitgelezen mogelijkheid voor gemeenten om echt naar burgers te luisteren, met ze in gesprek te gaan over wat ze nodig hebben, wat ze zelf kunnen doen en waar ze nog ondersteuning nodig hebben. Op deze manier voelen burgers zich het beste geholpen en versterkt je als gemeente de relatie en het vertrouwen. Zoals het nu gaat worden dingen wel geregeld, maar raken mensen gefrustreerd en teleurgesteld door het proces. Dat is helemaal niet nodig. Gemeenten kunnen en moeten hier wat aan doen*".

De ombudsman ziet op een aantal vlakken ruimte voor verbetering. Zo benadrukt hij dat gemeenten er voor moeten zorgen dat burgers zelf regie en invloed gaan ervaren. Dat betekent dat ze goed naar burgers moeten luisteren, ze niet onnodig lang laten wachten en flexibel en creatief zijn in het toekennen van Wmo-voorzieningen als standaardpakketten geen oplossing zijn. Daarnaast wijst de ombudsman er op dat gemeenten meer gebruik kunnen maken van de kennis en kunde van de adviesraad. Veel gemeenten hebben een Adviesraad Sociaal Domein opgericht om de invloed van burgers op het gemeentelijke sociaal beleid te regelen, maar daar wordt door gemeenten te beperkt gebruik van gemaakt. Als laatste geeft de ombudsman gemeenten mee dat zij meer met burgers in gesprek moeten over hun ervaringen als ze hun voorziening hebben ontvangen. Deze inzichten kunnen gemeenten gebruiken om het proces verder te verbeteren.

De aanbevelingen voor gemeenten zijn:

- Kijk kritisch naar het aanvraag-proces en laat de burger niet wachten;
- Bied actief en vaker onafhankelijke cliëntondersteuning aan;
- Maak duidelijk waar de burger terecht kan met een klacht en verlaag de drempel;
- Benut de Adviesraad Sociaal Domein aan het begin van het beleidsproces, investeer in de relatie en maak goede werkafspraken.

Wat wij het College van B en W willen vragen is dit rapport te bestuderen en de aanbevelingen van de Nationale ombudsman voor de gemeenten in het beleid van de gemeente Papendrecht over te nemen. Wij sturen het rapport 'Burger in zicht' als bijlage bij deze brief aan u toe.

Met vriendelijke groet,  
Fractie Onafhankelijk Papendrecht

Ruud Lammers.