



Het college van burgemeester en wethouders van Enschede
contactpersoon Nationale ombudsman
Postbus 20
7500 AA ENSCHEDE

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Tel: (070) 356 35 63

Fax: (070) 360 75 72

bureau@nationaleombudsman.nl

www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

Datum

7 maart 2016

Ons nummer

201506321

Behandelend medewerker

Onderwerp

Bezoek gemeente

Geachte mevrouw XX ,

Op donderdag 21 januari brachten mijn medewerkers een bezoek aan de gemeente Enschede om zich te informeren over de wijze waarop de gemeente uitvoering geeft aan de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015). De aanleiding tot dit bezoek was de brief die Stichting Sociaal Hart Enschede mij zond in 2015, waarin zij haar zorgen uitte over de uitvoering van deze wet in de gemeente Enschede.

De Stichting Sociaal Hart Enschede bracht mijn medewerkers in contact met Wmo cliënten die te maken hebben met de wijzigingen in het zorgbeleid. Gedurende deze dag spraken wij daarnaast met zowel medewerkers van de gemeente, de externe klachtencommissaris van de gemeente, de heer J. Pierrey, als leden van de Stichting Social Hart Enschede. Wij hoorden verhalen van verontruste burgers die aan den lijve de veranderingen in de zorg ondervinden. Wij hoorden de ervaringen van leden van de stichting en zijn onder de indruk van het constructieve krachtenveld dat hier is ontstaan. De gemeente staat er niet alleen voor in zijn taak en kan rekenen op kritische analyses en verbeteringsuggesties van de stichting.

In (telefonische) gesprekken met burgers van Enschede hebben mijn medewerkers vervolgens gekeken of er een rol was weggelegd voor de Nationale ombudsman. Daar waar dit niet zo was, is samen met de burger gekeken of hij aan het juiste adres was met zijn klacht. Vaak ging het om een beslissing waartegen bezwaar en beroep mogelijk is. Nu deze procedure open staat, neemt de Nationale ombudsman deze klachten niet in behandeling. Een aantal andere klachten is wel in behandeling bij mijn bureau.

Ook ontvingen wij het rapport dat de klachtenfunctionaris van de gemeente schreef, naar aanleiding van zijn onderzoek naar de door hem ontvangen

Ons nummer

201506321

2

klachten over de uitvoering van de Wmo. Wij onderschrijven de hierin geuite zorgen over de rechtsbescherming, het voeren van keukentafelgesprekken, het doel daarvan en de onduidelijkheid die daarover kan bestaan.

Het college reageerde op dit rapport middels de brief van 5 januari 2016 en laat hierin weten dat het rapport de gemeente helpt om kritisch te blijven kijken naar de uitvoering van de nieuwe Wmo 2015.

In het rapport wordt aan het college de aanbeveling gedaan het begrip 'schoon & leefbaar huis' nader te duiden. Het college heeft laten weten zich hierin te kunnen vinden en vóór 1 april 2016 een aangepaste verordening aan de gemeenteraad voor te leggen waarin dit begrip nader zal worden gedefinieerd. Gelet op hetgeen we tijdens ons bezoek van alle betrokkenen hebben gehoord, lijkt mij dit bijzonder zinvol.

U heeft ons laten weten dat de gemeente ook zelf een onderzoek liet uitvoeren; dit rapport ontvingen mijn medewerkers recentelijk. Hieruit blijkt dat een groot deel van de Wmo cliënten tevreden is met de huishoudelijke ondersteuning die men krijgt, al maakt men zich vaak zorgen over de vermindering in uren. Het gesprek met medewerkers van uw gemeente werd als bijzonder informatief ervaren. Uw medewerkers spraken met passie over de grote uitdaging waarvoor zij werden gesteld, gaven een eerlijke reflectie over zaken die anders uitpakten dan gewenst en hadden constructieve ideeën voor de toekomst.

Alles overziend vragen wij uw speciale aandacht voor de communicatie, in het bijzonder de informatieverstrekking over de geboden rechtsbescherming aan burgers. Wij vragen ons af of het voor burgers duidelijk is tegen welke beslissing zij bezwaar kunnen maken en op welke termijn dat dan moet gebeuren. Het bezoek heeft een aantal zorgen bevestigd, die ik heb over de uitvoering van de WMO in Nederland. Uit de klachten die de Nationale ombudsman het afgelopen jaar over de nieuwe WMO 2015 heeft ontvangen komt naar voren dat deze nieuw ingevoerde regelgeving vrijwel niemand onberoerd heeft gelaten. Dit geldt voor alle gemeenten in Nederland. Ik beraad mij of en op de wijze waarop ik deze zorgen zal laten onderzoeken vanuit een structurele invalshoek.

Ik wil mijn vertrouwen uitspreken in de door de gemeente ingezette weg, waarbij ik u aanbeveel telkens alert te blijven op signalen in de vorm van klachten van de burgers uit uw gemeente. Immers door middel van klachten kunnen knelpunten in

Ons nummer

201506321

3

de verhouding tussen overheid en burger aan het licht komen, en in het bijzonder geldt dit ten aanzien van deze nieuwe en in ontwikkeling zijnde maatschappelijke ondersteuningsregels, waarbij er juist op het vlak van de rechtsbescherming (nog) vragen en hiaten lijken te bestaan. Het klachtrecht kan dan bij uitstek een middel zijn om deze knelpunten te vinden en te werken aan oplossingen.

Wellicht kunnen de gouden regels u hierbij van dienst kunnen zijn. Ik heb deze gouden regels opgesteld en in 2015 aan alle bij ons aangesloten gemeenten toegestuurd als richtlijn voor gemeenten bij het behandelen van klachten naar aanleiding van de decentralisatie. Ik breng ze hier graag nogmaals onder uw aandacht:

- De burger treft altijd een luisterend oor;
- Geen contract zonder goede klachtenregeling;
- De klachtbehandeling is laagdrempelig en informeel;
- Door te leren van klachten verbeteren gemeenten hun dienstverlening.

Een uitgebreide versie van deze regels kunt u nalezen in ons digitale dossier Decentralisatie op www.nationaleombudsman.nl. Rest mij nog u van harte te bedanken voor uw inspanningen om het bezoek zo efficiënt en prettig te laten verlopen.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Addie Stehouwer
substituut-ombudsman