Gemeente Arnhem

T.a.v. Wethouder Martijn Leisink,

i.a.a.: programmamanager Zorg Dichterbij

ter informatie: leden gemeenteraad Arnhem

Datum: 26 juli 2017

Onderwerp: Ongevraagd advies “*Verstrekken van een beschikking en informatievoorziening over bezwaarmogelijkheden bij (maatwerk)voorzieningen. Een reactie op het rapport inwonerservaringsonderzoek*.”

Geachte wethouder Leisink,

Als adviesraden hebben wij kennis genomen van het Rapport Inwonerservaringsonderzoek dat onlangs aan de raad is gestuurd. Dit rapport was het resultaat van een jaarlijks onderzoek onder Arnhemse inwoners die een (maatwerk)voorziening hebben afgenomen. De bevindingen zijn interessant, belangrijk, maar ook zorgwekkend. Hoewel geen duidelijke aanbevelingen voor beleid worden genoemd, zou het zonde en onwenselijk zijn wanneer er geen enkele beleidsconsequentie aan dit rapport wordt verbonden. Er worden namelijk duidelijke verbeterpunten blootgelegd.

**Verstrekken van beschikkingen en informatievoorziening omtrent bezwaarmogelijkheden**

De Adviesraden Sociaal Domein (Jeugdhulp, Werk & Inkomen en Wmo) zijn in het bijzonder bezorgd over de bevinding van het hoge percentage mensen aan wie niet helder is meegedeeld dat zij een beschikking kunnen ontvangen en over het hoge percentage dat – mede daardoor – niet op de hoogte is van de mogelijkheid om bezwaar te maken. Ruim 1 op de 4 inwoners wordt na een keukentafelgesprek niet gevraagd of men een beschikking wil ontvangen. Ruim 1 op de 3 weet niet dat een dergelijke beschikking nodig is om bezwaar te maken en dat bezwaar maken tot de mogelijkheden behoort. Ten opzichte van vorig jaar is dit, ondanks eerdere toezeggingen, niet verbeterd. Deze status quo op dit punt is ongewenst en zorgelijk. Een recente audit (raadskamerbrief d.d. 16 mei 2017) ondersteunt dit beeld. 1 op de 10 mensen hadden geen dossier/beschikking in hun bezit. Het daadwerkelijke aantal ligt echter waarschijnlijk hoger (zoals blijkt uit het huidige onderzoek) omdat een deel van deze kwetsbare inwoners de weg naar het online dossier waarschijnlijk niet heeft kunnen vinden.

Het lijkt erop dat de gemeente Arnhem wat betreft het verstrekken van schriftelijke bevestigingen en informatievoorziening over mogelijkheden tot bezwaar niet op een standaard manier werkt, maar willekeurig te werk gaat. Dit terwijl iedereen het erover eens is dat elke inwoner van Arnhem het recht heeft op een gelijke behandeling. De inwoner zou in dit proces de regie moeten hebben. Op deze manier worden veelal kwetsbare inwoners echter niet daadwerkelijk in staat gesteld de regie te nemen. De Adviesraden adviseren dan ook standaard een beschikking mee te geven en altijd informatie over mogelijkheden voor bezwaar te geven.

Onze zorgen op dit vlak worden gedeeld door het Arnhems Platform voor Chronisch zieken en Gehandicapten (APCG). Destijds hebben zij samen met de toenmalige Seniorenraad deze zorgen geuit. Er is in de gemeenteraad hierover gesproken en toegezegd is dat de werkwijze verbeterd zou worden. Wij betreuren het dan ook dat uit dit onderzoek blijkt dat er in de praktijk niets van deze toegezegde beterschap terug is te zien.

Een recente uitspraak van de voorzieningenrechter van de Rechtbank Gelderland (zaaknummer AWB -17\_2221) illustreert dat de huidige aanpak van de gemeente Arnhem wat betreft het aanbieden van beschikkingen niet alleen onwenselijk, maar ook in strijd is met de Wmo.

In de praktijk kan het niet aanbieden van een beschikking misschien efficiënt lijken en zal dit in de meeste gevallen zonder directe problemen zijn. Echter in gevallen van gedeeltelijke inwilliging of intrekking van een voorziening biedt de Wmo geen enkele ruimte voor twijfel over het feit dat een verslag van dit besluit verstrekt moet worden.

Kortom, de huidige gang van zaken in Arnhem op het gebied van het verstrekken van een beschikking en de informatievoorziening rondom de mogelijkheid tot bezwaar is niet zoals het zou moeten gaan. Wij adviseren u dan ook met klem dit uiterlijk per 1 januari 2018 te veranderen. Wij worden als adviesraden graag over dit proces geïnformeerd.

**Overige aandachtspunten vanuit het Rapport Inwonerservaringsonderzoek**

Wij vinden het van belang dat een dergelijk onderzoek, betaald vanuit publieke middelen, zo veel mogelijk implicaties heeft voor de Arnhemse inwoner. Vanuit het Rapport Inwonersonderzoek kunnen naast het bovengenoemde enkele aandachtspunten voor beleid worden geïdentificeerd die belangrijk zijn voor Arnhemse inwoners. Hieronder worden deze aandachtspunten in een tabel samengevat. Uiteraard zijn wij bereid een uitgebreidere toelichting te geven.

|  |  |
| --- | --- |
| **Aandachtspunt** | **Toelichting** |
| **Aanwezigheid van betrokkenen (mantelzorgers)** | 34%-39% weet niet dat dit mag bij een (keukentafel)gesprek. Dat is een zorgwekkend hoog percentage en daarmee is dit wat ons betreft een belangrijk aandachtspunt.  Mantelzorgers zijn in de gemeente Arnhem onvoldoende in beeld. Juist de betrokkenheid bij het keukentafelgesprek is een manier om daarin verandering te brengen. Daarnaast versterkt de aanwezigheid van een betrokkene tijdens een dergelijk belangrijk gesprek de zelfverzekerdheid en de mogelijkheid tot eigen regie van een inwoner. |
| **Wachttijd** | In 13 tot 19% van de gevallen is de wachttijd langer dan 3 weken. Het is belangrijk te zoeken naar oplossingen om deze wachttijd te verkorten. In het rapport wordt genoemd dat een kortere wachttijd relateert aan tevredenheid van de inwoner. |
| **Privacy** | 5-6% is ontevreden over hoe er met gegevens om is gegaan. Elk percentage boven de 0% is hier wat ons betreft te hoog. |
| **Website zodoenwehetinarnhem.nl** | 25 tot 40% geeft aan ontevreden te zijn over de website zodoenwehetinarnhem.nl. Over de website hebben wij al eerder een advies uitgebracht en inmiddels zijn wij als adviesraden meegenomen in het proces van volledig vernieuwen van deze website. We hebben hierin veel vertrouwen. |

Als adviesraden zouden wij graag in een vroeg stadium meedenken over dit jaarlijkse inwonerservaringsonderzoek om op die manier samen ervoor te zorgen dat elke euro die in dit onderzoek gestoken wordt zoveel mogelijk oplevert voor de Arnhemse inwoner.

Graag zien wij uw reactie tegemoet. Bovendien nodigen wij u uit een toelichting te komen geven tijdens het eerstvolgende gezamenlijk overleg van de adviesraden Sociaal Domein Arnhem op donderdagavond 5 oktober 2017.

Met vriendelijke groet namens de Adviesraden,

G. Kranenburg (Lid adviesraad WMO)

M. Knoop (Coördinerend voorzitter)