



Aan de gemeenteraad

Den Haag, 24 februari 2017

Voorstel van de Rekenkamer Den Haag inzake het rekenkameronderzoek "Over de drempel"

Inleiding

De rekenkamer heeft onderzoek gedaan naar de opzet en uitvoering van de toegang tot de Wmo. In het onderzoek is gekeken in hoeverre de toegang van de Wmo voldoet aan de wettelijke en beleidsmatige vereisten en uitgangspunten. Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van documentanalyse, interviews met verschillende betrokken actoren, een schriftelijke enquête en dossieronderzoek bij cliënten, en een zogenaamd usability onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van de Wmo webpagina van de Gemeente Den Haag en de digitale aanmeldformulieren. De conclusies en aanbevelingen zijn op 24 februari 2017 gepubliceerd in het rapport 'Over de drempel, onderzoek naar de toegang tot maatschappelijke ondersteuning'. Tegelijk met dit rapport is ook het feitenrapport bij dit onderzoek gepubliceerd. Beiden zijn te vinden op de website www.rekenkamerdenhaag.nl.

Centrale onderzoeksvraag

In hoeverre voldoet de toegang van de Wmo aan de wettelijke en beleidsmatige vereisten en uitgangspunten?

Conclusies

Op basis van het onderzoek naar de toegang tot de Wmo in Den Haag komt de rekenkamer tot de volgende conclusies:

Hoofdconclusie

De wijze waarop de gemeente invulling geeft aan de wettelijke en beleidsmatige vereisten en uitgangspunten voor de toegang tot maatschappelijke ondersteuning is te weinig gericht op doeltreffendheid en biedt onvoldoende rechtszekerheid en rechtsgelijkheid voor haar burgers.

De wijze waarop de gemeente Den Haag invulling geeft aan de taken in het kader van de Wmo 2015 staat op gespannen voet met een doeltreffende toegang voor burgers tot maatschappelijke ondersteuning. De gemeente geeft tevens onvoldoende uiting aan de uitgangspunten van rechtszekerheid en rechtsgelijkheid uit de Wmo 2015 en lijkt vooral te sturen op een zo doelmatig mogelijke uitvoering.

In de toegang tot maatschappelijke ondersteuning bestaan verschillende belemmeringen waardoor aan de beoogde doelen van toegankelijkheid, integraliteit en maatwerk uit de wet en het gemeentelijk beleid te

beperkt invulling wordt gegeven. De gemeente laat daardoor onder meer kansen onbenut voor een preventieve aanpak en het verminderen van zwaardere vormen van zorg en ondersteuning.

De gemeente Den Haag komt in de uitvoering onvoldoende tegemoet aan haar eigen doelstellingen voor een klantvriendelijke toegang.

Deelconclusies

1. De toegang tot maatschappelijke ondersteuning in Den Haag kent belemmeringen waardoor het preventieve karakter van de Wmo onvoldoende tot uiting komt en op onderdelen de rechtszekerheid in het geding is.
2. De gemeente beoordeelt de hulpvraag voor maatschappelijke ondersteuning onvoldoende integraal en domeinoverstijgend.
3. De gemeente biedt in de maatschappelijke ondersteuning geen maatwerkoplossingen die voorzien in een sluitende aanpak (één cliënt – één plan).
4. Het toegangsproces tot maatwerkvoorzieningen in het kader van de Wmo is voor de cliënt onvoldoende transparant en voldoet niet aan alle wettelijke vereisten.

Aanbevelingen

Met de decentralisaties in het sociaal domein heeft de gemeente nieuwe taken gekregen in de ondersteuning van burgers. Een belangrijk doel van het Rijk bij het decentraliseren van deze taken is het versterken van een integrale en domeinoverstijgende aanpak in de ondersteuning en het leveren van beter maatwerk. De gemeente kan een belangrijke stap zetten in de doorontwikkeling van de Wmo door de toegang eenvoudiger en voor iedereen met een hulpvraag beter toegankelijk te maken, meer integraliteit en maatwerk te bieden en de bepalingen uit de wet na te leven. Een belangrijk doel daarbij zou moeten zijn te streven naar het bieden van een zo optimaal mogelijke rechtsgelijkheid en rechtsbescherming voor cliënten in de opzet en uitvoering van de toegang tot maatschappelijke ondersteuning. Hiertoe heeft de rekenkamer zeven aanbevelingen voor de raad geformuleerd, die in het dictum van het concept-raadsbesluit (zie hierna) zijn overgenomen.

Reactie college burgemeester en wethouders en nawoord

Het college geeft in zijn reactie aan de conclusies van de rekenkamer voor een belangrijk deel te herkennen en dat de aanbevelingen al (op een eerder moment) grotendeels zijn opgepakt. De rekenkamer constateert evenwel ook dat het college verschillende aanmerkingen heeft op de conclusies van de rekenkamer en dat het college per aanbeveling schetst welke verbetermaatregelen zijn of worden genomen, maar niet vermeldt of daarmee de aanbeveling volledig is overgenomen. Ten behoeve van de behandeling in de raad geven wij daarom per aanbeveling ons nawoord op de reactie van het college. Zie daarvoor hieronder bij 'nawoord per aanbeveling'. Het college is voorts voornemens een plan van aanpak en een ontwikkelagenda op te stellen, waarover de raad op korte termijn zal worden geïnformeerd. De rekenkamer zal dit met belangstelling volgen en zo nodig de raad informeren in hoeverre het plan van aanpak en de ontwikkelagenda in overeenstemming zijn met het nog te nemen raadsbesluit.

Het college bestrijdt de conclusie van de rekenkamer dat de rechtszekerheid voor cliënten in het geding is. Wij baseren die conclusie onder meer op het feit dat in de uitvoering van de Wmo niet aan alle wettelijke voorwaarden wordt voldaan, waaronder de door de wet bepaalde volgorde van melding en onderzoek, en de verplichting een onderzoek in samenspraak met de cliënt uit te voeren. Het college haalt in zijn reactie een memo aan die is opgesteld door de huisadvocaat van de gemeente, welke de ambtelijke organisatie ons heeft doen toekomen als bijlage bij het feitelijk wederhoor. Het college geeft aan dat deze memo een second opinion is op ons onderzoek. Het betreft echter een advies met betrekking tot een deelaspect van ons onderzoek.

De huisadvocaat van de gemeente heeft ter onderbouwing zelf geen onderzoek gedaan naar de uitvoering door de gemeente, maar baseert zich voor zijn oordeel over de uitvoering op een toelichting van de gemeente. Wij hebben, zoals te doen gebruikelijk, een uitgebreide schriftelijke reactie gegeven op het feitelijk wederhoor. Naar aanleiding daarvan hebben we, waar relevant, onze bevindingen op een enkel punt aangepast.

Ons onderzoek is bij de gemeenteraad en het college aangekondigd in januari 2016. Desondanks heeft het college de noodzaak gevoeld in maart 2016 opdracht te geven voor een eigen onderzoek naar de toegang tot maatschappelijke ondersteuning, dat vrijwel gelijktijdig met de afronding van onze nota van bevindingen gereed kwam. De rekenkamer bestempelt het uitvoeren van een eigen onderzoek gelijktijdig met het rekenkameronderzoek en het verlenen van een opdracht aan de advocaat van de gemeente voor een juridisch advies over het feitenrapport van de rekenkamer als een weinig doelmatige besteding van middelen.

Doelstelling decentralisaties sociaal domein

Alvorens in te gaan op de reactie van het college op de aanbevelingen van de rekenkamer, benadrukken wij dat, naast de letter en de geest van de wet, ook het gedachtengoed achter de decentralisaties in het sociaal domein van groot belang is: preventie, zelfredzaamheid en integraliteit van ondersteuning. Gemeenten hebben met redenen de verantwoordelijkheid voor belangrijke delen van het sociale domein van het Rijk gekregen. Hiermee zijn veel voorzieningen in handen van de gemeente gekomen en kan deze, omdat zij (letterlijk) dicht bij de burger staat, maatwerk leveren in de vorm van een integraal hulpaanbod en daarmee zwaardere vormen van ondersteuning op een later moment voorkomen. Daarvoor is het nodig dat de gemeente een zorgvuldig onderzoek uitvoert naar de hulpvraag en hierbij de verschillende domeinen waarvoor zij verantwoordelijk is, betreft. Dit onderzoek moet voor iedereen die zich meldt met een behoefte aan ondersteuning toegankelijk zijn. Den Haag werpt echter drempels op in de toegang, waardoor lang niet iedereen een melding kan doen en een zorgvuldig onderzoek krijgt. Hierdoor benut de gemeente de kansen voor een preventievere aanpak als gevolg van de decentralisaties onvoldoende.

Reactie college en nawoord per aanbeveling uit het rekenkamerrapport

Wij doen naar aanleiding van ons onderzoek zeven aanbevelingen. Hieronder gaan wij per aanbeveling in op de reactie van het college en ons nawoord daarop.

Aanbeveling 1

Het college op te dragen de melding voor behoefte aan maatschappelijke ondersteuning te vereenvoudigen:

- a. Maak de melding vormvrij en faciliteer dat een melding in verschillende vormen gedaan kan worden (schriftelijk, digitaal, telefonisch, mondeling aan verschillende loketten) en verplicht niet dat eerst een compleet digitaal formulier wordt ingevuld.**
- b. Faciliteer het melden zodanig dat bij de melding een beperkte set aan gegevens; alleen naam en adres gegevens (wanneer van toepassing), het Burgerservicenummer en de vorm van ondersteuning waar behoefte aan is, vastgelegd kan worden.**

Reactie van het college

Het college geeft in zijn reactie aan dat deze aanbeveling aansluit bij de door de raad aangenomen motie 'Wmo formulier en indicatiestelling', waar op dit moment al uitvoering aan wordt gegeven. Verder vermeldt het college dat in de commissiebrief Stand van zaken toegang Wmo (RIS 296156) al een aantal maatregelen is genoemd, die op korte termijn bijdragen aan het verbeteren van de toegang. Aan het einde van het eerste kwartaal verwacht het college het gehele plan van aanpak op de toegang van de Wmo met de raad te kunnen delen.

In de reactie op de conclusies geeft het college naast bovengenoemde reactie het volgende aan: 'centraal bij alle meldingsvormen staat het digitale formulier dat door iedere melder (eventueel met ondersteuning) moet worden doorlopen'. Ook geeft het college hier aan dat 'een nieuw formulier in ontwikkeling is' voor een centrale toegang voor alle voorzieningen dat als doel heeft cliënten door te leiden naar 'de juiste toegang voor hun melding'.

Nawoord van de rekenkamer

Uit de reactie van het college is niet op te maken of de huidige uitgebreide digitale formulieren voor maatwerkvoorziening ondersteuning en voor individuele voorzieningen blijven bestaan en of deze formulieren alsnog ingevuld moeten worden nadat er via een eenvoudig formulier is bepaald welke meldingsvorm van toepassing is. Hierdoor is het onduidelijk of het doen van een melding eenvoudiger wordt. Het invoeren van een eenvoudig formulier zou in overeenstemming zijn met onze aanbevelingen, wanneer dit wordt gezien als dé melding van behoefte aan ondersteuning zoals de wet dat bedoelt en wanneer er naast deze vorm van melden ook andere vormen van meldingen mogelijk zijn. Het eerste contact met de gemeente moet namelijk als melding worden gezien en deze melding moet vormvrij zijn. Wanneer cliënten verplicht worden een digitaal formulier in te vullen voordat een melding kan worden gedaan, is deze melding al een vorm van selectie en niet vormvrij.

Aanbeveling 2

Het college op te dragen het digitale kanaal eenvoudiger en gebruiksvriendelijker te maken:

- a. Bied beknopte en overzichtelijke informatie over alle vormen van maatschappelijke ondersteuning. Gebruik een digitaal vragenformulier desgewenst om cliënten een vrijblijvende 'proefberekening' aan te bieden of na een melding eventueel informatie te vergaren over de hulpvraag, vooruitlopend op het onderzoek en keukentafelgesprek.**
- b. Verbeter de gebruiksvriendelijkheid van het digitale kanaal aan de hand van de uitkomsten uit het Usability onderzoek dat deel uitmaakt van het feitenrapport Toegang tot maatschappelijke ondersteuning van de rekenkamer.**

Reactie van het college

Het college onderschrijft in zijn reactie het belang van het eenvoudiger en gebruiksvriendelijker maken van het digitale kanaal en geeft aan in 2016 de digitale informatie over maatschappelijke ondersteuning te hebben aangepast. Het college is voornemens in 2017 nog meer verbeteringen in het formulier aan te brengen, zo blijkt uit de commissiebrief Stand van zaken toegang Wmo (RIS 296156). De aanbevelingen van de rekenkamer op dit punt neemt het college mee in de verdere verbetering van de digitale kanaal.

Nawoord van de rekenkamer

Tussen ons onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van het digitale kanaal en het opstellen van dit nawoord in februari 2017 zijn in het digitale kanaal en de betreffende meldingsformulieren geen wijzigingen doorgevoerd die van invloed zijn op de geconstateerde belemmeringen. Voorts merken wij op dat uit de reactie van het college op aanbeveling 1 blijkt dat het college mogelijk wil vasthouden aan het uitgebreide vragenformulier wat na het invullen van een vereenvoudigd formulier en voorafgaand aan het kunnen doen van een melding ingevuld moet worden. Wij bevelen echter aan om het uitgebreide formulier uitsluitend te gebruiken voor een vrijblijvende proefberekening en/of om met dit formulier pas na de melding relevante informatie voor het onderzoek te vergaren. Overigens komt uit ons onderzoek naar voren dat de informatie uit de uitgebreide formulieren in de huidige praktijk door beoordelaars van de gemeente niet of nauwelijks wordt gebruikt voor het onderzoek.

Aanbeveling 3

Het college op te dragen na elke melding een integraal onderzoek uit te voeren naar de hulpvraag:

- a. Voer daarbij altijd een persoonlijk gesprek met de melder, bij voorkeur thuis. In de meeste gevallen wordt nu al gesproken met mensen die een melding hebben gedaan. Door dit altijd te doen, komt de gemeente tevens tegemoet aan het vereiste in de wet het onderzoek in samenspraak met de cliënt te doen.**
- b. Doe een integrale beoordeling over alle aspecten van het sociaal domein, waarbij zonodig ook de afstemming met partijen wordt gezocht, zoals op het gebied van onderwijs, werk en wonen.**
- c. Inventariseer bij alle vormen van maatschappelijke ondersteuning de eigen kracht: eigen oplossingen van cliënten die een bijdrage kunnen leveren aan hun participatie en zelfredzaamheid.**
- d. Geef na afloop van elk onderzoek een integraal advies over de benodigde ondersteuning en neem in het advies een weergave van het onderzoek op.**
- e. Bied cliënten op basis van dit integrale advies de mogelijkheid om één aanvraag te doen voor de benodigde ondersteuning, ook als dit meerdere domeinen beslaat.**

Reactie van het college

Aan het einde van het eerste kwartaal 2017 verwacht het college het gehele plan van aanpak op de toegang van de Wmo met de raad te kunnen delen. Het college is voornemens in het plan van aanpak de aanbevelingen van de rekenkamer zoveel mogelijk mee te nemen. Het college merkt ten aanzien van punt b) 'doe een integrale beoordeling...' op dat bij het onderzoek in het kader van de Wmo de klantvriendelijkheid en de juiste inzet van middelen het uitgangspunt moeten vormen en dat het onderzoek in verhouding dient te staan tot de aard en inhoud van de melding en de specifieke kenmerken van de klant. Er dient een afweging gemaakt te worden in de diepte en breedte van het onderzoek in relatie tot de vraag.

Nawoord van de rekenkamer

Het college maakt niet expliciet of hij de aanbeveling van de rekenkamer voor alle meldingen wil uitvoeren. De rekenkamer begrijpt de overwegingen van het college dat dit voor verschillende meldingen kan leiden tot een verschil in diepgang van het onderzoek. Voor wat betreft de breedte van het onderzoek wijst de rekenkamer er op dat er sprake moet zijn van een integrale beoordeling op alle aspecten van het sociale domein. Het preventief werken ligt voor een belangrijk deel in het vroegtijdig constateren van beperkingen van cliënten, zodat ondersteuning kan worden geboden vóórdat de situatie verslechtert en de gemeente genoodzaakt is duurdere vormen van hulp en ondersteuning te bieden.

Het college reageert niet inhoudelijk op onderdelen c, d, en e van de aanbeveling.

Aanbeveling 4

Het college op te dragen beschikkingen af te geven waarin gespecificeerde maatwerkoplossingen zijn opgenomen en die naar de cliënten en zorgaanbieders voldoende duidelijkheid bieden over de benodigde ondersteuning, waarbij:

- a. Het aanbod (in de beschikking) een zo gespecificeerd mogelijk voorstel betreft voor de vorm en mate van ondersteuning en/of voorzieningen, waarbij de beschikking pas wordt afgegeven wanneer de gemeente, al dan niet in samenspraak met een aanbieder, met de cliënt een maatwerkoplossing heeft bepaald.**

- b. Het aanbod voorziet in een sluitende en integrale aanpak van alle vormen van ondersteuning die nodig zijn om te realiseren dat de aanvrager zelfredzaam kan zijn en kan participeren in de samenleving.**
- c. Het aanbod voorziet in maatwerk: een afstemming tussen de inzet van de cliënt zelf, diens sociale omgeving, maar ook de diverse actoren en partners van de gemeente in het sociale domein.**

Reactie van het college

Het college geeft aan dat er bij het in 2017 vernieuwde Maatwerkarrangement is gekozen voor een resultaatgerichte aanpak zodat aan cliënten beter maatwerk kan worden geboden. Een belangrijk onderdeel van deze resultaatgerichte aanpak is het ondersteuningsplan, waarin de klant en de aanbieder samen de inhoud van de ondersteuning vastleggen. De gemeente toetst dit plan, dat daarna onderdeel uitmaakt van de beschikking. Hiermee is volgens het college, deze aanbeveling grotendeels al uitgevoerd. In de reactie op de conclusies geeft het college verder aan dat het integreren van de toegangsprocessen voor Hulp in het huishouden (HH) en Maatwerkvoorziening Ondersteuning (MvO) en het samenvoegen van de volledige Wmo bij één dienst, stappen zijn op weg naar de gewenste integratie.

Nawoord van de rekenkamer

Het college laat voor wat betreft aanbeveling 4.a in het midden of het ondersteuningsplan bij het afgeven van de beschikking in de beschikking wordt opgenomen, of pas naderhand. Daarmee is het onduidelijk in hoeverre tegemoet gekomen wordt aan de samengestelde eis uit de Wmo dat binnen een termijn van twee weken na het ontvangen van de aanvraag een passend voorstel wordt gedaan.

Voor wat betreft aanbeveling 4.b zal het integreren van een deel van de processen, zoals dit in de reactie op onze conclusies is verwoord, ertoe kunnen leiden dat meer integraal gewerkt kan worden. Het blijft echter onduidelijk op welke wijze het college een volledig integrale toegang gaat realiseren.

Het college gaat niet in op aanbeveling 4.c, waardoor het onduidelijk is of en zo ja op welke wijze het college meer invulling wil geven aan het begrip maatwerk.

Aanbeveling 5

Het college op te dragen in te zetten op onafhankelijke cliëntondersteuning door ervaringsdeskundigen en/of vanuit organisaties die doelgroepen van de Wmo vertegenwoordigen, dit beschikbaar te stellen voor alle fasen van het toegangsproces en hieraan meer bekendheid te geven bij de doelgroep van de Wmo.

Reactie van het college

Het college geeft in zijn reactie aan dat deze aanbeveling al is opgepakt. Sinds de zomer is de communicatie over de cliëntondersteuning geïntensiveerd. Dit zou nu al resulteren in een toename van het aantal cliënten dat is geholpen met een persoonlijk plan.

In zijn reactie op onze conclusies geeft het college aan dat de cliëntondersteuners op de Servicepunten XL onafhankelijk zijn en niet betrokken zijn bij de besluitvorming over een maatwerkvoorziening.

Nawoord van de rekenkamer

Het college gaat in zijn reactie alleen in op het laatste punt van de aanbeveling - het beter informeren over cliëntondersteuning - maar niet op het aspect van onafhankelijkheid en het beschikbaar stellen van cliëntondersteuning voor alle fasen van het toegangsproces.

Ten aanzien van de onafhankelijkheid merken wij op dat cliëntondersteuners in actie komen wanneer een cliënt met een complexere hulpvraag bij het Servicepunt komt. In dat geval wordt in samenspraak tussen cliënt

en cliëntondersteuner de hulpvraag in kaart gebracht. Op basis van dit gesprek volgt een advies over de vervolgstap. 5% van de cliënten die door cliëntondersteuners op de Servicepunten worden geholpen, wordt geadviseerd een melding voor een maatwerkvoorziening (Mvo en IV) te doen.¹ Er is in deze situatie sprake van selectie voorafgaand aan een mogelijke melding. De cliëntondersteuners zijn tevens medewerker van het loket voor de Wmo op het servicepunt, waarmee hun positie voor cliënten onduidelijk is en de onafhankelijkheid niet vanzelfsprekend is. Onafhankelijke ondersteuning zou moeten bestaan uit het behulpzaam zijn bij het doen van een melding en het beoordelen van de zorgvuldigheid van het onderzoek en het aansluitende advies van de gemeente. Het zou niet moeten bestaan uit het zelf adviseren en doorverwijzen naar vormen van ondersteuning.

Aanbeveling 6

Het college op te dragen een warme overdracht te realiseren van de Jeugdzorg naar Maatschappelijke ondersteuning voor jongeren die na hun 18de nog niet zelfstandig in staat zijn tot zelfredzaamheid en participatie.

Reactie van het college

Het college geeft in zijn reactie aan deze aanbeveling al opgepakt te hebben, waarbij twee jeugdzorgconsulenten zijn aangetrokken die zich specifiek met deze doelgroep gaan bezig houden. Dit betreft jongeren die toe zijn aan de overstap naar de volwassenzorg. Het college zegt toe begin 2017 aan de commissie een ontwikkelagenda te sturen. In deze ontwikkelagenda zal het college aangeven wat hij aan dit vraagstuk heeft gedaan en wat de gemeente nog gaat doen.

Nawoord van de rekenkamer

Het college lijkt de aanbeveling voortvarend op te pakken. De rekenkamer zal de uitwerking met belangstelling volgen.

Aanbeveling 7

Het college op te dragen in de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 te voldoen aan de eisen die in die wet worden gesteld aan het toegangsproces en voorstellen voor aanpassing van het beleidsplan en/of de verordening maatschappelijke ondersteuning voor te leggen aan de raad, zodat:

- a. Alle toegangsprocessen voldoen aan de volgorde zoals de Wmo die aangeeft: melding, onderzoek, aanvraag en beschikking.**
- b. Iedere melder een bevestiging van de melding ontvangt, door een bevestiging naar het huis- of emailadres te sturen**
- c. De onderzoeken in principe binnen een termijn van 6 weken afgerond worden en de raad geïnformeerd wordt over het percentage cliënten waarvoor deze termijn gehaald wordt.**
- d. Het voor melders mogelijk is een aanvraag te doen wanneer de 6 weken-termijn is verstreken, maar het onderzoek nog niet is afgerond.**
- e. Na afronding van elk onderzoek een verslag aan de cliënt wordt verstrekt, waarin ook een weergave van het onderzoek is opgenomen en niet alleen de uitkomst.**

¹ RIS 294651 Eerste kwartaalrapportage Wmo 2016, p. 4

- f. Elke aanvrager de vrije keuze uit zorg in natura of een pgb krijgt aangeboden en dit ook mogelijk is voor mensen die een voorziening Huishoudelijke hulp HV2 ontvangen, en aanvragers daarover zorgvuldig geïnformeerd worden.**
- g. Elke melder de mogelijkheid krijgt een persoonlijk plan aan te leveren en melders daarover zorgvuldig geïnformeerd worden.**

Reactie van het college

Het college neemt deze aanbeveling over met in achtneming van de opmerkingen en voorbehouden die gemaakt zijn bij deelconclusie 4.

Nawoord van de rekenkamer

De rekenkamer is bij aanbeveling 3 reeds op de voorbehouden bij conclusie 4 ingegaan.

Raadsbesluit

Gezien het vorenstaande stelt de rekenkamer de raad voor het volgende besluit te nemen:

De raad van de gemeente Den Haag,

Gelet op artikel 185, tweede lid Gemeentewet en de aanbevelingen van de Rekenkamer Den Haag uit het rapport 'Over de drempel, onderzoek naar de toegang tot maatschappelijke ondersteuning',

Besluit:

1. Het college op te dragen om de melding voor behoefte aan maatschappelijke ondersteuning te vereenvoudigen:
 - a. Maak de melding vormvrij en faciliteer dat een melding in verschillende vormen gedaan kan worden (schriftelijk, digitaal, telefonisch, mondeling aan verschillende loketten) en verplicht niet dat eerst een compleet digitaal formulier wordt ingevuld.

NB Het doel van deze aanbeveling is tegemoet te komen aan het laagdrempelige idee van een melding zoals beschreven door het kabinet in een toelichting: het melden 'kan met een telefoontje, met een mail, tijdens een inloopspreekuur of op een andere wijze; laagdrempelig en vormvrij' [...] 'de melding is niet per se meer dan een signaal van de burger dat hij behoefte meent te hebben aan een vorm van maatschappelijke ondersteuning'.
 - b. Faciliteer het melden zodanig dat bij de melding een beperkte set aan gegevens; alleen naam en adres gegevens (wanneer van toepassing), het burgerservicenummer en de vorm van ondersteuning waar behoefte aan is, vastgelegd kan worden.
2. Het college op te dragen om het digitale kanaal eenvoudiger en gebruiksvriendelijker te maken:
 - a. Bied beknopte en overzichtelijke informatie over alle vormen van maatschappelijke ondersteuning. Gebruik een digitaal vragenformulier desgewenst om cliënten een vrijblijvende 'proefberekening' aan te bieden of na een melding eventueel informatie te vergaren over de hulpvraag, vooruitlopend op het onderzoek en keukentafelgesprek.
 - b. Verbeter de gebruiksvriendelijkheid van het digitale kanaal aan de hand van de uitkomsten uit het Usability onderzoek dat deel uitmaakt van het feitenrapport Toegang tot maatschappelijke ondersteuning van de rekenkamer.
3. Het college op te dragen om na elke melding een integraal onderzoek uit te voeren naar de hulpvraag :
 - a. Voer daarbij altijd een persoonlijk gesprek met de melder, bij voorkeur thuis. In de meeste gevallen wordt nu al gesproken met mensen die een melding hebben gedaan. Door dit altijd te doen, komt de gemeente tevens tegemoet aan het vereiste in de wet het onderzoek in samenspraak met de cliënt te doen.
 - b. Doe een integrale beoordeling over alle aspecten van het sociaal domein, waarbij zonedig ook de afstemming met partijen wordt gezocht, zoals op het gebied van onderwijs, werk en wonen.
 - c. Inventariseer bij alle vormen van maatschappelijke ondersteuning de eigen kracht: eigen oplossingen van cliënten die een bijdrage kunnen leveren aan hun participatie en zelfredzaamheid.
 - d. Geef na afloop van elk onderzoek een integraal advies over de benodigde ondersteuning en neem in het advies een weergave van het onderzoek op.

- e. Bied cliënten op basis van dit integrale advies de mogelijkheid om één aanvraag te doen voor de benodigde ondersteuning, ook als dit meerdere domeinen beslaat.
4. Het college op te dragen om beschikkingen af te geven waarin gespecificeerde maatwerkoplossingen zijn opgenomen en die naar de cliënten en zorgaanbieders voldoende duidelijkheid bieden over de benodigde ondersteuning, waarbij:
 - a. Het aanbod (in de beschikking) een zo gespecificeerd mogelijk voorstel betreft voor de vorm en mate van ondersteuning en/of voorzieningen, waarbij de beschikking pas wordt afgegeven wanneer de gemeente, al dan niet in samenspraak met een aanbieder, met de cliënt een maatwerkoplossing heeft bepaald.
 - b. Het aanbod voorziet in een sluitende en integrale aanpak van alle vormen van ondersteuning die nodig zijn om te realiseren dat de aanvrager zelfredzaam kan zijn en kan participeren in de samenleving.
 - c. Het aanbod voorziet in maatwerk: een afstemming tussen de inzet van de cliënt zelf, diens sociale omgeving, maar ook de diverse actoren en partners van de gemeente in het sociale domein.
 5. Het college op te dragen om in te zetten op onafhankelijke cliëntondersteuning door ervaringsdeskundigen en/of vanuit organisaties die doelgroepen van de Wmo vertegenwoordigen, dit beschikbaar te stellen voor alle fasen van het toegangsproces en hieraan meer bekendheid te geven bij de doelgroep van de Wmo.
 6. Het college op te dragen om een warme overdracht te realiseren van de Jeugdzorg naar Maatschappelijke ondersteuning voor jongeren die na hun 18de nog niet zelfstandig in staat zijn tot zelfredzaamheid en participatie.
 7. Het college op te dragen om in de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 te voldoen aan de eisen die in die wet worden gesteld aan het toegangsproces en voorstellen voor aanpassing van het beleidsplan en/of de verordening maatschappelijke ondersteuning voor te leggen aan de raad, zodat:
 - a. Alle toegangsprocessen voldoen aan de volgorde zoals de Wmo die aangeeft: melding, onderzoek, aanvraag en beschikking.
 - b. Iedere melder een bevestiging van de melding ontvangt, door een bevestiging naar het huis- of emailadres te sturen
 - c. De onderzoeken in principe binnen een termijn van 6 weken afgerond worden en de raad geïnformeerd wordt over het percentage cliënten waarvoor deze termijn gehaald wordt.
 - d. Het voor melders mogelijk is een aanvraag te doen wanneer de 6 weken-termijn is verstreken, maar het onderzoek nog niet is afgerond.
 - e. Na afronding van elk onderzoek een verslag aan de cliënt wordt verstrekt, waarin ook een weergave van het onderzoek is opgenomen en niet alleen de uitkomst.
 - f. Elke aanvrager de vrije keuze uit zorg in natura of een pgb krijgt aangeboden en dit ook mogelijk is voor mensen die een voorziening Huishoudelijke hulp HV2 ontvangen, en aanvragers daarover zorgvuldig geïnformeerd worden.
 - g. Elke melder de mogelijkheid krijgt een persoonlijk plan aan te leveren en melders daarover zorgvuldig geïnformeerd worden.

Aldus besloten in de openbare raadsvergadering van DATUM

De griffier

De voorzitter