

Den Haag, 24 februari 2017

## **Gemeente Den Haag werpt drempels op in de toegang tot maatschappelijke ondersteuning**

**De Rekenkamer Den Haag heeft onderzocht of de toegang tot de maatschappelijke ondersteuning in de gemeente Den Haag voldoet aan de wettelijke en beleidsmatige vereisten en uitgangspunten van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015). Burgers die behoefte hebben aan maatschappelijke ondersteuning wordt in Den Haag onvoldoende rechtszekerheid geboden en de gemeente mist kansen om beoogde doelen uit de Wmo te realiseren.**

**Veel burgers ervaren drempels in de toegang tot maatschappelijke ondersteuning. Het melden van behoefte aan ondersteuning bij de gemeente is te ingewikkeld. Een deel van de mensen wordt voor dat ze zich kunnen melden al afgewezen. De gemeente Den Haag onderzoekt daarnaast onvoldoende of er naast de gevraagde hulp nog andere problemen spelen. De gemeente mist daardoor kansen om kosten te besparen en burgers moeten soms verschillende aanvragen doen**

Maatschappelijke ondersteuning omvat sinds 1 januari 2015 een breed pakket aan voorzieningen, zoals begeleiding thuis, woningaanpassingen, vervoersmiddelen, opvang en beschermd wonen. Iedere burger die zich bij de gemeente meldt voor ondersteuning, heeft volgens de Wmo 2015 recht op een zorgvuldig, integraal en domeinoverstijgend onderzoek. Dit onderzoek moet volgens de wet voor iedereen beschikbaar zijn, daarom moet de melding zo eenvoudig mogelijk zijn en door de burger op elke gewenste manier gedaan kunnen worden. Telefonisch, aan de balie, schriftelijk of via internet.

Den Haag verplicht iedereen een uitgebreid digitaal formulier, met circa 90 vragen, in te vullen voordat een melding kan worden gedaan. Maar de uitkomst kan ook zijn dat iemand zich niet kan melden. Het formulier is daarmee een vorm van selectie en een drempel voor de toegang. Den Haag komt niet aan de opzet van de wet tegemoet en respecteert niet altijd de rechten van burgers. Het digitale formulier is daarnaast voor veel burgers te ingewikkeld; in bijna 60% van de gevallen wordt het invullen van het formulier niet afgerond. De gemeente weet niet in hoeverre het deze mensen daarna nog gelukt is om alsnog een melding te doen.

In het onderzoek naar de hulpvraag, dat volgt op de melding, kijkt de gemeente te weinig naar alle andere problemen die iemand kan hebben en is er geen afstemming van de hulpverlening met andere partijen zoals onderwijs en werk- en inkomen. Mensen met een hulpvraag krijgen hierdoor niet een integraal hulpaanbod voor alle problemen waar ze mee te maken hebben en moeten voor verschillende problemen apart bij de gemeente een aanvraag doen. Meldingen voor hulp in het huishouden worden automatisch afgedaan. De gemeente gaat met deze mensen niet in gesprek. De gemeente mist de kans om kosten te besparen met een vroegtijdige aanpak van problemen.