

Aan de gemeenteraad

Behandeld door	W. Burggraaf	Datum	10 september 2024
Doorkiesnummer	14030	Kenmerk	12719315
E-mail	willemijn.burggraaf@utrecht.nl	Onderwerp	Onderzoek: ouderschap met een beperking
Bijlage(n)	-	Beleidsveld	Wmo en Welzijn

Geachte leden van de Wmo-cliëntenraad,

Allereerst willen we jullie bedanken voor het onderzoek. We zijn ons ervan bewust dat dit veel tijd en inzet heeft gekost en dit waarderen we. We hebben het onderzoek gedeeld met de betrokkenen (Buurtteam Sociaal, Buurtteam Jeugd en Gezin en het Wmo-loket) en zijn met hen in gesprek gegaan over jullie resultaten en aanbevelingen. Daarnaast hebben we met jullie het gesprek gevoerd over dit onderzoek waar volgens ons mooie actie- en verbeterpunten uit zijn gekomen waar we mee aan de slag gaan.

Het is om te beginnen jammer om te horen dat het niet altijd goed gaat. Omdat jullie aangeven dat het lijkt dat sommige deelnemers van het onderzoek zich nog niet (met alle) hulpvragen tot de Wmo hebben gewend hopen we natuurlijk dat mensen dit alsnog doen. Er komen namelijk juist ook regelmatig tekenen van waardering zoals kaartjes of bloemen van deze groep bij ons binnen. We zouden dan ook graag zorgen dat deze deelnemers goed geholpen kunnen worden als ze zich nog niet eerder hebben gemeld of, als ze zich wel eerder hebben gemeld, een oplossing kunnen vinden.

Jullie hebben op verschillende vlakken aanbevelingen gedaan. De belangrijkste voor jullie was informatievoorziening en dat inwoners weten waar zij terecht kunnen/recht op hebben. Op dit moment staat ouderschapsondersteuning op de site van U-centraal [Opvoeding - UGids](#) waar jullie samen met U-centraal hebben gekeken welke informatie hier zou moeten staan. Het buurtteam jeugd en gezin heeft ook aangegeven concreet aan de slag te gaan met de informatievoorziening op de website om te zorgen dat dit ook daar nadrukkelijker te vinden gaat zijn. Aanvullend daarop gaan we kijken waar we dit op de site van de gemeente een plek kunnen geven en of dit op de site van de jeugdgezondheidszorg kan worden geplaatst. We zullen de inhoud van de teksten samen met jullie vormgeven, net zoals bij de U-gids.

Daarnaast hebben jullie aanbevelingen gedaan op het gebied van medewerkers. Wij vinden het niet goed als inwoners onvriendelijk of onjuist worden bejegend. Dit is absoluut niet de

Burgemeester en wethouders

Datum 10 september 2024
Ons kenmerk

bedoeling. Dit staat haaks op de waarden waar wij als gemeente voor staan. Wij delen daarom jullie bezorgdheid. De resultaten van het onderzoek zijn gedeeld met het buurtteam en het Wmo-loket en zij gaan het onderzoek intern meer aandacht geven. Doel hiervan is om bij alle medewerkers bewustwording te creëren en eventuele vooroordelen weg te nemen. Een onderzoek naar deze specifieke vooroordelen vinden wij wat te zwaar. Dit kost capaciteit die we liever inzetten om mensen te kunnen helpen. Onderdeel van de recente [visie publieksdienstverlening](#) “een betrouwbare, begripvolle uitvoering met de menselijke maat” is wel een breed opleidings- en bewustwordingsprogramma voor medewerkers in de uitvoering. Daarnaast doet Panel Meetellen voor ons onderzoek naar vertrouwen in de overheid. Het uitvragen van de hele gezinssituatie en een zo snel en soepel mogelijk proces is onderdeel van de bestaande werkwijze. Hier blijven we in ontwikkelen en we nemen jullie voorbeelden hierin natuurlijk mee.

Een deel van de aanbevelingen ging over beleid. We zijn hierover met jullie in gesprek geweest en kwamen gezamenlijk tot de conclusie om hier nu niet op te focussen. Meer beleid leidt ook tot minder vrijheid voor maatwerk. En juist dat maatwerk is zo belangrijk voor ouders met een beperking omdat hun behoefte zo divers is.

Eenvoud is een van de leidende principes in de gemeente Utrecht. In de uitvoering betekent dit dat we goed nadenken over extra administratieve lasten. We zien op dit moment niet de meerwaarde van het registreren van alle aanvragen van ouders met een beperking. Klachten en ontevredenheden worden uiteraard wel geregistreerd en hier leren we van. Ook met de Ervaringswijzer vragen we uit of ouders daadwerkelijk geholpen zijn. Zo niet, dan gaan we daarmee aan de slag.

We hebben afgesproken dat we gezamenlijk hierover in gesprek blijven om te volgen hoe het gaat met de aanbevelingen en de ervaringen van deze doelgroep in de praktijk.

Nogmaals bedankt voor jullie inzet en dit mooie onderzoek!

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris,

de burgemeester,