

## **Reactie internetconsultatie sociaal domein**

Van: Annelies van Dommelen en Rita Schmidt-Bol

Namens: Gemeente Rotterdam, clusters Werk & Inkomen en Maatschappelijke Ontwikkeling

### **Vooraf**

Wij zijn verheugd met de aandacht die er is voor de knelpunten die ontstaan bij klachten en rechtsbescherming bij resultaatgericht werken, zoals in steeds meer gemeenten in het kader van de Wmo 2015 wordt gedaan en vanaf 1 januari 2018 in Rotterdam ook voor de Jeugdwet. In het advies van de heer Scheltema lezen wij dat resultaatgericht werken vraagt om maatwerk en flexibiliteit en grotere verantwoordelijkheden van gecontracteerde/gesubsidieerde aanbieders, waar de Algemene wet bestuursrecht niet op is toegesneden.

Het is lastig om een advies te geven over een wetsontwerp dat wij niet kunnen inzien. Wij geven daarom vooral aandachtspunten meer.

### **Vraag 1**

Bent u het eens met dit voorstel? Zouden ook geschillen over andere voorzieningen in het sociaal domein dan voorzieningen op basis van de Wmo 2015, de Participatiewet (PW) en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) zo een procedure moeten krijgen.

### **Antwoord**

De gemeente Rotterdam staat achter het streven naar integrale geschilbehandeling waarbij leidend is dat er een (ontevreden) burger is met een probleem en niet wat de juridische kwalificatie is van dat probleem, bezwaarschrift of klacht. De gemeente kan ten behoeve van die integrale geschilbehandeling één centraal meldpunt inrichten waar de burger terecht kan. Op deze manier is er sprake van een voorfase waar selectie kan plaatsvinden, waarna integrale bezwaarbehandeling of klachtbehandeling kan volgen.

Op voorhand plaatsen wij de volgende opmerkingen:

- Vooropgesteld wordt dat het van het allergrootste belang is en blijft om in het voortraject (in de communicatie naar de burger) de grootst mogelijke zorgvuldigheid te betrachten om te voorkomen dat problemen ontstaan. Dit vraagt wat van bijvoorbeeld de Wmo-adviseurs. Dat moet goed gekwalificeerd personeel zijn met de benodigde paramedische achtergrond die goed ingewerkt worden voordat zij keukentafelgesprekken gaan voeren.
- De taak van de gemeente wordt wel uitgebreider als ook klachtbehandeling over de uitvoering, wat nu bij de (zorg)aanbieder zelf gebeurt, onder die taak komt te vallen. Wij vinden dat de gemeente pas in tweede instantie aan zet zou moeten zijn, namelijk als zorgaanbieder en cliënt er samen niet uitkomen. Hiermee wordt ook voorkomen dat wij als gemeente op de stoel van de aanbieder als werkgever gaan zitten waar het gaat om bijvoorbeeld personeel dat onvriendelijk is of steeds te laat komt. Daarnaast werkt het altijd betrekken van de gemeente kostenverhogend voor gemeente (en aanbieder).
- In de samenwerking met en tussen de verschillende betrokken partijen in het sociaal domein kan de privacybescherming/bescherming persoonsgegevens belemmerend werken. De wetgeving op dit punt is (nog) niet toegesneden op integraal werken op deze manier.
- Voor wat betreft de Participatiewet (bijstandsverlening) vragen we ons af of de problematiek die Scheltema schetst en de noodzaak van een andere vorm van geschilbeslechting wel speelt. Bij verlening (bijzondere) bijstand gaat het voornamelijk om

het toepassen van wet- en regelgeving en is er geen sprake van uitvoering door derden. Ook gezien het aantal beschikkingen dat in het kader van algemene en bijzondere bijstand wordt verstuurd, achten wij een integrale procedure niet rendabel. Wij zien die meerwaarde wel bij re-integratietrajecten die bij derden worden ingekocht, met dezelfde kanttekening die hierboven is gemaakt bij de derde bullet.

- Tegelijk vragen we ons af waarom de Jeugdwet op voorhand is uitgezonderd van de plannen. De Jeugdwet is ook onderdeel van het sociaal domein. Weliswaar is de gemeente niet de enige die beslist over het inzetten van jeugdhulp, maar de gemeente is er wel voor verantwoordelijk en moet ervoor zorgen dat de jeugdhulp beschikbaar is. Niet valt in te zien waarom het eerder genoemde meldpunt bij de gemeente geen goede ingang zou zijn bij bezwaren en/of klachten op het gebied van jeugdhulp. Zeker in de gedachte van “1 gezin, 1 plan” en de samenhang in hulpverlening binnen het gezin, is het wenselijk om dezelfde klacht- en bezwaarprocedures voor Wmo 2015 en Jeugdwet te hanteren.
- Duidelijk moet zijn wat precies onder sociaal domein valt. Hoort bijvoorbeeld leerlingenvervoer er ook bij? Wat gebeurt er bij een discussie of een Wmo-voorziening aan de orde is of een indicatie op grond van de Wet langdurige zorg? De afbakening van het sociaal domein moet zorgvuldig geschieden, met oog voor dit soort mogelijke afstemmingsproblemen.
- In laatste instantie is voor de Wmo 2015 en Participatiewet de Centrale Raad van Beroep (CRvB) de bevoegde rechter. Voor de Wet gemeentelijke schudhulpverlening (Wgs) is dit de Raad van State. Het is in dit kader wenselijk om ook de Wgs onder het domein van de CRvB te brengen.
- Geadviseerd wordt om zoveel mogelijk aan te sluiten bij al bestaande structuren binnen (bijvoorbeeld) de Algemene wet bestuursrecht.

## **Vraag 2**

Bent u het eens met het uitgangspunt dat in het voortraject de verschillende bezwaar- en klachtprocedures bij de gemeente en de private (zorg) aanbieder moeten worden vervangen door één voorprocedure bij de gemeente, waarin zowel het handelen van de gemeente als dat van de private (zorg)aanbieders aan de orde kan worden gesteld?

## **Antwoord**

Ja, daar is de gemeente Rotterdam het mee eens op de manier waarop de gemeente Rotterdam dit voor zich ziet wat betreft de interpretatie van “voorfase”. Voorstel is om een meldpunt in te richten bij de gemeente (zie vraag 1). Het lijkt niet wenselijk om alle klachten die over een aanbieder gaan als gemeente te gaan behandelen. Die moeten doorgeleid worden naar de aanbieder. De gemeente kan wel in zoverre regie houden dat in de gaten wordt gehouden of en hoe de klacht wordt afgehandeld. Dit kan wel weer een extra bureaucratische stap zijn. Als aan het eind van de keten in alle gevallen de mogelijkheid bestaat om naar de bestuursrechter te gaan gaat proceskostenveroordeling dan ook gelden bij klachten? Dat lijkt een ongewenste ontwikkeling. Het kan veel procedures uitlokken (verdienmodel professionele rechtsbijstandsverleners).

Hetzelfde geldt in de situatie dat “voorfase” anders wordt uitgelegd dan wij doen en het onderscheid bezwaar en klachten wordt afgeschaft. Overigens is de gemeente Rotterdam van mening dat een onnodige juridisering van klachtbehandeling moet worden voorkomen in het belang van alle partijen.

### **Vraag 3**

Hoe denkt u over het voorstel om de termijn om bezwaren in te dienen bij de gemeente op zes maanden te stellen in plaats van de in het bestuursrecht gebruikelijke termijn van zes weken.

### **Antwoord**

Wij vinden een termijn van 6 maanden te lang. Het is belangrijk om een scherp onderscheid te kunnen blijven maken tussen het vastgestelde ondersteuningsplan en de uitvoering daarvan. Zes weken kan, mede gezien de termijn die het duurt om een ondersteuningsplan op te stellen bij sommige doelgroepen misschien aan de korte kant zijn, maar bij een te lange termijn mis je het hiervoor genoemde verband.

Als een situatie verandert, dan kan dit in alle stadia worden aangekaart en leiden tot een nieuwe indicatiestelling.

### **Vraag 4**

Bent u het eens met het uitgangspunt dat, als de burger en de gemeente of de private (zorg)aanbieder er samen niet uitkomen, het gehele geschil aan de orde moet kunnen komen bij de bestuursrechter of de ombudsman, of het nu gaat om een besluit van de gemeente, een andere handeling van de gemeente of een handeling van een private (zorg)aanbieder?

### **Antwoord**

In principe zijn wij het hiermee eens, echter wij zien hier een risico voor de gemeente, die met de aanbieders (civielrechtelijk) contracten heeft afgesloten over het leveren van bepaalde zorg/re-integratietrajecten/jeugdhulp tegen een bepaalde prijs. Als de bestuursrechter gaat ingrijpen bij de private zorgaanbieder als die het niet goed doet, kan dat gevolgen hebben voor het contract van alle partijen. Aanbestedingsrechtelijk kan dit problemen opleveren.

Wij hebben sowieso aarzeling bij de vraag of de bestuursrechter en ombudsman zich zouden moeten bemoeien met zorginhoudelijke kwesties, dus met het HOE.

Ook wijzen wij u op de rol van toezichthoudende instanties die in dit kader een belangrijke rol kunnen spelen.

Klachten/problemen met de uitvoering door pgb-aanbieders moet expliciet buiten de nieuwe procedure gehouden worden, behalve dan fraude/wanprestatie door pgb-bureaus.

### **Vraag 5**

Bent u het ermee eens dat de bestuursrechter bij zijn beoordeling van het gehele geschil dan ook naar nieuwe omstandigheden kijkt en niet alleen naar de omstandigheden ten tijde van het bestreden besluit of de bestreden handeling?

### **Antwoord**

Zie ook het antwoord op vraag 3. De rechter kan ex nunc toetsen en met een oplossing komen zonder dat het oorspronkelijke besluit persé fout was, er is sprake van veranderde/nieuwe omstandigheden. In dat geval zou in ieder geval geen proceskostenvergoeding toegekend moeten worden.

### **Vraag 6**

Wat vindt u van het voorstel om de bestuursrechter extra uitspraakbevoegdheden toe te kennen, zodat hij niet alleen de gemeente, maar ook de private (zorg)aanbieder kan opdragen een handeling te verrichten of na te laten?

Wat vindt u van het voorstel de bestuursrechter de bevoegdheid te geven om de private (zorg)aanbieder tot schadevergoeding te veroordelen, los van de gemeente?

**Antwoord**

We vinden dit erg ver gaan. De gemeente heeft contractuele afspraken met zorgaanbieders en kan nakoming eisen. Als de burger iets wil en de gemeente kan dat via de weg van nakoming niet afdwingen en de rechter doet dat via een uitspraak wel, dan bestaat de kans dat de aanbieder van de gemeente daarvoor betaling zal verlangen. Het bestuursrecht gaat hier ingrijpen in het civiele recht.

De burgerlijke rechter was altijd de restrechter, nu lijkt het alsof de bestuursrechter dat wordt.

De vraag is ook wat dit betekent voor de positie van de zorgaanbieder. Wordt die derde-belanghebbende? Kan de zorgaanbieder dan ook in hoger beroep?

De mogelijkheid dat de private (zorg)aanbieder tot schadevergoeding kan worden verplicht heeft contractuele gevolgen en kan aanbieders afschrikken. Dit weegt niet op tegen het feit dat het hen ook kan stimuleren tot het leveren van kwaliteit.