

Reactie internetconsultatie geschilbeslechting Sociaal Domein

De Landelijke Cliëntenraad (LCR) wil graag een reactie geven in het kader van de internetconsultatie over de geschilbeslechting sociaal domein. Het spreekt voor zich dat de LCR een reactie geeft vanuit het perspectief van de cliënt/burger.

Rechtbescherming

De LCR heeft de afgelopen periode helaas moeten constateren dat met de komst van de drie decentralisaties de rechtsbescherming van de burger/cliënt is aangetast onder andere door de invoering van de 'melding' in Wmo, Wgs en de Participatiewet. Met de invoering van de 'melding' ontstaat de situatie dat een hulpvrager een voorziening kan worden geweigerd zonder dat daar een besluit tegenover ligt. Een weigering na een melding leidt niet tot een op schrift gesteld besluit. Hierdoor wordt cliënten de mogelijkheid om in bezwaar tegen de weigering te gaan ontnomen. De hulpvrager moet een doorzetter zijn. Als hij/ zij zich onvoldoende geholpen voelt dan kan/mag hij/ zij na afloop van het onderzoek, dat naar aanleiding van de melding heeft plaatsgevonden, een aanvraag doen. Veel hulpvragers begrijpen dit niet. Zij denken dat de melding een aanvraag is.

De LCR kan niet overzien of met het voorstel van integrale geschilbeslechting de gevolgen van de invoering van de 'melding' voor de hulpvrager worden opgelost, met andere woorden de 'melding' moet resulteren in een besluit.

Integrale geschilbeslechting

De LCR is het er van harte mee eens dat integrale geschilbeslechting nodig is. Het spreekt de LCR aan dat integrale geschilbeslechting voorziet in een oordeel over de gang van zaken voorafgaand aan het besluit, het besluit en de wijze waarop er uitvoering aan het besluit wordt gegeven. Daarmee kan worden voorkomen dat de cliënt juridisch van het kastje naar de muur wordt gestuurd.

Termijnen

In het kader van het bovenstaande deelt de LCR dat de huidige termijn van 6 weken voor het indienen van bezwaar en beroep te kort kan zijn. Een nadere afweging over wanneer wel en wanneer geen langere termijn noodzakelijk is hier zeer noodzakelijk. Een langere termijn mag er niet toe leiden dat de gemeenten en de uitvoering eindeloos lang mogen doen over de afhandeling van een bezwaar of klacht. Als een cliënt/burger bezwaar heeft gemaakt of een klacht heeft ingediend, dan dient de behandeling te starten en niet nodeloos te worden gerekt.

Mediation

De LCR mist aandacht voor mediation. Waarbij we nadrukkelijk willen opmerken dat we mediation niet als verplicht onderdeel van een procedure willen opnemen, maar als mogelijkheid. Tevens vinden wij het vervolgens van belang dat ook na mediation de mogelijkheid van bezwaar en klacht blijft bestaan. Dit betekent dat langere termijnen noodzakelijk zijn.

Monitoring en evaluatie

De LCR vindt het belangrijk dat het nieuwe systeem zorgvuldig wordt gevolgd. Niet alleen vanuit juristen, maar ook vanuit de cliënt. De ervaringen van mensen die met de nieuwe vorm van geschilbeslechting te maken hebben gehad dienen nadrukkelijk te worden betrokken.

Dat betekent dat cliëntenraden op lokaal en landelijk niveau bij de monitoring en evaluatie moeten worden betrokken.

Voorlichting

Als er een nieuw juridisch kader komt dat integrale geschilbeslechting mogelijk maakt, moet hierover goede voorlichting aan de burgers/cliënten worden gegeven. Goede voorlichting en informatie over de verschillende aspecten en onderdelen van de geschilbeslechting. Onderscheid tussen bezwaar en beroep en het indienen van een klacht. Helderheid over de rol van de ombudsman. De LCR mist in het stuk aandacht voor de positie van het College van de Rechten van de Mens en de rol en positie die zij hebben. Bij de voorlichting dient de onafhankelijke cliëntondersteuning een belangrijke rol te krijgen. De LCR is van mening dat als cliënten/burgers dat wensen de onafhankelijke cliëntondersteuning niet alleen voorlichting geeft, maar hen ook ondersteunt bij de afweging van het al of niet een klacht indienen of bezwaar maken. Waarbij geldt dat de onafhankelijke cliëntondersteuning stopt waar het juridische traject begint.

Beantwoording 6 vragen

Vraag 1 internetconsultatie

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 en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening zo een procedure moeten krijgen?

Antwoord

De LCR vindt dat de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (liefst zo snel mogelijk) en de Participatiewet ook zo een procedure moeten krijgen. Waarbij wij willen opmerken dat wat ons betreft ook de gemeentelijke uitvoering van de IOAW en IOAZ er onder mag vallen.

Vraag 2 internetconsultatie

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

Vraag 3 internetconsultatie

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

De LCR heeft in zijn inleiding reeds opgemerkt dat gelet op de reikwijdte van de voorgestelde geschillenregeling de termijn van 6 weken te kort kan zijn. Een nadere afweging over wanneer wel en wanneer geen langere termijn wenselijk is, is zeer noodzakelijk.

Vraag 4 internetconsultatie

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 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

Ja, dat zien wij als het grote voordeel van integrale geschilbeslechting.

Vraag 5 internetconsultatie

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

Ja, dat voorkomt ook dat er vanwege de veranderende situatie een nieuwe procedure moet worden aangespannen.

Vraag 6 internetconsultatie

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

De LCR kan zich vinden in dit voorstel.

Namens de Landelijke Cliëntenraad



Gerrit van der Meer
Onafhankelijk Voorzitter

Samenstelling Landelijke Cliëntenraad

- **Landelijke cliëntenorganisaties:** Vakcentrale voor Professionals/ Christelijk Nationaal Vakverbond (VCP/CNV), Ieder(in) (2 zetels voor het netwerk voor mensen met een beperking of chronische ziekte), Centrale Samenwerkende Ouderenorganisaties (CSO), Federatie Nederlandse Vakbeweging (FNV, publieke sector), Federatie Nederlandse Vakbeweging (FNV, private sector), Vertegenwoordiger organisaties van Minderheden (SMN, IOT), MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid.
- **Vertegenwoordigers van cliëntenraden:** cliëntenraden SVB en UWV.
- **Vertegenwoordigers van de gemeentelijke cliëntenparticipatie:** Mobility, cliëntenraden G4, vertegenwoordiger dak- en thuislozen.