

## **Antwoorden op consultatievragen Geschillenbeslechting Sociaal Domein**

Eric Verkaar

Lid directiebestuur Zorgbelang Nederland / Directeur Zorgbelang Gelderland / Utrecht

### **Vraag 1 van 6**

**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?**

Zorgbelang staat voor een overheid die een werkwijze hanteert die aansluit bij de belevingswereld van mensen. Voor mensen is een aanvraag voor (Wmo of jeugd-) zorg één geheel: zowel de beschikking door de overheid als de levering door een zorgaanbieder. Bij een probleem wil een cliënt niet van het kastje naar de muur gestuurd worden. Dus Zorgbelang ondersteunt het principe van een integrale geschilbeslechting.

De commissie Scheltema pleit voor integraliteit in die zin dat het gemeentelijk besluit en de uitvoering verbonden worden. Wij noemen dit 'verticale integraliteit' (in één kolom van zorg, bijvoorbeeld de Wmo). In dit verband pleiten wij voor het uitbreiden van deze 'verticale integraliteit', naar de 'melding' van een zorgvraag. Met de invoering van de Wmo 2015 heeft de wetgever een knip in de aanvraag/indicatieprocedure aangebracht, namelijk de melding en de (formele) aanvraag. Nog los van de vraag of dit juridisch juist is (waarschijnlijk niet), valt hierdoor een belangrijk onderdeel van de besluitvorming (het onderzoek) buiten de Awb. Zeker op het moment dat het college van mening is dat een burger niet voor een maatwerkvoorziening in aanmerking komt, heeft dat nadelige gevolgen: het college neemt geen formeel besluit, tenzij de burger (wederom!) een formele aanvraag indient. Belangrijke Awb-instrumenten, zoals het aanvragen van een voorlopige voorziening of de wet Dwangsom, zijn voor de burger niet beschikbaar.

Wij pleiten daarnaast ook voor 'horizontale integraliteit', verbinding tussen meerdere kolommen van zorg: combinaties van zorg binnen meerdere wettelijk kaders (wet gemeentelijke schuldhulpverlening- participatiewet – jeugdwet – Wmo - Wlz en Zvw). Als dit aan de orde is, zou een in deze gevallen er sprake moeten zijn van één complete integrale geschilbeslechting. De Minister heeft rondom de Wkkgz aangekondigd nog onderzoek te doen naar de uitbreiding van de reikwijdte van de Wkkgz naar de Wmo en Jeugdwet toe. Wij wachten met belangstelling naar de uitkomsten van dit onderzoek en vragen de commissie Scheltema dit vraagstuk te betrekken bij hun advies.

### **Vraag 2 van 6**

**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?**

Dit uitgangspunt ondersteunen wij, op voorwaarde dat de rechtsbescherming die in de verschillende klachtenprocedures is aangebracht, geharmoniseerd wordt en niet wordt aangetast. Op dit punt pleiten we voor één wettelijke regeling: harmonisatie met de Wkkgz.

Wij pleiten ook voor onafhankelijke cliëntondersteuning om inwoners die dat nodig hebben, wegwijs te maken in en te ondersteunen bij deze (integrale) klachtenprocedure.

### **Vraag 3 van 6**

**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?**

Voor een inwoner is het gunstig als hij meer tijd heeft om een bezwaar tegen een overheidsbeschikking in te dienen. Een groot nadeel van een termijn van 6 maanden is echter dat het afhandelen van een bezwaarschrift erg lang kan duren. Immers, de beslistermijn gaat pas van start als de termijn voor het indienen van een bezwaarschrift is verlopen. Wij stellen dan ook voor dat de termijn voor afhandeling van het bezwaar start bij de formele dagtekening van ontvangst bij het bezwaar en niet aan het einde van de maximale termijn voor indiening van het bezwaar.

### **Vraag 4 van 6**

**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?**

Allereerst gaan we er van uit dat - conform dit advies – de gemeente en de zorgaanbieder samen één klachtenprocedure kennen. Zorgbelang ondersteunt het principe van de Wkkgz dat klachtenbemiddeling zo laagdrempelig en in onderling overleg moet worden opgelost. Indien dat niet lukt tussen klager en zorgaanbieder, dan rest in de Wkkgz de geschillencommissie (als een vorm van beroep) en eventueel daarna nog de (civiele) rechter.

Wij pleiten voor opname van de decentrale wetgeving (Wmo, jeugdwet e.d.) in de Wkkgz. Eén procedure voor alle zorg-gerelateerde klachten. Dus zo laagdrempelig, zo min mogelijk juridisering. In de Wkkgz is feitelijk de klachtencommissie vervallen en omgevormd tot een dialoog tussen zorgaanbieder (of overheid) en cliënt / inwoner. Dit betekent dat de overheid met name voor de bezwaren tegen beschikkingen, eerst een (hernieuwde) dialoog met de inwoner / cliënt moet aangaan, waarbij een onafhankelijke 'klachtenfunctionaris' bemiddelt. In de geest van het advies van de commissie Scheltema valt deze functie samen met de klachtenfunctionaris voor zorgaanbieders ('verticale integraliteit'). De gemeente of zorgaanbieder (of samen) neemt (nemen gezamenlijk) een nieuw besluit (bevestigt (bevestigen) het oude besluit of herziet het oude besluit).

Bij een combinatie van zorg die onder meerdere wetten en eventueel meerdere klachtenprocedures valt, dient in onze ogen één partij de klachtenprocedure namens de andere betrokken instanties af te handelen. Dit is afhankelijk van waar de klacht precies over gaat (waar ligt de nadruk?).

Als de klachtenprocedure niet naar tevredenheid van de inwoner / cliënt is afgerond, gaat deze in 'beroep' via de ombudsman, bestuursrechter of geschillencommissie. Ook hier is dit afhankelijk van waar de klacht precies over gaat (waar ligt de nadruk?).

#### **Vraag 5 van 6**

**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?**

Ja, volgens ons is dat in het belang van alle partijen. Nieuwe inzichten kunnen een ander licht werpen op wat nodig is. Het gaat uiteindelijk altijd om wat voor de inwoner / cliënt het beste is, op het meest actuele moment.

#### **Vraag 6 van 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?**

Dit kan wat ons prima voor zo ver dit zorgaanbieders en zorg betreft die niet Wkkgz (Zvw of Wlz) gerelateerd is.

Voor wat betreft zorg of een voorziening die zowel binnen het gemeentelijk sociale domein als binnen de Wlz of Zvw gefinancierd wordt (combinatie-zorg) geldt voor ons dat of de bestuursrechter of een geschillencommissie onderzoek naar- en uitspraak over het geheel zou moeten doen (horizontale integraliteit, harmonisatie en integratie met de Wkkgz).