

Reactie internetconsultatie integrale geschilbeslechting sociaal domein
Gemeente Zaanstad: mr. S. (Sandra) Toxopeus

1. De decentralisatie sociaal domein geeft een nieuwe inhoud aan de verhouding tussen burger en overheid en dit zou ook tot uiting moeten komen in de geschilbeslechting. Zaanstad is echter van mening dat de voorgestelde integrale geschilbeslechting geen oplossing biedt voor de burgers. Cruciaal is, wat Zaanstad betreft, de goede inrichting van het primaire proces. Daar moet wat ons betreft de focus liggen. Daarin zou ook de Jeugdwet kunnen worden meegenomen.
2. Zaanstad werkt met Sociaal Wijkteams en Jeugdteams. De professionals in deze wijkgerichte teams behandelen de aanvraag voor een voorziening op grond van de Wmo, Participatiewet (re-integratie), Wet schuldhulpdienstverlening en de Jeugdwet. In de onderzoeksfase is er individueel contact tussen een medewerker van een team en de aanvrager en wordt er op basis van maatwerk een voorziening geïndiceerd. Er is een mogelijkheid om een second opinion te vragen bij een ander wijkteam alsmede zijn er onafhankelijke cliëntondersteuners die ondersteuning bieden bij de aanvraag. In een ondersteuningsplan wordt de hulpbehoefte vastgelegd. Zaanstad heeft met verschillende private (zorg)aanbieders contracten gesloten om de zorg uit te voeren. Deze zorgaanbieder gaat samen met de cliënt de ondersteuningsbehoefte invullen. Bij deze partij zit ook de professionele kennis over de zorgbehoefte. Klachten over de daadwerkelijk geleverde zorg kunnen naar onze mening het beste gedeeld worden met de zorgaanbieder om snel tot een oplossing te komen en moeten niet worden geregeld in een juridische bezwaar- en beroepsprocedure. In de contracten met de zorgaanbieders zijn voldoende middelen opgenomen om ervoor te zorgen dat de gemeente indien nodig kan ingrijpen. Dit geldt ook voor klachten voor wat betreft de wijze van bejegening door een medewerker van een wijkteam. Dit zou geen onderdeel moeten worden van een juridische procedure. Zaanstad hanteert bij elk bezwaarschrift dat er binnenkomt de zogenaamde informele aanpak en er zal zoveel mogelijk worden geprobeerd om de bezwaren weg te nemen. Ook worden klachten en bezwaren van dezelfde persoon en verband houdend met dezelfde voorziening gezamenlijk opgepakt. Er moet vooral worden voorkomen dat er een conflict ontstaat en ligt wat ons betreft de focus op conflicthantering in het primaire proces.
3. Zaanstad is geen voorstander van het aanpassen van de termijn van 6 weken na 6 maanden. Zoals aangegeven is wat ons betreft de onderzoeksfase van groot belang. De gemeente heeft op basis van de Wmo 8 weken om te beslissen. Met de huidige beslistermijnen is het niet redelijk om de termijn voor het indienen van de bezwaartermijn op te rekken. Dit komt de rechtszekerheid niet ten goede. Voorts bestaan er genoeg mogelijkheden om, indien wenselijk, de zaak voor (on)bepaalde tijd aan te houden om zodoende via mediation of het uitvoeren van een nader onderzoek alsnog tot een voor alle betrokken partijen acceptabele oplossing te komen.
4. Door de uitbestede taken van de gemeente en daarmee de uitvoerende instelling ook een plaats te geven in de procedure bij de bestuursrechter wordt voorbij gegaan aan het feit dat de gemeente verantwoordelijk is en blijft voor taken die worden uitbesteed. De bestuursrechter kan de gemeente hierop rechtstreeks aanspreken. De contractuele relatie tussen de gemeente en de private zorgaanbieder zou wat ons betreft buiten de procedure bij de bestuursrechter moeten worden gehouden, de procedure wordt hiermee naar onze mening juist ingewikkelder voor de burger. Dit geldt ook voor de beoordeling door de Ombudsman.
5. Het toepassen van de ex nunc beoordeling in een procedure kan heel efficiënt en cliëntgericht zijn. De toepassing van een ex- nunc beoordeling zou geen hoofdregel moeten zijn, maar een mogelijkheid. Afhankelijk van de omstandigheden zou moeten worden bepaald door de bestuursrechter of het meewegen van gewijzigde omstandigheden zou helpen bij het beslechten van het geschil. Ook de looptijd van de procedure zou hierbij een rol moeten spelen.
6. De gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering van de zorg. Dit komt tot uiting in de contracten die de gemeente sluit met de zorgaanbieders. In de contracten is vastgelegd dat de gemeente kan optreden indien de gemaakte afspraken niet worden nagekomen. Indien de gemeente dat niet doet, dan moet de gemeente hierop worden aangesproken en dient de gemeente maatregelen te treffen. Voor een integrale geschilbeslechting is het niet noodzakelijk dat de bevoegdheden van de bestuursrechter worden uitgebreid richting de private zorgaanbieder.