

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport  
Postbus 20350  
2500 EJ DEN HAAG

**Gemeente Etten-Leur**  
Roosendaalseweg 4  
4875 AA Etten-Leur  
Postbus 10.100  
4870 GA Etten-Leur  
T: 14 076  
E : info@etten-leur.nl  
I : www.etten-leur.nl



Kenmerk :  
Contactpersoon : Joyce Laurijssen  
Doorkiesnummer : 14 076  
Uw brief van :  
Onderwerp : Reactie internetconsultatie resultaatgericht werken

Etten-Leur, 10 februari 2020

Geachte meneer/mevrouw,

Op 15 januari heeft u de internetconsultatie resultaatgericht werken Wmo 2015 opengesteld. Vanuit de samenwerkende gemeenten Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Roosendaal, Rucphen en Zundert gaan wij in deze brief in op de voorgenomen wetswijziging Wmo 2015. De wetswijziging omvat het verankeren van het resultaatgericht werken in de Wmo 2015 en gaat verder expliciet in op geschilbeslechting. Hieronder geven wij per element ons advies en aandachtspunten.

#### Vraag 1

In het wetsvoorstel is bepaald dat bij een beschikking met resultaatbeschrijving altijd een ondersteuningsplan wordt opgesteld. Het ondersteuningsplan maakt deel uit van de beschikking met resultaatbeschrijving.

Vindt u het wenselijk om ook bij een beschikking met een tijdsduurbeschrijving een ondersteuningsplan verplicht te stellen? Zo ja, welke redenen heeft u daarvoor?

#### Antwoord 1

Onderdeel van het resultaatgericht beschikken is een ondersteuningsplan. Hierin kunnen wij ons vinden. Bij wet wordt nu echter geregeld (nieuw artikel 2.3.5. lid 2) dat in het ondersteuningsplan wordt opgenomen welke activiteiten in welke frequentie moeten worden verricht. In de toelichting op de wetstekst wordt aangegeven dat met name de maatwerkvoorzieningen huishoudelijke ondersteuning en vormen van begeleiding zich voor deze werkwijze lenen. Voor de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning wordt deze werkwijze inderdaad al gebruikt. Hier ligt echter een duidelijk resultaat aan te grondslag, namelijk "schoon en leefbaar huis". Daarnaast is er een duidelijk instrument, te weten het normenkader van Bureau HHM, dat door de CRvB is beoordeeld als onafhankelijk en toepasbaar, waarin activiteiten en frequenties zijn uitgewerkt. Wij vinden het wenselijk voor het product huishoudelijke ondersteuning de frequentie en een ondersteuningsplan verplicht te stellen.

Openingstijden stadskantoor: zonder en met afspraak van ma t/m vrij van 9.00-12.00 uur en op ma van 17.00-19.00 uur en uitsluitend op afspraak van ma t/m vrij van 12.00-17.00 uur.

U vindt ons ook op twitter ([www.twitter.com/gem\\_ettenleur](http://www.twitter.com/gem_ettenleur)), facebook ([www.facebook.com/gemeente.ettenleur](http://www.facebook.com/gemeente.ettenleur)) en youtube ([www.youtube.com/gemeenteettenleur](http://www.youtube.com/gemeenteettenleur)).

Bij het brede product begeleiding ontbreekt deze basis. Voor de producten logeeropvang en begeleiding groep is het prima om met frequentie en een ondersteuningsplan te werken. Maar met name bij de cliënten die individuele begeleiding ontvangen wordt gesproken over doelen met een bepaald resultaat voor ogen. Ook activiteiten kunnen worden vastgelegd in het ondersteuningsplan. Er is echter vaak sprake van maatwerk bij cliënten, wat kan betekenen dat doelen en daarbij horende activiteiten tussentijds moeten worden herzien en daarmee ook de intensiteit van de begeleiding. Een algemeen normenkader ontwikkelen is hierdoor moeizaam en dit maakt het juridisch ook lastig om te toetsen of de geboden ondersteuning voldoende is om het resultaat te behalen. Hierbij maakt het niet uit of de grondslag van de beschikking resultaatgericht of in uren uitgedrukt is.

Hoe gaat een rechter om met een bezwaar van een cliënt begeleiding dat de frequentie of de ureninzet van de activiteit onvoldoende is gebleken? Zolang er geen landelijk objectief normenkader ligt voor de vormen van begeleiding is het de vraag of bij het opstellen van een ondersteuningsplan onderdelen als frequentie of uren een meerwaarde hebben. Wij zijn er voorstander van om de invulling van het ondersteuningsplan voor wat betreft bepaalde producten begeleiding niet neer te leggen in de wetstekst.

#### Vraag 2

Via het wetsvoorstel wordt geregeld dat geschillen over de uitvoering van maatwerkvoorzieningen in eerste instantie bij de gemeente kunnen worden aangekaart. Het gaat dan om alle typen maatwerkvoorzieningen: diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen. Is dit praktisch uitvoerbaar? Zo nee, waarom niet

#### Antwoord 2

Dat er een duidelijke structuur wordt opgesteld is een goede zaak. Gemeenten krijgen hierdoor meer zicht op klachten van cliënten. Het betekent wel een taakverzwaring voor de gemeente wat extra formatie zal vragen om dit goed uit te kunnen voeren.

Belangrijk hierbij is dat vooral ingestoken moet worden op de informele klachtafhandeling tussen cliënt en aanbieder voordat zij zich tot de gemeente wenden.

Er wordt gekozen voor een klachtenprocedure die laagdrempelig is voor de cliënt. Gemeenten moeten de klacht onderzoeken en zullen hiervoor een werkproces moeten inrichten. Hoewel met het inrichten van een klachtenregeling het voor de cliënt duidelijker wordt waar hij terecht kan bij een geschil met een aanbieder, zorgt dit voor een verdere bureaucrativering. Momenteel werken gemeenten al in lijn met deze gedachte. Indien een cliënt zich bij de gemeente meldt met klachten over een aanbieder, wordt samen met de cliënt en aanbieder gezocht naar oplossingen.

Door een dergelijke werkwijze toe te voegen aan de wet, vraagt dit om een uitwerking op lokaal niveau wat mogelijk zorgt voor een grotere administratieve belasting voor gemeenten en zorgaanbieders.

#### Vraag 3

Zijn er andere punten in het wetsvoorstel die naar uw mening aandacht behoeven of die het ontwerp kunnen versterken?

#### Kwaliteit

Om de rechtszekerheid van Wmo-clieënten te borgen moeten gemeenten in de Wmo-verordening voorzieningen aanwijzen die voor resultaatgericht beschikken in aanmerking komen met een omschrijving van kwaliteitseisen. Om dit te monitoren worden gemeenten geacht een kwaliteitscyclus vast te stellen (kwaliteitsbeleid, uitvoering en evaluatie). Ook moet in de verordening worden vastgelegd hoe gemeenten dit gaan handhaven door kwaliteitstoezicht of contractbeheer.

Gemeenten kunnen zelf bepalen hoe ze hier invulling aan geven. Maar het rijk is voornemens hier zelf ook toezicht op te houden en aanvullende regels op te leggen als het gemeentelijk kwaliteitsbeleid onvoldoende blijkt te zijn.

In de basis zijn we het eens met deze ontwikkeling, vooral bezien vanuit cliëntperspectief. Maar samen met de gevolgen vanuit de inrichting van geschilbeslechting voorzien wij een verdergaande bureaucratisering van de Wmo 2015. En dat heeft ook gevolgen voor de personele capaciteit bij gemeenten. De administratieve last zien wij toenemen omdat de voorgenomen wetgeving vooral uitgaat van verankering in procedures en controle daarop. Door deze regeldruk voorzien wij extra druk op de formatie bij gemeenten. Verder zijn wij van mening dat deze regeldruk ook geen recht doet aan de basisgedachte van de Wmo 2015, het uitgaan van de eigen kracht van de burgers.

#### Toezicht (openbare rapporten)

Wij kunnen ons vinden in de strekking om de verkregen toezichtinformatie actief openbaar te laten maken door het college. Aandachtspunt hierbij is wel de algemene maatregel van bestuur. Welke invloed heeft de algemene maatregel van bestuur op het actief openbaar maken van verkregen toezichtinformatie? Verder vragen wij ons af wat de effecten van deze openbaarheid van toezicht zijn en in hoeverre de mate van openbaarheid gevolgen heeft voor de bedrijfsvoering van aanbieders.

Regionaal hebben wij gezamenlijk een toezichtkader opgesteld. Met de voorgestelde wetwijziging moet er opnieuw worden gekeken naar de inhoud van dit toezichtkader en moet de vorm waarin de verkregen toezichtinformatie actief openbaar wordt gemaakt nog worden bepaald.

#### Eindconclusie

Hoewel de De6-gemeenten zich kunnen vinden in de gedachten achter de wetwijziging, zien wij wel risico's in de uitvoerbaarheid van verschillende elementen. Het is wederom een maatregel van de Rijksoverheid die mogelijk verstreckende gevolgen kan hebben voor gemeenten. Met name de wijzigingen met betrekking tot de geschilbeslechting en kwaliteit gaan vragen om extra ambtelijke capaciteit. Daarvoor ontvangen gemeenten geen extra middelen. Wij verwachten van de Rijksoverheid financiële compensatie voor deze taakverzwaring.

Heeft u nog vragen? Neemt u dan contact op met Joyce Laurijssen van de afdeling Samenleving, [Joyce.laurijssen@etten-leur.nl](mailto:Joyce.laurijssen@etten-leur.nl).

Met vriendelijke groet,

Dhr. F. Vrolijk  
Wethouder