

## Reacties Amsterdam op wetsvoorstel resultaatgericht werken

Stefan Carr / 13 feb 2020

Onderdeel wetsvoorstel	Reactie Amsterdam
Resultaatgericht werken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Content met voornemen resultaatgericht werken wettelijk te borgen;</li><li>• Content met mogelijkheid bepaling zorgbehoefte aan aanbieders te mandateren;</li><li>• Bezorgdheid dat het vastleggen van niet alleen doelen maar ook activiteiten en frequentie in het Ondersteuningsplan leidt tot inflexibiliteit en verhoogde administratiedruk, maar ook besef dat er een kans in ligt om beter te sturen op realisatie van doelen.</li></ul>
Kwaliteitsbeleid	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bezorgdheid dat het vastleggen van kwaliteitsbeleid door de gemeenteraad en het vastleggen van kwaliteitseisen door het College ten koste kunnen gaan van flexibiliteit en kunnen leiden tot verhoogde administratiedruk, bureaucratisering en juridisering.</li></ul>
Klachtenbeleid	<ul style="list-style-type: none"><li>• Grote bezorgdheid dat het direct klagen bij de gemeente leidt tot omslachtige en ondoelmatige afhandeling van de klacht, omdat de afhandeling in alle gevallen toch in gesprek met de aanbieder zal moeten gebeuren;</li><li>• Grote bezorgdheid dat er door het wegvallen van een tussenstap veel klachten onnodig aan de rechter voorgelegd zullen worden, wat sterk juridiseert en bovendien kostbaar is;</li><li>• Verwondering over het plan gemeenten te laten bepalen welke klachten onvoldoende belang hebben om door de rechter getoetst te worden. Zo'n afweging is toch typisch aan de rechter ter beoordeling? Wat is anders de waarde van het recht op beroep?</li><li>• Bezorgdheid over de mogelijkheid van schadevergoeding aan de cliënt. Dit behelst introductie van een nieuw element in de verhoudingen tussen de gemeente en cliënt waar veel prikkel van uit gaat, bovendien heeft het consequenties voor de relatie tussen gemeente en aanbieder. Voegt veel regeldruk toe.</li><li>• Alternatief voorstel 1 : laat het klachtensysteem zoals het is, met als toevoeging dat de gemeente meteen wordt geïnformeerd over ieder klacht die bij aanbieder binnenkomt zodat gemeente deze kan monitoren en betrekken in de sturing van de aanbieder;</li><li>• Alternatief voorstel 2: laat de cliënt die na afhandeling van de klacht door de gemeente niet tevreden is naar de Gemeentelijke Ombudsman stappen, voordat de rechter wordt betrokken;</li><li>• Alternatief voorstel 3: laat door de Wmo Toezichthouder die toeziet op naleving van de Kwaliteitseisen de situatie onderzoeken ingeval de cliënt na afhandeling van de klacht door de gemeente niet tevreden is, voordat de rechter wordt betrokken.</li></ul>