

Vraag 1

Geen opmerkingen.

Vraag 2

De gemeente vindt het wetsvoorstel onbegrijpelijk, onwenselijk en zonder extra (uitvoerings)middelen ook niet uitvoerbaar.

Onbegrijpelijk, omdat in artikel 3.2, eerste lid onder a Wmo 2015 al geregeld is dat de aanbieder over een klachtenregeling moet beschikken. Het is veel logischer om deze bepaling uit te breiden met een mogelijkheid om een klacht over de uitvoering door aanbieder op te nemen. Immers, zoals u zelf al terecht stelt in de MvT, paragraaf 1.1. “Deze (aanbieder) kent de cliënt en diens situatie goed en kan dan ook samen met de cliënt bepalen welke ondersteuning op maat nodig is. Met deze manier van werken wordt zoveel mogelijk aangesloten bij de ondersteuningsbehoefte van de burger.” Deze aanbieder komt in veel gevallen vaker achter de voordeur van de cliënt dan de gemeente. Aanbieder is ook de opsteller (in ieder geval in onze regio en in samenspraak met cliënt) en uitvoerder van het met cliënt overeengekomen ondersteuningsplan. Aanbieder kan dan ook het beste inschatten of er naar aanleiding van een klacht van cliënt een aanpassing in frequentie, activiteiten of medewerker nodig is. Dit is voor de cliënt ook veel laagdrempeliger. Cliënt kent immers de aanbieder (hij heeft veelal op basis van zijn keuzevrijheid zelf de keuze gemaakt voor de betreffende aanbieder en heeft in de meeste gevallen een (vertrouwens-)relatie opgebouwd. Cliënt zal in veel gevallen de gemeente(-medewerker) minder of zelfs niet kennen (en andersom), wat drempelverhogend werkt.

Onwenselijk, omdat met dit voorstel de gemeente zich moet gaan bemoeien met de bedrijfsvoering van een aanbieder en de wijze waarop hij uitvoering geeft aan de opdracht. Kenmerk van het resultaatgericht werken is nu juist dat de gemeente aangeeft dat er in de situatie van de cliënt een maatwerkvoorziening nodig is en wat het resultaat van de voorziening zou moeten zijn. De hoe vraag, die juist het maatwerk oplevert en die ook met de expertise van de aanbieder en diens bedrijfsvoering te maken heeft, is juist naar onze mening aan de aanbieder. Bovendien wordt er op deze manier een extra laag ingebouwd (van 2 partijen naar 3 partijen), wat ook de efficiëntie niet ten goede komt. U stelt in uw MvT (hoofdstuk 4, pag 11) dat nodeloze bureaucrativering dreigt, maar dat is precies wat u hier organiseert. Dat kan niet de bedoeling zijn.

Het is ook onwenselijk omdat u tevens de geschillenbeslechting wijzigt en uitbreidt. U stelt (Hoofdstuk 2 MvT) dat op grond van het voorstel het eenvoudiger wordt om geschillen over de uitvoering van een maatwerkvoorziening te beslechten. Bovendien stelt u (H. 7 MvT) dat dit voorstel beoogt een impuls te geven aan de dialoog tussen de cliënt en de aanbieder. Dit ziet onze gemeente anders. Het geschil moet in eerste instantie bij de bron (lees: tussen cliënt en aanbieder) besproken en als het enigszins kan uiteraard ook opgelost worden. Dat past ook het best bij het zoveel mogelijk zelfredzaam maken/zijn van de burger en dus bij de Wmo. Juist door de klacht in eerste instantie bij de aanbieder in te brengen komt de dialoog tussen cliënt en aanbieder tot stand. Niet is in te zien dat tussenkomst van de gemeente nodig is om die dialoog tot stand te brengen. Onze ervaring is ook niet zo. Pas als partijen er in goed overleg toch niet uitkomen, zou de gang naar de gemeente met het indienen van een klacht open moeten staan. Dat is in ieder geval nu al de werkwijze in deze gemeente/regio en werkt in 99,9% van alle gevallen prima. Dat is o.i. veel efficiënter, effectiever en laagdrempeliger (en minder bureaucratisch), dan uw voorstel. Wij zien dan ook graag artikel 2.4a2 en verder in die zin aangepast.

Bovendien zien wij niet in dat een klachtenprocedure bij de gemeente laagdrempeliger is dan een bezwaarprocedure en daarmee ‘onnodige bestuurslasten voorkomt’ (Hoofdstuk 4, pag. 11 MvT). Zoals u zelf al stelt (pag. 12) ‘beseft de regering dat de te introduceren klachtenmogelijkheid bij het college tot een verzwarende van de bestuurlijke lasten kan leiden’. En niet alleen dat, het legt opnieuw een extra last op de capaciteit van de uitvoering. Het zorgvuldig behandelen van een klacht kost immers tijd en capaciteit. Eerder zijn gemeenten en aanbieders al geconfronteerd met de zeer onwenselijke invoering van het abonnementstarief. Dit heeft al geleid tot een aanzienlijke toename van aanvragen die weer tot een (te) grote druk op de capaciteit van de gemeente(n) én aanbieders leidt (gemeente krijgt hierover veel signalen van aanbieders van huishoudelijke verzorging, maar inmiddels ook van hulpmiddelen en trapliftenleveranciers). Ook dat wordt door het ministerie gemakshalve zonder extra financiële middelen opgelegd. Dat is het ministerie met dit voorstel opnieuw van plan en dat is niet reëel en ook onuitvoerbaar voor deze gemeente. Eerst stelt u dat de extra kosten voor gemeente nihil zijn, vervolgens dat de financiële gevolgen op dit punt beperkt zullen blijven. Daarbij

gaat u er gemakshalve aan voorbij dat de klachten die nu in eerste instantie bij de betreffende aanbieder worden ingediend, in uw voorstel allemaal naar de gemeente gaan. Gemeente heeft vele tientallen aanbieders die maatwerkvoorzieningen leveren. Stel, 10 klachten per aanbieder per jaar, betekent voor deze gemeente al het afhandelen van ruim meer dan 1000 klachten per jaar, als uw voorstel doorgaat. Dat kan niet zonder extra middelen en capaciteit.

Verder lezen in paragraaf 4a van uw voorstel in tegenstelling tot hetgeen u hierover stelt geen waarborgen tegen 'onnodige procedures'. Wat zijn naar uw oordeel relatief geringe kwesties? Voor u en de gemeente misschien 'gering', maar blijkbaar voor de cliënt niet, anders zou hij geen klacht indienen. Een eerdere gedraging waarover al eens een klacht is ingediend, hoeft de gemeente niet in behandeling te nemen. Welke termijn tussen de klachten is daarbij redelijk? 3 maanden? 6 maanden? 2 jaar? Of...? En wat is dan kennelijk onvoldoende belang? Hoe kan de gemeente dat weten als zij niet eerst de klacht en de feitelijke context eerst onderzoekt? Wij vragen u met nadruk dit verder uit te werken in het voorstel.

Artikel 2.4a.10 is in dit verband ook onduidelijk. Zonder voldoende belang geen beroep, om te voorkomen dat 'al te lichtvaardig beroep' op de bestuursrechter wordt ingesteld. Misbruik van bevoegdheid moet worden voorkomen. Gemeente is het op dit punt helemaal met dit uitgangspunt eens, echter vraagt zich af of dit met het voorgestelde artikel wordt bereikt. Het is een zeer subjectief begrip wat lichtvaardig is (de cliënt kan daar echt principieel anders in staan dan de gemeente (en/of aanbieder), laat staan wat dan 'al te lichtvaardig' precies betekent. Gemeente pleit er dan ook voor dit artikel verder aan te scherpen/concretiseren.

De gemeente wil er in dit verband ook nog op het volgende wijzen. De ervaring is dat in vrijwel alle gevallen de klacht in eerste instantie in dialoog tussen cliënt en aanbieder wordt opgelost en als zij er samen niet uitkomen door tussenkomst van de gemeente wordt opgelost. In het zeer zelden voorkomend geval dat de klacht nog niet is opgelost, wordt met de cliënt besproken of het niet beter is dat hij voor een andere aanbieder of als dat kan PGB kan kiezen. Voor vrijwel alle voorzieningen heeft de gemeente meerder aanbieders gecontracteerd. Deze weg is voor alle partijen veel effectiever, minder bureaucratisch en minder juridisch dan de weg van de bestuursrechter.

Kortom: wij pleiten er voor dat u paragraaf 2.4a niet op deze wijze opneemt. Wij vinden dat een geschil over de uitvoering in eerste instantie opgepakt moet worden door de betreffende aanbieder. De gemeente moet de afhandeling van klachten monitoren en bemiddelen in die gevallen dat de klacht nog niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing.

Als u onverhoopt beslist om dit voorstel tot wet te maken, dan kan dat niet zonder extra middelen en capaciteit. Wij dringen er dan bij u op aan deze ook daadwerkelijk aan gemeente(n) beschikbaar te stellen.

Vraag 3.

Gemeenten vragen uw aandacht voor het volgende.

Gemeente(n) heeft/hebben niet op alle aspecten van de uitvoering bij aanbieder invloed. Zo zijn er op dit moment (u wel bekend) problemen met de levertijden van hulpmiddelen bij één van onze (landelijk opererende) leveranciers als gevolg van financiële problemen bij die leverancier, weigeren toeleveranciers te leveren en moeten cliënten dus langer wachten op de maatwerkvoorziening dan contractueel is afgesproken. Gemeente is hierover uiteraard al langere tijd met leverancier in gesprek, maar staat ook met zijn rug tegen de muur. Weliswaar zijn er gronden voor ontbinding van de overeenkomst met die leverancier, maar de andere leveranciers in deze (gemeentelijke) markt hebben aangegeven het eventuele gat dat dan ontstaat niet in te kunnen vullen. Mocht dit conform uw voorstel (2.4a.14) leiden tot schade veroordeling van de gemeente, dan kunnen wij niet anders dan deze boete door te leggen naar aanbieder. Om dat te kunnen doen moeten wij onze huidige contracten met onze aanbieders/leverancier open breken en wijzigen (nu is de schadeplicht beperkt in bedragen en aantal gebeurtenissen) en bij nieuwe aanbieders direct een grotere schadeplicht bij aanbieders neerleggen. Zij zullen op hun beurt stellen dat dit of onverzekerbaar is of de kostprijs als gevolg daarvan omhoog gaat. Dit lijkt ons onwenselijk. Mocht u uw voorstel tot wet maken, dan vragen wij hiervoor ook extra aandacht en hiervoor voldoende middelen beschikbaar te stellen.

Verschillende van onze leveranciers (hulp bij huishouden, trapliften) hebben aangegeven, mede door de invoering van het abonnementstarief, dat zij de toename van het aantal cliënten niet aankunnen, onder andere omdat zij onvoldoende geschikt/gekwalificeerd personeel kunnen aantrekken. Daardoor lopen wachttijden/levertijden op en komt de kwaliteit onder druk. Het kan niet zo zijn, dat door het

doordrukken van het abonnementstarief, ondanks de herhaaldelijke bezwaren van gemeenten en de VNG, de gevolgen daarvan (klachten en schadeplichtigheid gemeente), mede door invoering van paragraaf 2.4a. , volledig op het bordje van de gemeente(n) komt/komen.

Ten slotte wil de gemeente aandringen om in dit voorstel naast de voornoemde zaken een aantal zaken te regelen:

1. Een scherpe afbakening van doelgroepen en/of producten in de Wmo (en wat dat betreft ook in de Jeugdwet). Waar begint en eindigt de taak voor de gemeente?
2. Aan artikel 2.3.6 dan wel 2.3.2 tweede lid Wmo toevoegen: Cliënt dient bij een verzoek om PGB een ondersteuningsplan op te stellen en dit te laten toetsen door de gemeente. Het plan bevat het doel, de activiteiten en frequenties van die activiteiten. De PGB kan worden geweigerd of ingetrokken, onverminderd andere in de Wmo 2015 genoemde weigeringsgronden, indien het plan onvoldoende concreet is, dan wel de activiteiten of de frequentie daarvan kennelijk niet bij (kunnen) dragen aan het doel.