



# Den Haag

090

Retouradres Postbus 12652, 2500 DP Den Haag

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport  
T.a.v. minister H.M. de Jonge  
Postbus 20350  
2500 EJ Den Haag

**Datum**

14 februari 2020

**Onderwerp**

Reactie gemeente Den Haag op wetsvoorstel resultaatgericht beschikken

Geachte heer De Jonge,

De gemeente Den Haag maakt graag gebruik van de door u geboden mogelijkheid om te reageren op het wetsvoorstel "Wijziging van de Wmo 2015 inzake het beschikken op resultaat en het vereenvoudigen geschilbeslechting", zoals dat op 15 januari 2020 in internetconsultatie is gegaan.

Onze reactie is als volgt opgebouwd:

1. Beknopte beschrijving (feiten en cijfers) van de uitvoeringspraktijk met betrekking tot het resultaatgericht werken in Den Haag;
2. Enkele aandachtspunten bij het wetsvoorstel die wij u willen meegeven;
3. Een conclusie.

*Ad 1. De uitvoeringspraktijk van Gemeente Den Haag*

Sinds 2017 werken wij resultaatgericht in Den Haag. Wij hebben meer dan 50.000 lopende maatwerkvoorzieningen. We bedienen daarmee meer dan 30.000 unieke personen. Voor 13.000 mensen verzorgen wij huishoudelijke hulp. Een kleine 10.000 mensen krijgen een vorm van begeleiding, waarvan 2000 cliënten dagbesteding ontvangen. Meer dan 30.000 mensen hebben een vervoersvoorziening.

Maatwerkvoorzieningen worden in Den Haag resultaatgericht toegekend, dat wil zeggen dat de cliënt samen met de gecontracteerde aanbieder een ondersteuningsplan opstelt waarin de met de ondersteuning te behalen resultaten worden gespecificeerd.

Onlangs hebben wij de inkoop van maatwerkarrangementen afgerond. Ook in de nieuwe contracten met aanbieders is het uitgangspunt van resultaatgericht werken opgenomen.

Ons kwaliteitsbeleid is vastgelegd in onze Regeling maatschappelijke ondersteuning. Dit betreft kwaliteitseisen aan instellingen, maar ook eisen aan de kwaliteit van de geleverde dienstverlening. Wij meten regelmatig de cliënttevredenheid en wij laten bij de huishoudelijke hulp door middel van steekproeven vaststellen of de kwaliteit van de geleverde dienstverlening voldoet aan de daaraan te stellen eisen.

Er wordt over het algemeen een hoge cliënttevredenheid bereikt. Cliënten waarderen de huishoudelijke hulp met een 7,2 gemiddeld. Cliënten van de dagbesteding en begeleiding waarderen de

dienstverlening met een 8.2 gemiddeld.

De gemeenteraad wordt door middel van halfjaarrapportages geïnformeerd over de kwaliteitscontroles en de cliënttevredenheidscijfers.

#### *Ad.2 Enkele aandachtspunten bij het wetsvoorstel*

##### **Ruimte voor maatwerk door de aanbieder**

Gemeente Den Haag vraagt aandacht voor de formulering bij 2.3.5. lid 5 Wmo 2015 “en de frequentie waarmee die activiteiten worden uitgevoerd”, omdat deze eis aan het ondersteuningsplan ertoe kan leiden dat gewenst maatwerk niet mogelijk blijft.

Voor regelmatig terugkerende activiteiten zoals bij de huishoudelijke hulp en dagbesteding is het geen probleem dat de aanbieder in het ondersteuningsplan de frequentie opneemt waarin de activiteiten worden uitgevoerd. Dat wordt bij de huishoudelijke hulp ook uitdrukkelijk door ons gevraagd van de aanbieder.

Voor bepaalde typen ondersteuning kan het opnemen van een frequentie op gespannen voet staan met maatwerk. Bijvoorbeeld bij ondersteuningsvragen die een grillig verloop kennen. Er zijn cliënten die ondersteuning veeleer in bepaalde situatie ondersteuning nodig hebben dan op een vast moment. Wij zouden graag zien dat het mogelijk blijft dat dit type afspraken tussen cliënt en aanbieder in het ondersteuningsplan worden vastgelegd. In de Memorie van Toelichting bij het wetsvoorstel zou hierover een beschouwing kunnen worden opgenomen, bijvoorbeeld door voor te schrijven dat in zulke gevallen de aanbieder wordt gevraagd om deze situatie concreet te maken in het ondersteuningsplan.

##### **Rechtsbeschermingsparagraaf en kwaliteitsbeleid**

a.) Integrale geschilbeslechting bevordert de rechtsbescherming van de burger, echter deze is in het wetsvoorstel sterk geformaliseerd. Het is goed dat er aandacht is voor klachten over de uitvoering van de maatwerkvoorziening ondersteuning.

De manier waarop dit in het voorstel wordt geregeld, is echter niet duidelijk voor burgers. Met het wetsvoorstel wordt de basissystematiek uit het bestuursrecht verlaten: een bezwaarprocedure (niet eens met een besluit) eindigt met een besluit. Een klachtenprocedure eindigt normaal gesproken met een oplossing of een oordeel. Burgers kunnen bovendien nu bij Gemeentelijke Ombudsman terecht als ze niet tevreden zijn over de klachtafhandeling door de gemeente. Daarvoor moeten ze in het wetsvoorstel naar de bestuursrechter.

Het voorstel om ook andere maatwerkvoorzieningen, zoals hulpmiddelen en woningaanpassingen, onder het toepassingsgebied van de rechtsbeschermingsparagraaf te brengen, brengt onnodige uitvoeringslasten met zich mee. In onze contracten sturen wij er bovendien op dat gebruikers van dit type voorzieningen service wordt geboden. Voor hulp bij materiaalpech en onderhoud, zullen de gebruikers toch eerst de aanbieder moeten kunnen blijven aanspreken.

b.) Wij zien de wetswijziging als een goede aanleiding om (de doorontwikkeling van) het kwaliteitsbeleid in onze regeling vast te leggen in de vorm van een plan van aanpak. Een aandachtspunt voor ons zal zijn om geen dingen dubbel te doen: daar waar aanbieders een kwaliteitsborgingssysteem hanteren (keurmerk of certificering) zullen we daarmee rekening houden.

#### *Ad 3.) Conclusie*

De gemeente Den Haag is positief over het feit dat het wetsvoorstel beoogt om resultaatgericht beschikken te voorzien van een wettelijke basis, omdat ons beleid en de tot stand gekomen uitvoeringspraktijk past bij en voldoet aan de voorgestelde wetswijziging. Onze inwoners zijn over het algemeen tevreden over de kwaliteit van de resultaatgerichte ondersteuning. Als het wetsvoorstel

Gemeente Den Haag  
Ons kenmerk  
OCW/2020.717

wordt aangenomen, met inachtneming van onze opmerkingen, kan de gemeente Den Haag de gewijzigde Wmo 2015 uitvoeren. Dat is overigens geen eindpunt, maar een vertrekpunt: in het huidige collegeakkoord is opgenomen dat wij de resultaatgerichte uitvoeringspraktijk zullen evalueren en daarover in de gemeenteraad het debat zullen voeren.

Met vriendelijke groet,



Gerben Hagnaars  
Directeur WMO & Jeugd  
Onderwijs, Cultuur en Welzijn