

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
De heer H.M. de Jonge, minister
Parnassusplein 5
2511 VX DEN HAAG

DATUM

14 februari 2020

KENMERK

B20200214MvdR

BETREFT

Wetsvoorstel
Resultaatgericht
beschikken en
vereenvoudigen
geschilbeslechting

Geachte heer De Jonge,

Via deze brief reageert de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) op het Wetsvoorstel Resultaatgericht beschikken en vereenvoudigen geschilbeslechting. Dit wetsvoorstel maakt het mogelijk dat gemeenten een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo 2015 met resultaatbeschrijving kunnen toekennen en doet een voorstel om geschillen over de uitvoering van een maatwerkvoorziening eenvoudiger te beslechten. Hieronder geven wij op beide elementen onze reactie.

BIJLAGEN

-

CONTACT

Maartje van der Rijt

TELEFOON

06-13204365

E-MAIL

mvanderrijt@vgn.nl

1. Resultaatgericht beschikken

Dit wetsvoorstel maakt het mogelijk dat gemeenten een maatwerkvoorziening met een resultaatbeschrijving kunnen toekennen als dat op grond van de verordening is bepaald. Het wetsvoorstel schrijft ook voor dat een ondersteuningsplan deel uitmaakt van de maatwerkvoorziening met resultaatbeschrijving. Het ondersteuningsplan wordt, in de onderzoeksfase in de zin van artikel 2.3.2 van de Wmo 2015, opgesteld door de aanbieder in samenspraak met de cliënt. Het wordt ook mogelijk om de aanbieder als adviseur over het ondersteuningsplan te betrekken in de aanvraagfase.

Wij hebben de volgende zorgen:

Rechtspositie van de client

Dit wetsvoorstel regelt dat in een ondersteuningsplan de activiteiten en frequentie van de ondersteuning moet worden vastgelegd en dat daarmee de rechtspositie van cliënten wordt verbeterd. De VGN vraagt zich af of het toevoegen van activiteiten en de frequentie van die activiteiten aan het ondersteuningsplan inderdaad automatisch zorgt voor een sterkere rechtspositie van cliënten.

Bezoekadres

Oudlaan 4
3515 GA Utrecht

Postadres

Postbus 413
3500 AK Utrecht

T 030 273 93 00

E info@vgn.nl

vgn.nl

Bij het beschikken van maatwerkvoorzieningen in de Wmo is het voor mensen met een beperking vooral van belang dat ze een passende beschikking krijgen inclusief een passende duur van die beschikking. Om een passende toegang te organiseren is het borgen van voldoende kennis en expertise in de toegang essentieel.

Rol en positie van de aanbieder

Wij maken ons ook zorgen over de rol en positie die de aanbieder krijgt in het proces van beschikken. Die wordt onduidelijker met dit wetsvoorstel. Dit wetsvoorstel biedt het college de mogelijkheid het vaststellen van het ondersteuningsplan en de periodieke herbeoordeling daarvan te mandateren aan aanbieders. Aanbieders worden hiermee 'onderdeel' van het proces van beschikken. De rol van het wijzigen van de toegekende dienstverlening is een andere rol dan de verlening van de ondersteuning aan de cliënt. Een dergelijke beslissing over het ondersteuningsplan is een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Dat betekent dat daartegen bezwaar en beroep open staat en dat de algemene beginselen van het bestuursrecht gelden. Zorgaanbieders zijn géén bestuursorgaan. Wij zijn dan ook geen voorstander om zorgaanbieders een aanvullende taak te geven die behoort bij een bestuursorgaan.

Ondersteuningsplan

In dit wetsvoorstel wordt als voorbeeld gegeven dat het resultaat 'schoon huis' kan bestaan uit: 1x stofzuigen per week, 1x de wc reinigen per week en het lappen van de ramen 1x per maand. Hiermee geeft dit wetsvoorstel het werken met een ondersteuningsplan zoals dat praktijk is in de gehandicaptenzorg een heel ander karakter. Een ondersteuningsplan in de gehandicaptenzorg is vooral een beschrijving van wat nodig is om doelen die een cliënt wil bereiken te realiseren, niet een opsomming van praktische (schoonmaak)activiteiten zoals in bovenstaand voorbeeld.

Maatschappelijke ondersteuning

Dit voorstel is geschreven vanuit het perspectief van hulp bij het huishouden. Het resultaat beschrijven bij huishoudelijke hulp is nog redelijk eenvoudig. Bij andere maatwerkvoorzieningen in de Wmo is een resultaatbeschrijving complexer. Er wordt in dit wetsvoorstel aangegeven dat voor begeleiding en dagbesteding resultaatgericht beschikken ook voor de hand ligt. Dit standpunt wordt echter niet gemotiveerd. Het is de vraag of dit zo eenvoudig is. Zeker als je resultaatgericht beschikken zo invult als wordt gedaan in dit wetsvoorstel; namelijk activiteit en frequentie toe te voegen aan het ondersteuningsplan. Het risico is dat je maatwerk daardoor juist belemmert en dit voorstel juist forse extra administratieve lasten oplevert.

De VGN ziet het toevoegen van activiteiten en frequentie aan het ondersteuningsplan dan ook niet als de oplossing om het mogelijk te maken dat gemeenten resultaatgericht kunnen beschikken.

2. Integrale geschilbeslechting in de Wmo 2015

In het wetsvoorstel wordt een voorstel gedaan voor een integrale geschilbeslechting in de Wmo 2015 op basis van het advies van prof. Scheltema uit 2017. De VGN steunt het advies¹ van prof. Scheltema, en daarmee ook dit wetsvoorstel op dit punt, niet. Wij pleiten voor het aansluiten bij de in de zorgsector geldende regelgeving met betrekking tot klachten en geschillen, de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Aansluiten bij de huidige regelgeving draagt bij aan de rechtsbescherming van de cliënt en voorkomt extra administratieve lasten voor zorgaanbieders omdat beide partijen met minder klachtenregimes te maken hebben.

U heeft in 2018 aangegeven de Wmo 2015 met betrekking tot klachten en geschillen niet onder de Wkkgz te willen brengen omdat dit een stelselwijziging zou betekenen en u vond dat op dat moment nog onvoldoende ervaring was opgedaan met de Wkkgz. Inmiddels zijn er twee jaar verstreken sinds u uw standpunt kenbaar heeft gemaakt. Er is in die tijd meer ervaring met de afhandeling van klachten en geschillen op grond van de Wkkgz opgedaan. Wij vragen u om de uw standpunt van 2018 in heroverweging te nemen. Het creëren van een extra klachtenregime is niet de oplossing.

Klachten zijn domein overstijgend

Vanuit het perspectief van cliënten en zorgaanbieders pleiten wij voor het aansluiten bij de in de zorgsector geldende regelgeving met betrekking tot klachten en geschillen. Klachten van cliënten bestaan vaak uit verschillende onderdelen die ook over meerdere domeinen tegelijk kunnen gaan (Wmo 2015, Jeugdwet, Zvw, Wlz, Wzd). De klachten liggen veelal in elkaars verlengde. Voor cliënten is het niet te overzien waar zij met hun klachten terecht kunnen. Dit is soms nu al lastig, laat staan als er nog een klachtenregime bijkomt. In de praktijk lossen zorgaanbieders dit op door één klachtenregeling te hanteren voor alle cliënten. Aanbieders van maatschappelijke ondersteuning zijn namelijk veelal ook zorgaanbieders in de zin van de Wkkgz. Op grond van de Wkkgz zijn zij verplicht om over een klachtenregeling te beschikken. Zij gebruiken deze klachtenregeling dan ook voor cliënten die ondersteuning ontvangen op grond van de Wmo 2015

¹ In 2017 heeft de VGN samen met ActiZ al afwijzend gereageerd op het advies van prof. Scheltema. Volledigheidshalve verwijzen wij u naar deze consultatiereactie.

of jeugdhulp vanuit de Jeugdwet. Het enige onderscheid dat gemaakt wordt is dat alleen cliënten die Wkkgz-zorg ontvangen bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg hun geschil kunnen laten beslechten. Cliënten die ondersteuning ontvangen op grond van de Wmo 2015 of jeugdhulp op grond van de Jeugdwet kunnen dat niet.

Daarnaast kent de Wkkgz een onafhankelijke klachtenfunctionaris die tot taak heeft cliënten te helpen bij het oplossen van een uiting van onvrede. Hierdoor worden veel klachten voorkomen of informeel opgelost, waar cliënten en zorgaanbieders bij gebaat zijn. Cliënten kunnen op een laagdrempelige manier terecht bij de klachtenfunctionaris en uiteindelijk naar de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg als de klacht niet naar wens wordt opgelost. Dit is laagdrempelig en toegankelijk waardoor de rechtsbescherming van de cliënt geborgd is. Ook cliënten die ondersteuning ontvangen op grond van de Wmo 2015 zijn hierbij gebaat. Zoals uw weet, vindt op dit moment voor de Jeugdwet een onderzoek door Nivel plaats, in opdracht van het ministerie van VWS, in het kader van de wens tot harmonisatie van het klachtrecht onder de Jeugdwet en de Wkkgz.

Voorgestelde klachtenprocedure

De voorgestelde klachtenprocedure in het wetsvoorstel lijkt sterk op een bestuursrechtelijke bezwaarprocedure. Aanbieders van maatschappelijke ondersteuning lijken hierdoor ten onrechte gepositioneerd te worden als waren het gemeentelijke diensten. Het zijn echter zelfstandige privaatrechtelijke organisaties, die zelf verantwoordelijkheid dragen voor de taken die zij verrichten ten behoeve van hun cliënten. Hiermee wordt ten onrechte voorbijgegaan aan deze verantwoordelijkheid door ieder geschil tussen een cliënt en een aanbieder als een geschil met de gemeente te definiëren. Gemeenten hebben echter een eigen, van de aanbieder te onderscheiden, positie.

Voorgestelde bestuursrechtelijke procedure

In het wetsvoorstel is de route naar de bestuursrechter uitgesloten voor bejegeningklachten. De inmiddels opgedane ervaring met de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg leert, dat de meeste geschillen betrekking hebben op communicatie/bejegening. Communicatieproblemen en bejegeningkwesties zijn niet gebaat bij juridische procedures, maar gedijen bij gehoord en gezien worden en de mogelijkheid om dit door een laagdrempelige onafhankelijke geschilleninstantie als eindpunt voor te leggen, zoals dit in de Wkkgz geregeld is. In dit wetsvoorstel wordt in deze behoefte niet voorzien, terwijl dit nu juist vaak de kern van het geschil is. Daarom is het wederom vanuit het perspectief van cliënten en zorgaanbieders, wenselijk om aan te sluiten bij de in de sector geldende

regelgeving met betrekking tot klachten en geschillen waarin daar wel in wordt voorzien.

Tenslotte zal het college als verweerder optreden bij beroep bij de bestuursrechter en niet de zorgaanbieder, terwijl het geschil over de uitvoering van de maatwerkvoorziening gaat door de zorgaanbieder. Afhankelijk van het oordeel van de bestuursrechter kan de zorgaanbieder in de gelegenheid worden gesteld om als partij aan het geding deel te nemen. Hierdoor krijgt de zorgaanbieder een verminderde of zelfs geen kans om zich te verweren bij de bestuursrechter. Dit vinden wij een zeer onwenselijke situatie en doet geen recht aan de verantwoordelijkheid van zorgaanbieders voor de taken die zij verrichten ten behoeve van hun cliënten.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Frank Bluiminck', written over a horizontal line.

Frank Bluiminck
Directeur