

Vergaderjaar 2018–2019

29 538

Zorg en maatschappelijke ondersteuning

Nr. 296

VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG

Vastgesteld 18 juni 2019

De vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft een aantal vragen en opmerkingen voorgelegd aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over de brief van 12 april 2019 over Resultaatgericht werken in de Wmo 2015 (Kamerstuk 29 538, nr. 292).

De vragen en opmerkingen zijn op 9 mei 2019 aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport voorgelegd. Bij brief van 17 juni 2019 zijn de vragen beantwoord.

De voorzitter van de commissie,
Lodders

Adjunct-griffier van de commissie,
Krijger

Vragen en opmerkingen vanuit de fracties en reactie van de Minister

De ontstane praktijk van het resultaatgericht beschikken in de Wmo 2015

De leden van de fracties van VVD en D66 willen graag meer duidelijkheid krijgen over de huidige uitvoeringspraktijk van het resultaatgericht beschikken. De leden van de VVD-fractie vragen of er zicht is op hoe deze praktijk werkt bij gemeenten, en vragen zich af waar gemeenten tegenaan lopen bij deze praktijk. Meer specifiek vragen deze leden nog naar de status van het ondersteuningsplan bij deze manier van beschikken, wat het opnemen van het ondersteuningsplan in het beoogde wetsvoorstel aan de huidige praktijk doet veranderen en welke impuls daarmee aan het gesprek tussen de aanbieder en de cliënt wordt gegeven. De leden van de GroenLinks-fractie vragen in dit kader nog hoe een dergelijk ondersteuningsplan daadwerkelijk bijdraagt aan een betere ondersteuning van de cliënt.

Met de invoering van de Wmo 2015 zijn gemeenten breed verantwoordelijk geworden voor de maatschappelijke ondersteuning aan mensen die hierop aangewezen zijn. De wetgever heeft bewust gekozen beleidsruimte aan gemeenten te laten. Op die manier kunnen gemeenten, met betrokkenheid van hun ingezetenen, op basis van lokaal te maken keuzen, zoveel mogelijk maatwerk bieden aan hun burgers. Dat heeft geresulteerd in een verscheidenheid aan uitvoeringspraktijken van maatschappelijke ondersteuning onder gemeenten. Binnen de aan gemeente toekomende beleidsruimte heeft zich een uitvoeringspraktijk ontwikkeld waarin er gemeenten zijn die beschikken in uren en gemeenten die beschikken op resultaat.

Op basis van gesprekken die zijn gevoerd met gemeenten na de gewezen uitspraken van de Centrale Raad van Beroep van 8 oktober 2018¹ en in aanloop naar de brief die ik aan uw Kamer heb geschreven, is gebleken dat de uitvoeringspraktijk van het resultaatgericht beschikken divers is, gebaseerd op de lokale keuzes die gemeenten hebben gemaakt. Op hoofdlijnen ziet de praktijk er als volgt uit:

- Wanneer een cliënt zich meldt bij de gemeente met een ondersteuningsvraag start de gemeente het onderzoek, met als onderdeel daarvan het gesprek, waarin de ondersteuningsbehoefte en de kenmerken van de cliënt en zijn situatie, alsmede zijn voorkeuren nader worden verkend. De cliënt kan zich hierbij laten ondersteunen door iemand uit zijn sociale netwerk, een mantelzorger en/of een onafhankelijke cliëntondersteuner.
- Op basis van dit onderzoek wordt vastgesteld of een cliënt is aangewezen op maatschappelijke ondersteuning van de gemeente en wat het resultaat van die ondersteuning moet zijn.
- Wanneer dit het geval is, wordt met de cliënt, zoveel mogelijk op basis van een eigen plan van die cliënt, de mogelijkheden van ondersteuning besproken.
- De cliënt gaat vervolgens met de professional in gesprek om te bezien hoe uitvoering kan worden gegeven aan het in dialoog vastgestelde beoogde resultaat.

In de gemeentelijke uitvoeringspraktijk worden de afspraken tussen de aanbieder en de cliënt over hoe invulling wordt gegeven aan de maatwerkvoorziening op uiteenlopende manieren vastgelegd. Dit is dan ook meteen één van moeilijkheden waar gemeenten tegen aanlopen bij

¹ CRvB, 8 oktober 2018ECLI:NL:CRVB:2018:3241

deze wijze van beschikken. Niet altijd is duidelijk wat de juridische status is van het ondersteuningsplan, hoe en of een cliënt rechtsmiddelen heeft openstaan tegen het ondersteuningsplan en wat een cliënt kan doen als hij het niet eens is met de (kwaliteit van) uitvoering van dit ondersteuningsplan. Dit is één van de redenen om de Wmo 2015 op dit punt aan te scherpen.

We zien de volgende varianten in de praktijk:

- Er zijn gemeenten die het ondersteuningsplan onderdeel laten uitmaken van de beschikking, zodat er voor de cliënt ook rechtsmiddelen openstaan tegen dit plan.
- Bij andere gemeenten maakt het ondersteuningsplan geen onderdeel uit van de beschikking en volgt het gesprek tussen de cliënt en professional nadat de beschikking is genomen.

Om de cliënt meer rechtsbescherming te bieden ben ik voornemens door middel van wetwijziging het ondersteuningsplan een plek te geven in de onderzoeksfase en onderdeel uit te laten maken van de beschikking. Met het opnemen van het ondersteuningsplan in de onderzoeksfase wordt ook een impuls gegeven aan de inhoud van de dialoog tussen de professional en de cliënt, nu het daarmee met meer waarborgen is omkleed. Door het een formele plek te geven in de onderzoeksfase kan de onafhankelijke cliëntondersteuning ook een rol krijgen en aanschuiven bij dit gesprek. Hiermee kan tevens tegemoet worden gekomen aan het geuite kritiekpunt van de door de cliënt ervaren onevenwichtigheid in het gesprek met de professional.

Met deze aanscherpingen van de Wmo 2015 sluit ik zoveel mogelijk aan bij de bestaande uitvoeringspraktijk van het resultaatgericht werken, maar verlang ik van die gemeenten die dat nog niet voldoende hebben vormgegeven dat zij hun praktijk aanpassen om zo de rechtszekerheid en rechtsbescherming van cliënten te waarborgen. Ook voor gemeenten die een systematiek van uren hanteren om maatschappelijke ondersteuning toe te kennen, kan dit op te stellen ondersteuningsplan een impuls geven aan het gesprek dat de cliënt met de professional voert.

In bijlage 1 worden de wijzigingen van de Wmo 2015 weergegeven, die het wetsvoorstel resultaatgericht beschikken met zich meebrengen.

Het ondersteuningsplan

De leden van de fractie van GroenLinks vragen op welke manier en door wie de frequentie van het ondersteuningsplan kan worden aangepast bij cliënten waar de ondersteuningsbehoefte steeds van verandert, zoals bij cliënten met dementie. De leden van de SP-fractie vragen of er van het ondersteuningsplan kan worden afgeweken als er bijvoorbeeld staat beschreven dat één keer per maand de ramen gelapt worden.

Met een manier van werken waarbij het resultaat centraal staat, kan optimaal maatwerk voor de cliënt worden geboden. Wanneer de ondersteuningsbehoefte van de cliënt wijzigt, zoals bijvoorbeeld bij dementie, kan op initiatief van de cliënt (of diens vertegenwoordiger) het ondersteuningsplan door de professional (met mandaat van het college) worden aangepast. Gemeenten kunnen ervoor kiezen om een beschikking met resultaat af te geven met een kader waarbinnen de professional en de cliënt het ondersteuningsplan kunnen aanpassen al naar gelang daar bij de cliënt behoefte aan bestaat. Het beoogde wetsvoorstel regelt dat het opstellen van delen van een ondersteuningsplan door een gemeente kan worden gemandateerd aan een aanbieder zonder dat opnieuw een volledig (keukentafel)gesprek nodig is. Een professional kan dan zonder al

te veel administratieve lasten in het ondersteuningsplan nieuwe afspraken, in samenspraak met de cliënt, vastleggen. De toekenningsbeschikking hoeft niet aangepast te worden door het college als tijdelijk de ondersteuning wat minder is of als meer ondersteuning tijdelijk nodig is. Juist de manier van resultaatgericht werken biedt de mogelijkheid voor de professional de ene week wat meer te doen en de andere week wat minder. Pas als blijkt dat de ondersteuningsbehoefte structureel en substantieel wijzigt kan dat aanleiding zijn om de toekenningsbeschikking te wijzigen.

De leden van de SP-fractie vragen of een verplicht ondersteuningsplan het organiseren van de ondersteuning niet juist in de weg zal staan en willen weten waarom er niet meer wordt uitgegaan van vertrouwen in de zorgverlener en zijn/haar inschatting van welke werkzaamheden binnen een bepaald tijdsbestek uitgevoerd moeten worden.

In het ondersteuningsplan leggen de cliënt en de professional vast welke activiteiten in welke frequentie plaats zullen vinden. De cliënt kan dan aan het ondersteuningsplan houvast ontnemen. Binnen een resultaatgerichte aanpak krijgt de professional juist de ruimte om, in goed overleg met de cliënt, te bepalen binnen welk tijdsbestek de gewenste ondersteuning plaats kan vinden. Bij een beschikking op uren, wordt de beschikbare tijd voor de ondersteuning in de beschikking verankerd. De aanbieder kan dan als regel niet zomaar afwijken van het aantal uren dat in de beschikking is opgenomen.

Het gesprek tussen de cliënt en de professional

De leden van de fracties van D66 en GroenLinks stellen vragen over het gesprek dat plaatsvindt tussen cliënt en aanbieder om te komen tot een uitwerking van de beschikking van de gemeente waarin het resultaat is bepaald. Zo wordt gevraagd of de gemeente bij dit gesprek is betrokken, of iedere cliënt voldoende geëquipeerd is om een dergelijk gesprek te voeren, leidt dit niet tot minder «hoge» beschikking voor sommige cliënten en is deze manier van werken daarmee wel een volwaardig alternatief voor alle cliënten? In het verlengde hiervan wordt gevraagd hoe deze cliënten dat gesprek zo goed mogelijk kunnen aangaan, zodat het niet een veredelde onderhandeling wordt.

Zoals hiervoor beschreven is de uitvoeringspraktijk van het resultaatgericht beschikken divers. Met het beoogde wetsvoorstel wordt het proces van het resultaatgericht beschikken geharmoniseerd. Het doel hiervan is om cliënten voldoende rechtsbescherming en rechtszekerheid te bieden. Door het gesprek tussen de professional en cliënt in de onderzoeksfase een formele plek te geven, wordt dit gesprek met meer waarborgen omkleed. Het wordt voor de cliënt op dat moment al duidelijk wat hij concreet aan feitelijke ondersteuning kan verwachten. Een cliëntondersteuner kan aanschuiven om weerstand te bieden aan een eventueel onevenwichtige relatie tussen cliënt en professional. Ook zijn gemeenten die aanschuiven bij het gesprek met de cliënt en professional om samen met elkaar te bezien hoe het resultaat ingevuld kan worden. De gemeente is niet verplicht bij dit gesprek aanwezig te zijn, maar de gemeente is uiteindelijk wel verantwoordelijk voor het behalen van het resultaat door de aanbieder.

Ik verwacht van gemeenten, dat wanneer de inschatting is dat een cliënt het lastig vindt met een professional het gesprek aan te gaan over het te behalen resultaat, een cliënt hierbij ondersteund wordt door een onafhankelijk cliëntondersteuner of door de gemeente zelf. Een gemeente heeft er immers niets aan als blijkt dat een cliënt zich niet voldoende

ondersteund voelt en later alsnog aan de bel trekt. Doordat het ondersteuningsplan met het wetsvoorstel onderdeel van de beschikking wordt, staat voor een cliënt de mogelijkheid open tegen het ondersteuningsplan een bezwaarschrift in te dienen. Ook als in een latere fase het ondersteuningsplan wordt gewijzigd, staan hier rechtsmiddelen tegen open.

De leden van de SP-fractie vinden dat het bij het stellen van een indicatie noodzakelijk is dat de zorgprofessional samen met een cliënt bepaalt wat nodig is, zodat niet gestuurd wordt op kosten, maar op de juiste zorg en ondersteuning en vragen of ik deze mening deel.

Het bieden van een passende bijdrage ter ondersteuning van iemands zelfredzaamheid of participatie dient altijd voorop te staan. Dat geldt zowel voor gemeenten die op resultaat beschikken als voor gemeenten die op uren beschikken. Het bieden van passende ondersteuning betekent niet dat gemeenten niet ook op kosten kunnen sturen. Ook passend maatwerk kan efficiënt en effectief worden uitgevoerd. Veel gemeenten kiezen ervoor om professionals ook een nadrukkelijke rol te geven in het bepalen van de ondersteuningsactiviteiten. In het wetsvoorstel krijgt dit ook een expliciete plek in het ondersteuningsplan, zodat cliënten aan de gemaakte afspraken met zorgprofessionals meer rechten kunnen ontlenen.

De leden van de GroenLinks-fractie vragen welke activiteiten ondernomen kunnen worden in de huishoudelijke hulp bij bijvoorbeeld het signaleren van problemen, eenzaamheidsbestrijding en mantelzorgondersteuning.

Indien een huishoudelijke hulp gedurende het werk signaleert dat een cliënt problemen ervaart, eenzaam is of dat de mantelzorger ondersteuning nodig heeft, kan in overleg met de cliënt of zijn naaste of mantelzorger worden bepaald om een signaal af te geven aan de gemeente. De gemeente zou dan samen met de cliënt, mantelzorger en professional kunnen bezien of en hoe aanvullende ondersteuning, naast de huishoudelijke ondersteuning, wenselijk en mogelijk is.

Kwaliteit van het resultaat en controle daarop door gemeenten

De leden van de VVD-fractie lezen in de brief dat de cliënt en de aanbieder samen in het ondersteuningsplan bepalen hoe het resultaat bereikt wordt en dat de gemeente goed meekijkt en uiteindelijk het besluit neemt. De genoemde leden vragen zich af hoe dat in de praktijk werkt. Deze leden vragen wat «goed meekijken» betekent en wie daarop aanspreekbaar is. De leden van de PVV-fractie vragen hoe de gemeente gaat controleren of het resultaat behaald wordt en van voldoende kwaliteit is.

Het college is verantwoordelijk voor het vaststellen van de aanspraak op maatschappelijke ondersteuning en het bereiken van het resultaat. Het «meekijken» ziet erop dat het college, gegeven deze verantwoordelijkheid, het ondersteuningsplan met de eventuele zaken die zijn besproken door de professional en cliënt vaststelt en vervolgens het resultaat monitort via (een nadere, lokaal te bepalen, systematiek van) controles. Vanwege het contract waarmee de gemeente de aanbieder heeft betrokken is de gemeente de aangewezen partij om te bezien of het resultaat op basis van dit contract wordt bereikt. Daarnaast heeft het college ook toezichthouders aangewezen die nader onderzoek kunnen doen naar de uitvoering van de maatwerkvoorziening. Ten slotte kan de (individuele) cliënt ook zelf op meerdere manieren aan de bel trekken bij de gemeente als naar diens mening het toegekende resultaat uitblijft. De cliënt kan daarover zijn beklag doen bij zowel de aanbieder als de gemeente, maar de gemeente blijft altijd aanspreekbaar op en verantwoordelijk voor het resultaat.

Het is daarom van belang dat duidelijk omschreven wordt welke activiteiten moeten plaatsvinden en hoe vaak. Door de activiteiten en het gewenste resultaat daarvan goed te omschrijven, kan ook beter worden gecontroleerd op de kwaliteit. Een normenkader voor bijvoorbeeld huishoudelijk hulp, verankerd in beleid, kan hierbij helpen.

In een normenkader wordt op basis van praktijkonderzoek vastgelegd welke activiteiten in welke frequentie nodig zijn om de doelen te behalen die in het gemeentelijk beleid zijn verankerd. Zonder dit normenkader zou bij iedere beschikking die het college afgeeft opnieuw elk aspect van de toegekende aanspraak (diensten en de inrichting ervan) zorgvuldig onderbouwd moeten worden. Omdat een dergelijk proces kostbaar is en veel tijd vergt, baseren gemeenten hun beschikkingen op dit normenkader. Dit normenkader dient gebaseerd te zijn op objectieve criteria, steunend op deugdelijk onderzoek verricht door een onafhankelijke, geen belang bij de uitkomst hebbende, derde². Het normenkader biedt vervolgens de basis voor het bepalen van maatwerk voor individuele cliënten. Vanzelfsprekend dient iedere beschikking gebaseerd te zijn op een zorgvuldig onderzoek zoals dat is opgenomen in artikel 2.3.2 van de Wmo 2015. Met dat onderzoek komt een gemeente tot maatwerk, omdat dat onderzoek verlangt dat een gemeente rekening houdt met de specifieke kenmerken en voorkeuren van de cliënt.

De leden van de D66-fractie vragen wie verantwoordelijk is voor het resultaat indien resultaatgericht wordt gewerkt. Zoals in de brief staat, spreken aanbieder en cliënt gezamenlijk af hoe het resultaat behaald wordt. De leden vragen of het klopt dat de gemeente hier niet bij betrokken is.

Zoals hierboven is aangegeven klopt dit niet. Het college is en blijft altijd verantwoordelijk voor het vaststellen van de rechten en plichten van de cliënt. In het voortraject en tijdens de ondersteuning worden wel aanpassingen gedaan. De professional wordt door het college betrokken in het onderzoek om de nodige afspraken te kunnen maken met de cliënt. Deze worden door het college meegenomen in de beslissing over de toekenning van een maatwerkvoorziening. Het college bepaalt ook het kader. Als daarbinnen de professional en de cliënt naar tevredenheid afspraken hebben gemaakt, kan het college die overnemen in het uiteindelijke toekenningsbesluit. De professional kan wel gemandateerd worden om beslissingen te nemen namens het college, maar hierbij blijft het college altijd verantwoordelijk en kan het mandaat worden ingetrokken. De gemeente is en blijft altijd aanspreekbaar.

De leden van de D66-fractie vragen wat er gebeurt als de aanbieder stelt dat het resultaat behaald is, terwijl een cliënt meent dat dit niet zo is. Wat kan een cliënt dan doen, zo vragen deze leden. Zij vragen verder of dit mogelijk tot een toename van bezwaarprocedures kan leiden bij de gemeenten.

Ook de leden van de fracties van de PVV en SP uiten hun zorgen over juridisering van de Wmo 2015. Tevens vragen de leden van de fractie van de SP naar een overzicht van rechtszaken die sinds 2015 gevoerd zijn en die betrekking hebben op het verlies van zorg vanwege deze werkwijze door gemeenten.

Het is niet wenselijk dat mensen zich gedwongen voelen wettelijke procedures van bezwaar en beroep aan te grijpen om de (maatschappe-

² In haar eerste richtinggevende uitspraken oordeelde de Centrale Raad van Beroep dat dat de basismodule van 78 uur schoonmaak per jaar van de gemeente Utrecht niet beruiste op objectief en onafhankelijk onderzoek, zie ECLI:NL:CRVB:2016:1402, ECLI:NL:CRVB:2016:1403.

lijke) ondersteuning te krijgen waarop ze aangewezen zijn. Dit moet zoveel mogelijk voorkomen worden. Juist om die reden staat in de Wmo 2015 «de dialoog» centraal; het gesprek over de vraag wat er voor iemand nodig is thuis te kunnen blijven wonen, mee te kunnen blijven doen in de samenleving en welke bijdrage de gemeente hieraan zou kunnen leveren. Ik houd geen overzichten van aantallen rechtszaken bij die specifiek zien op het verzoek van de leden van de fractie van de SP. De Raad voor de Rechtspraak registreert wel de instroom van beroepszaken over de Wmo 2015. Deze cijfers laten zien dat de afgelopen jaren (2017 en 2018) de instroom van Wmo-zaken nagenoeg gelijk is aan de jaren voor 2015. Van een toenemende juridisering van de Wmo 2015, in de zin van een toenemend aantal beroepszaken, is dan ook geen sprake.

Ik verwacht ook geen toename van bezwaarprocedures met de beoogde wetswijziging. Het wetsontwerp dat in voorbereiding is, wil de bestaande uitvoeringspraktijk met resultaatgericht beschikken verbeteren en behouden. De aanleiding hiervoor is de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep. Op basis van deze uitspraken is het duidelijk dat wel aanvullende waarborgen nodig zijn voor mensen. Door de inzet op een zorgvuldige voorbereidingsprocedure op een besluit dat is gebaseerd op een onafhankelijk en objectief normenkader in beleid (artikel 2.3.5 Wmo 2015) en daarnaast zorgvuldig tot stand gekomen kwaliteitseisen aan de voorzieningen te verbinden op basis van de verordening (artikel 2.1.3, tweede lid, onder c van de Wmo 2015) en verbeterde controles van het resultaat van de uitgevoerde diensten, kunnen die waarborgen worden gevonden. Op die manieren worden bezwaren voorkomen.

Daarnaast is het belangrijk om de dialoog open te houden tussen cliënt en professional. Door het gesprek tussen de professional en de cliënt een formele plek te geven in de onderzoeksfase van de Wmo 2015, wordt een impuls gegeven aan dit gesprek. Door in samenspraak met elkaar te bepalen hoe het resultaat behaald wordt, al dan niet ondersteund door iemand uit het sociale netwerk van de cliënt of door een onafhankelijke cliëntondersteuner, kunnen juridische procedures zoveel mogelijk worden voorkomen. Een duidelijk moment waarop de cliënt en de professional met elkaar in gesprek gaan, eventueel aangevuld met een periodieke evaluatie, helpt om te bezien of een cliënt zich nog steeds voldoende ondersteund voelt. Op deze manier kan juridisering van de Wmo 2015 worden voorkomen, ook als de ondersteuningsbehoefte wijzigt.

Als een cliënt zich niet meer voldoende ondersteund voelt en het gesprek met de professional brengt daar geen verandering in, kan de gemeente een vervangende aanbieder zoeken. Het beoogde maatwerk in de Wmo 2015 heeft twee kanten. Enerzijds geeft het vrijheid en flexibiliteit om tot passende ondersteuning te komen en rekening te houden met actuele wensen van mensen. Alles in detail vastleggen zorgt voor extra administratieve lasten en bureaucratie en rijdt het maatwerk in de wielen.³ Anderzijds moet het voldoende helder zijn in welke gevallen, waarin het resultaat niet wordt bereikt, aan de bel getrokken kan worden door cliënten. Daarom stel ik ook voor om het ondersteuningsplan altijd onderdeel te maken van de toekenningsbeschikking. De cliënt kan in dat geval op grond van de Awb daartegen bezwaar maken. In dat kader is het van belang dat het normenkader en het ondersteuningsplan door rechters toetsbaar worden en voldoende houvast bieden. Daar wil ik op inzetten. Het vastleggen van uren hoeft daarin niet altijd de beste optie voor gemeenten, aanbieders en cliënten te zijn. Daarom wil ik onder

³ Zie ook Raad van State, *En nu verder! Vierde periodieke beschouwing over interbestuurlijke verhoudingen na de decentralisaties in het sociale en fysieke domein*, Den Haag: Raad van State 2016, p. 56.

voorwaarden het resultaatgericht beschikken mogelijk houden. Momenteel staan er een aantal procedures open voor cliënten om een klacht in te dienen of in bezwaar te gaan bij hun gemeente daar waar het maatschappelijke ondersteuning betreft:

- Cliënten kunnen klagen over een gedraging van het college en vervolgens ook klagen bij de gemeentelijke, dan wel – bij ontbreken daarvan – de Nationale ombudsman over een gedraging van het college (hoofdstuk 9 Awb);
- Cliënten kunnen bezwaar maken tegen een besluit van het college of het besluit van de aanbieder dat namens het college wordt genomen en daarna in beroep bij de bestuursrechter;
- Cliënten kunnen klagen bij hun aanbieder als op grond van artikel 2.1.3 van de Wmo 2015 een klachtenprocedure is ingesteld;
- Cliënten kunnen bij de burgerlijke rechter de gemeente of de aanbieder aanspreken.

Ik ben voornemens ook te onderzoeken of het advies van voormalig regeringscommissaris Scheltema over integrale geschilbeslechting in het sociaal domein kan bijdragen om meer eenvoud te brengen in de procedures die een cliënt in het sociaal domein ter beschikking staan. De gedachte is door deze procedures meer te stroomlijnen het voor de, toch al kwetsbare, burger makkelijker wordt de weg te vinden wanneer hij het niet eens is met het behaalde resultaat van de aanbieder.

De leden van de VVD-fractie vragen hoe de controle op een te behalen resultaat op dit moment plaatsvindt in een systeem waarbinnen op resultaten wordt beschikt. De leden van D66 vragen zich af of de onderzoeksfunctie bij de gemeente ligt en of het realistisch is dat een gemeente dan (preventief) controleert of het resultaat behaald wordt. Genoemde leden vragen welke maatregelen een gemeente kan treffen indien dit niet het geval is.

Als de gemeente het beschikken op resultaat als uitgangspunt neemt moet het college erop toezien dat de afgesproken resultaten ook in voldoende mate worden gerealiseerd en dat adequaat wordt opgetreden als dit niet het geval is. Hoe lang een bepaalde handeling zou moeten duren zegt niet direct iets over de kwaliteit van de ondersteuning en de mate waarin het resultaat feitelijk bereikt is. De gemeenteraad stelt kwaliteitseisen aan voorzieningen in de verordening. Daarnaast zal de gemeente moeten inzetten op controles van het resultaat; vaststellen dat de door de gemeenteraad aan voorzieningen gestelde eisen in de praktijk ook gerealiseerd worden. Kwaliteitsbeleid, evaluatie en monitoring wil ik beter laten vastleggen in de gemeentelijke verordening. Gedacht kan worden aan de wijze waarop de gemeente een normenkader vaststelt en aan het incorporeren van professionele standaarden op lokaal niveau (artikel 3.1 Wmo 2015). Vanuit contractbeheer kan de gemeente nagaan of aan de overeengekomen prestaties wordt voldaan, maar ook de gemeentelijke toezichthouder (artikel 6.1 Wmo 2015) kan onderzoeken of de op grond van de verordening vereiste kwaliteitsnormen worden gehaald door de aanbieder. Een goede beschrijving van de kwaliteit van de voorziening in de verordening versterkt het toezicht en helpt cliënten. Als het resultaat goed en helder is beschreven, kunnen professionele en onafhankelijke controleurs bezien of het resultaat is bereikt. Cliënten hoeven dan niet telkens zelf te onderhandelen of bezwaar te maken tegen het resultaat, want dat wordt door deze manier van werken door de gemeente beoordeeld. Dit is een kernpunt van goede maatschappelijke ondersteuning. Een gemeente kan nakoming vorderen op basis van het contract met de aanbieder. Sommige gemeenten hebben een boetebeding als ondersteuning niet wordt geleverd (een bedrag per cliënt als de hulp niet wordt geleverd). Daarnaast is het instrumentarium van hoofdstuk 5

van de Awb beschikbaar voor de toezichthouder en is bestuursrechtelijke handhaving mogelijk op grond van de Gemeentewet.

Op basis van gesprekken die ik voer met gemeenten ben ik ervan overtuigd dat gemeenten die resultaatgericht beschikken, het ook belangrijk vinden dat de behaalde resultaten van voldoende kwaliteit zijn. De wijze waarop gemeenten de controle op resultaten hebben ingevuld verschilt. Uit de gevoerde gesprekken blijkt dat het lokale beleid en lokale keuzes in de vormgeving van voorzieningen telkens aan de vormgeving van het toezicht ten grondslag liggen. Er zijn gemeenten die na een bepaalde periode, na een nieuwe melding vanuit een cliënt of bij verlenging van een beschikking, standaard toetsen of het resultaat dat vastgesteld is bij een eerdere beschikking voor ondersteuning, behaald is. Andere gemeenten laten door een onafhankelijke derde partij steekproefsgewijs controles uitvoeren om te achterhalen of bijvoorbeeld het resultaat «een schoon en leefbaar huis» behaald wordt (proactief toezicht). Deze controles worden dan van tevoren afgestemd met de betreffende cliënten, maar niet met de aanbieder. Ook heb ik een voorbeeld gezien waarbij een gemeente in de beschikking aan de cliënt nadrukkelijk aangaf dat de cliënt, indien deze niet tevreden is over de schoonmaak daartoe altijd contact kan opnemen met de zorgaanbieder, maar ook met de desbetreffende gemeente. De cliënt kon in dat voorbeeld de gemeente verzoeken een controle uit te laten voeren (reactief toezicht).

Financiering

De leden van de SP-fractie en de fractie van 50PLUS vragen of een goedkope uitvoering van de huishoudelijke hulp voor gemeenten het centrale argument vormt bij een keuze voor resultaatgericht beschikken. De leden van de SP-fractie vragen tevens of de overstap op een resultaatgerichte werkwijze een direct gevolg is van de ingezette bezuinigingen onder de vorige Minister.

De gemeenten die ik heb gesproken over de invoering van resultaatgericht beschikken, geven aan primair voor deze werkwijze te kiezen vanwege de achterliggende filosofie: binnen deze werkwijze wordt het te behalen resultaat centraal gesteld en wordt de benodigde ondersteuning telkens toegesneden op hetgeen nodig is om het resultaat te bereiken. Bij het beschikken op uren wordt de tijd centraal gesteld, waardoor er minder flexibiliteit in de uitvoering ontstaat.

Ik zie wel dat in de organisatie van de lokale ondersteuningsstructuur door gemeenten ook wordt gestuurd op efficiency van de gewenste ondersteuning. Ik vind dat onderdeel van goed bestuur. Maatschappelijke ondersteuning wordt voor een groot deel bekostigd vanuit gemeenschapsgeld en dat geld willen gemeenten zorgvuldig besteden. Zowel binnen een systeem van resultaatgericht beschikken als binnen een systeem van beschikken op uren kan gestuurd worden op een efficiënte uitvoering van de ondersteuning. In de uitvoeringspraktijk van beide systemen gebeurt dat ook.

Cijfers

De leden van de VVD-fractie en de SP-fractie vragen hoeveel gemeenten op dit moment beschikken op resultaat. De leden van de VVD vragen ook voor welke voorzieningen wordt beschikt op resultaat en hoeveel gemeenten op dit moment beschikken op uren. De leden van de SP-fractie vragen tot slot welke bekostigingsmodellen er buiten het beschikken op resultaat worden gebruikt in de Wmo en in de jeugdzorg?

Ik beschik niet over het inzicht hoeveel gemeenten op dit moment beschikken op resultaat en hoeveel gemeenten beschikken op uren. In de Monitor gemeentelijke zorginkoop 2018 van PPRC en NJi⁴ is voor verschillende zorgvormen gekeken naar de bekostigingsvorm per 1 januari 2018. In onderstaande tabel⁵ wordt weergegeven hoe verschillende vormen van ondersteuning binnen de Wmo 2015 door gemeenten werden bekostigd per 1 januari 2018.

Zorgvorm	Productie-bekostiging	Resultaat-bekostiging	Populatie-bekostiging	Gemengd	Totaal
Huishoudelijke hulp	58%	39%	1%	2%	100%
Individuele beg.	57%	40%	3%	0%	100%
Groepsbegeleiding	61%	37%	3%	0%	100%
Kortdurend verblijf	84%	13%	2%	0%	100%
Beschermd wonen	53%	27%	14%	7%	100%
Totaal	63%	31%	4%	2%	100%

Ondersteuning werd over het geheel van de voorzieningen bezien, per 1 januari 2018 werd in 31% van de gevallen bekostigd op basis van resultaat en in 63% procent op basis van productie. Een resultaatbekostiging houdt in dat aanbieders per cliënt een vast bedrag ontvangen en voor dat bedrag het gevraagde resultaat moeten leveren. Productiebekostiging houdt in dat aanbieders per geleverd uur ondersteuning een vergoeding ontvangen. Zoals blijkt uit bovenstaande tabel worden alle vormen van ondersteuning in bepaalde mate bekostigd op basis van resultaat. Dit geldt het sterkst voor individuele begeleiding en het minst sterk voor kortdurende verblijf. Uit de bovenstaande tabel blijkt ook dat er in een klein aantal gevallen door gemeenten wordt bekostigd op populatie (een vaste vergoeding op basis van een cliëntpopulatie) en er soms ook een gemengde bekostigingsvorm bestaat.

De wijze van bekostigen (gemeente-aanbieder) en de wijze van beschikken (gemeente-cliënt) zijn niet één op één vergelijkbaar. Mijn beeld is echter dat resultaatgericht bekostigen van aanbieders en het beschikken op resultaat richting cliënten vaak hand in hand gaan. Hetzelfde geldt voor een bekostiging op productie en het beschikken op uren. Daarom geven de cijfers over de bekostigingsvorm uit de Monitor gemeentelijke zorginkoop 2018 een goede indicatie van de wijze waarop per 1 januari 2018 door gemeenten werd beschikt.

Resultaatgericht beschikken in relatie tot het beschikken in uren

De leden van de D66-fractie vragen wat de voor- en nadelen zijn van resultaatgericht beschikken ten opzichte van het beschikken in uren.

Het bespreken van voor- en nadelen puur op basis van een gekozen systeem van beschikken doet mijns inziens geen recht aan de praktijk. Met de wijze van beschikken worden de kaders bepaald voor de manier waarop de ondersteuning in de praktijk kan worden georganiseerd. Voor mij staat voorop dat mensen zich met de daadwerkelijk geboden ondersteuning ook voldoende ondersteund voelen bij de beperkingen die zij ervaren om zelfredzaam te zijn en te kunnen participeren in de samenleving. De voorzieningen die gemeenten hiertoe organiseren moeten hieraan bijdragen. Het zou niet uit moeten maken of de vormgeving van de voorziening in uren of in resultaten wordt uitgedrukt. Naast deze belangrijke uitgangspunten moeten de kaders van de Wmo 2015 goed zijn vastgesteld en worden uitgevoerd door gemeenten. Naast rechtszekerheid is het organiseren van goede toegang voor cliënten door

⁴ PPRC en NJi, *Monitor gemeentelijke zorginkoop 2018*, bijlage bij Kamerstuk 34 477, nr. 38.

⁵ PPRC en NJi, *Monitor gemeentelijke zorginkoop 2018*, pag. 31.

gemeenten evenzo belangrijk, evenals het uitvoeren van een zorgvuldig onderzoek door gemeenten. Cliënten moeten de weg kunnen vinden naar het juiste loket, en moeten erop kunnen rekenen dat de gemeente het onderzoek wat in vervolg op de melding plaatsvindt ook zorgvuldig uitvoert.

Ik zie vanuit beide manieren van beschikken aandachtspunten voor een goede vertaling naar de praktijk. Hieronder zet ik deze aandachtspunten uiteen.

Beschikken op uren

Bij een systeem waarbij beschikt wordt op uren richten de uitdagingen zich primair op het inregelen van flexibiliteit in de uitvoering van de ondersteuning en de efficiency van de ondersteuning. Op basis van dit systeem wordt in de beschikking vastgesteld hoeveel uur ondersteuning een cliënt ontvangt. Daarmee wordt de te leveren ondersteuning in tijd strak omkaderd. De aanbieder heeft op basis van de beschikking in beginsel geen ruimte om de ondersteuning aan te passen als de ondersteuningsbehoefte van de cliënt daarom vraagt. Voor zowel de cliënt als de gemeente heeft dat gevolgen. Een cliënt zal ingeval van wijzigingen in zijn situatie eerder een nieuwe beschikking moeten vragen aan de gemeente die aansluit op zijn gewijzigde ondersteuningsbehoefte. Gemeenten streven in het kader van een houdbaar stelsel naar een efficiënte uitvoering van de ondersteuning. Een beschikking op uren biedt ook niet veel ruimte om snel meer (uren) ondersteuning te bieden als de situatie van de cliënt hier om vraagt. Het aantal uren ondersteuning staat op grond van de beschikking immers vast. Om meer uren ondersteuning te bieden, dient op basis van de Awb opnieuw een beschikking te worden afgegeven, omdat de beschikking wijzigt. Dit kost tijd en het leidt tot administratieve lasten voor de gemeente. Een systeem van beschikken op uren vergt derhalve veel van de snelheid waarbinnen gemeenten in staat zijn om nieuwe beschikkingen af te geven.

Beschikken op resultaat

Bij een systeem waarbij beschikt wordt in de vorm van resultaten richten de uitdagingen zich primair op het toezicht op de te behalen resultaten en de kwaliteit van de ondersteuning. Op basis van dit systeem wordt in de beschikking het te behalen resultaat benoemd en wordt niet het aantal uren ondersteuning opgenomen. Daarmee hebben de professional en de cliënt veel ruimte om samen te bepalen op welke moment welke ondersteuning nodig is. Het systeem vergt bij een gewijzigde situatie van de cliënt niet direct een aanpassing van de beschikking. Dit systeem leidt dan ook tot minder administratieve lasten bij de gemeente, die hoeft immers bij een gewijzigde ondersteuningsbehoefte niet iedere keer een nieuwe beschikking af te geven. De cliënt en aanbieder kunnen in dat geval afspreken dat er meer (of minder) ondersteuning wordt geboden, wat vervolgens in het ondersteuningsplan zijn weerslag krijgt. Omdat de professional hierin veel ruimte heeft, is het binnen een systeem van resultaatgericht beschikken van belang dat de gemeente goed toeziet op de kwaliteit van de ondersteuning en de mate waarmee met de geboden ondersteuning in de praktijk ook daadwerkelijk resultaten worden behaald. Een proactieve rol vanuit de gemeente is in deze noodzakelijk, zodat het toezicht op de uitvoering niet primair op het bord van de cliënt komt te liggen.

Voor het borgen van rechtszekerheid van de cliënt zie ik wel aandachtspunten in de wet- en regelgeving. In mijn brief van 12 april jl. heb ik uiteengezet hoe ik de rechtszekerheid bij beide vormen van beschikken via een wetswijziging beter wil borgen.

De leden van de PVV-fractie vragen in hoeveel gevallen het resultaatgericht werken heeft geleid tot meer uren of minder zorg en vragen ook naar voorbeelden van situaties waarin resultaatgericht werken tot meer of minder uren heeft geleid.

Ik beschik niet over de gevraagde cijfers. Wanneer door een gemeente wordt overgestapt naar een systematiek waarin op resultaten wordt beschikt zal de te ontvangen ondersteuning meer kunnen variëren, al naar gelang de ondersteuningsbehoefte dat verlangt. Tijdens de gesprekken met gemeenten, aanbieders en cliëntenraden zijn de situaties waar de leden van de PVV-fractie naar vragen niet aan bod gekomen, wel zijn talloze voorbeelden besproken waarin deze variatie juist hetgeen is wat cliënten nodig hebben. Denk bijvoorbeeld aan cliënten met ggz-problematiek. Deze cliënten kunnen maanden lang geholpen zijn met dagbesteding, maar door een terugslag gebaat zijn bij intensivering van de begeleiding. Iemand met autisme kan de ene week openstaan voor veel ondersteuning met de dagelijkse routine, een week later is dat misschien teveel gevraagd en moet een stapje terug worden gezet. Met een beschikking die het resultaat centraal stelt kan beter op deze ondersteuningsbehoefte worden aangesloten. Daarbij biedt de Wmo 2015 de cliënt de benodigde waarborgen; daar waar iemand aangewezen is op ondersteuning dient de gemeente hieraan een passende bijdrage te leveren, naar inhoud en omvang.

Een aantal fracties stellen mij vragen waarom ik gemeenten per se de mogelijkheid wil geven om op resultaten te beschikken, ondanks de uitspraken van de hoogste bestuursrechter. De leden van de fractie van de PVV en SP vragen waarom beschikken in uren niet de norm is, dat garandeert ten slotte de vereiste rechtszekerheid. De leden van de fractie van 50PLUS vragen of ik met mijn voorgenomen wetsvoorstel niet de kant van gemeenten kies en minder voor de kant van de mensen die het nodig hebben.

De Wmo 2015 geeft gemeenten bewust de beleidsruimte om burgers met beperkingen in hun zelfredzaamheid en participatie zo goed, zo passend mogelijk te ondersteunen. Zoals in antwoorden op eerdere vragen verwoord brengt deze beleidsruimte een diversiteit aan gemeentelijke uitvoeringspraktijken met zich mee. Met het voorgenomen wetsvoorstel krijgen resultaatgericht beschikken en beschikken in uren een plek in de Wmo 2015, omdat beide vormen de ondersteuningsbehoefte van de cliënt kunnen dienen. Er is dan ook geen «kant van gemeenten» en «kant van cliënten» zoals de leden van de fractie van 50PLUS suggereren. Er is sprake van een gezamenlijk belang om de met de Wmo 2015 beoogde effecten zo goed mogelijk te realiseren. Mijn voorgenomen wetswijziging beoogt betrokkenen hierin te faciliteren.

Ik zie kansen bij beide manieren van werken. Het beschikken in uren geeft een cliënt de zekerheid dat hij bijvoorbeeld weet hoeveel uur huishoudelijke ondersteuning per week wordt geboden, maar zegt niets over of het huis daadwerkelijk schoon is, of dat iemand zich voldoende geholpen voelt. Wanneer een cliënt een beschikking ontvangt met daarin het resultaat benoemd, weet een cliënt dat zijn huis schoon wordt gemaakt en hoe dit gebeurt, hij weet dan niet in hoeveel uur per week dat precies gebeurt. Dat zou ook niet uit moeten maken, zolang hij zich voldoende ondersteund voelt.

De leden van de CDA-fractie vragen om een reactie op de stelling dat ook bij een beschikking in uren kan worden gesproken over de gewenste invulling van de ondersteuning.

Bij een beschikking met het aantal uren ondersteuning kan inderdaad ook worden gesproken over de invulling van het aantal uren ondersteuning. Een professional bespreekt dan met de cliënt wat binnen de beschikte uren precies op welk moment moet gebeuren. Het aantal uren ondersteuning staat echter bij een beschikking met uren in beginsel vast. Daardoor biedt een beschikking met uren minder flexibiliteit in de vormgeving van de ondersteuning (snel kunnen op- en afschalen) dan een beschikking op het te behalen resultaat.

De leden van de VVD-fractie vragen of het klopt dat straks voor verschillende voorzieningen op verschillende manieren beschikt kan worden, de leden van de fractie van de PVV vragen waarom ik dat zou willen?

Het klopt dat als gevolg van het wetsvoorstel het kan voorkomen dat gemeenten voor verschillende voorzieningen op verschillende manieren kunnen beschikken. Verschillen in uitvoeringspraktijk onder gemeenten vind ik niet verkeerd, zolang dit in het belang van de cliënt is en cliënten weten waar zij aan toe zijn. Daarom ben ik voornemens de Wmo 2015 zodanig aan te passen dat gemeenten in hun verordening kenbaar moeten maken welke systematiek voor welke maatwerkvoorziening wordt gehanteerd.

De leden van de PVV-fractie vragen of ingezetenen met beperkingen kunnen aangeven dat zij in hun beschikking het aantal uren huishoudelijke hulp vermeld willen hebben. Zij vragen of dit ook niet iets is wat de professional in samenspraak met de cliënt zou kunnen en mogen regelen.

Zoals ik in mijn brief heb geschetst zouden gemeenten in hun verordeningen moeten regelen bij welke maatwerkvoorzieningen in het ondersteuningsplan in uren wordt gewerkt en bij welke in resultaten. Het is voor gemeenten niet uitvoerbaar om de cliënt daarin de keuze te laten. Het kan voorkomen dat een voorziening bestaat uit een combinatie van begeleiding en huishoudelijke hulp. Men komt dan ook een luisterend oor bieden, samen een kop koffie drinken en kijken of iemand nog een gestructureerd huishouden voert. De aanbieder heeft een contract met de gemeente waarin is afgesproken dat deze diensten worden geleverd, maar bij het bepalen van de prijs wordt dan vaak gewerkt met een gemiddelde tijdsbesteding per cliënt. De hulp kan per week verschillen en dit is niet goed te voorzien. Het is niet doelmatig om deze keuze aan de cliënt te laten, omdat dit juist de efficiënte inkoop door de gemeente bij de aanbieders bemoeilijkt. Ik ben daarom voornemens het aan de gemeente te laten wanneer wordt gewerkt met uren en wanneer wordt gewerkt met resultaat en dat niet fijnmazig vanuit het Rijk voor te schrijven. De gemeente kent de lokale uitvoeringspraktijk. Met het voorstel dat ik in voorbereiding heb wil ik een nieuwe balans slaan tussen rechtszekerheid en flexibiliteit. Dit wil ik doen door – als wordt gewerkt met resultaatgericht beschikken – betere kwaliteitsnormen en controles te stimuleren bij gemeenten en de mogelijkheden uit te breiden en te verbeteren voor de cliënt om bij de gemeente aan de bel te trekken als het gewenste resultaat niet wordt bereikt. Het registreren van tijd kan dan achterwege blijven.

Het traject tot aan het verzenden van mijn brief

Leden van een aantal fracties stellen vragen over welk traject ik heb doorlopen voordat ik uw Kamer mijn brief heb gezonden. De leden van de D66-fractie vragen welke onderzoeken ik heb verricht, diezelfde leden vragen, net als de leden van de 50PLUS, op welke wijze de relevante partijen betrokken zijn bij het voorstel. Gevraagd wordt hoe deze partijen aankijken tegen het voorstel. In dit kader vragen de leden van de

SP-fractie waarom mijn reactie op de uitspraken van de hoogste bestuursrechter zo lang op zich heeft laten wachten.

De uitspraken van de hoogste bestuursrechter over resultaatgericht beschikken en het normenkader voor huishoudelijke ondersteuning riepen eind 2018 de nodige vragen op bij gemeenten. Dat was voor mij aanleiding samen met de VNG bijeenkomsten in het land te organiseren voor gemeenten. Tijdens deze bijeenkomsten zijn door de landsadvocaat de juridische implicaties uiteen gezet van de gewezen uitspraken. Terugkerende vraag tijdens deze bijeenkomsten was of de Wmo 2015 aangepast zou worden om het resultaatgericht beschikken binnen de wettelijke kaders mogelijk te maken. Dat was voor mij aanleiding samen met de VNG in gesprek te gaan met gemeenten, aanbieders en lokale cliëntenraden om van hen te horen wat de voordelen van deze systematiek zijn en waarom het noodzakelijk is deze systematiek te verankeren in de Wmo 2015. Om een zorgvuldige keuze hierin te maken is ook gesproken met cliënten, koepels van aanbieders en cliëntenorganisaties om te horen hoe het resultaatgericht beschikken in de praktijk werkt, en wat de voor- en nadelen zijn. Op basis van deze gesprekken heb ik uw Kamer geïnformeerd met mijn brief van 12 april 2019, waarin ik mijn voornemen kenbaar heb gemaakt om zowel de systematiek van het beschikken in uren als in resultaten op te nemen in de Wmo 2015 en beide van de benodigde, aanvullende waarborgen te voorzien.

Ter uitwerking van de beoogde oplossingsrichting worden op dit moment de gesprekken met gemeenten, aanbieders, lokale Wmo-raden gecontinueerd zodat het wetsvoorstel zoveel mogelijk dienend is aan de ontstane uitvoeringspraktijk en de belangen van cliënten borgt. Ook blijf ik in gesprek met cliëntenorganisaties om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de door hen geuite kritiekpunten. Belangrijkste kritiekpunten van de cliëntenorganisaties, zoals zij deze ook verwoord hebben in hun brief aan uw Kamer van d.d. 16 april 2019, zijn,

- Het resultaatgericht beschikken gaat ten koste van de rechtspositie van de cliënt. Deze moet immers met de aanbieder onderhandelen hoeveel (uren) hulp nodig is om het resultaat te behalen.
- De resultaatgerichte beschikkingen zijn vage en algemeen geformuleerde beslissingen, waarbij de inhoud niet objectief en duidelijk is.
- Nu een schoon huis in iedere gemeente van Nederland hetzelfde is, is een lokaal normenkader niet nuttig.
- Benadrukt wordt dat de financiering in veel gevallen de motivatie is voor gemeenten om resultaatgericht te beschikken.

Met mijn voorgenomen wetsvoorstel kom ik tegemoet aan de eerste twee kritiekpunten. Veel gehoord kritiekpunt is dat de financiering in veel gevallen de motivatie is voor gemeenten om resultaatgericht te beschikken. Ik deel deze opvatting niet, zie hierover ook mijn eerdere antwoord op de vragen van de leden van de fracties van de SP en 50PLUS. Ik begrijp dat gemeenten ervoor kiezen passende zorg en ondersteuning voor hun ingezetenen te combineren met hun inzet om tot een zo efficiënt mogelijke inrichting van de uitvoering te komen. Deze inzet is vanuit oogpunt van houdbaarheid van voorzieningen, ook voor toekomstige generaties, zeker op zijn plaats.

Overgangsfase tot aan het beoogde wetsvoorstel

Daar waar gemeenten klachten en bezwaren (hebben) ontvangen op het punt van het resultaat gericht indiceren heb ik gemeenten in mijn brief opgeroepen om samen met de cliënt te zoeken naar een oplossing die past bij de lokale uitgangspunten, maar die recht doet aan de uitspraken van de hoogste bestuursrechter. Leden van een aantal fracties stellen mij

vragen over wat mijn oproep voor gevolgen heeft voor de huidige uitvoeringspraktijk. De leden van de fractie van D66 vragen of het resultaatgericht indiceren niet in strijd is met de juridische uitspraak en zij vragen wat gemeenten nu moeten doen, nu er nog geen wetgeving is. De leden van de SP-fractie vragen mij hoe ik hierop ga toezien en welke maatregelen ik ga nemen als cliënten niet op de juiste wijze worden geholpen. De leden van de CDA-fractie zijn ook voor «de dialoog», maar zij willen hier tegenover stellen dat zolang de Wmo niet gewijzigd is, gemeenten de uitspraken van de hoogste bestuursrechter moeten nakomen. Zij vragen mij of ik deze zienswijze deel. De leden van de 50PLUS-fractie vragen of het verstandig is dat ik oproep om het gemeentelijk beleid al zoveel mogelijk in lijn te brengen met de voorgenomen wetwijziging.

Veel gemeenten hebben de afgelopen periode gekozen voor een beleid waarin op resultaten wordt beschikt. Op basis van die systematiek zagen we jurisprudentie ontstaan over beschikkingen waarin enkel «een schoon huis» werd toegekend. Mensen kunnen daar niet tegen zijn, maar in deze systematiek is niet altijd duidelijk op welke diensten een cliënt nu precies aanspraak kan maken en wat «schoon» in de praktijk betekent. Deze twee ontwikkelingen zorgden voor juridische conflicten. De rechter heeft daar terecht een lijn getrokken. Dit neemt niet weg dat de uitvoeringspraktijk van gemeenten inmiddels is doorontwikkeld en dat dit veelal naar tevredenheid van gemeenten, aanbieders en cliënten is, goede voorbeelden hierin zijn bijvoorbeeld gemeenten zoals Den Haag, Drechtsteden en Breda. Ik wil niet dat die investeringen teloorgaan. Daar wil ik mij voor inspannen.

Bovendien wil ik zoveel mogelijk voorkomen dat in de komende periode voor de zeer vele cliënten aan wie nu naar tevredenheid een voorziening op basis van resultaat is verstrekt, een periode van onduidelijkheid aanbreekt, waarin een nieuw besluit over hun ondersteuning dient te worden genomen. Dat is de reden van mijn oproep en van mijn voornemen om op korte termijn een voorstel tot wetwijziging aanhangig te maken. Een aantal gemeenten zal het huidige beleid dienen aan te passen. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn als de professional zelfstandig de aanspraak invult zonder dat de gemeente dit vastlegt. Ik wil graag dat een goede balans wordt geslagen tussen rechtszekerheid en flexibiliteit door middel van een betere normering van de kwaliteit.

Zoals de leden terecht opmerken, kan de uitspraak door gemeenten niet opzij geschoven worden. Gemeenten zullen zich dus rekenschap moeten geven van deze uitspraken en in samenspraak met de cliënt dienen te bepalen hoe de maatschappelijke ondersteuning vorm gegeven wordt. Hoe deze oplossingen er voor de tussentijd uit kunnen zien is op voorhand niet te zeggen, het gaat om maatwerkoplossingen. In sommige gevallen kan dit betekenen dat (alsnog) uren zullen moeten worden toegekend bij een maatwerkvoorziening voor huishoudelijke hulp. Continuïteit van de ondersteuning en het voorkomen van onzekerheid van mensen dient hierbij voorop te staan.

Het beoogde wetsvoorstel

De leden van de VVD-fractie, de fractie van 50PLUS en D66 willen weten wanneer het wetsvoorstel wordt ingediend bij de Kamer.

Ik vind het van belang het wetsvoorstel zo snel mogelijk maar in goed overleg met de directe betrokken partijen te ontwerpen. Ik ben voornemens het voorstel zo spoedig mogelijk na het zomerreces bij uw Kamer in te dienen.

In mijn brief schrijf ik dat ik met een wetsvoorstel zal komen om het ondersteuningsplan een plek te geven in de Wmo 2015. Hierin moet dan in ieder geval «frequentie x activiteit» vermeld worden waarbij, indien een gemeente in uren beschikt, ook de uren opgenomen worden in het ondersteuningsplan. De leden van de D66-fractie vragen hoe zij dit moeten zien, in het licht van de uitspraken van de Centrale Raad van Beroep vooral in de zaak ECLI:NL:CRVB:2018:3241, waarbij wordt verwezen naar rechtsoverweging 4.11. Gevraagd wordt of dit voorstel wel voldoet aan het juridische vereisten. Ook de leden van de 50PLUS-fractie vragen of met de voorgestelde wijzigingen voldoende tegemoet wordt gekomen aan de uitspraken van de Centrale Raad van Beroep. Tot slot vragen de leden van de SP-fractie of mijn plannen ook zien op de Jeugdwet?

Deze juridische uitspraak is de aanleiding van mijn brief. Een wetsvoorstel is nodig om de mogelijkheid van resultaatgericht beschikken, onder voorwaarden, te behouden. De rechter moet immers toetsen aan de wet (artikel 120 van de Grondwet). In essentie is het daarmee voldoende om als onderdeel van de toekenning alleen te noemen welke diensten worden geleverd en hoe vaak die worden geleverd. Maar waar het mij om gaat is dat een nieuwe context wordt geschapen waarin het probleem dat de rechter signaleert ook daadwerkelijk wordt opgelost. Daarvoor zijn aanvullende maatregelen nodig, zie bijlage 1. Het is aan de wetgever om soms de balans in belangen, rechten en plichten opnieuw te heroverwegen en met inachtneming van hetgeen de rechter heeft bepaald de kaders opnieuw uit te tekenen. Wat ik belangrijk vind is dat mensen die zijn aangewezen op zorg en ondersteuning die ook ontvangen, dat deze goed is toegesneden op de ondersteuningsbehoefte en van voldoende kwaliteit is. Daar waar een gemeente of aanbieder nalatig is, moet duidelijk zijn dat en waar een cliënt aan de bel kan trekken, zodat alsnog in die ondersteuningsbehoefte wordt voorzien. Of een gemeente de aanspraak in een beschikking uitdrukt in uren of resultaat is aan het hiervoor omschreven belang ondergeschikt.

Als achteraf het resultaat meetbaar en verifieerbaar kan worden getoetst zou het beschikken in tijd achterwege kunnen blijven. Ook de rechter kan dan, al dan niet met behulp van specialistische adviseurs, toetsen of het resultaat is bereikt. Hiervoor is een zorgvuldig tot stand gekomen kwaliteitskader nodig en monitoring of de dienstverlening voldoende is. Als een bedrijf of overheidsinstelling een schoonmaakbedrijf inhuurt, wordt bijvoorbeeld altijd afgevinkt dat het toilet is schoongemaakt en zal een controleur (steekproefsgewijs) ofwel op klachtbasis een controle uitvoeren en daarover rapporteren. Het is niet de bedoeling dat cliënten telkens onderhandelen over het resultaat, maar dat het resultaat door de gemeente kan worden gecontroleerd en geverifieerd.

Ook breder in de zorg wordt gekeken naar het resultaat en de gemiddelde tijd die dit resultaat vraagt. Denk bijvoorbeeld aan de DOT-systematiek (de doorontwikkeling van de diagnose-behandelcombinatie). In de curatieve zorg wordt ook niet iedere handeling, zoals een injectie of gips aanbrengen, apart afgerekend maar verwerkt in een zorgproduct. Aanbieders en gemeenten kunnen dan beter onderhandelen over de kwaliteit en de prijs van een voorziening om betaalbare en doelmatige ondersteuning te leveren. In de aanloop naar mijn brief van 12 april jl. is gesproken met cliëntenorganisaties, aanbieders en gemeenten. Het ontwerp van het wetsvoorstel is niet gereed, maar een brief kon niet achterwege blijven omdat een aantal gemeenten stevig hebben geïnvesteerd in het werken met resultaatgericht beschikken en ik de goede punten daarvan wil behouden. Bovendien wil ik voorkomen dat de komende periode voor een zeer groot aantal mensen een nieuwe beslissing over

hun ondersteuning getroffen moet worden. In de brief heb ik een houtskoolschets gegeven van mijn voornemens. Deze voornemens hebben vooralsnog alleen betrekking op de Wmo 2015. Momenteel verken ik of de uitspraken ook gevolgen hebben voor de Jeugdwet.

De leden van de GroenLinks-fractie vragen hoe de voorgenomen wijzigingen ten behoeve van de rechtszekerheid van cliënten worden gemonitord en geëvalueerd.

Ik ben voornemens in het wetsontwerp een evaluatiebepaling op te nemen. Ik wil in dat verband bezien of, mede ten behoeve van deze evaluatie, een monitor kan worden ingericht.

De leden van de 50PLUS-fractie stellen dat binnen het huidige kader de aanbieder/professional en de cliënt/vertegenwoordiger toch ook met elkaar spreken over het resultaat. Zij vragen zich dan ook af of het voorliggende voorstel nodig is.

Graag wil ik resultaatgericht beschikken behouden, maar wel onder voorwaarden. Er moeten aanvullende waarborgen zijn waardoor het resultaat beschreven in het ondersteuningsplan zorgvuldig tot stand komt. Hierbij heeft de professional een belangrijke rol. Het bieden van maatwerk voor de cliënt verlangt een flexibele manier van werken. Met een resultaatgerichte manier van werken kan dat worden bereikt. De professional krijgt in deze systematiek ruimte om vanuit zijn professie de ondersteuningsbehoefte samen met de cliënt vast te stellen. De professional kent de cliënt en kan vanuit die invalshoek in samenspraak met de cliënt het ondersteuningsplan opstellen. Dat ondersteuningsplan kan naar gelang de situatie van de cliënt wijzigt, worden aangepast. Deze manier van werken brengt dan ook flexibiliteit in de beschikking, zodat gedurende de vaak langdurige ondersteuningsbehoefte van een cliënt toch maatwerk geboden kan worden. De ruimte van de professional en de relatie met het college wil ik wel inkaderen zodat het belang van de cliënt voorop blijft staan. Dit doe ik door de professional een expliciete rol te geven aan de voorkant in de onderzoeksfase op grond van artikel 2.3.2 Wmo 2015 en de ruimte voor de professional om rechten en plichten vast te stellen van de cliënt in mandaat (artikel 2.6.3 Wmo 2015) in te perken. Het is aan het college zorgvuldig onderzoek te doen en op basis daarvan een voorziening toe te kennen. Waar gemeenten dit al op die manier toepassen hoeft het beleid wat mij betreft niet te worden aangepast op dit punt. Het is niet de bedoeling om bijvoorbeeld alleen «een schoon huis» toe te kennen, maar om door middel van het ondersteuningsplan in te springen op een gewijzigde ondersteuningsbehoefte of omstandigheden.

De leden van de VVD-fractie vragen wat het aangekondigde wetsvoorstel betekent voor de administratieve lasten van de aanbieder, de gemeente en in het bijzonder de hulpvrager. De leden van de CDA-fractie vragen of de bureaucratie om hulp te regelen zal toenemen, terwijl de administratieve lasten juist zouden moeten verminderen. Ook de leden van de 50PLUS-fractie vragen mij naar de toename van regeldruk en bureaucratie door de voorgestelde wijzigingen. De leden van de D66-fractie vragen of het voorstel is voorgelegd aan het Adviescollege toetsing regeldruk (ATR).

Het is de bedoeling dat de professional en cliënt in het onderzoek naar de behoefte van maatschappelijke ondersteuning (artikel 2.3.2 Wmo) samen in dialoog de behoefte van maatschappelijke ondersteuning bezien, vaststellen en vastleggen. Veelal maakt de cliënt dan de keuze voor een aanbieder. De cliënt heeft in de praktijk altijd eerst een gesprek met de Wmo-consulent en vervolgens met de professional. Dit leidt wel tot extra administratieve lasten bij aanbieders ten opzichte van de situatie dat niet

op deze wijze wordt gewerkt. Zij moeten in gesprek met de cliënt over de behoefte aan maatschappelijke ondersteuning. Dit tweede gesprek zal ook tijd vergen van de cliënt. Hierbij kan, als dat gewenst is, cliëntondersteuning aanwezig zijn. De exacte berekening van de administratieve lasten is nog niet gedaan en het ontwerpvoorstel is momenteel nog niet aangeboden aan de ATR. Uiteraard zal de toets op regeldruk, zoals gangbaar is, worden uitgevoerd als het wetsontwerp in een meer afgeronde staat is.

Het resultaatgericht beschikken zal niet verplichtend worden opgelegd aan gemeenten. Voor een aantal gemeenten, zoals voor Drechtsteden en Den Haag, is het resultaatgericht beschikken en het daarbij samenwerken van de professional en cliënt om tot een ondersteuningsplan te komen, de huidige praktijk. Gemeenten kunnen deze uitvoeringspraktijk wat mij betreft behouden als de rechtszekerheid van de cliënt hierbij voldoende wordt geborgd. Cliënten zijn niet verplicht afspraken te maken met hun aanbieder, maar dan zal het college, op basis van de vanuit de onderzoeksfase bekende gegevens, het ondersteuningsplan vaststellen. De aanbieder kan dan alsnog door het college in kennis worden gesteld van de wensen van de cliënt. Uiteindelijk is het aan het college een passende maatwerkvoorziening vast te stellen. De dialoog van de professional en cliënt is een kans regie te nemen in de keuzes over de gewenste ondersteuning. Het opstellen van het ondersteuningsplan met de input van cliënt en de professional en het wijzigen van de afspraken kan tijdsintensief zijn, maar deze investering vooraf is verdedigbaar nu deze in belangrijke mate bijdraagt aan het gewenste maatwerk voor de cliënt.

Er worden een aantal vragen gesteld over onafhankelijke cliëntondersteuning. De leden van de CDA-fractie vragen of bij de voorbereiding van de wetswijziging speciaal rekening wordt gehouden met de borging van onafhankelijke en vindbare cliëntondersteuning. De leden van de fractie van GroenLinks vragen mij wat voor waarborgen er zijn vanuit gemeenten voor bijvoorbeeld vindbare, onafhankelijke cliëntondersteuning, en een onafhankelijk toezicht op klachtenafhandeling.

In het wetsvoorstel zal zeker aandacht zijn voor de rol van de onafhankelijke cliëntondersteuning, nu «het goede gesprek» bij de start cruciaal is voor de juiste diagnose van de ondersteuningsbehoefte. Een gesprek waarin de kenmerken van de persoon en zijn situatie, waaronder zijn voorkeuren, centraal staan. De onafhankelijke cliëntondersteuning kan tijdens het onderzoek en het gesprek tussen de professional en de cliënt, om tot het ondersteuningsplan te komen, van grote waarde zijn. Ik verwijs hiervoor ook naar mijn eerdere antwoorden op vragen over een mogelijk als onevenwichtig ervaren relatie tussen de cliënt en de professional. Ook wil ik hierbij verwijzen naar mijn aanpak cliëntondersteuning zoals uiteengezet in mijn brieven van 12 juli 2018 en 14 januari 2019⁶. In het voorjaar heb ik de 28 deelnemende gemeenten, die deelnemen aan koplopertrajecten, uitgenodigd om voorstellen in te dienen gericht op versterking van de functie cliëntondersteuning in hun gemeenten. Uit de ingediende voorstellen leid ik af dat gemeenten de urgentie voelen dit thema lokaal op te pakken. Voorbeelden van thema's waar gemeenten mee aan de slag zijn gegaan betreffen domeinoverstijgende cliëntondersteuning (aandacht voor werk & inkomen en schulden), aansluiting formele en informele cliëntondersteuning (met aandacht voor op- en afschalen), overgang Wmo/Wlz, preventieve en outreachende vormen van cliëntondersteuning en centrale toegang tot cliëntondersteuning (één website, e-mailadres, telefoonnummer).

⁶ Kamerstuk 31 476 nr. 22 & Kamerstuk 31 476 nr. 24

Zowel de VNG als ZN zijn aan de slag met een communicatieaanpak om cliëntondersteuning binnen gemeenten en voor Wlz-cliënten beter bekend en vindbaar te maken. In eerste instantie wordt ingezet op het beter bekend maken van cliëntondersteuning bij (toegangs-)professionals. Voor de gemeentelijke aanpak geldt dat moet worden gezien hoe een «modulaire» communicatiestrategie kan worden ontworpen die lokaal kan worden ingepast. De VNG en ZN worden hierbij ondersteund door een communicatiebureau. Voor een volledig beeld van de stand van zaken rondom mijn aanpak cliëntondersteuning verwijs ik naar mijn brief die ik nog voor de zomer 2019 aan uw Kamer zal zenden.

De leden van de 50PLUS-fractie vragen of er al afspraken zijn gemaakt met partijen in de Tweede en Eerste Kamer over de voorgenomen wetswijziging en of de Minister zich reeds heeft verzekerd van een parlementaire meerderheid in beide Kamers?

Met mijn brief van 12 april 2019 heb ik uw Kamer geïnformeerd over mijn plannen op hoofdlijnen. De plannen behoeven, zoals ook aangegeven in mijn brief, nog nadere uitwerking. Ik lees uw vraag vooral als een uitnodiging om met uw Kamer in gesprek te gaan over de verdere uitwerking. Op deze uitnodiging ga ik graag in.

Het normenkader

De leden van de CDA-fractie vragen hoeveel gemeenten beschikken over een lokaal normenkader en hoeveel gemeenten nog geen lokaal normenkader hebben.

Ik beschik niet over cijfers over het aantal gemeenten dat wel of geen lokaal normenkader heeft.

De leden van de fractie van D66 vragen mij wat een normenkader precies is en wat de belangrijkste uitgangspunten van een normenkader dienen te zijn, die opgenomen moeten worden in beleid wil een gemeente het KPMG-rapport opgesteld door de gemeente Utrecht kunnen gebruiken. De leden van de CDA-fractie vragen wat de verschillen kunnen zijn, omdat het een lokale situatie betreft. Tot slot vragen de leden van 50PLUS of ik het zinnig vind dat elke gemeente met een lokaal normenkader tot een definitie komt van een «schoon huis».

De cliënt en de professional spreken samen af hoe het resultaat behaald wordt. Die afspraken zijn vaak gebaseerd op een normenkader, die in de beleidsregels een plek heeft bij de beoordeling van het college of een maatwerkvoorziening wordt toegekend (artikel 2.3.5 Wmo 2015). Dit normenkader mag niet willekeurig zijn en dient, gelet op de artikelen 3:2 en 3:46 van de Awb, op objectieve criteria en steunend op deugdelijk onderzoek verricht door onafhankelijke, geen belang bij de uitkomst hebbende, derde te berusten.⁷ Dit normenkader is het vertrekpunt bij het vaststellen van een beschikking voor maatschappelijke ondersteuning, maar kan nooit de norm zijn. Maatwerk dient immers altijd het uitgangspunt te zijn. Naar aanleiding van deze uitspraken van mei 2016 van de hoogste bestuursrechter heeft de gemeente Utrecht aan KPMG de opdracht gegeven om een objectief en onafhankelijk onderzoek te doen naar een standaardmodule voor huishoudelijke ondersteuning. In de recente uitspraken van de Centrale Raad van Beroep van 10 december

⁷ In haar eerste richtinggevende uitspraken oordeelde de Centrale Raad van Beroep dat de basismodule van 78 uur schoonmaak per jaar van de gemeente Utrecht niet beruiste op objectief en onafhankelijk onderzoek, zie ECLI:NL:CRVB:2016:1402, ECLI:NL:CRVB:2016:1403.

2018⁸ heeft de hoogste bestuursrechter zich uitgelaten over dit normenkader.

In de eerste plaats oordeelt de Centrale Raad van Beroep dat het KPMG-rapport deugdelijk is en wordt KPMG aangemerkt als een onafhankelijke partij. Vervolgens beantwoordt de hoogste bestuursrechter de vraag of gemeenten die ander beleid hanteren de onderzoeksresultaten van KPMG aan hun normtijden voor huishoudelijke ondersteuning ten grondslag kunnen leggen. Gemeenten die andere beleidskeuzes hebben gemaakt dan waarop het KPMG-onderzoek is gebaseerd, kunnen het onderzoek niet gebruiken om de eigen normtijden te onderbouwen. Uit de uitspraken volgt dat gemeenten hun normtijden alleen met het KPMG-rapport kunnen onderbouwen, als de belangrijkste uitgangspunten uit dat rapport ook worden overgenomen. De betreffende gemeente hanteerde bijvoorbeeld een ruimere urennorm voor huishoudelijke ondersteuning dan de onderzochte norm van 105 uur waar het KPMG-onderzoek op uit kwam. Ook zag het beleid van de betreffende gemeente op andere schoonmaakactiviteiten zoals opruimen en afwassen, daar voorzag het KPMG-rapport niet in. Deze afwijkingen maakten dat er geen sprake was van een «verwaarloosbare afwijking». Ook wanneer een gemeente geen rekening houdt met de indirecte tijd in de normering en wel met de omvang van de woning leidt dat ertoe dat die gemeente de normtijden uit het KPMG-rapport niet als uitgangspunt ter onderbouwing van het eigen beleid kunnen gebruiken.

Ook als gemeenten het KPMG-rapport aan hun beleid ten grondslag leggen, ontslaat dat gemeenten niet van de plicht in het individuele geval maatwerk te leveren. In het individuele geval moet worden getoetst of de «standaard» normtijden voor de desbetreffende cliënt inderdaad voldoende passend zijn. Als dit niet zo is moeten de standaard normtijden opwaarts worden aangepast.

Uitgangspunt van de Wmo 2015 is te komen tot maatwerk voor de cliënt, gebaseerd op de lokale situatie van gemeenten. Ik vind het dan ook belangrijk dat in het normenkader, dat een gemeente opneemt in haar beleidsregels, de lokale afwegingen goed zijn verwoord. De lokaal te maken keuzes kunnen heel verschillend zijn ten opzichte van andere gemeenten. De verschillende keuzes die gemeenten hierin maken, zullen tot andere uitgangspunten leiden van een te maken normenkader. Zo zal een normenkader dat uitgaat van een gemiddelde tijdsnorm een ander uitgangspunt hebben dan een normenkader dat is gebaseerd op een te behalen resultaat, waarbij frequentie x activiteit centraal staat. In beide gevallen blijft het uitgangspunt van de Wmo 2015, maatwerk, passende ondersteuning in individuele situaties, onverkort van kracht. Dit vraagt meer dan digitale toepassing van een opgesteld normenkader.

Gemeenten hebben mij gevraagd of een landelijk normenkader kan worden ontwikkeld, zodat niet iedere gemeente zelf het wiel opnieuw hoeft uit te vinden, een andere reden is **kostenefficiency**. Het nadeel van een landelijk normenkader is dat er weinig tot geen ruimte is voor lokale afwegingen. Bovendien kan uit de uitspraken van de Centrale Raad van Beroep worden geconcludeerd dat als een gemeente wil afwijken van een landelijk te vormen normenkader, dit ook objectief zal moeten worden onderbouwd door een onafhankelijke partij. Mocht blijken op basis van signalen dat lokaal te vormen normenkaders niet tot stand komen, dan zal ik in overleg met de VNG bezien hoe wij gemeenten hierin zouden kunnen ondersteunen.

⁸ ECLI:NL:CRVB:2018:3835

Ondersteuning gemeenten

De leden van de fractie van GroenLinks vragen hoe ik gemeenten ga ondersteunen bij het uitdragen van een heldere boodschap. Deze leden vragen ook of en op welke wijze knelpunten in de uitvoering inzichtelijk kunnen worden gemaakt. Zij vragen zich af of richtlijnen kunnen worden meegegeven voor de Wmo-benchmark.

Mijn voornemen tot wetswijziging werk ik samen met de belangrijkste betrokkenen uit. Een zorgvuldige implementatie, na aanvaarding van het voorstel door uw Kamer, vergt een gedegen aanloop. Als onderdeel van de voorbereiding van het wetsvoorstel zal zoals gebruikelijk een toets op uitvoerbaarheid worden gedaan, waarvan de uitkomsten richting zullen geven aan de (ondersteuning van de) implementatie door gemeenten. Ik deel de mening van de fractie van GroenLinks dat een zorgvuldige en begrijpelijke communicatie van de gemeente met haar ingezetenen cruciaal is. Voorkomen moet worden dat mensen in onzekerheid verkeren over (de continuïteit van) hun ondersteuning. Helder moet zijn waar zij op elk moment met hun vragen en verzoeken terecht kunnen. Ik bezie met VNG op welke wijze wij een zorgvuldige implementatie van de (voorgenomen) wetswijziging optimaal kunnen bevorderen en eventuele knelpunten vroegtijdig kunnen signaleren. Het is aan gemeenten, zoals dit nu ook al het geval is, om effecten van beleid vanuit het perspectief van de cliënt op lokaal niveau (cliëntervaring) te meten en waar relevant, bij te sturen in beleid en uitvoering.

Bijlage 1

	Huidige regeling Wmo 2015 (= uren)	Wetsvoorstel resultaatgericht beschikken ¹
Onderzoeksfase naar de behoefte van de maatschappelijke ondersteuning van de cliënt	<p>Rol college: het college onderzoekt de behoeften van de cliënt en de mogelijkheden van de cliënt, het sociaal netwerk of anderen manieren om aan de behoeften van cliënt te voldoen. Het onderzoek is de voorbereiding op de toekenning van een maatwerkvoorziening</p> <p>Rol aanbieder: in de onderzoeksfase heeft de aanbieder geen formele rol.</p> <p>Rol cliënt: de cliënt meldt zich voor hulp bij het college en gaat in gesprek met een Wmo-consulent en geeft aan wat zijn behoeften en wensen zijn.</p>	<p>Rol college: het college betreft in de fase van het onderzoek de aanbieder in het gesprek met de cliënt om te onderzoeken hoe in de behoefte van de cliënt kan worden voorzien en welke kwaliteit gewenst is. Cliëntondersteuning is beschikbaar.</p> <p>Rol aanbieder: de aanbieder wordt betrokken in de onderzoeksfase om samen met de cliënt de behoeften en de kwaliteit van ondersteuning te beschrijven.</p> <p>Rol cliënt: de cliënt meldt zich voor hulp bij het college en gaat in gesprek met een Wmo-consulent en de aanbieder en geeft aan wat zijn specifieke behoeften en wensen zijn. Dit vergroot de duidelijkheid aan de voorkant voor de cliënt over de inhoud van de ondersteuning en de mate waarin aan de specifieke wensen van de cliënt tegemoet gekomen kan worden. Cliëntondersteuning is beschikbaar.</p>
Toekenningsbeschikking maatwerkvoorziening en ondersteuningsplan	<p>Rol college: het college stelt een toekenningsbeschikking op met daarin de diensten met de frequentie en de <i>tijdsduur</i> voor de cliënt. Tegen dit besluit staat bezwaar (binnen zes weken) en vervolgens beroep open. Indien de ondersteuningsbehoefte van de cliënt wijzigt dient een nieuwe aanvraag te worden gedaan op grond waarvan opnieuw beschikt dient te worden door het college.</p> <p>Rol aanbieder: de aanbieder heeft geen rol, tenzij de aanbieder door de gemeente is gemandateerd de rechten en plichten van de cliënt vast te stellen. Het besluit is dan namens het college genomen. Het is niet de bedoeling dat de aanbieder in het geheel bepaalt wat de cliënt krijgt.</p> <p>Rol cliënt: de cliënt krijgt door het college een maatwerkvoorziening toegekend. Tegen dit besluit kan de cliënt bezwaar aantekenen (binnen zes weken) en vervolgens beroep.</p>	<p>Rol college: een ondersteuningsplan wordt opgesteld met de diensten en de frequentie van die diensten, tijdsduur blijft mogelijk maar is niet vereist, en wordt gevoegd bij de beschikking. Tegen dit besluit staat bezwaar (binnen zes weken) en vervolgens beroep open.</p> <p>Rol aanbieder: de aanbieder stelt samen met de cliënt, hetgeen in de onderzoeksfase is afgesproken vast in een ondersteuningsplan. Dit plan maakt onderdeel uit van de beschikking. De aanbieder kan zo nodig, op verzoek van de cliënt in mandaat, zonder administratieve lasten, de frequentie of tijdsduur van het ondersteuningsplan aanpassen t.b.v. maatwerk.</p> <p>Rol cliënt: hetgeen de cliënt met de aanbieder in de onderzoeksfase heeft besproken wordt vastgesteld in het ondersteuningsplan. Dit plan maakt onderdeel uit van de beschikking. De cliënt krijgt door het college een maatwerkvoorziening toegekend. De cliënt kan tegen dit besluit (incl. ondersteuningsplan) opkomen (binnen zes weken) door bezwaar te maken. Tegen een beslissing op bezwaar staat beroep open.</p>

	Huidige regeling Wmo 2015 (= uren)	Wetsvoorstel resultaatgericht beschikken ¹
<p>Kwaliteit maatwerkvoorziening en kwaliteitscontrole</p>	<p>Rol college: het college heeft een contract met de aanbieder en bewaakt de kwaliteit van de voorzieningen zoals bij verordening is vastgelegd (waaronder eisen aan de beroepskrachten van aanbieders). Daarnaast wijst het college gemeentelijke toezichthouders aan die d.m.v bestuursrechtelijke handhaving de kwaliteit kunnen borgen.</p> <p>Rol aanbieder: op grond van de Wmo 2015 is de aanbieder gehouden goede kwaliteit te leveren zoals geëxpliciteerd in de verordening (door vertaald in de contracteren) en een klachtenregeling open te houden als dat bij verordening van de gemeente vereist is.</p> <p>Rol cliënt: de cliënt kan formeel klagen bij de aanbieder over de kwaliteit van de maatwerkvoorziening. De cliënt kan ook bij de gemeente aankloppen, maar er kan alleen bij de burgerlijk rechter worden geprocedeerd.</p>	<p>Rol college: in de verordening wordt de kwaliteit verder uitgewerkt: 1°. de wijze waarop het beleid rond de kwaliteit van voorzieningen, al dan niet met aanbieders of beroepskrachten, wordt geïmplementeerd, geëvalueerd en geactualiseerd, 2°. de wijze waarop wordt toegezien op de kwaliteit van voorzieningen.</p> <p>Door beter op te schrijven op welke activiteiten men recht heeft en welk resultaat die moeten hebben in een normenkader is tijdsduur van minder belang.</p> <p>De gemeentelijke toezichthouders kunnen d.m.v. bestuursrechtelijke handhaving de kwaliteit borgen.</p> <p>Rol aanbieder: door aan de voorkant in het ondersteuningsplan duidelijk te maken wat van de aanbieder wordt verwacht kunnen de toezichthouders of controleurs van de gemeente bezien of het resultaat daadwerkelijk wordt behaald. Cliënten hoeven dan niet telkens zelf te onderhandelen of bezwaar te maken tegen de besluiten, dat wordt dan door de gemeente beoordeeld.</p> <p>Rol cliënt: geen wijziging t.o.v. huidig wettelijk kader.</p>

¹ De markeringen geven de rechtsbeschermingsmogelijkheden van die cliënt aan die door het wetsvoorstel resultaatgericht beschikken in de Wmo 2015 worden geïntroduceerd en de extra waarborgen ten behoeve van de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning die het wetsvoorstel beoogt.