



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

De heer H.M. de Jonge
Minister
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Postbus 20350
2500 EJ Den Haag

Pagina 1

Geachte heer De Jonge,

In uw brief van 13 februari 2020 vraagt u mij mijn opmerkingen bij u kenbaar te maken over het wetsvoorstel resultaatgericht beschikken en vereenvoudigen geschilbeslechting Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015. In deze reactie licht ik toe wat mij in het wetsvoorstel aanspreekt als belangrijke stap naar integrale geschilbeslechting. Ook signaleer ik een aantal onduidelijkheden in het wetsvoorstel en de toelichting. Tot slot sta ik stil bij het belang van het voortraject ter voorkoming van escalatie van conflicten tussen burger en overheid.

Datum

11 maart 2020

Onderwerp

Reactie op wetsvoorstel
Wmo 2015

Ons nummer

1447322

Uw bericht / kenmerk

Meerwaarde van het wetsvoorstel

De Nationale ombudsman ondersteunt van harte het versterken van integraal werken, het uitbreiden van de mogelijkheden van integrale geschilbeslechting en het verbreden van (integrale) klachtbehandeling door gemeenten. Dat de gemeente verantwoordelijk wordt gesteld voor de behandeling van klachten over de uitvoering van de zorg of het behaalde resultaat zie ik als groot pluspunt van het wetsvoorstel. In de huidige praktijk was het sterk afhankelijk van de visie van een gemeente op haar taken en verantwoordelijkheden hoe actief zij toezag op de kwaliteit, toegankelijkheid, inrichting en oplossingsgerichtheid van de klachtbehandeling door de aanbieder van de zorg. Een ander pluspunt is dat in de integrale geschilbeslechting een aantal kernpunten centraal wordt gesteld, die aansluiten bij de visie van de Nationale ombudsman op effectieve klachtbehandeling. Het betreft:

Contactpersoon

- laagdrempelige klachtbehandeling;
- een breed klachtbegrip: het hele geschil inclusief de daaronder liggende vragen en problemen worden integraal bekeken;
- focus op een oplossing voor de toekomst en niet op een oordeel over het verleden;
- klachten worden benut om van te leren.

Op decentraal niveau zijn er overigens meer beleidsterreinen denkbaar die gebaat zijn bij een integrale werkwijze. Een uitbreiding van het gedachtengoed naar andere terreinen, zoals schuldhulpverlening, inburgering of de uitvoering van de Participatiewet zou ik dan ook van harte toejuichen. De argumenten die pleiten voor integrale geschilbeslechting bij de Wmo gaan evenzeer op voor deze terreinen en het is de ombudsman niet duidelijk wat de overwegingen van het kabinet zijn om dit voorstel te beperken tot de Wmo.

Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag
T 070 356 35 63

post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Onduidelijkheden in huidige formulering wetsvoorstel

Het wetsvoorstel en de memorie van toelichting riepen bij mij allerlei vragen op.



De reikwijdte van het wetsvoorstel

In memorie van toelichting, pagina 20, staat de volgende opmerking: *'Voorgesteld wordt op de klachtbehandeling een aantal bepalingen uit de klachtenprocedure van de Algemene wet bestuursrecht van overeenkomstige toepassing te verklaren?'*. Deze zin wekt de indruk dat wordt voorgesteld alle Wmo2015 geschillen voortaan via de in het wetsvoorstel beschreven procedure te laten verlopen. Dan zouden de lokale ombudsvoorzieningen hier geen rol meer spelen.

Mijn medewerkers hebben hierover een verhelderend overleg gehad met enkele wetgevingsjuristen van de betrokken departementen, waarin deze zorg is weggenomen. In dit gesprek is duidelijk gemaakt dat het wetsvoorstel uitsluitend betrekking heeft op klachten over de uitvoering van een maatwerkvoorziening van een zorgaanbieder, die door de gemeenten is ingeschakeld. Voor andere gedragingen van bestuursorganen in het kader van de Wmo2015 blijft klachtbehandeling op grond van de Algemene wet bestuursrecht gelden, evenals de procedure bij de bevoegde lokale ombudsvoorziening.

Zijn de beoogde procedures helder voor burgers?

In het advies van de heer Scheltema over integrale geschilbeslechting in het sociaal domein uit 2017 wordt expliciet ingegaan op de integrale beoordeling door de ombudsman. Hierin wordt aangegeven dat ook de ombudsman het handelen van de instelling aan wie de gemeente (een deel van) haar taak heeft uitbesteed, moet kunnen beoordelen. Nader geregeld zou dan moeten worden dat de bestuursrechter en de ombudsman niet hetzelfde geschil gaan beoordelen.

Naar ik heb begrepen van mijn medewerkers geldt hetgeen in het advies-Scheltema staat over de integrale geschilbeslechting door de ombudsman ook voor het voorliggende wetsvoorstel. Zo is en blijft de ombudsman bevoegd om een onderzoek in te stellen naar een klacht, indien de klager geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om in beroep te gaan tegen de kennisgeving op een klacht. Ook staat de weg naar de ombudsman open indien de bestuursrechter een beroep niet-ontvankelijk verklaart. Ter voorkoming van onduidelijkheden of misverstanden geef ik u in overweging de memorie van toelichting op dit onderdeel aan te vullen. In dit verband roept ook het voorgestelde artikel 2.4a.6 vragen op, omdat een verwijzing naar artikel 9:12 Awb ontbreekt, terwijl juist daar is voorzien in de bevoegdheid van de Nationale ombudsman.

Relatie met de Awb?

Reguliere begrippen en procedures uit de Awb krijgen met het wetsvoorstel Wmo2015 voor een beperkt deel van het gemeentelijk pakket een andere betekenis. Een voorbeeld hiervan is de in het voorstel opgenomen procedure om tegen een kennisgeving op een klacht beroep in te stellen bij de bestuursrechter uitsluitend indien de klacht betrekking heeft op de uitvoering van het ondersteuningsplan en binnen de daarvoor geldende termijn van zes weken. Dit kan verwarrend zijn voor iedereen die ermee te maken krijgt.



Overigens: wat is de meerwaarde van het vastleggen van het uitgangspunt dat klachtbehandeling gericht is op het bereiken van een voor de cliënt en de aanbieder bevredigende oplossing? Klachtbehandeling op grond van hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht is immers altijd primair gericht op het bereiken van een oplossing.

Voorkomen is beter dan genezen

In lijn met mijn reactie op het advies van de heer Scheltema over integrale geschilbeslechting in het sociaal domein uit 2017 (zie bijlage 1) hecht ik er aan nogmaals te benadrukken, dat de meeste 'winst' valt te halen in het voortraject: daar waar de eerste contacten tussen overheid en burger plaatsvinden. De gemeentelijke ombudsvoorziening speelt daarbij een belangrijke rol. Juist de ombudsman heeft de taak om burgers die zich tot hem wenden op weg te helpen en gemeenten vanuit het burgerperspectief anders te laten kijken naar hun eigen processen. De focus ligt daarbij niet op schriftelijke klachtbehandeling, maar op het samen met de burger zoeken naar een persoonlijk, betrokken en oplossingsgerichte aanpak. Met dit wetsvoorstel komt daar de zorgaanbieder bij. Voor het te bereiken resultaat maakt dat geen verschil.

Als de burger, de zorgaanbieder en de gemeente er met elkaar niet uitkomen moet het gehele geschil aan de orde kunnen komen bij de bestuursrechter of de gemeentelijke ombudsman. Ongeacht of het een besluit van de gemeente betreft, een andere handeling van de gemeente of een handeling van een private (zorg)aanbieder.

Voor burgers die zich afvragen tot wie zij zich het beste kunnen wenden met hun probleem, zal ook het financiële aspect een rol spelen. Voor klachtbehandeling door de ombudsman is geen eigen bijdrage of griffierecht verschuldigd. Wellicht dat in dit verband het vraagstuk van (het ontbreken van) de afdwingbaarheid van een oordeel van de ombudsman nog nader kan worden uitgewerkt.

Tot het geven van een nadere toelichting ben ik uiteraard bereid.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman

Reinier van Zutphen

Bijlage 1: Reactie Nationale ombudsman op advies Integrale geschilbeslechting sociaal domein van de heer Scheltema aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 10 januari 2018