

Q&A resultaatgericht werken in de Wmo 2015

versie: maandag 15 april 2019

1. Wat wordt beoogd met het voorstel voor de wetwijziging?

Het wetsvoorstel beoogt het ondersteuningsplan een plek te geven in de Wmo 2015, in de onderzoeksfase. Daarnaast dient het ondersteuningsplan, dat tussen de aanbieder en een cliënt wordt opgesteld, onderdeel van de beschikking uit te maken. In dit ondersteuningsplan staan de afspraken tussen de cliënt en de aanbieder over hoe het resultaat bereikt wordt. Concreet gaat het om de activiteiten en de frequentie waarin die plaatsvinden. Wanneer in resultaat wordt beschikt is het niet nodig het aantal uren op te nemen in de beschikking, omdat het niets zegt over het (eind-)resultaat. Niet alleen de aanbieder, maar ook de gemeente is aanspreekbaar op het behalen van het resultaat en het kwaliteitsniveau.

Een cliënt die het niet eens met de beschikking moet daartegen bezwaar en beroep kunnen aantekenen. Is een cliënt ontevreden over het resultaat, dan bespreekt hij dat met de aanbieder. Ook kan de cliënt de gemeente daar altijd op aanspreken. De gemeente onderzoekt vervolgens of de resultaten bereikt worden en van voldoende kwaliteit zijn. Het staat een cliënt ook vrij een klacht in te dienen.

2. Wat is de planning van het wetsvoorstel en hoe lang duurt het voordat de Wmo 2015 is aangepast?

De komende tijd volgen meer gesprekken met o.a. gemeenten, aanbieders en cliëntenorganisaties. We willen deze gesprekken benutten om beter zicht te krijgen op de ontwikkelde praktijk, de impact van de voorgestelde wetwijziging en de mogelijkheden voor gemeenten om te komen tot een lokaal normenkader.

Een traject van wetwijziging duurt vaak 1,5 tot 2 jaar.

3. Lokaal normenkader: wat is het en hoe kan een gemeente dit opstellen?

De eerst jaren na de decentralisatie gebruikten veel gemeenten het CIZ normenkader uit de AWBZ om te bepalen hoeveel uur huishoudelijke ondersteuning cliënten nodig hadden voor het schoonhouden van het huis. Geleidelijk aan zijn gemeenten hun beleid gaan hervormen en paste het CIZ normenkader niet langer.

Veel gemeenten hebben de afgelopen jaren zelf een normenkader voor huishoudelijke ondersteuning opgesteld. De CRvB heeft in haar uitspraak van 10 december 2018 bepaald dat het normenkader van de gemeente Utrecht voldoet aan het vereiste van onafhankelijk onderzoek en toetsing. Andere gemeenten kunnen dit normenkader overnemen, maar moeten dan de belangrijkste uitgangspunten in het eigen beleid verankeren. Het overnemen van bepaalde elementen uit het opgestelde normenkader van de gemeente Utrecht is mogelijk, maar dan dienen de gewijzigde elementen ook gebaseerd te zijn op onafhankelijk en deugdelijk onderzoek.

Een normenkader dat een gemeente heeft opgesteld samen met de gecontracteerde aanbieders is niet onafhankelijk omdat gecontracteerde aanbieders belanghebbenden zijn. Wel is het van belang om cliënten te betrekken bij het opstellen van het normenkader. Daardoor kan het kader beter aansluiten op de lokale situatie.

4. Komt er een landelijk normenkader voor huishoudelijke ondersteuning?

Gemeenten hebben VWS en de VNG gevraagd een landelijk/model- normenkader te ontwikkelen om te voorkomen dat alle gemeenten het wiel zelf moeten uitvinden. De VNG is geen voorstander van een landelijk normenkader. Aangezien veel gemeenten nu al een normenkader hebben, is het niet juist te stellen dat iedere gemeente het wiel zelf moet uitvinden. Gemeenten kunnen normenkaders van elkaar overnemen -en hebben dat al veel gedaan- als ze dat maar doen op de manier die de CRvB heeft uiteengezet.

De VNG zal de komende periode gebruiken om in contacten met gemeenten te bezien hoe zij gemeenten kan ondersteunen bij het ontwikkelen van een lokaal normenkader.

5. Wat hebben de gesprekken met gemeenten opgeleverd?

De VNG heeft in de afgelopen paar maanden samen met ambtenaren van VWS gesproken met meerdere gemeenten en enkele zorgaanbieders en cliëntadviesraden. Centraal stond de vraag wat de impact is van de uitspraken op de gemeentelijke praktijk. We zijn veel verschillende uitwerkingen tegengekomen die passen bij de lokale visie op het sociaal domein, waaronder de combinatie van resultaatgericht inkopen met resultaatgericht beschikken, beschikking in uren en huishoudelijke ondersteuning die als algemene voorziening wordt aangeboden. We hebben geconstateerd dat de lokale uitwerking van resultaatgericht werken diverse vormen kent. In gemeenten waar het aantal bezwaarschriften minimaal is, zijn we op zoek gegaan naar verklaringen en werkzame elementen.

6. Wat is de werkwijze voor de tijd dat de wetswijziging nog niet van kracht is?

De besluitvorming voor een wetsvoorstel neemt een lange periode in beslag. Gemeenten die bezwaarschriften en procedures bij de rechter hebben verloren in verband met het resultaatgericht beschikken zonder uren in de beschikking te vermelden, vragen zich af hoe zij in de tussentijd het beste kunnen handelen. De VNG is het met de minister eens dat het wijzigen van beleid voor de tussenliggende periode voor inwoners onduidelijkheid kan opleveren omdat het beleid dat na het van kracht worden van de wetswijziging opnieuw aangepast moet worden. De VNG adviseert gemeenten om te kiezen voor maatwerk in individuele situaties zonder het beleid voor de hele doelgroep aan te passen. Het is van belang om recht te doen aan de lokale situatie en aan de uitspraken van CRvB.

Hierbij kunnen de volgende geleerde lessen behulpzaam zijn:

- a. Geef de aanbieder en de cliënt ruimte om te komen tot een ondersteuningsplan en maak dit plan onderdeel van de beschikking. Hiermee loopt de gemeente vast vooruit op de wetswijziging en het biedt de cliënt meer rechtszekerheid.
- b. Stel als gemeente eenduidige eisen aan dit ondersteuningsplan. Het moet tenminste de activiteiten en de frequentie daarvan bevatten.
- c. Spreek met de aanbieder af hoe omgegaan wordt met klachten. Neem elke klacht die bij de gemeente binnenkomt serieus en ga in gesprek met de cliënt om te bepalen of de kwaliteit van het resultaat voldoende is.
- d. Wijs cliënten op de mogelijkheid een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die op de hoogte is van de lokale werkwijze.
- e. Mediation en alternatieve manieren van geschilbeslechting kunnen ook uitkomst bieden om samen met de cliënt tot een oplossing te komen.

- f. Geef de cliënt, als hij ontevreden over de dienstverlening blijft, de mogelijkheid om van huishoudelijk ondersteuner of aanbieder te wisselen.
- g. Overweeg of het afgeven van een beschikking in uren in sommige situaties en/of tijdelijk ruimte geeft om weer in gesprek te geraken over de gewenste resultaten. Hou hierbij rekening met de ruimte die bestaande contracten daarvoor bieden.
- h. Overweeg om in de beschikking het totaal aantal uren per jaar waar de cliënt recht op heeft op te nemen. Dit biedt voor de cliënt en aanbieder meer mogelijkheid om de uren flexibel in te zetten.

7. Gaat het alleen om huishoudelijke ondersteuning? Wat is de reikwijdte?

De uitspraken gaan tot nu toe over resultaatgericht beschikken bij huishoudelijke ondersteuning, als maatwerkvoorziening in de Wmo 2015. Eerder heeft de VNG geconcludeerd dat dit in een breder verband moet worden gezien. Uit de gesprekken met gemeenten blijkt dat resultaatgericht werken vooral ook wordt ingezet bij begeleiding en dagbesteding en in mindere mate op bijvoorbeeld beschermd wonen. Op welke wijze een lokaal normenkader als basis kan dienen voor dit type voorzieningen moet de komende periode worden onderzocht. We komen graag in contact met gemeenten die hier een trekkende rol in kunnen vervullen.

8. Mijn gemeente geeft beschikkingen in uren. Gaat er iets veranderen?

De minister stelt in zijn brief dat het ondersteuningsplan na de wetswijziging integraal onderdeel moet zijn van de beschikking. Na de wetswijziging moeten alle ondersteuningsplannen onderdeel worden van de beschikking, dus ook bij gemeenten die in uren beschikken.

9. Mijn gemeente beschikt in klassen/tredes/bandbreedtes (van bijvoorbeeld 2 tot 4 uur per week). Wat te doen?

Een bandbreedte geeft mogelijk onvoldoende rechtszekerheid voor cliënten, alhoewel de CRvB hierover geen uitspraken heeft gedaan. In de gesprekken met gemeenten zijn we voorbeelden tegengekomen waar de aanbieder en cliënt tijdelijk extra uren kunnen inzetten, aanvullend aan het aantal uren in de beschikking. De beschikking in uren ligt in die gevallen feitelijk lager dan de daadwerkelijke inzet. Indien blijkt dat de extra inzet een structureel karakter heeft dan neemt de gemeente een nieuw besluit en worden deze uren eventueel opgehoogd.

10. Welke afspraken moeten worden gemaakt met aanbieders, gedurende de looptijd van de huidige contracten?

De VNG kan uiteraard geen advies geven dat volledig toegespitst is op uw lokale situatie. Indien uw gemeente resultaatgerichte bekostiging hanteert adviseren wij u in samenspraak met aanbieders te bezien wat de gevolgen zijn van de voorgenomen wetswijziging en op welke wijze in de tussentijd recht kan worden gedaan aan de uitspraken van de CRvB.

In algemene zin kan gesteld worden dat de aanbieder een cruciale rol vervult in het voorkomen van klachten. In de contacten tussen cliënt en aanbieder kan besproken worden of de ondersteuning naar wens verloopt, of de resultaten behaald worden en of eventuele wijzigingen nodig zijn. We hebben gemeenten gesproken die samen met de aanbieders tijd en energie hebben gestoken in het reduceren van het aantal klachten en bezwaren, bijvoorbeeld door steekproefsgewijs en vraaggestuurd onderzoek te laten doen naar de kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning. Dit geeft die gemeenten ook een goed beeld van de onderlinge verschillen tussen aanbieders.