

wet ook wel vrijgesteld worden van btw. Maar de relatie tussen de gemeente en de jeugdhulpinstellingen/rechtspersoon is geen 'levering van jeugdhulp', dus ook hier geldt dat er een toets op mogelijke btw-plicht gedaan moet worden.

En natuurlijk moet de gemeente rekening houden met het aanbestedingsrecht. Voor jeugdhulp geldt het verlichte aanbestedingsregime, waardoor er geen uitgebreide openbare aanbestedingsprocedure hoeft te komen. Maar ook bij een verlichte procedure geldt dat de gemeente zorgvuldig moet handelen.

Tevens geldt bij samenwerking van instellingen de Mededingingswet, om ervoor te waken dat de cliënt geen nadeel ondervindt van de samenwerking. In de regel heeft een cliënt er alleen maar baat bij als jeugdaanbieders samenwerken. Maar samenwerking die onnodig beperkt of uitsluit is verboden, bijvoorbeeld afspraken tussen zorginstellingen om de cliënten over de instellingen te verdelen.

Conclusie

Een goed model voor het wijkteam waarbij de verantwoordelijkheden duidelijk zijn belegd, is niet eenduidig voor te schrijven en zal afhankelijk zijn van de mogelijkheden ter plaatse. Vragen die daarbij een rol spelen zijn: welke jeugdhulpaanbieders zijn er, hoe is de samenwerking, wat zijn de wensen van de gemeenteraad et cetera. Vanuit juridisch oogpunt bezien heeft het uitbesteden door de gemeente van de toegangspoort aan een nieuwe juridisch entiteit daarbij de voorkeur. De gemeente houdt de mogelijkheid middels budgetten te sturen en ook is de deskundigheid in de toegangspoort geborgd. Het uitbesteden aan een coöperatie zou daarbij vanwege het gezamenlijk exploiteren van een onderneming een goede optie zijn. Maar welke oplossing het ook wordt, het gekozen model zal zowel juridisch als fiscaal getoetst moeten zijn, vóórdat het in praktijk gebracht wordt. ■

Cecile van Houdt is concernjurist bij de CONRISQ Groep, die zorg en behandeling biedt aan jongeren en volwassenen met ernstige gedragsproblemen in Oost- en Zuid-Nederland. T 06-33746894

De gemeente Hilversum hield over op het Wmo-budget en liet onderzoeken of dit door het beleid kwam of door de uitvoering daarvan. De gemeente werkt nu in samenspraak met de Cliëntenraad aan verbeterpunten. Salima El Mansouri, stagiair-onderzoeker, Willem Bertels, teammanager van het Wmo-loket en Bob Latten, voorzitter van de Wmo-raad, aan het woord.

DOOR Salima El Mansouri, Willem Bertels, Bob Latten en Yvet Bommelijé

Het belang van een goede uitleg bij afwijzingen en intrekkingen van Wmo-aanvragen

Communicatie, een vak apart

In Hilversum was er sprake van een sterk dalend aantal aanvragen Wmo-voorzieningen, een toename van afwijzingen en intrekkingen en overhouden op het begrote Wmo-budget. Lag dat aan de ingevoerde eigen bijdragen voor woningaanpassingen en vervoersvoorzieningen, aan de strengere beoordeling of aan de bejegening? Zijn er aanvragen mogelijk onterecht afgewezen? De daling van het aantal aanvragen is vooral te zien bij die voor woningaanpassingen en vervoersvoorzieningen. Bertels: 'Voor die voorzieningen hebben we in 2013 een eigen bijdrage ingevoerd. En we hebben een andere aanpak: in de gesprekken met cliënten bekijken we eerst de mogelijkheden voor ondersteuning in eigen kring en andere alternatie-

ven. We willen graag weten hoe mensen, waarvan we de aanvraag hebben afgewezen, dat hebben ervaren. En waarom mensen hun aanvraag hebben ingetrokken. Doen wij iets verkeerd, schrikken we mensen af, waarom trekken mensen hun aanvraag in, hoe ervaren ze onze bejegening, zijn er door onze nieuwe manier van benaderen mensen misschien onterecht buiten de boot gevallen? Dat hebben we laten onderzoeken, we wilden het van de mensen zelf horen, in hun eigen woorden.'

Openhartig

Het onderzoek werd uitgevoerd door onder andere Salima El Mansouri. 'De gemeente vroeg ons telefonische gesprekken te voeren met mensen waarvan de

Uit de verhalen blijkt dat niet iedereen begrijpt hoe de procedures precies in elkaar zitten. Het was lang niet altijd duidelijk waarom een aanvraag was afgewezen.



ANP / Erik van 't Woud

In Hilversum was er een sterke daling in het aantal aanvragen voor Wmo-voorzieningen, met name voor vervoersvoorzieningen en woningaanpassingen.

aanvraag in 2013 was afgewezen en met mensen die hun aanvraag hadden ingetrokken. Van te voren heeft de gemeente de hele doelgroep benaderd, in totaal 120 mensen. Die hebben kunnen aangeven of ze wilden meedoen of niet. Wij hebben 107 mensen telefonisch benaderd voor een interview, 78 die hun aanvraag hebben ingetrokken en 29 waarvan de aanvraag is afgewezen.' El Mansouri vertelt dat er 41 mensen aan de telefoon alsnog weigerden. 'Zij herinnerden zich hun aanvraag niet meer of wilden gewoon niet.' Een aantal mensen was telefonisch onbereikbaar. Uiteindelijk is met 57 mensen een gesprek gevoerd.

De gesprekken waren erg openhartig. El Mansouri: 'De mensen die wij spraken waren erg verrast dat de gemeente hen via deze weg nog een keer benaderde. Dat vond men positief. Men voelde zich vrij om zich uit te spreken en zijn verhaal te doen. "Nu kan ik mijn verhaal kwijt", zo werd het letterlijk gezegd.' De onderzoekers hebben zich op vier onderwerpen gericht. De begrijpelijkheid van

de aanvraagprocedure, de bejegening door de consultant, de reden van het intrekken van aanvragen en de vraag of er uit de verhalen van de mensen is op te maken of er mogelijk aanvragen onterecht zijn afgewezen.

Verwarring

El Mansouri: 'Uit de verhalen blijkt dat niet iedereen begrijpt hoe de procedures precies in elkaar zitten. Zo is er bij de aanvragers verwarring over afwijzingen en intrekkingen. Sommige mensen wisten niet (meer) dat hun aanvraag was afgewezen. Ook was het lang niet altijd duidelijk waarom hun aanvraag was afgewezen. Zeker niet als men eerder een vervoersvoorziening of huishoudelijke hulp had, en bij de herbeoordeling die voorziening niet werd toegekend. In hun ogen is hun situatie niet veranderd, dus waarom oordeelt de gemeente nu anders? We hoorden wel: "Het heeft vast te maken met bezuinigingen", overigens zonder dat men dat als een beschuldiging zei. Belangrijk signaal aan de gemeente is dat er een paar mensen waren

die dachten dat eenmaal een afwijzing betekent dat je nooit meer een aanvraag kan doen. Ook al voert de gemeente met de aanvragers een persoonlijk gesprek, er blijven soms dus toch onduidelijkheden. Zeker als je achteraf te maken krijgt met een afwijzing is het risico daarop groter.' Van verwarring was ook sprake bij een deel van de mensen die hun aanvraag hadden ingetrokken. 'Er waren mensen die zich niet meer konden herinneren dat ze hun aanvraag hadden ingetrokken of ze begrepen niet dat ze dat hadden gedaan. Die dachten bijvoorbeeld dat hun aanvraag was afgewezen. Misschien komt dat omdat consultants tijdens het gesprek aangeven wanneer een aanvraag weinig kans heeft en men dan niet verder gaat met de aanvraag. In een enkel geval voelde men zich onder druk gezet om de aanvraag in te trekken. De eigen bijdrage speelt hier overigens geen rol.' Van degenen die de aanvraag introkken deden sommigen dat misschien dus zonder geheel te beseffen wat dat betekende, andere cliënten vertelden dat zij dat deden omdat er tijdens het

gesprek een passende alternatieve oplossing werd bedacht.

Respect

Voor de gemeente is het belangrijk te weten of de burger vindt dat hij met respect wordt bejegend, ook met de nieuwe aanpak. El Mansouri: 'We hebben dit aan iedereen gevraagd. Had de consulent een luisterend oor? Kon men zijn verhaal kwijt? Op een paar uitzonderingen na oordeelt men daar positief over. Dat is best bijzonder, gezien het feit dat we hier te maken hebben met mensen die teleurgesteld zijn in hun verwachtingen over een voorziening en soms ook nog in verwarring zijn geraakt.' De laatste vraag van de gemeente was of er aanvragen mogelijk onterecht zijn afgewezen of ingetrokken. 'We hebben daar geen aanwijzingen voor gevonden. Wel vonden we sommige verhalen zo vreemd of complex dat de gemeente daar nog eens naar zou kunnen kijken. We hebben deze mensen gevraagd of ze dat goed zouden vinden. De gemeente heeft daar inmiddels werk van gemaakt.'

Vak apart

Bertels: 'Voor ons is de belangrijkste les uit dit onderzoek, dat communicatie

de burger. Dat we meer de tijd moeten nemen voor uitleg, hoe wij beoordelen, waarom wij afwijzen, wat de alternatieven zijn.'

Concreet betekent dat volgens Bertels het volgende. 'We zijn begonnen om de mensen opnieuw te benaderen waarvan de onderzoekers dachten dat die mogelijk in de problemen zijn gekomen. We bespreken hun situatie opnieuw. Ten tweede gaan we in de trainingen van de consulenten nog meer aandacht besteden aan communicatievaardigheden. Hoe leg ik dingen zo uit, dat een burger ze begrijpt; hoe kan ik checken of de informatie ook echt begrepen is. Verder gaan we bij iedere afwijzing en intrekking burgers nabellen om van hen zelf te horen of ze de procedure goed hebben begrepen en of er nog onduidelijkheden zijn. We zijn nu bezig verbeterpunten op te stellen, dat doen we in samenspraak met de Wmo-raad. Zij moeten ons van goede raad voorzien en ons scherp houden.'

Vertrouwen

Salima El Mansouri en Willem Bertels hebben de onderzoeksresultaten en de eerste plannen van de gemeente doorgesproken met de Cliëntenraad. Latten:

verwachting van de burger vooraf in te kaderen, zodat deze een realistisch beeld krijgt van mogelijkheden en onmogelijkheden. De verbeteracties van Hilversum zijn daarom zinvol en noodzakelijk, maar de grote vraag is of er niet meer moet gebeuren. Wie tussen de regels van het onderzoek door leest, ontdekt nog een aspect waar zeker ook aandacht aan besteed moet worden: dat is het vertrouwen van de burger in de uitvoerder en in het proces. Dat is juist nu belangrijk, aan de vooravond van de drie omvangrijke en complexe decentralisaties. Die vergen een uiterste inspanning van de gemeente. Zij staat voor een dilemma: wat is het noodzakelijke maatwerk en hoe blijf ik binnen het versoberde budget? Hoe kan de gemeente, als uitvoerder én financier, de van haar afhankelijke burger overtuigen van haar integriteit en onafhankelijkheid? De burger wil waarborgen. Maar hoe doe je dat?' Volgens Latten moet de burger tijdig eerlijk worden geïnformeerd over de veranderingen en de dilemma's. 'Zet de beste ambtenaren in. Maak aan de burger duidelijk dat ambtenaren hun beslissing niet laten bepalen door begrotingen of budgetten, maar dat er samen gezocht wordt naar het best passende maatwerk. Garandeer de burger de veiligheid van zijn persoonlijke informatie en wijs hem op het recht op inzage- en correctie van zijn eigen dossier. Leg uit hoe de procedure in elkaar zit en neem de tijd voor uitleg. Gemeenten zijn straks de belangrijkste uitvoeringsorganisaties in ons land, zij moeten goed nadenken hoe zij het vertrouwen van de burger kunnen (blijven) verdienen. In hun eigen belang, maar, nog belangrijker, in het belang van die burger. Door dit onderzoek hier in Hilversum te bespreken met de gemeenteraad en met ons, is daarvoor een belangrijke stap gezet.' ■

Salima El Mansouri is stagiair-onderzoeker bij bureau PBLQ. **Willem Bertels** is teammanager van het Wmo-loket. **Bob Latten** is voorzitter van de Wmo-raad en **Yvet Bommelijé** is redactievoorzitter van Sociaal Bestek.

Hoe kan de gemeente, als uitvoerder én financier, de van haar afhankelijke burger overtuigen van haar integriteit en onafhankelijkheid?

een vak apart is. We doen het goed in onze klanttevredenheidsonderzoeken en ook uit dit onderzoek blijkt dat de meeste mensen onze bejegening positief waarderen. Nu hebben we de verhalen gehoord van de mensen die we eigenlijk hebben teleurgesteld door hun aanvraag af te wijzen en van de mensen die hun aanvraag hebben ingetrokken. We zijn meer te weten gekomen over hun ervaringen en meningen. Ook al is het uiteindelijk een kleine groep uit die grote groep aanvragers die we jaarlijks hebben: de procedures zijn dus niet bij iedereen duidelijk en mensen raken in verwarring. Voor ons betekent dit dat we nog meer aandacht moeten besteden aan voorlichting en het gesprek met

'Een compliment aan het adres van de gemeente dat zij dit onderzoek heeft gedaan. De Wmo-raad volgt het functioneren van het WWZ-loket Hilversum op de voet. De omschakeling van aanbodgericht werken naar vraaggericht werken, het samen zoeken naar een maatoplossing, vraagt nogal wat van de burger én de consulent. Het is dan goed om te zien dat de afdelingsleiding investeert in training en scholing van de medewerkers en dat daar, dankzij het onderzoek nog meer aandacht voor komt.'

Latten wil een stap verder gaan. 'Voorlichting van en communicatie met de burger zijn belangrijke instrumenten. Zeker, het is absoluut zaak om de