

Betreft:

1. Advies herijking Beleidskader Toezicht Wmo & Jeugdwet
2. Reactie advies ASDG (vanaf pagina 5)

Geachte leden van het college,

In de voorbereiding van de herijking van het Beleidskader Toezicht Wmo & Jeugdwet hebben we op 25 maart een open en verhelderend overleg gevoerd met de betreffende ambtenaren. Aansluitend hebben we op 28 maart het beleidskader ontvangen zoals dat aan het college wordt voorgelegd, met het verzoek hierover te adviseren. Bij het beleidskader was tevens een publiekssamenvatting in begrijpelijke taal gevoegd. Wij adviseren over beide genoemde documenten.

Afgeleid van wet- en regelgeving worden in het beleidskader een aantal normen gesteld. Naast de 'klassieke' normen van effectiviteit (zoals het aanpakken van zorgfraude) en efficiëntie (effectieve handhaving met zo min mogelijk middelen), worden ook 'nieuwere' normen centraal gesteld. Deze sluiten aan bij de veranderende opvattingen over burgerparticipatie in het bestuur. In de voorgestelde beleidsnota krijgt de burger een veel grotere rol dan in de traditionele controlebenadering, die vooral gebaseerd is op accountancy-methoden. De ASDG juicht deze ontwikkeling toe en vindt dat de nieuwe benadering aansluit bij de bredere tendens om burgers meer te betrekken bij het openbaar bestuur – in dit geval bij toezicht. Wel plaatst de ASDG enkele kanttekeningen, passend bij de normen die in het nieuwe controlekader zijn opgenomen:

1. Navolgbaarheid:

Processen moeten ook voor burgers duidelijk zijn. Dit wordt deels gerealiseerd via de digitale omgeving 'Mijn Loket' van de gemeente Groningen. Een burger die een aanvraag heeft gedaan, kan deze volgen en krijgt in elk geval inzicht in het moment waarop een beslissing mag worden verwacht. Dat geldt met name voor aanvragen, maar ook de afhandeling van klachten en signalen zou transparant moeten zijn. Idealiter kan de burger van begin tot eind volgen wat er met een aanvraag, klacht of signaal gebeurt.

2. Vertrouwen:

De ASDG onderstreept het belang van het herstel en de opbouw van het vertrouwen dat de burger in de overheid heeft en moedigt de gemeente aan om hier specifiek aandacht aan te besteden. De burger moet erop kunnen vertrouwen dat de via of door de gemeente aangeboden zorg daadwerkelijk helpt.

3. Uitlegbaarheid aan de burger:

De burger moet inzicht kunnen krijgen in de gemeentelijke processen, te beginnen met het kunnen begrijpen van de beleidsnota.

a. De ASDG merkt op dat het taalgebruik (geen 'onnodig moeilijke woorden') op orde is. De gemeente vindt terecht dat de nota leesbaar moet zijn voor iedere burger. Dat betekent echter niet automatisch dat de beleidsnota ook goed te begrijpen is. Volgens de inschatting van de ASDG zullen veel burgers de inhoud niet volledig kunnen doorgronden. Mogelijk, zo stelt de ASDG voor, kan de nota worden opgebouwd aan de hand van de controlemethodiek. Een herkenbare structuur zal de leesbaarheid bevorderen. Tegelijkertijd blijft het belangrijk om ingewikkelde formuleringen te vermijden en om de beleidsnota daarop te laten toetsen.

b. De ASDG wijst er ook op dat sommige gebruikte termen verwarring kunnen oproepen. De termen 'signaal' en 'klacht' hebben zowel voor burgers als voor de overheid een eigen betekenis en worden in de praktijk verschillend behandeld. Zo wordt op pagina 8 gesproken van een 'melding', die in feite ook als klacht kan worden opgevat. Een beschrijving van deze termen kan de lezer helpen.

4. Tijdigheid:

Hoewel dit niet expliciet in de tekst wordt genoemd, kwam in het overleg met de ASDG het belang van tijdigheid duidelijk naar voren. Met name bij vroege signalering, preventie en snel ingrijpen is tijdigheid van groot belang. Het sluit ook aan bij een van de doelstellingen van het beleidsstuk: het aanpassen van controlemethoden aan nieuwe inzichten, waarbij de burger deels meedoet aan het toezicht. Dan moet die burger wel de controleprocessen kunnen begrijpen en eraan kunnen bijdragen. Dat vraagt ook om snel overleg tussen burger en overheid wanneer dat nodig is. Hier willen wij u graag op attenderen.

De ASDG merkt verder op dat het stuk enerzijds een accountancy-achtige doelstelling heeft, maar dat de bijbehorende controlemethodiek uit de interne controlepraktijk nog niet goed is terug te vinden. In de klassieke accountancy-opvatting is er een onderscheid tussen:

- het bewaken van de financiële kringloop (toepassing van alle financiële controles, zodat bijvoorbeeld niemand met het geld kan verdwijnen), wat onder meer van belang is bij het bestrijden van zorgfraude;
- controle op de functiestructuur (zichtbaar in het systeem: wie heeft welke functie, wie heeft wat gedaan). Dit is ook van belang bij het tegengaan van zorgfraude, bijvoorbeeld om zeker te stellen dat zorgaanbieders alleen betaald krijgen voor daadwerkelijk geleverde zorg;
- en tenslotte: in onze kosten-batenmaatschappij is het van belang om te verantwoorden welke baten voorzieningen zoals de WMO opleveren. Tegelijkertijd is de gemeente, zeker bij de WMO, ook verantwoordelijk voor de kwaliteit van die voorzieningen – dus niet alleen voor de rechtmatigheid. Volgens de ASDG is het wenselijk om ten minste enige aanduiding op te nemen van het nut van de WMO-voorzieningen, zodat burgers dat ook kunnen zien.

De ASDG vindt het belangrijk dat aan deze onderwerpen aandacht wordt besteed. Zorgfraude benoemen is één ding; maar aangeven welke administratieve (bijvoorbeeld ICT-)middelen worden ingezet om die fraude daadwerkelijk te bestrijden, is iets anders.

Ook is uitgebreid gesproken over het spanningsveld tussen het behandelen van klachten enerzijds en het toezicht houden op de klachtbehandeling door de praktijkinstelling anderzijds. De gemeentelijke toezichthouder lijkt in de praktijk vooral nadruk te leggen op het eerste, terwijl de ASDG vindt dat het accent meer op het tweede aspect zou moeten liggen.

Daarnaast is uitvoerig gesproken over de vraag hoe de onafhankelijkheid van de toezichthouder zichtbaar gemaakt kan worden – des te belangrijker, omdat dit voor inwoners zwaar kan wegen in hun besluit wel of niet contact op te nemen met de toezichthouder. Wij vinden dat dit punt voldoende is verwoord, ook in de publiekssamenvatting. Deze samenvatting is naar onze mening goed leesbaar, maar als dat nog niet is gebeurd, raden wij aan deze aan een panel van inwoners voor te leggen.

Verder vragen we aparte aandacht voor de wijze van communicatie richting inwoners over veranderingen in het beleid met betrekking tot het toezicht op de WMO en de Jeugdwet. Wij denken dat het beleidskader duidelijker wordt als de in het document genoemde samenwerkingsafspraken als bijlage worden toegevoegd.

Tot slot willen wij de verwachting uitspreken dat wij verwachten dat de toezichthouders jaarlijks rapporteren over de voortgang van het toezicht, de bevindingen van het afgelopen jaar, en de plannen voor het komende jaar – en dat zij ons hierover informeren.

Met weloverwogen advies en betrokken groet,

Adviesgroep Sociaal Domein Groningen

Reactie advies ASDG

De Adviesgroep Sociaal Domein gemeente Groningen (ASDG) heeft een advies geschreven op de herijking van het beleidskader toezicht van de toezichthouder Wmo en Jeugdwet gemeente Groningen. In haar advies doet de ASDG een aantal aanbevelingen en constatering. In deze reactienota leest u een reactie op dit advies en de eventuele handelingswijze van de projectgroep.

De ASDG schrijft haar adviezen op 4 thema's: navolgbaarheid, vertrouwen, uitlegbaarheid en vertrouwen en vervolgens op een aantal algemenere zaken.

1. Navolgbaarheid

De ASDG adviseert dat een burger die een "aanvraag" doet deze het vervolg ervan moet kunnen volgen in 'Mijn Loket' van gemeente Groningen. De afhandeling van signalen moet transparant zijn.

Reactie

De meldingen van burgers betreffende de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet komen bij de toezichthouder Wmo en Jeugdwet terecht. In veel gevallen betreft de melding de verwerking van persoonsgegevens. In het kader van de bescherming van betrokkenen kan de toezichthouder geen terugkoppeling geven over de inhoud van het onderzoek. Om die reden maakt de toezichthouder geen gebruik van 'Mijn Loket'. De toezichthouder is ook niet voornemens dit te doen, omdat de afhandeling van meldingen te veel gevoelige informatie omvat. Daar waar kan zonder het delen van vertrouwelijke en/of persoonsgegevens, geeft de toezichthouder – reeds en in het vervolg – rechtstreeks een terugkoppeling aan de melder.

2. Vertrouwen

De ASDG moedigt aan specifiek aandacht te besteden aan het herstellen van het vertrouwen dat de burger heeft in de overheid.

Reactie

De toezichthouder is van mening dat – de uitwerking van de opgaven in – het beleidskader bijdraagt aan goede en rechtmatige zorg voor de Groningse inwoner. Goede en rechtmatige zorg zal bijdragen aan vergroot vertrouwen in de gemeente. Verder geloven wij dat transparantie over de werkwijze van het werk van de toezichthouder zal resulteren in begrip bij de inwoner en daardoor ook vertrouwen.

3. Uitlegbaarheid aan de burger

De ASDG adviseert aandacht te besteden aan inzicht in gemeentelijke processen. Dit wordt opgedeeld in twee thema's. Ten eerste moet het beleidskader in begrijpelijke taal geformuleerd zijn. Ten tweede moet een beschrijving van de termen klacht en melding worden opgenomen in het beleidskader.

Reactie

De projectgroep heeft getracht de begrijpelijkheid van het beleidskader te ondervangen met de publiekssamenvatting in begrijpelijke taal. Verder benadrukt de projectgroep dat, hoewel het stuk geschreven is voor eenieder, niet alle inhoud voor eenieder relevant is. De lezer kan op basis van diens informatiebehoefte het betreffende stuk uit het beleidskader raadplegen. Ten tweede zal de projectgroep de termen 'klacht' en 'melding' in de begrippenlijst van het beleidskader opnemen.

4. Tijdigheid

De ASDG benadrukt dat, om burgers te betrekken bij vroege signalering, het van belang is dat de burger controleprocessen begrijpt. Snel overleg tussen burger en overheid is daarin een vereiste.

Reactie

De projectgroep interpreteert dit advies als het betrekken van de inwoner bij vroegtijdige signalering van eventuele misstanden in de zorg. Nadat inwoners hier een melding van doen, kan de toezichthouder dit onderzoeken. En hoewel de inwoner hier een signalerende rol heeft, gaat de toezichthouder niet verder 'in overleg' met de inwoner. Overleg en afstemming vindt plaats in de interne organisatie. Indien verrijking van de melding nodig is, neemt de toezichthouder tijdig contact op met de inwoner.

Uitwerking zorgfraude

De ASDG adviseert aandacht te besteden aan de middelen die nodig zijn om zorgfraude te voorkomen.

Reactie

De directies maatschappelijke ontwikkeling en Veiligheid van de gemeente Groningen hebben in gezamenlijkheid de bestuurlijke opdracht gekregen (d.d. 9 januari 2025) een actieplan zorgfraude op te stellen. In dit actieplan wordt, middels een aantal actielijnen, een aanpak omschreven die zorgfraude opspoort, aanpakt en voorkomt. Dit actieplan wordt in Q3 2025 aan de raad gepresenteerd. Een uitwerking van de aanpak zorgfraude landt dus in dat actieplan. Desalniettemin heeft dit overlap met het werk van de toezichthouder. De toezichthouder is immers betrokken bij het rechtmatigheidsonderzoek. De toezichthouder wordt betrokken bij het opstellen van het actieplan zorgfraude.

Afhandeling van klachten

Tijdens het overleg met de ASDG is gesproken over het spanningsveld tussen de afhandeling van klachten en het houden van toezicht op de klachtenafhandeling door de praktijkinstelling. De ASDG ziet graag meer aandacht besteed aan het tweede.

Reactie

De toezichthouder is betrokken bij gedegen afhandeling van een *calamiteit* bij de zorgaanbieder. Indien een calamiteit zich voordoet, moet de zorgaanbieder dit melden bij de toezichthouder, evalueren, en een rapport opstellen, waarin beschreven staat hoe een dergelijke calamiteit in de toekomst voorkomen kan worden. De toezichthouder beoordeelt dit rapport. De afhandeling van een *klacht* is een intern proces van de zorgaanbieder en de klachtenfunctionaris van de gemeente Groningen. De toezichthouder heeft hier geen invloed op.

Samenwerkingsafspraken

De ASDG ziet de in het beleidskader genoemde samenwerkingsafspraken als bijlage toegevoegd.

Reactie

De samenwerkingsafspraken zijn mondeling gemaakte afspraken. De toezichthouder werkt, zoals genoemd in het beleidskader, aan het verstevigen en bestendigen van deze afspraken. In toekomstige rapportage over de werkzaamheden van de toezichthouder zal hierover teruggekoppeld worden.

Rapporteren

De ASDG ziet graag een rapportage over de voortgang van het toezicht tegemoet en wordt graag geïnformeerd over nieuwe plannen.

Reactie

De toezichthouder rapporteert aan de portefeuillehouder over zijn werkzaamheden. De toezichthouder stelt jaarlijks een jaarplan op. Met de ASDG is afgesproken dat de toezichthouder een themaoverleg organiseert, om het werk van de toezichthouder verder aan de ASDG toe te lichten. Over het verder informeren van de ASDG in de toekomst zullen tijdens dit themaoverleg afspraken worden gemaakt.