

Zijn we te ver doorgekanteld?

Door Joke Regouw, bestuurslid Stichting VraagWijzer Nederland, e-mail j.regouw@vraagwijzer.nl

Jarenlang heb ik het met verve uitgedragen: het resultaat telt. Niet de input, niet het aantal uren hulp, niet de inspanningen van hulpverleners, niet de scootmobiel, maar het uiteindelijke resultaat moet leidend worden. We moesten kantelen in denken en doen. Nederland gemeenteland deed dat massaal. Met als sluitstuk de Wmo 2015.

Met grote steun van de patiënten- en cliëntenbeweging is de nieuwe koers ingeslagen. Eindelijk zou de klant echt centraal komen te staan en niet het systeem. Alternatieve vormen van hulp of alternatieven voor de hulp zelf of combipakketten moesten volop de ruimte krijgen. Weg met de klemmende regelgeving.

De nieuwe Wmo is er de weerslag van. Een verhelderend gesprek, verkennen van wensen en eigen mogelijkheden en een gemeentelijke steun in de rug als dat echt nodig is. Maatwerkvoorzieningen met omschrijving van de te behalen resultaten deden hun intree. Met als tegenhanger de inkoop op basis van die beoogde resultaten. Heel consequent en niets tegen in te brengen.

Maar toen kwamen de bezuinigingen. Het budget voor huishoudelijke hulp werd drastisch teruggebracht. Het versnelde het denken in resultaten: het zou prachtig zijn als de beoogde resultaten met minder geld ook bereikt konden worden. Dan zou de hele operatie schitterend geslaagd zijn. Geen kwaliteitsverschil, kennelijk overbodige inzet weggesaneerd en de klant nog steeds tevreden. Met het te behalen resultaat is hij het bij voorbaat van harte eens. Daarvoor klopt hij immers bij de gemeente aan.

En nu de praktijk. De Wmo-consulenten leggen keurig vast wat de resultaten moeten zijn. Was schoon en gestreken, keuken, badkamer, slaap- en woonkamer schoon etc. Netjes in een beschikking. Klant blij en tevreden. Vervolgens komt de hulp via de zijdeur op het toneel: dan blijkt dat de tot nu toe bij hem gebruikelijke ureninzet gehalveerd is. De klant vraagt zich vertwijfeld of het afgesproken werk echt wel in zo weinig tijd gedaan kan worden. Hij wil aan de bel trekken. Maar aan welke bel? De indicatie klopt in theorie, want spreekt alleen over het resultaat. De gemeente houdt zich stil en verwijst naar de uitvoerder. De aanbieder zegt dat het nu eenmaal met minder geld en tijd moet en dat ja, het huis komt heus wel schoon.

Vroeger kon de burger desgewenst bezwaar en beroep aantekenen. Uiteindelijk was het de rechter die dan zonodig een oordeel uitsprak. Die weg lijkt afgesneden als in de beschikking alleen de te bereiken resultaten staan en niet de daarbij behorende middelen (behalve bij het pgb).

De positie van de klant lijkt dus eerder verzwakt dan versterkt, ondanks de mooi afgesproken resultaten. Hij kan weliswaar een beroep doen op een vertrouwenspersoon (mooi in de wet geregeld), hij kan klagen bij de aanbieder en ook bij de gemeente, hij kan misschien nog naar een ombudsman, maar naar de rechter kan hij niet. Wel in theorie natuurlijk, maar niet in de praktijk van het bestuursrecht. Behalve als hij het met de beoogde resultaten als zodanig niet eens is. Maar het probleem zit in de uitvoering.

Is hier wat aan te doen en is dat nodig? Als rechtgeaard jurist zeg ik volmondig JA! Niet omdat ik de samenleving wil juridiseren, integendeel. Laagdrempelige conflictoplossing heeft mijn grote voorkeur. Maar door de inrichting van het systeem mensen afhouden van een gang naar de rechter lijkt me fundamenteel fout. Een systeemfout. Het moet dus anders.

We moeten een beetje terug naar af. Neem daarom in de beschikking naast de te behalen resultaten ook op *hoe* die bereikt zullen worden, met aandacht voor ieders rol en mogelijkheden, dus ook de eigen en die van de omgeving. Niet in minuten en seconden. Maar wel op hoeveel ureninzet gemiddeld genomen per vier weken of een maand gerekend kan worden. Want het is ook op basis van gemiddelden dat de gemeente die resultaten heeft ingekocht. Het gaat om rekeneenheden. Per soort woning, hulpvraag, gezinsgrootte etc. De aanbieder kan die uren heel goed van te voren inschatten – hij moet immers een planning maken en uitkomen met het budget – hij houdt de geleverde uren keurig bij en geeft die bv ook door i.v.m. de te berekenen eigen bijdragen. Er is van te voren met een bepaalde bandbreedte in te schatten hoeveel tijd nodig zal zijn. Aanbieder en gemeente delen die kennis met elkaar bij de inkoop, maar zullen diezelfde kennis ook met de burger moeten willen delen. Niet alleen achteraf, nadat de indicatie gesteld, maar al tijdens het gesprek. Waarop is de theoretische rekensom gebaseerd. Is de geschatte ureninzet traceerbaar en dus invoelbaar? Zo moeilijk moet dat niet zijn. Er zijn al vele voorbeelden. Als de gemeente maar helder onderbouwt.

De ureninzet en de berekening daarvan moet dus in alle openheid met de klant aan de keukentafel besproken worden. Het komt de duidelijkheid ten goede en sluipt niet pas na vertrek van de gemeente via de zijdeur naar binnen. Communicatief ook een stuk eenvoudiger, want de klant wordt niet overvallen door de aanbieder of persoonlijke hulpverlener.

Een beschikking met resultaten en ureninzet dus. Is dit erg van uit de kantelingsgedachte gezien? Ik vind van niet. Vanuit het resultaat, want daar moet het nog steeds in de eerste plaats om gaan, wordt teruggerekend naar de noodzakelijke inzet. Ook voor de cliënt moet dat duidelijk zijn, maar daarnaast ook toetsbaar. Desnoods door de rechter.

Wordt de kanteling daarmee teruggedraaid? Ik hoop van niet. Wel wordt de positie van de burger ten opzichte van gemeente én aanbieder versterkt. En daar is op dit moment alle reden voor.