

# Jaarverslag 2020 Bezwaarschriftencommissie

**Afdeling Juridische zaken**

Maassluis, april 2021

Status:

Concept

**Opgesteld door:**

Ingrid de Vries-Kromhout

Secretaris bezwaarschriftencommissie ROGplus

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Samenvatting .....	3
1. Inleiding.....	5
2. De bezwaarschriften .....	6
2.1 Het aantal bezwaarschriften .....	6
2.2 De doorlooptijden .....	8
2.3 Ingetrokken bezwaarschriften .....	8
2.4 Het dictum.....	9
2.5 Algemene voorziening en maatwerkvoorziening schoon huis .....	11
2.6 Begeleiding (Meedoen in de stad) .....	12
2.7 Persoonlijke verzorging .....	14
2.8 Dagbesteding.....	14
2.9 Beschermd wonen.....	14
2.10 Hulphond.....	14
2.11 Maatschappelijke opvang .....	14
2.12 Woonvoorzieningen .....	16
2.13 Vervoersvoorzieningen .....	16
2.14 Rolstoelvoorziening.....	17
2.15 Tegemoetkoming meerkosten .....	17
2.16 Overige bezwaarschriften .....	18
3. Beroep en hoger beroep.....	19
3.1 Beroepschriften.....	19
3.2 Hoger beroepschriften .....	22
4. Bijzonderheden in 2020 .....	23
4.1 Gevolgen van corona.....	23
4.2 Algemene voorziening schoon huis.....	23
4.3 Herindicatieprocedures schoon huis.....	25
4.4 Onderzoek en gespreksverslag.....	26
4.5 Vacature voorzitter bezwaarschriftencommissie .....	26
4.6 Complimenten juridische ondersteuning bezwaarschriftencommissie .....	27
Bijlage 1 Overzicht aantal bezwaar- en beroepschriften.....	28
Bijlage 2 Leden adviescommissie voor de bezwaarschriften ROGplus NWN .....	29

## Samenvatting

Het aantal in 2020 ingediende bezwaarschriften is ten opzichte van 2019 met ruim 88% gestegen, van 95 bezwaarschriften in 2019 naar 179 bezwaarschriften in 2020. In 2020 is, net als in 2019, tegen 0,7% van het totaal aantal beschikkingen een bezwaarschrift ingediend. De stijging van het aantal bezwaarschriften is hiermee in verhouding met de toename van het aantal verstuurde beschikkingen.

De meeste bezwaarschriften, ruim 47%, zijn ingediend tegen besluiten over de ondersteuning voor een schoon huis. Deze stijging is verklaarbaar door de toename in het aantal beschikkingen vanwege herindicaties. Het is daarentegen opmerkelijk dat het aantal bezwaren voor begeleiding (Meedoen in de Stad) niet is gestegen, omdat ook hiervoor herindicaties zijn verricht. In tegenstelling tot voorgaande jaren is er in 2020 zelfs geen enkel bezwaarschrift ingediend tegen een toekenning in Zorg in Natura. Daarnaast zijn in 2020 voor het eerst bezwaren afgehandeld tegen besluiten met betrekking tot maatschappelijke opvang. Alhoewel geen van deze bezwaarschriften gegrond is verklaard, was het bij bijna alle bezwaren met dit onderwerp wel noodzakelijk om de motivering in de beslissing op bezwaar aan te passen. Voorts is het onpraktisch dat primaire besluiten worden genomen door Stroomopwaarts en Elckerlyc en besluiten op bezwaar door ROGplus NWN, zodat wordt aanbevolen om bij toekomstige aanpassing van de gemeenschappelijke regeling van ROGplus NWN maatschappelijke opvang buiten de over te dragen taken te houden.

Van de in 2020 ingediende bezwaarschriften is 9,5% (gedeeltelijk) gegrond verklaard, 57,5% ongegrond verklaard, 14,5% ingetrokken en 10,1% niet ontvankelijk verklaard. De resterende 8,4% is nog in behandeling.

In 2020 is het aantal ingediende beroepschriften gestegen met 244%, van negen beroepschriften in 2019 naar 31 in 2020. Er zijn in 2020 vier hoger beroepschriften ingediend. Dit is één meer dan in 2019. Er zijn in 2020 23 uitspraken gedaan, waarin ROGplus in 21 procedures in het gelijk is gesteld.

Naar aanleiding van de door de bezwaarschriftencommissie afgehandelde bezwaarschriften heeft de commissie enkele aanbevelingen:

- Houd bij de voorziening schoon huis rekening met bijzondere omstandigheden;
- Informeer de zorgaanbieders schoon huis dat de hulpen de frequentie van het uitvoeren van huishoudelijk taken moeten aanpassen aan het beleid;

- Verricht bij herindicaties een volledig onderzoek met een uitgebreid gesprek en gespreksverslag, pas de correspondentie aan door het een heronderzoek in plaats van een aanvraag te noemen en vergeet geldige indicaties niet in te trekken;
- Wees concreet in het gespreksverslag met de mogelijke toekenning aan maatwerkondersteuning en neem de onderbouwing met afwegingen, die nu in het indicatierapport wordt beschreven, op in het gespreksverslag.

Tot slot is relevant dat de voorzitter van de bezwaarschriftencommissie zijn functie neerlegt aan het eind van het jaar, zodat deze vacature ingevuld moet worden, waarbij de leden van de commissie graag betrokken willen worden.

## 1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2020 van de regionale commissie van advies voor de bezwaarschriften ROGplus NWN. De aanleiding voor dit jaarverslag is onder meer de behoefte om inzicht te krijgen in de inhoud en achtergrond van de ingekomen bezwaarschriften tegen beslissingen inzake Wmo-voorzieningen.

De gemeenten Maassluis, Schiedam en Vlaardingen werken in regionaal verband samen in een gemeenschappelijke regeling op het terrein van de voorzieningen op grond van de Wmo 2015. De bevoegdheden zijn deels gedelegeerd aan het gemeenschappelijk orgaan ROGplus NWN. De uitvoering van het regionale beleid is opgedragen aan de stichting ROGplus NWN met uitzondering van maatschappelijke opvang. De directeur van de stichting ROGplus NWN is gemandateerd om te besluiten op aanvragen in het kader van de Wmo 2015. Voor primaire besluiten ten aanzien van opvang is de directeur van stichting Elckerlyc (crisisopvang) en de directeur van Stroomopwaarts (dak-/thuislozenopvang) gemandateerd.

Door het bestuur van ROGplus NWN is de regionale commissie van advies voor de bezwaarschriften ROGplus NWN benoemd. Deze onafhankelijke adviescommissie adviseert het bestuur van ROGplus NWN over de ingediende bezwaarschriften. Het bestuur neemt vervolgens een gemotiveerd besluit op elk bezwaarschrift.

Tegen een besluit op een bezwaarschrift staat, in het kader van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), beroep open bij de rechtbank. Tegen een uitspraak van de rechtbank kan tenslotte, zowel door de cliënt als door ROGplus NWN, hoger beroep worden ingesteld bij de Centrale Raad van Beroep.

In dit jaarverslag komt het volgende aan de orde: In hoofdstuk 2 wordt het aantal bezwaarschriften genoemd, inclusief de doorlooptijd en het dictum (besluit op het bezwaar). Ook de inhoud van de ingediende bezwaarschriften wordt in dit hoofdstuk behandeld. Hoofdstuk 3 behandelt de beroepsprocedures. In het vierde hoofdstuk vindt u de bijzonderheden van het afgelopen jaar en doet de bezwaarschriftencommissie een aantal aanbevelingen.

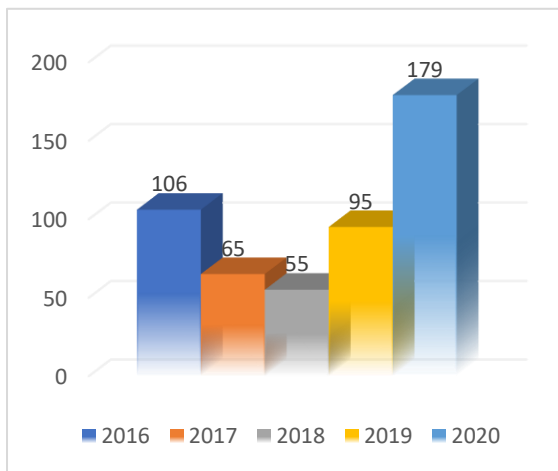
In bijlage 1 is een overzicht opgenomen met aantallen, resultaten en doorlooptijden van bezwaar- en beroepschriften, zowel per gemeente als voor de drie gemeenten gezamenlijk. Tot slot wordt in bijlage 2 de samenstelling van de bezwaarschriftencommissie vermeld.

## 2. De bezwaarschriften

In bijlage 1 is een overzicht opgenomen van de ingediende bezwaarschriften. Er is zowel een totaaloverzicht als een overzicht per gemeente te vinden.

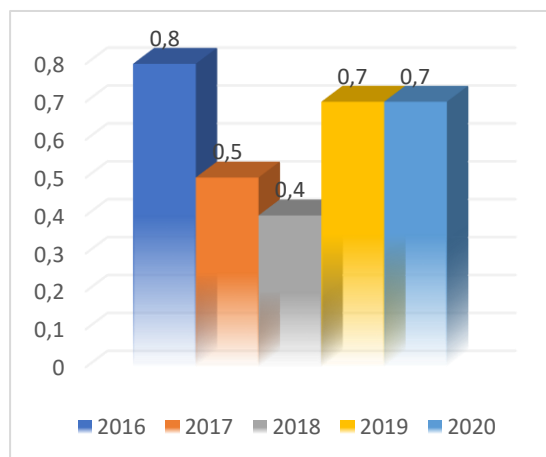
### 2.1 Het aantal bezwaarschriften

In het jaar 2020 zijn 179 bezwaarschriften ingediend. Dit is een grote stijging ten opzichte van 2019.



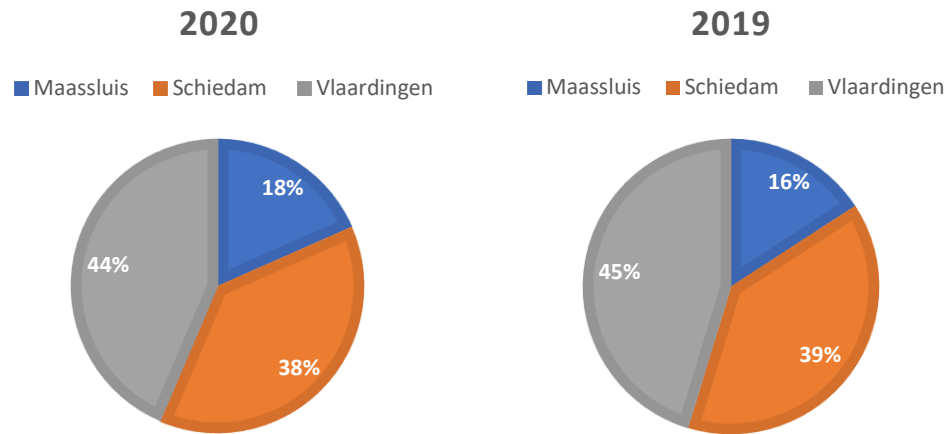
Grafiek 1: aantal bezwaarschriften

In 2020 is net als in 2019 tegen 0,7% van het totaal aantal beschikkingen een bezwaarschrift ingediend. Op basis hiervan wordt duidelijk dat de enorme stijging van het aantal bezwaarschriften in verhouding is met het toegenomen aantal verstuurde beschikkingen in 2020.



Grafiek 2: Percentage bezwaarschriften ten opzichte van het aantal afgegeven beschikkingen

Net als in 2019 zijn de meeste bezwaarmakers in 2020 afkomstig uit Vlaardingen.



Grafiek 3: Bezwaarschriften per gemeente

Het aantal bezwaarschriften afgezet tegen het aantal verzonden beschikkingen per gemeente levert het volgende op:

Gemeente:	2020	2019	2018	2017	2016
Schiedam	0,7%	0,6%	0,5%	0,6%	0,7%
Vlaardingen	0,8%	0,7%	0,4%	0,5%	0,9%
Maassluis	0,8%	0,6%	0,4%	0,4%	0,5%

In onderstaande tabel is in aantallen en percentages aangegeven waartegen bezwaar is gemaakt in 2020. Voor de vergelijking is ook 2019 opgenomen.

Bezwaar tegen:	2020		2019	
	aantal	percentage	aantal	percentage
Huishoudelijke hulp/schoon huis	85	47,5%	18	18,9%
Begeleiding	27	15,1%	26	27,4%
Persoonlijke verzorging	2	1,1%	0	0%
Dagbesteding	2	1,1%	2	2,1%
Beschermd wonen	3	1,7%	3	3,2%
Hulphond	1	0,5%	0	0%
Maatschappelijke opvang	7	3,9%	0	0%
Verhuiskosten	3	1,7%	4	4,2%
Woningaanpassing/woonvoorziening	9	5%	5	5,3%
Vervoersvoorziening	1	0,5%	3	3,2%
Fietsvoorziening	1	0,5%	2	2,1%

Scootermobiel	4	2,2%	6	6,3%
Rolvoorziening	1	0,5%	3	3,2%
Sportvoorziening	0	0%	1	1%
Tegemoetkoming meerkosten	29	16,2%	21	22,1%
Overig (wet openbaarheid van bestuur, ingebrekestelling, geen Awb besluit)	4	2,2%	1	1%

## 2.2 De doorlooptijden

In bijlage 1 (het overzicht van de ingediende bezwaarschriften) zijn drie kolommen met de afhandel- en doorlooptijden van de bezwaarschriften in kalenderdagen te vinden. De eerste kolom heeft betrekking op het daadwerkelijk aantal dagen dat nodig is geweest om de bezwaarschriften vanaf het moment van ontvangst af te handelen. De tweede en derde kolom hebben betrekking op de beslistermijn die gebaseerd is op de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Niet de ontvangstdatum van het bezwaarschrift is bepalend voor de beslistermijn, maar de afloop van de bezwaartermijn. De beslistermijn vangt aan na afloop van de bezwaartermijn, dus zes weken na verzending van de beschikking.

Het aantal dagen dat gemiddeld gezien nodig is geweest voor het afhandelen van de bezwaarschriften in 2020 bedraagt 86, elf dagen meer dan in 2019.

De gemiddelde doorlooptijd bedroeg in 2020 68 dagen. Dit is twaalf dagen langer dan in 2019. Na aftrek van het opschorten, vanwege vertraging die te wijten is aan de bezwaarmaker, betreft de gemiddelde doorlooptijd 64 dagen.

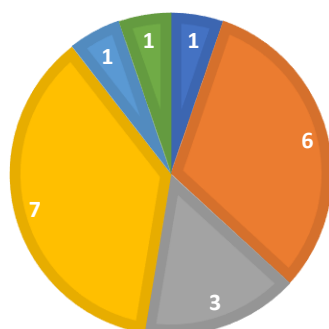
De gemiddelde doorlooptijd ligt ruim binnen de wettelijke beslistermijn van 84 dagen. In 2020 is 82% van de bezwaarschriften zonder noodzaak tot verdaging afgehandeld. Bij 7,8% van de bezwaarschriften is het niet gelukt om deze af te handelen binnen de verdaagtermijn van 6 weken. De reden hiervan is dat lang gewacht is op aangevraagde medische adviezen in de bezwaarprocedure, waarbij onderzoeken ook zijn uitgesteld vanwege coronamaatregelen.

## 2.3 Ingetrokken bezwaarschriften

In 2020 hebben 26 bezwaarmakers hun bezwaarschrift ingetrokken (2019: 33). Door 19 bezwaarmakers is het bezwaarschrift ingetrokken vanwege een (gedeeltelijke) toekenning naar aanleiding van het bezwaarschrift middels een herziene primaire beslissing (2019: 21).



De onderwerpen van de ingetrokken bezwaarschriften vanwege een herziene beschikking:



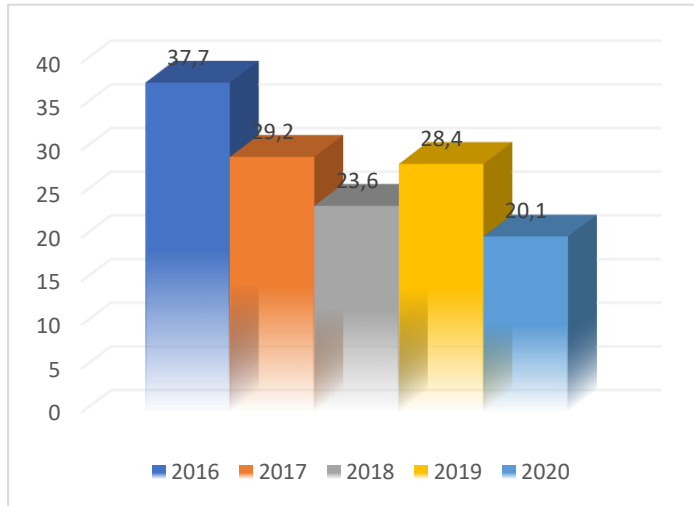
Grafiek 4: Onderwerpen van ingetrokken bezwaarschriften na herziene beslissing

## 2.4 Het dictum

In de volgende tabel wordt in aantallen en percentages aangegeven hoeveel van de ingediende bezwaarschriften gegrond, ongegrond en niet ontvankelijk zijn verklaard. Om een vergelijking met voorgaande jaren mogelijk te maken, zijn ook de aantallen en percentages van 2019 en 2018 in de tabel aangegeven.

Dictum	2020		2019		2018	
	aantal	percentage	aantal	percentage	aantal	percentage
Gegrond/gedeeltelijk gegrond	17	9,5%	6	6,3%	0	0%
Ongegrond	103	57,5%	47	49,5%	25	45,5%
Niet ontvankelijk	18	10,1%	6	6,3%	5	9,1%
Ingetrokken	26	14,5%	33	34,7%	17	30,9%
In behandeling	15	8,4%	3	3,2%	8	14,5%

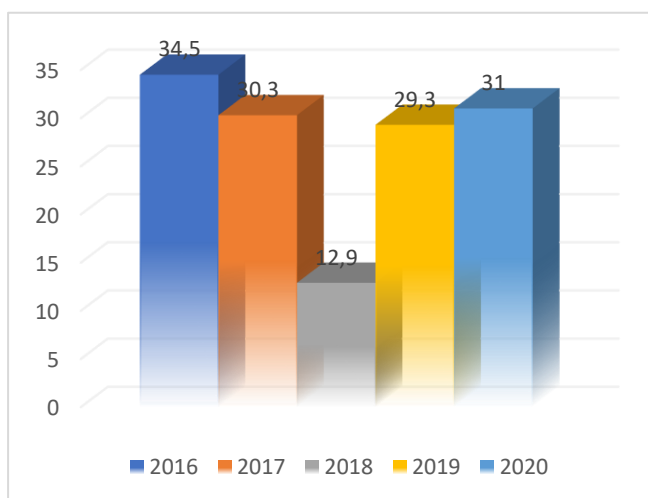
In de onderstaande grafiek is in percentages zichtbaar gemaakt hoeveel bezwaarschriften hebben geresulteerd in een herziening van de bestreden beslissing:



Grafiek 5: percentage bezwaarschriften dat tot een andere beslissing heeft geresulteerd

Het percentage bezwaarschriften dat tot een andere beslissing heeft geresulteerd is lager dan in de afgelopen jaren. Dit is opmerkelijk nu er vanaf 2020 sprake is van gewijzigd beleid en dit normaliter resulteert in een hoger percentage, zoals in het jaar 2016 is te zien (in 2016 is gestart met resultaatgericht indiceren).

Er zijn in 2020 110 bezwaarmakers uitgenodigd voor een (telefonische) hoorzitting. Hiervan hebben er 34 geen gebruik gemaakt. Het percentage bezwaarmakers dat geen gebruik heeft gemaakt van een hoorzitting is 31%. In onderstaande grafiek zijn deze percentages weergegeven van de afgelopen jaren:



Grafiek 6: percentage cliënten dat niet naar de hoorzitting is gekomen

## 2.5 Algemene voorziening en maatwerkvoorziening schoon huis

Vanaf 1 januari 2020 is het beleid veranderd ten aanzien van de huishoudelijke hulp. Er is gekozen voor een algemene voorziening schoon huis van 105 uur per jaar voor het overnemen van de zware en het merendeel van de lichte huishoudelijke taken. Daarnaast is er een maatwerkvoorziening welke aanvullend kan worden verstrekt. Vanwege de beleidswijziging zijn alle bestaande indicaties voor huishoudelijke hulp in 2020 herzien.

Het gewijzigde beleid heeft voor veel cliënten geresulteerd in de toekenning van minder uren huishoudelijke ondersteuning. Ook heeft de algemene voorziening schoon huis tot gevolg dat hier geen persoonsgebonden budget (pgb) voor mogelijk is. Dit verklaart het grote aantal bezwaren die zijn ingediend tegen besluiten over huishoudelijke ondersteuning.

Op de 85 bezwaarschriften tegen beschikkingen over huishoudelijke ondersteuning is als volgt beslist:

Dictum	% Afwijzing	% Zorg in natura	% Pgb	% Intrekking / terugvordering	% totaal
(Gedeeltelijk) gegrond	11,1	4,9	25	0	8,2
Ongegrond	77,8	59	50	66,7	60
Niet ontvankelijk	11,1	13,1	0	0	10,6
Ingetrokken	0	9,8	8,3	0	8,2
Nog in behandeling	0	13,1	16,7	33,3	13

### Gegrond:

- Bij een bezwaarmaker is tijdens de hoorzitting aannemelijk geworden dat de algemene voorziening schoon huis alsnog in een maatwerkvoorziening moet worden verstrekt in de vorm van een persoonsgebonden budget, aangezien het voor bezwaarmaker op dit moment gezien de psychische problematiek niet mogelijk is om huishoudelijke hulp middels Zorg in Natura te ontvangen;
- Aan een bezwaarmaker is een maatwerkvoorziening voor kindzorg toegekend voor 12 uur per week in de vorm van een persoonsgebonden budget, terwijl op basis van een naar aanleiding van het bezwaarschrift aangevraagd medisch advies 10 uur extra ondersteuning per week had moeten worden toegekend.

#### Gedeeltelijk gegrond:

- Bij een bezwaarmaker is alsnog in aanvulling op de algemene voorziening schoon huis een maatwerkvoorziening schoon huis verstrekt, omdat tijdens de hoorzitting duidelijk is geworden dat cliënt naast een allergie voor huisstofmijt ook een longaandoening heeft, zodat 26 uur per jaar voor extra hygiëne noodzakelijk is;
- Bij drie bezwaarmakers is ten onrechte geen aanvullende maatwerkvoorziening schoon huis toegekend voor het schoonhouden van een extra kamer, terwijl tijdens de hoorzitting duidelijk is geworden dat er een bijzondere reden is om wel hulp toe te kennen voor het schoonhouden van een extra kamer, zodat 25 uur per jaar extra is toegekend.

#### Ingetrokken vanwege herziene beslissing naar aanleiding van bezwaar:

- Bij een bezwaarmaker is op basis van (medische) informatie in het bezwaarschrift alsnog gekozen om in plaats van de algemene voorziening schoon huis een maatwerkvoorziening te verstrekken in de vorm van een persoonsgebonden budget, omdat bezwaarmaker vanwege psychische beperkingen geen voor haar onbekende huishoudelijke hulp in haar woning binnen laat;
- Bij een bezwaarmaker is op basis van het bezwaarschrift aannemelijk geworden dat er een noodzaak is voor een aanvullende maatwerkvoorziening voor de regie/dagelijkse organisatie van het huishouden, aangezien bezwaarmaker de regie over het huishouden vanwege een ernstige visusbeperking niet meer zelf heeft.

## **2.6 Begeleiding (Meedoen in de stad)**

Vanaf 1 januari 2020 is ook het beleid ten aanzien van begeleiding gewijzigd. Dit heeft echter niet geresulteerd in een toename van bezwaarschriften. Er is in 2020 ten opzichte van 2019 één bezwaarschrift meer ingediend. Er zijn in 2020 echter bijna twee keer zoveel beschikkingen verstuurd ten opzichte van 2019 vanwege herindicaties.

Het is opvallend dat er in 2020, in tegenstelling tot voorgaande jaren, geen enkel bezwaarschrift is ingediend tegen een toekenning van ondersteuning op maat bij Meedoen in de Stad in Zorg in Natura. Op basis hiervan kan voorzichtig geconcludeerd worden dat het gebruik maken van de expertise van de gecontracteerde zorgaanbieder in de aanvraagprocedure middels een ondersteuningsplan, resulteert in de ondersteuning die voldoet aan de behoefte van de cliënten.

Op de 27 bezwaarschriften tegen beslissingen met betrekking tot begeleiding is als volgt beslist:

Dictum	% Afwijzing	% toekenning in pgb	% totaal
(Gedeeltelijk) gegrond	20	18,2	18,5
Ongegrond	60	31,8	37,1
Niet ontvankelijk	0	18,2	14,8
Ingetrokken	0	27,3	22,2
Nog in behandeling	20	4,5	7,4

Gegrond:

- Drie bezwaarschriften van één bezwaarmaker tegen twee toekenningen en één afwijzing van een spoedverzoek tot uitbreiding zijn gegrond verklaard, omdat op basis van een naar aanleiding van het bezwaarschrift aangevraagd medisch advies 10 uur extra ondersteuning per week had moeten worden toegekend.

Gedeeltelijk gegrond:

- Bij een bezwaarmaker is tijdens een nog geldige indicatie voor begeleiding het pgb-tarief ten onrechte per direct verlaagd, zodat naar aanleiding van het bezwaarschrift alsnog 3 maanden het hogere tarief is toegekend in verband met een overgangperiode uit oogpunt van zorgvuldigheid;
- Een bezwaarschrift is gedeeltelijk gegrond verklaard vanwege een procedurele onzorgvuldigheid in de meldings-/aanvraagfase, omdat geen schriftelijke weergave van de volledige uitkomsten van het onderzoek in een gespreksverslag is verstrekt aan cliënt. Dit is geen reden geweest voor het toekennen van meer ondersteuning, nu in de bezwaarprocedure alle stukken wel zijn verstrekt zodat het gebrek is hersteld.

Ingetrokken vanwege herziene beslissing naar aanleiding van bezwaar:

- Vijf bezwaarschriften van drie bezwaarmakers zijn ingetrokken nadat de begeleiding op basis van een naar aanleiding van het bezwaarschrift aangevraagd medisch advies alsnog is uitgebreid;
- Eén bezwaarschrift is ingetrokkene nadat de ingangsdatum van de begeleiding met terugwerkende kracht is toegekend vanaf het moment van melden bij het wijkteam, aangezien het wijkteam onzorgvuldig heeft gehandeld door de melding enkele maanden te laten liggen.

## 2.7 Persoonlijke verzorging

Er zijn twee bezwaarschriften ingediend tegen besluiten met het onderwerp persoonlijke verzorging. Een bezwaarschrift tegen een afwijzing van deze voorziening is ongegrond verklaard. Een bezwaarschrift tegen een toekenning in de vorm van een persoonsgebonden budget is niet ontvankelijk verklaard vanwege het ontbreken van procesbelang.

## 2.8 Dagbesteding

Er zijn twee bezwaarschriften ingediend tegen toekenningsbeschikkingen voor de maatwerkvoorziening dagbesteding. Eén bezwaarschrift is ingetrokken vanwege een herziene primaire beslissing op basis van een medisch advies dat is aangevraagd naar aanleiding van het bezwaarschrift. Het andere bezwaarschrift is ongegrond verklaard.

## 2.9 Beschermd wonen

In 2020 zijn drie bezwaarschriften ingediend tegen beschikkingen met betrekking tot het onderwerp beschermd wonen. Twee bezwaarschriften van één bezwaarmaker zijn ingediend tegen afwijzingen van een persoonsgebonden budget (pgb), aangezien bezwaarmaker niet in staat is om een pgb te beheren en zij niemand heeft die dat voor haar kan doen. Daarnaast is er één bezwaarschrift ingediend tegen een afwijzing van beschermd wonen, omdat er voor de bezwaarmaker geen medische noodzaak bestond voor een beschermde woonvorm. De bezwaarschriften zijn ongegrond verklaard.

## 2.10 Hulphond

Het ingediende bezwaarschrift tegen de afwijzing van een hulphond is ongegrond verklaard.

## 2.11 Maatschappelijke opvang

Begin 2020 is geconstateerd dat de primaire besluitvorming en de beslissingen op bezwaar ten aanzien van besluiten van maatschappelijke opvang op grond van de Wmo 2015 niet juist was geregeld. De colleges hebben al hun op grond van de Verordening maatschappelijke ondersteuning MVS toekomstige taken en bevoegdheden overgedragen aan het gemeenschappelijk orgaan en dit is inclusief opvang. Op basis hiervan zou de directeur van de Stichting ROGplus de besluiten moeten nemen op aanvragen voor opvang op grond van de Wmo 2015. Het

gemeenschappelijk orgaan ROGplus NWN dient dan te beslissen op ingediende bezwaarschriften.

De praktijk was echter dat Stroomopwaarts besluiten neemt voor de toegang tot de dak- en thuislozenopvang (De Elementen) en Stichting Elckerlyc voor de toegang tot de crisisopvang en vrouwenopvang. Om de huidige praktijk voort te zetten heeft het gemeenschappelijk orgaan ROGplus NWN Stroomopwaarts gemandateerd voor primaire besluiten over de toegang tot de dak- en thuislozenopvang en Stichting Elckerlyc voor primaire besluiten voor de toegang tot de crisisopvang en de vrouwenopvang.

Aangezien het beslissen op bezwaarschriften uitsluitend door het gemeenschappelijk orgaan ROGplus NWN dient te geschieden, heeft ROGplus NWN in 2020 voor het eerst bezwaarschriften behandeld met betrekking tot dit onderwerp. Het is relevant om hierbij op te merken dat ROGplus NWN, wanneer het een bezwaarschrift ontvangt, de relevante dossierstukken moet opvragen bij Stroomopwaarts of bij Elckerlyc. Het heeft in praktisch opzicht de voorkeur om zowel primaire besluiten als besluiten op bezwaarschriften bij één organisatie te beleggen. Bij toekomstige aanpassing van de gemeenschappelijke regeling van ROGplus NWN wordt aanbevolen om maatschappelijke opvang buiten de aan ROGplus NWN over te dragen taken te houden. Hierdoor kunnen de gemeenten het rechtstreeks bij Stroomopwaarts en bij Elckerlyc onderbrengen inclusief de bezwaarprocedure.

Er zijn zeven bezwaarschriften ingediend tegen beslissingen met betrekking tot maatschappelijke opvang, drie tegen afwijzingen van toegang tot de daklozenopvang, drie tegen afwijzingen van de crisisopvang en één bezwaarschrift waarin opvang is toegekend. Hierop is als volgt beslist:

<b>Dictum</b>	<b>% Afwijzing daklozenopvang</b>	<b>% Toekenning daklozenopvang</b>	<b>% Afwijzing/beëindiging crisisopvang</b>	<b>% totaal</b>
Ongegrond	66,7	0	66,7	57,1
Niet ontvankelijk	0	0	33,3	14,3
Ingetrokken	33,3	0	0	14,3
Nog in behandeling	0	100	0	14,3

Er is geen bezwaarschrift (gedeeltelijk) gegrond verklaard. Het bezwaarschrift dat is ingetrokken is niet naar aanleiding van een herziene beschikking, maar vanwege het feit dat de bezwaarmaker zelf onderdak had gevonden.

Daarentegen is het in de bezwaarprocedure wel noodzakelijk gebleken dat er technisch en inhoudelijk aanpassingen hebben moeten plaatsvinden aan de motivering. Zo is in de primaire fase niet de systematiek van de Wmo 2015 gevolgd met een melding en een gespreksverslag gevolgd door een aanvraagprocedure. Voorts viel op dat er in primaire beschikkingen onjuiste of onvolledige afwijsgonden werden genoemd. Relevant om hierbij op te merken is dat regelmatig is afgewezen omdat de cliënt geen regiobinding heeft, terwijl dit in strijd is met de wet. In de wet is immers bepaald dat er landelijke toegang tot de opvang moet worden verleend.

## 2.12 Woonvoorzieningen

Op de twaalf bezwaarschriften tegen beslissingen met betrekking tot woonvoorzieningen is als volgt beslist:

Dictum	% verhuiskosten	% woningaanpassing	% traplift	% tillift	% totaal
Ongegrond	66,7	50	100	100	75
Niet ontvankelijk	0	50	0	0	16,7
Ingetrokken	33,3	0	0	0	8,3

### Ingetrokken vanwege herziene beslissing naar aanleiding van bezwaar:

- Het bezwaarschrift, ingediend tegen de afwijzing van een verhuiskostenbudget omdat er reeds was verhuisd, is ingetrokken nadat deze alsnog is toegekend. De reden van het te laat indienen van de aanvraag bij ROGplus was het gevolg van het feit dat de bezwaarmaker de aanvraag voor verhuiskosten eerst had ingediend bij Stroomopwaarts.

## 2.13 Vervoersvoorzieningen

Er zijn zes bezwaarschriften ingediend tegen beschikkingen op aanvragen voor vervoersvoorzieningen. Het merendeel gaat om scootermobielen (vier bezwaarschriften). Deze vier bezwaarschriften zijn ongegrond verklaard. Ook het bezwaarschrift tegen de afwijzing van een pas voor de Regiotaxi is ongegrond verklaard. Een bezwaarschrift tegen een afwijzing van een fietsvoorziening is nog in behandeling.



## 2.14 Rolstoelvoorziening

Er is één bezwaarschrift ingediend tegen een beschikking over een rolstoelvoorziening. Dit bezwaarschrift is ingetrokken. Het bezwaar had betrekking op de oplegging van een eigen bijdrage voor de elektrische ondersteuning op de handbewogen rolstoel. Nu het een aanpassing van de rolstoel betreft en rolstoelen zijn uitgesloten voor een eigen bijdrage, is de opgelegde bijdrage ongedaan gemaakt.

## 2.15 Tegemoetkoming meerkosten

Er zijn 29 bezwaarschriften ingediend tegen beschikkingen op aanvragen voor een tegemoetkoming in de meerkosten, waar als volgt op is beslist:

Dictum	% totaal
Gegronnd	17,3
Ongegrond	51,7
Ingetrokken	31

### Gegronnd:

- Vijf bezwaarschriften zijn gegronnd verklaard op basis van de hardheidsclausule, omdat aannemelijk is geworden dat het indienen van de aanvraag na de indieningstermijn niet verwijtbaar is aan de bezwaarmaker, maar aan de hulp die noodzakelijk was voor het indienen van een aanvraag in relatie tot het niet beschikbaar zijn van deze hulp in verband met coronamaatregelen.

### Ingetrokken vanwege herziene beslissing naar aanleiding van bezwaar:

- Een buiten behandeling gestelde aanvraag is alsnog in behandeling genomen en toegekend, omdat de bezwaarmaker zonder hulp van de begeleiding niet in staat was om tijdig te reageren op de twee geboden hersteltermijnen en de begeleiding niet fysiek aanwezig kon zijn in verband met coronamaatregelen;
- Een buiten behandeling gestelde aanvraag is alsnog in behandeling genomen. De bezwaarmaker woont samen met een huisgenoot en ondanks twee geboden hersteltermijnen zijn geen inkomensgegevens van de huisgenoot aangeleverd. Bij het bezwaarschrift is echter aangetoond dat zowel bezwaarmaker als de huisgenoot een instellingsindicatie hebben en in een door de instelling gehuurde woning wonen. Aangezien er geen sprake is van fiscaal partnerschap, is alsnog tot toekenning overgegaan;
- Een buiten behandeling gestelde aanvraag is alsnog in behandeling genomen en toegekend, omdat sprake was van een misverstand. Bezwaarmaker woont samen met zijn broer, maar ondanks twee geboden hersteltermijn zijn geen inkomensgegevens van zijn broer aangeleverd. In het bezwaarschrift werd duidelijk

- dat de bezwaarmaker uit de hersteltermijnen niet had begrepen dat het inkomen van zijn broer werd gevraagd, omdat hij dezelfde voorletter heeft als zijn broer. Nadat alsnog het inkomen van zijn broer is overlegd is de voorziening toegekend;
- Uit twee bezwaarschriften van één bezwaarmaker werd aannemelijk dat het inkomen ten onrechte was getoetst aan de inkomensgrens voor een alleenstaande, terwijl de inkomensgrens van een alleenstaande ouder van toepassing was;
  - Een bezwaarschrift tegen een afwijzing met als reden dat de bezwaarmaker de tegemoetkoming voor dat kalenderjaar al had ontvangen, bleek onterecht doordat de eerdere toekenning onjuist geregistreerd was;
  - Een buiten behandeling gestelde aanvraag is alsnog in behandeling genomen en toegekend, omdat de bezwaarmaker bij zijn bezwaarschrift heeft aangetoond dat hij het inkomen van zijn partner wel binnen de hersteltermijn heeft ingediend;
  - Een bezwaarschrift tegen een onterechte afwijzing op de grond dat bezwaarmaker geen inwoner van de regio MVS was, is hersteld nadat is vastgesteld dat de bezwaarmaker het gehele kalenderjaar stond ingeschreven in de regio.

#### 2.16 Overige bezwaarschriften

Er zijn drie bezwaarschriften afgehandeld tegen negatieve besluiten op ingediende ingebrekestellingen, welke alle drie ongegrond zijn verklaard.

Voorts is een bezwaarschrift tegen een brief, waarin een melding is afgerond met hierin een doorverwijzing naar de juiste instantie, niet ontvankelijk verklaard, aangezien de brief geen besluit is in de zin van de Algemene wet bestuursrecht.

## 3. Beroep en hoger beroep

### 3.1 Beroepschriften

Niet alleen het aantal bezwaarschriften, maar ook het aantal ingediende beroepschriften is aanzienlijk toegenomen. In 2019 was er al meer dan een verdubbeling van het aantal beroepschriften ten opzichte van 2018. In 2020 is het aantal gestegen naar 31 beroepschriften, meer dan drie keer zo veel als in 2019.

Van de 31 beroepschriften zijn er nog 13 in behandeling. Deze beroepschriften gaan over de volgende onderwerpen:

- drie toekenningen van de algemene voorziening schoon huis, waarbij een persoonsgebonden budget gewenst is;
- een afwijzing voor een voorziening schoon huis vanwege gebruikelijke hulp;
- een niet ontvankelijk verklaard bezwaarschrift tegen een toekenning van de algemene voorziening schoon huis (bezwaar te laat ingediend);
- een toekenning van een persoonsgebonden budget voor begeleiding, waarbij zowel de omvang als het pgb-uurtarief is betwist;
- een afwijzing van een persoonsgebonden budget voor beschermd wonen, vanwege onvoldoende vaardigheden voor het pgb-beheer;
- een afwijzing voor maatschappelijke opvang, omdat deze niet noodzakelijk is vanwege adequate opvang in een andere gemeente;
- twee toekenningen van een verhuiskostenbudget, waarbij de hoogte van het budget ontoereikend wordt geacht;
- een afwijzing van een scootermobiel vanwege het ontbreken van een mogelijkheid tot het stallen;
- een verzetschrift tegen een niet ontvankelijk verklaard verzoek om een voorlopige voorziening inzake een weigering tot het nemen van een besluit, terwijl ROGplus wel een besluit had genomen;
- een negatief besluit op ingediende ingebrekestelling.

Daarnaast zijn er twee beroepsprocedures door de indieners ingetrokken over de volgende onderwerpen:

- een verzoek om een voorlopige voorziening bij een toekenning van de algemene voorziening schoon huis, omdat indiener door de levering van de hulp door een gecontracteerde aanbieder geen spoedeisend belang aannemelijk kon maken;
- een verzoek om een voorlopige voorziening voor maatschappelijke opvang, omdat de indiener inmiddels zelf onderdak had gevonden.

In onderstaande tabel is het onderwerp en het resultaat weergegeven van de afgehandelde beroepszaken uit 2020:

Onderwerp:	Resultaat
Twee verzoeken om voorlopige voorzieningen voor toekenningen van de algemene voorziening schoon huis	Verzoeken afgewezen vanwege het ontbreken van spoedeisend belang (ongegrond)
Een verzoek om een voorlopige voorziening voor verlenging van de begeleiding	Verzoek toegekend middels een verlenging voor een maand vanwege spoedeisend belang met een opdracht aan ROGplus NWN om een medisch advies aan te vragen (gegrond)
Twee verzoeken om voorlopige voorzieningen vanwege beëindiging van maatschappelijke opvang, omdat opvang niet langer noodzakelijk is	Verzoeken afgewezen vanwege geen ontorechte beslissingen (ongegrond)
Beroep beëindiging van maatschappelijke opvang, omdat opvang niet langer noodzakelijk is	Ongegrond
Een verzoek om een voorlopige voorziening inzake een afwijzing van maatschappelijke opvang, omdat opvang niet noodzakelijk is vanwege adequate opvang in een andere gemeente	Verzoek afgewezen vanwege het ontbreken van spoedeisend belang (ongegrond)
Een verzoek om een voorlopige voorziening voor afwijzing van een scootermobiel vanwege het ontbreken van een mogelijkheid tot het stallen	Verzoek afgewezen vanwege terechte beslissing (ongegrond)
Een verzoek om een voorlopige voorziening voor toekenning van verhuiskostenbudget vanwege de hoogte van het budget	Verzoek afgewezen vanwege geen ontorechte beslissing en het ontbreken van spoedeisend belang (ongegrond)
Beroep afwijzing woningaanpassing (traplift) vanwege inadequate, niet aanpasbare woning	Ongegrond
Beroep vanwege het niet tijdig nemen van een besluit	Niet ontvankelijk, omdat er wel een besluit is genomen en zelfs voordat beroep is ingesteld

Een verzoek om een voorlopige voorziening tegen een brief waarin een melding is afgerond met een doorverwijzing naar de juiste instantie	Niet ontvankelijk, omdat het ingediende bezwaarschrift is ingetrokken
Beroep tegen niet ontvankelijk verklaard bezwaar omdat er geen sprake is van een besluit op grond van de Awb	Ongegrond
Beroep vanwege het niet tijdig nemen van een besluit	Rechtbank verklaart zich onbevoegd, aangezien er geen sprake is van een melding/aanvraag
Verzoek om een voorlopige voorziening vanwege het niet tijdig nemen van een besluit	Verzoek afgewezen, aangezien er geen sprake is van een melding/aanvraag (ongegrond)
Een verzoek om een voorlopige voorziening tegen een brief waarin een melding is afgerond met een doorverwijzing naar de juiste instantie	Verzoek afgewezen omdat er geen sprake is van een besluit (ongegrond)

In 2020 zijn er vijf beroepsprocedures uit 2019 afgehandeld:

Onderwerp:	Resultaat
Beroep tegen een afwijzing van een zorgovereenkomst voor een vakantie	Ongegrond
Beroep tegen een toekenning Wob-verzoek, maar informatie niet in de gewenste vorm verstrekt	Ongegrond
Beroep tegen een afwijzing voor het ophogen van de snelheid van een scootermobiel	Ongegrond
Beroep tegen een toekenning voor ondersteuning bij het sociaal en persoonlijk functioneren en huishoudelijke ondersteuning	Niet ontvankelijk, beroepsgronden niet tijdig ingediend
Beroep tegen een toekenning voor ondersteuning bij het sociaal en persoonlijk functioneren	Gegrond, het medisch advies is onvoldoende concreet over de noodzakelijk ondersteuning, zodat ROGplus een nieuwe onderzoek moet laten uitvoeren en een nieuwe beslissing op bezwaar moet nemen

### 3.2 Hoger beroepschriften

Er zijn in 2020 vier hoger beroepschriften ingediend (2019: drie). Hiervan zijn er nog twee in behandeling. Deze hoger beroepschriften gaan over de volgende onderwerpen:

- Hoger beroep beëindiging van maatschappelijke opvang, omdat opvang niet langer noodzakelijk is;
- Hoger beroep toekenning Wob-verzoek, maar niet in de gewenste verstrekkingvorm.

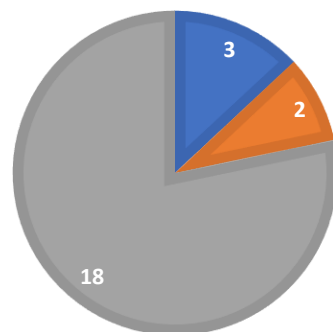
In onderstaande tabel is het onderwerp en het resultaat weergegeven van de afgehandelde hoger beroepszaken uit 2020:

Onderwerp:	Resultaat
Hoger beroep tegen de uitspraak van de Rechtbank die zich onbevoegd verklaart	Bevestiging van de aangevallen uitspraak (ongegronnd)
Verzoek om voorlopige voorziening tegen de uitspraak van de Rechtbank die zich onbevoegd verklaart	Afwijzing verzoek (ongegronnd)

Daarnaast is er in 2020 één hoger beroepschrift uit 2019 afgehandeld. Het hoger beroepschrift had betrekking op een afwijzing voor het verhogen van het pgb-uurtarief vanwege reiskosten. Ook in deze procedure heeft de Centrale Raad van Beroep de aangevallen uitspraak bevestigd (ongegronnd).

In onderstaande grafiek is het positieve resultaat van de uitspraken die in 2020 zijn gedaan in beroeps- en hoger beroepsprocedures zichtbaar gemaakt:

■ niet ontvankelijk ■ gegronnd ■ ongegronnd



Grafiek 6: Resultaten uitspraken beroep en hoger beroep

## 4. Bijzonderheden in 2020

### 4.1 Gevolgen van corona

Corona heeft veel invloed gehad op de werkzaamheden van de bezwaarschriftencommissie. In de eerste plaats hebben hoorzittingen deels telefonisch moeten plaatsvinden. Er zijn in 2020 drie rondes hoorzittingen van de negen volledig telefonisch gedaan en één ronde is gedeeltelijk telefonisch gedaan. Dit had voor de voorzitters van de hoorzittingen de consequentie dat zij opnames van de telefonische zittingen moesten maken ten behoeve van het verslag. Alhoewel het natuurlijk de voorkeur heeft om bezwaarmakers fysiek te horen, omdat het een beeld geeft van het functioneren van de bezwaarmaker en hoor en wederhoor plaatsvindt, hebben we deze concessie door de omstandigheden helaas moeten doen.

Ook zeven van de negen vergaderingen van de bezwaarschriftencommissie in 2020 konden niet op locatie plaatsvinden. Deze vergaderingen hebben plaatsgevonden via Microsoft Teams. Een aantal leden van de bezwaarschriftencommissie had geen kennis van en ervaring met deze digitale vergadermogelijkheid, waardoor dit zeker aan het begin best lastig was. Hierbij speelde mee dat het ten gevolge van de maatregelen ook niet mogelijk was om, behalve instructies per e-mail of via de telefoon, scholing hiervoor te regelen.

In de aanbiedingsbrief bij het jaarverslag van vorig jaar is aangegeven dat het de bezwaarschriftencommissie, gezien de ontwikkelingen op het Wmo-terrein, zinnig lijkt om in 2020 een bijeenkomst te organiseren met het bestuur, het MT en de directie van ROGplus NWN en de bezwaarschriftencommissie. Helaas heeft dit door coronamaatregelen niet kunnen plaatsvinden. Wel heeft de secretaris namens de bezwaarschriftencommissie in de bestuursvergadering van 4 juni 2020 het jaarverslag van 2019 kunnen toelichten en heeft de voorzitter onlangs een gesprek gehad met de directeur van ROGplus NWN en de voorzitter van het bestuur. Wanneer het op basis van de coronamaatregelen weer mogelijk is om een fysieke bijeenkomst te laten plaatsvinden met het bestuur, het MT en de directie van ROGplus NWN, beveelt de bezwaarschriftencommissie dit van harte aan.

### 4.2 Algemene voorziening schoon huis

Zoals in paragraaf 2.5 van dit jaarverslag reeds is benoemd is vanaf 1 januari 2020 het beleid veranderd ten aanzien van de huishoudelijke hulp. De commissie stelt op basis van jurisprudentie vast dat het nieuwe beleid voldoet aan de Wmo 2015. Wel heeft de bezwaarschriftencommissie ervaren dat het nieuwe beleid voor cliënten ingrijpend

is geweest. Voor veel cliënten heeft het geresulteerd in de toekenning van minder uren huishoudelijke hulp. Daarnaast hebben cliënten met een persoonsgebonden budget voor huishoudelijke hulp ook veelal afscheid moeten nemen van hun vaste hulp, nu de algemene voorziening schoon huis wordt geleverd door een gecontracteerde aanbieder.

In 2020 hadden cliënten nog de mogelijkheid om via de aanvullende voorziening schoon huis 1 uur per week extra huishoudelijke hulp in te kopen voor € 7,50 per uur. De bezwaarschriftencommissie heeft kennis genomen van het feit dat deze mogelijkheid vanaf 1 januari 2021 is komen te vervallen. Alhoewel de bezwaarschriftencommissie begrijpt dat de gemeenten om financiële redenen keuzes moeten maken, heeft het afschaffen van deze mogelijkheid voor cliënten wel een nadelig effect in de zin dat zij na een verlaging door de algemene voorziening schoon huis nu ook geen mogelijkheid meer hebben om tegen een gering bedrag een uur extra hulp in te kopen. De commissie beveelt in dit opzicht aan om altijd oog te houden voor maatwerk in het kader van de Wmo 2015 in bijzondere situaties. Ten aanzien hiervan wil de commissie specifiek wijzen op de gemaakte uitzonderingen die zij naar aanleiding van hoorzittingen heeft geadviseerd:

- In het beleid van ROGplus NWN is opgenomen dat de huishoudelijke hulp uitsluitend de slaapkamers dient schoon te houden die daadwerkelijk structureel in gebruik zijn als slaapkamer. Er kan echter incidenteel een bijzondere reden zijn om een extra kamer toch schoon te houden als dit geen slaapplek betreft. Als voorbeeld noemt de commissie een kamer die in gebruik is als werkkamer door een bezwaarmaker die een thuiswerkende zelfstandig ondernemer is en de woonkamer onvoldoende ruimte biedt om zijn beroep uit te oefenen.
- De Wmo 2015 biedt uitsluitend de mogelijkheid voor een persoonsgebonden budget bij een maatwerkvoorziening en niet voor algemene voorzieningen, zoals de algemene voorziening schoon huis. Ook ten aanzien hiervan kan er een bijzondere reden zijn om de basisvoorziening van 105 uur huishoudelijke hulp per jaar niet als algemene voorziening maar als maatwerkvoorziening toe te kennen om een persoonsgebonden budget mogelijk te maken. Als voorbeeld noemt de bezwaarschriftencommissie een cliënt die naast fysieke beperkingen ook bekend is met psychische/psychiatrische problematiek die maakt dat het, al dan niet tijdelijk, noodzakelijk is dat er een voor cliënt bekende persoon de huishoudelijke hulp komt uitvoeren.

Tot slot wil de bezwaarschriftencommissie er op wijzen dat zij de indruk heeft dat het beleid ten aanzien van de verlaging van de schoonmaakfrequentie niet of niet voldoende bekend is bij de huishoudelijke hulpen van de gecontracteerde aanbieders. Uit bezwaarschriften en tijdens hoorzittingen blijkt dat huishoudelijke hulpen veelal taken wekelijks blijven uitvoeren, terwijl een deel van deze taken niet meer wekelijks



gedaan hoeft te worden. Dit heeft tot gevolg dat huishoudelijke hulpen niet genoeg tijd hebben, terwijl zij dit kunnen oplossen door het toepassen van de verlaging van de schoonmaakfrequentie conform het vastgestelde beleid. Het lijkt de commissie op basis van deze indruk verstandig dat ROGplus NWN dit nog eens onder de aandacht brengt bij de zorgaanbieders.

### 4.3 Herindicatieprocedures schoon huis

Vanwege het gewijzigd beleid hebben er in 2020 veel herindicatieprocedures plaatsgevonden. De bezwaarschriftencommissie begrijpt dat dit voor ROGplus NWN een grote hoeveelheid werk is geweest in een jaar waarin huisbezoeken vanwege corona veelal niet mogelijk waren. Daarentegen mag dit naar de mening van de commissie niet ten koste gaan van zorgvuldigheid, kwaliteit en tevredenheid van de cliënt over het gesprek. Het volgende is de bezwaarschriftencommissie opgevallen in de behandelde bezwaardossiers over de voorziening schoon huis:

- bezwaarmakers hebben de herindicatiegesprekken niet ervaren als een volledig heronderzoek, zoals artikel 2.3.9 van de Wmo 2015 voorschrijft, maar vooral als een mededeling van een verlaging van het aantal uren huishoudelijke hulp, waarbij niet de gelegenheid was om de persoonlijke situatie, de behoeften, de wijzigingen in de medische situatie en de beperkingen te bespreken. Alhoewel dit over het algemeen niet tot een andere indicatie zou hebben geleid, geeft het de cliënt wel het gevoel dat er een zorgvuldig onderzoek heeft plaatsgevonden, wat mogelijk minder bezwaren tot gevolg had kunnen hebben;
- ook ten aanzien van het gespreksverslag vinden bezwaarmakers dat het vooral een mededeling van een verlaging van de huishoudelijke hulp betreft. Bovendien is ervaren dat de procedure niet duidelijk is voor bezwaarmakers, omdat in het gespreksverslag en in de begeleidende brief wordt gesproken over het indienen van een aanvraag, terwijl het om een heronderzoek gaat, waarbij de cliënt de gelegenheid krijgt om nog schriftelijk te reageren. Voorts is geconstateerd dat er niet altijd gespreksverslagen zijn gestuurd in de herindicatietrajecten, terwijl dit op grond van artikel 2.3.9 van de Wmo 2015 wel is voorgeschreven;
- bezwaarmakers hebben geen duidelijke uitleg gekregen over de reden van de verlaging van de uren voor huishoudelijke hulp, zodat het voor bezwaarmakers pas in de bezwaarprocedure duidelijk werd dat de huishoudelijke taken minder frequent uitgevoerd diende te worden;
- er zijn in bezwaar veel beschikkingen hersteld vanwege een onjuiste begintekst in de beschikking en het niet intrekken van de nog geldige indicatie. Veelal was de begintekst “Op .... ontving ROGplus uw aanvraag ...”. Aangezien er sprake is van een herindicatieprocedure, is deze tekst niet juist. Daarnaast zijn nog geldige indicatie niet formeel ingetrokken bij de omzettingen.

De bezwaarschriftencommissie adviseert om bij een toekomstig herindicatietraject rekening te houden met bovengenoemde constatering.

#### 4.4 Onderzoek en gespreksverslag

De bezwaarschriftencommissie heeft niet alleen bij herindicaties maar ook bij reguliere melding-/aanvraagprocedures de indruk dat gespreksverslagen vaak te summier zijn en hiermee niet voldoen aan de vereisten van de wet en jurisprudentie van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) van 21 maart 2018 (ECLI:NL:CRVB:2018:819). Het volgende dient in een gespreksverslag te zijn opgenomen:

- de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt;
- het gewenste resultaat van de cliënt;
- de eigen kracht, gebruikelijke hulp, gebruik van algemeen gebruikelijke voorzieningen, algemene voorzieningen en mantelzorg;
- de behoefte aan ontlasting van de mantelzorger;
- gebruik van voorliggende voorzieningen/mogelijkheden (zorgverzekeringswet, kinderopvang, Wet langdurige zorg, jeugdwet, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen) en onderlinge afstemming van de zorg;
- de mogelijkheid om een maatwerkvoorziening te verstrekken en de mogelijkheden om te kiezen voor de verstrekking van een pgb;
- de verschuldigde bijdrage in de kosten.

De bezwaarschriftencommissie stelt vast dat ROGplus NWN over het algemeen de informatie wel conform deze vereisten verzamelt, maar niet opneemt in het gespreksverslag. Veelal staat de volledige afweging in het indicatierapport bij de motivatie, terwijl dit juist duidelijk moet worden voor de cliënt in het gespreksverslag. In een gespreksverslag moet benoemd worden wat de cliënt concreet wil hebben, waarna vervolgens de afweging wordt beschreven, waaronder hetgeen ROGplus NWN als andere oplossingen ziet, zodat aan het eind duidelijk wordt wat concreet over blijft aan benodigde ondersteuning, welke kan worden toegekend in de vorm van een maatwerkvoorziening. In dit opzicht moet een gespreksverslag meer gezien worden als een voorgenomen besluit, waar een cliënt, doordat hij exact weet wat hij wel of niet kan ontvangen aan ondersteuning, inhoudelijk op kan reageren. Voorts is het voor een cliënt dan ook duidelijk waarvoor hij tekent.

#### 4.5 Vacature voorzitter bezwaarschriftencommissie

De voorzitter van de bezwaarschriftencommissie heeft laten weten dat hij zijn functie neerlegt aan het eind van 2021. Dit betekent dat deze vacature vanaf 1 januari 2022 moet worden ingevuld. De leden van de commissie willen graag betrokken worden bij de invulling van de vacature.

#### **4.6 Complimenten juridische ondersteuning bezwaarschriftencommissie**

De bezwaarschriftencommissie wil tot slot, gezien de grote stijging van het aantal bezwaarschriften en de enorme stijging bij het aantal ingediende beroepschriften, haar complimenten geven aan de juridische afdeling van ROGplus NWN. De commissie heeft geconstateerd dat het vele werk, zonder significante vermindering in kwaliteit en zonder een grote stijging van de afhandeltermijnen, is verricht, terwijl door Coronamaatregelen ook allerlei correspondentie aangepast moest worden vanwege telefonische hoorzittingen. Bovendien heeft de juridische afdeling ook nog nieuwe kennis moeten opdoen in 2020 ten behoeve van het afhandelen van bezwaren tegen besluiten over maatschappelijke opvang.

## **Bijlage 1 Overzicht aantal bezwaar- en beroepschriften**

## **Bijlage 2 Leden adviescommissie voor de bezwaarschriften ROGplus NWN**

