

Handreiking toegang Wmo 2015 voor zorgaanbieders en cliënten: Rechten en plichten bij maatwerkvoorzieningen beschermd wonen en opvang

Introductie: aanleiding, doelgroep en inhoud

Aanleiding voor de handreiking

In de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, afgekort als Wmo, staat beschreven wie een aanvraag kunnen indienen voor een maatwerkvoorziening en hoe deze hulpvraag beoordeeld moet worden. In de praktijk blijkt de uitvoering met betrekking tot beschermd wonen, maatschappelijke en vrouwenopvang echter niet altijd in overeenstemming met de wet- en regelgeving. Daarom wordt in deze handreiking uiteengezet wat er in wet- en regelgeving is opgenomen over de toegang tot de maatwerkvoorzieningen beschermd wonen en opvang. Met deze handreiking willen we rechten en plichten verduidelijken om bij te dragen aan de rechtsbescherming van cliënten.

Voor wie is deze handreiking?

Deze handreiking is voor zorgaanbieders die beschermd wonen, vrouwenopvang en maatschappelijke opvang regelen en voor cliënten die toegang tot deze zorg zoeken.

Welke informatie vind je in deze handreiking?

In de handreiking staat kort beschreven welke rechten en plichten cliënten hebben bij de aanvraag van een maatwerkvoorziening en de toekenning ervan. De informatie is opgedeeld in:

- *Hoofdstuk 1*: Informatie voor de cliënt over zijn/haar rechten en plichten;
- *Hoofdstuk 2*: Informatie voor zorgaanbieders over de inhoud van de Wmo;
- *Hoofdstuk 3*: Informatie voor zorgaanbieders over de rechten van de cliënt;
- *Bijlage 1*: Verwijzingen naar andere handreikingen over toegang tot vrouwenopvang, maatschappelijke opvang en beschermd wonen.



Hoofdstuk 1: Informatie voor de cliënt

1.1 Wat regelt de Wmo?

De Wet maatschappelijke ondersteuning, afgekort als Wmo, is een regeling in Nederland die ervoor zorgt dat iedereen de hulp kan krijgen die hij of zij nodig heeft om goed te kunnen leven. Hieronder vallen ook beschermd wonen en opvang voor als je tijdelijk of langer een veilige plek nodig hebt. De wet beschrijft een aantal verplichtingen voor gemeenten over hoe ze de toegang tot opvang en beschermd wonen moeten regelen.

1.2 Hoe krijg ik toegang tot beschermd wonen en opvang?

In sommige gevallen heb je vrije toegang tot de hulp, namelijk als het gaat om een algemene voorziening. Het gaat dan bijvoorbeeld over vrij toegankelijke inloopcentra, zelfregiecentra of een ontmoetingsruimte. Je hoeft dan niet eerst aan de gemeente om toegang te vragen.

Voor hulp die specifiek voor jou nodig is, moet je wel eerst een melding en aanvraag doen bij de gemeente. De gemeente zal dan onderzoeken welke hulp je nodig hebt. Het gaat dan om zogenaamde maatwerkvoorzieningen, bijvoorbeeld beschermd wonen, vrouwenopvang of maatschappelijk opvang. Deze hulp is vooral te vinden in de grote steden.

1.3 Waar moet ik een melding doen voor een maatwerkvoorziening?

Je kunt een melding doen voor een maatwerkvoorziening in de gemeente waar je woont of op dat moment bent. Als het om opvang of beschermd wonen gaat, mag je zelf kiezen tot welke gemeente je je wilt wenden. Nadat de gemeente jouw melding heeft ontvangen, voeren zij een onderzoek uit. In dit onderzoek kijken ze naar jouw specifieke situatie en kijken ze welke hulp je nodig hebt. Dit moeten ze binnen 6 weken uitvoeren. Als je na dit onderzoek geen zorg ontvangt of een andere soort dan je graag zou willen, dan kun je een officiële aanvraag indienen.

1.4 Hoe dien ik een aanvraag in voor een maatwerkvoorziening?

Als je het niet eens bent met de uitkomst van het onderzoek dan kun je een officiële aanvraag indienen. Dit kan vaak op verschillende manieren en je mag zelf weten hoe je de aanvraag doet:

- Digitaal: per e-mail of via de website van de gemeente of van het wijkteam;
- Telefonisch: je kunt de gemeente bellen en vragen naar de procedure voor een aanvraag;
- Persoonlijk bezoek: je kunt ook vaak persoonlijk langsgaan bij het gemeentehuis of de locatie van het wijkteam;
- Via een zorgaanbieder: soms kun je een aanvraag indienen via een zorgaanbieder waarmee de gemeente samenwerkt.

Dit kan per gemeente verschillen, dus kijk op de website van jouw gemeente hoe je een aanvraag kunt doen.

1.5 Kan ik hulp krijgen bij het doen van een aanvraag?

Ja, elke gemeente is verplicht om ook onafhankelijke cliëntondersteuning aan te bieden. Dit is ondersteuning door mensen die niet voor de gemeente werken en daarom onafhankelijk zijn. Zij kunnen jou advies geven en helpen bij het doen van een aanvraag. Je kunt om deze ondersteuning vragen bij de gemeente, dan zullen zij je helpen om iemand te vinden.



1.6 Wat mag ik van de gemeente verwachten na mijn aanvraag?

Als de gemeente klaar is met de beoordeling van je aanvraag dan nemen ze een besluit. Dit besluit moet de gemeente binnen 2 weken nemen en dat moet je altijd schriftelijk ontvangen. Hier staat in of jouw aanvraag wordt toegekend of afgewezen. Wanneer je geen besluit op papier hebt ontvangen kun je dit altijd bij de gemeente aangeven en vragen om een besluit. De gemeente of zorgaanbieder waar je de aanvraag doet mag geen regiobinding eisen. Ze mogen dus niet eisen dat je al een bepaald aantal jaar in hun gemeente woont voordat je daar zorg kunt krijgen.

1.7 Wat kan ik doen als ik het niet eens ben met het besluit van de gemeente?

Als je het niet eens bent met het besluit dan kun je hiertegen binnen 6 weken bezwaar maken. Dit is gratis. De gemeente moet dan opnieuw kijken naar de beoordeling en het besluit. Als je het ook met het nieuwe besluit niet eens bent, dan kun je in beroep bij de rechter. Dit kost wel geld (griffierecht). Wanneer de rechter jou gelijk geeft dan zijn de kosten voor de andere partij, dus de gemeente. Voor hulp bij bezwaar en beroep kun je ook terecht bij de onafhankelijke cliëntondersteuning.

Hoofdstuk 2: Informatie voor zorgaanbieders over de inhoud van de Wmo

2.1 Wanneer is er sprake van een maatwerkvoorziening?

Een maatwerkvoorziening is het geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen afgestemd op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon. Een maatwerkvoorziening is dus niet zomaar voor iedereen toegankelijk, er is een indicatie voor nodig. Voorbeelden van hulp die doorgaans worden gezien als maatwerkvoorziening zijn:

- Beschermde wonen: deze vorm van verblijf wordt afgestemd op de problematiek van de cliënt;
- Opvang voor slachtoffers van huiselijk geweld: onderdak en ondersteuning voor mensen die niet veilig kunnen blijven in hun eigen huis;
- Opvang voor dakloze mensen die niet vrij toegankelijk is en waarvoor de gemeente een akkoord moet geven of de hulpvrager toegang krijgt tot opvang. Opvang bestaat volgens de Wmo uit 'onderdak en begeleiding voor personen die de thuissituatie hebben verlaten, al dan niet in verband met risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, en niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving'.

De zorg die je als zorgorganisatie levert die afgestemd is op de persoon en toegankelijk met een indicatie is dus een maatwerkvoorziening.

2.2 Kan je als organisatie een besluit nemen over de toegang tot een maatwerkvoorziening?

In principe volgt uit de Wmo dat het aan de gemeente is om te besluiten over de toegang tot een maatwerkvoorziening, dus in beginsel niet een (zorg)organisatie. Het college van burgemeester en wethouders draagt zorg voor het verstrekken van maatwerkvoorzieningen. Zij gaan over het vaststellen van de rechten en plichten van de cliënt en zullen dus ook het besluit nemen om een maatwerkvoorziening wel of niet toe te kennen en in welke vorm.

Het college kan deze bevoegdheid ook mandateren aan een zorgaanbieder. In de praktijk zien we dus dat soms de toegang tot maatwerkvoorzieningen wordt geregeld door de organisatie die beschermd wonen of maatschappelijke opvang aanbiedt. Het schriftelijke besluit dient echter nog steeds genomen te worden door de gemeente waar de aanvrager ook het recht heeft



om bezwaar te maken of in beroep te gaan. Indien een aanbieder in opdracht van de gemeente de toegang tot opvang of beschermd wonen organiseert, is een afspraak met de gemeente noodzakelijk over het verstrekken van een schriftelijk besluit over de toegang aan de aanvrager.

Belangrijk is wel, dat je als gemandateerde zorgorganisatie ook de rechten van de cliënt in acht neemt zoals beschreven in wet- en regelgeving. Zie hiervoor ook hoofdstuk 3.

Hoofdstuk 3: Informatie voor zorgaanbieders over de rechten van de cliënt

3.1 Passend onderzoek door de gemeente na een aanvraag

Op het moment dat iemand een melding doet van behoefte aan maatschappelijke ondersteuning dan moet de gemeente een onderzoek doen. De Centrale Raad van Beroep heeft in een uitspraak een stappenplan gegeven voor gemeenten over hoe je dit onderzoek verricht:

1. *Stap 1:* De hulpvraag moet worden vastgesteld.
2. *Stap 2:* Er moet vastgesteld worden welke problemen de cliënt ondervindt bij de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie.
3. *Stap 3:* Dan wordt vastgesteld welke ondersteuning (aard en omvang) nodig is om een passende bijdrage te leveren aan de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie.
4. *Stap 4:* Daarna moeten de eigen kracht, gebruikelijke hulp, mantelzorg, hulp uit het sociale netwerk en algemene voorzieningen in kaart gebracht worden.
5. *Stap 5:* Vervolgens dient geconcludeerd te worden of er voor het college uiteindelijk nog iets te compenseren overblijft.
6. *Stap 6:* Voor zover dit in het individuele geval noodzakelijk is, moet specifieke deskundigheid worden ingeschakeld.

Als zorgaanbieder kun je dit meegeven aan cliënten die bij jou bekend zijn en een aanvraag (gaan) indienen voor een maatwerkvoorziening. Indien je als zorgaanbieder gemandateerd bent door de gemeente om de toegang uit te voeren, is het belangrijk om de stappen in het onderzoek te doorlopen en vast te leggen. De aanvrager heeft recht op een verslag hiervan. Het inschakelen van specifieke deskundigheid (zie stap 6) kan bijvoorbeeld gaan om medische deskundigheid of om deskundigheid op het gebied van verstandelijke beperkingen.

3.2 Verplichting voor college om beschikking af te geven

In de Wmo staat dat het college een beschikking geeft op het moment dat een cliënt een aanvraag indient voor een maatwerkvoorziening. Het college is verplicht om altijd een schriftelijke beschikking af te geven als er een aanvraag wordt ingediend. Dit vloeit onder meer voort uit de Algemene wet bestuursrecht. Het moet in dit geval wel echt gaan om een aanvraag en niet enkel om een melding. De burger kan namelijk eerst een melding doen, waarna vervolgens een onderzoek wordt gedaan waaruit blijkt dat een algemene voorziening het probleem van de cliënt oplost. Als de cliënt het niet eens is met de uitkomst van het onderzoek kan hij of zij alsnog een aanvraag indienen om een besluit te ontvangen.

Beschikkingsvrij of beschikkingsarm werken, waarbij het college alleen een beschikking afgeeft wanneer de cliënt hier specifiek om vraagt, is dus niet in overeenstemming met de Algemene wet bestuursrecht. Een beschikking is namelijk voor de cliënt belangrijk om inzicht te krijgen in het genomen besluit en informatie te ontvangen over de mogelijkheid om bezwaar te maken.

Als zorgaanbieder kun je cliënten hierbij ondersteunen door dit punt te benadrukken op het moment dat de cliënt geen beschikking heeft ontvangen. Op het moment dat je als aanbieder gemandateerd bent om besluiten te maken is het van belang om een afspraak met de gemeente te hebben over het afgeven van beschikkingen.



3.3 Recht op onafhankelijke cliëntondersteuning

De gemeente heeft de verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat cliënten toegang hebben tot onafhankelijke cliëntondersteuning zodat ze ondersteund worden bij het regelen van passende zorg binnen de Wmo. De gemeente heeft dus de taak om deze ondersteuning beschikbaar te maken voor de cliënt en mensen ook actief helpen bij de toegang.

Je kunt als zorgaanbieder de cliënt wijzen op het bestaan van onafhankelijke cliëntondersteuning en helpen bij het benaderen van deze ondersteuning. Zo kan de cliënt hier ook om vragen als hij/zij naar de gemeente gaat met een aanvraag.

3.4 Recht om in bezwaar of beroep te gaan

De cliënt heeft altijd het recht om tegen een beschikking in bezwaar of in beroep te gaan. Bij dit recht kun je als zorgaanbieder ook ondersteunen of je kunt de cliënt verwijzen naar de onafhankelijke cliëntondersteuning of Het Juridisch Loket. Een uitspraak van de rechter kan soms van grote invloed zijn, ook op de ontwikkeling van beleid en op beslissingen van de gemeente in latere gevallen.



Bijlage 1: Verwijzingen naar andere handreikingen

Vrouwenopvang

Voor de maatwerkvoorziening vrouwenopvang is er een beleidskader met afspraken tussen gemeenten en vrouwenopvangorganisaties over de opvang van vrouwen. Hierin staan werkafspraken over de instroom, doorstroom, uitstroom en bovenregionale plaatsing in de vrouwenopvang. Wil je meer weten over dit onderwerp dan vind je dit kader hier:

- ➔ [Beleidskader bovenregionale plaatsing in de vrouwenopvang](#)

Daarnaast kun je als organisatie die gemandateerd is om besluiten te nemen over de maatwerkvoorziening vrouwenopvang, ook informatie nalezen in onderstaande handreiking voor gemeenten over de knelpunten met betrekking tot vrouwenopvang:

- ➔ [Vrouwen uit de knel: gemeenten en vrouwenopvang samen aan de slag met de knelpunten](#)

Beschermd wonen en maatschappelijke opvang

Voor beschermd wonen en maatschappelijke opvang hebben gemeenten afspraken gemaakt en vastgelegd in convenanten met daarbij horende handreikingen. Deze convenanten en handreikingen zijn terug te vinden op de website van de VNG:

- ➔ [Geschillen landelijke toegankelijkheid BW/MO: subcommissie Woonplaatsbeginsel en Toegang | VNG](#)