
Vergaderjaar 2000–2001

25 847

Evaluatie Wet voorzieningen gehandicapten

Nr. 24

BRIEF VAN DE MINISTER VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

's-Gravenhage, 15 juni 2001

Hierbij doe ik u de kabinetsreactie toekomen op de derde evaluatie van de Wet voorzieningen gehandicapten en de evaluatie van TraXX (boven-regionaal vervoer voor gehandicapten).

Tevens bied ik u de afspraken die ik gemaakt heb met de VNG over de verbetering van de Wvg-uitvoering aan.

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
W. A. F. G. Vermeend

1. Inleiding

Op 1 april 1994 is de Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg) van kracht geworden. Gemeenten hebben hierdoor de zorgplicht gekregen voor het verlenen van woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen en rolstoelen aan in de gemeente woonachtige gehandicapten voor de deelneming aan het maatschappelijk verkeer. In de wet is bepaald dat na drie en na zes jaar na inwerkingtreding van de wet beoordeeld zou worden hoe de gemeenten aan hun zorgplicht voldoen. Bij de Eerste Kamerbehandeling van de Wvg is afgesproken dat het kabinet reeds na één jaar een eerste evaluatieverslag zou uitbrengen. Met de brief van 3 november 1995 (Tweede Kamer, 1995–1996, 24 170 nr.5) is het kabinetsstandpunt over de eerste Wvg-evaluatie aan de Tweede Kamer aangeboden. Op 20 januari 1998 is het kabinetsstandpunt op de tweede Wvg-evaluatie verschenen (Tweede Kamer, 1997–1998, 25 847, nr. 1). Op 8 maart 2001 is de derde evaluatie van de Wvg (*Een verstrekkende wet 3*) aan de Tweede Kamer aangeboden.

Op 1 juli 1999 is TraXX (bovenregionaal vervoer voor gehandicapten) van start gegaan. Aan de Tweede Kamer is toegezegd dat de werking van TraXX jaarlijks geëvalueerd zou worden. Op 8 maart 2001 is het eerste evaluatie-onderzoek TraXX aan de Tweede Kamer aangeboden.

In deze kabinetsreactie wordt allereerst ingegaan op de relatie tussen de Wvg-evaluatie en het interdepartementaal departementaal onderzoek naar de Wvg (IBO-Wvg) (paragraaf 2). Vervolgens komen de belangrijkste bevindingen uit de derde Wvg-evaluatie (paragraaf 3) en de TraXX-evaluatie (paragraaf 5) aan bod, gevolgd door de reactie van het kabinet (paragraaf 4 en 6).

2. Relatie tussen Wvg-evaluatie en IBO-Wvg

De afgelopen jaren is de Wvg onderwerp geweest van een tweetal onderzoekstrajecten: de derde evaluatie en het interdepartementaal beleids-onderzoek. Deze onderzoeken hebben betrekking op verschillende aspecten van de Wvg. In het onderstaande zal hierop kort worden ingegaan.

In het kader van de Wvg-evaluatie is onderzoek verricht naar de uitvoering van de Wvg door gemeenten. Centraal staat hier de vraag in hoeverre en op welke wijze gemeenten, gegeven het beschikbare budget en binnen de gestelde wettelijke kaders, voldoen aan hun zorgplicht. De zorgplicht heeft betrekking op het wegnemen c.q. verminderen van de beperkingen die gehandicapten ondervinden op het gebied van wonen en het zich binnen en buiten de woning verplaatsen. De resultaten van deze evaluatie zijn terug te vinden in *Een verstrekkende wet 3*. Hierin wordt uitgebreid aandacht besteed aan het beleid en de uitvoering van de Wvg door gemeenten, het aantal cliënten en verstrekte voorzieningen en de daarbij behorende kosten, ervaringen van aanvragers met de Wvg, rechtsbescherming, financiële ontwikkelingen en verschillen tussen gemeenten. In paragraaf 3 van deze kabinetsreactie komen de belangrijkste bevindingen uit deze evaluatie aan de orde.

Het interdepartementale beleidsonderzoek dat in 2000 naar de Wvg is verricht, had een ander karakter. Dit onderzoek had tot doel na te gaan of een duidelijker afbakening van beleidsverantwoordelijkheden en voorzieningenpakketten voor ouderen en gehandicapten zou kunnen bijdragen aan een grotere doelmatigheid en doeltreffendheid, zowel in maatschappelijk als in financieel opzicht. Geconstateerd was namelijk dat

de verschillende voorzieningen voor ouderen en gehandicapten elkaar overlappen en wederzijds beïnvloeden. Het IBO Wvg-onderzoek heeft zich gericht op de Wvg en de aanpalende regelingen. Daarbij is gekeken naar de AWBZ, de Ziekenfondswet, het woonbeleid, het gehandicaptenvervoer en het openbaar vervoer. Het eindrapport van het IBO-onderzoek, getiteld *Zorg lokaal. Van de Wvg naar een dienstverleningsstelsel* is op 24 november 2000 aan de Tweede Kamer aangeboden (Tweede Kamer, 2000–2001, 27 400 XV enz., nr. 21).

In de brief van 8 december 2000 heeft het kabinet hierop zijn reactie gegeven (Tweede Kamer, 2000–2001, 27 550, nr. 1). Het kabinet is van mening dat de gescheiden verantwoordelijkheden op rijks- en uitvoeringsniveau voor de verschillende regelingen voor ouderen en gehandicapten onvoldoende waarborgen bieden voor een gecoördineerde beleidsontwikkeling. Doordat de algemene beleidsverantwoordelijkheid voor zorg en dienstverlening (VWS) en vervoer (VenW) te veel gescheiden is van het specifieke voorzieningenbeleid voor gehandicapten (SZW) ontstaan er afstemmingsproblemen. Het ontbreken van een integrale beleidsafweging kan bovendien afbreuk doen aan de doeltreffendheid en doelmatigheid van beleid en uitvoering. Daarenboven speelt de huidige regelgeving nog niet voldoende in op de maatschappelijke ontwikkelingen. Hierdoor ontstaat er steeds meer een grijs gebied tussen «welzijn» en «zorg», waarin het onduidelijk is op grond van welke regeling aanspraak gemaakt kan worden op een voorziening. Dit levert vooral problemen op voor mensen die aangewezen zijn op ondersteunende, extramurale voorzieningen.

Het kabinet is thans bezig een aantal oplossingsrichtingen nader te verkennen. Daarbij wordt bekeken of overheveling van delen van de Wvg naar VWS en VenW een betere uitgangspositie biedt voor een gecoördineerde beleidsontwikkeling op het terrein van zorg/dienstverlening en vervoer voor gehandicapten. Op het terrein van maatschappelijke zorg- en dienstverlening wordt bovendien onderzocht of de Wvg verbreed kan worden tot een dienstverleningsstelsel onder verantwoordelijkheid van VWS. De gemeenten zouden in dit stelsel de verantwoordelijkheid krijgen voor mensen met beperkingen die zelfstandig wonen, exclusief de gespecialiseerde medische hulp. Op het terrein van vervoer zal, tenslotte, ook een nadere verkenning plaatsvinden naar de samenvoeging van de verschillende financieringsstromen voor gehandicaptenvervoer en openbaar vervoer op uitvoeringsniveau.

3. Belangrijkste bevindingen uit de derde Wvg-evaluatie

Bereik Wvg

In de periode 1994–1999 is het aantal cliënten met een Wvg-voorziening bijna verdrievoudigd, van 193 600 in 1994 tot 576 000 in 1999. In 1999 is 71% van de Wvg-cliënten ouder dan 65 jaar. De verwachting is dat het aandeel 65-plussers onder Wvg-cliënten nog verder zal toenemen. Tot 1997 nam het aantal nieuwe aanvragers jaarlijks toe. In 1998 is er voor het eerst sprake van een daling; deze daling zet zich in 1999 voort.

Wvg-voorzieningen zijn voor iedereen financieel bereikbaar, ook voor lagere inkomenscategorieën. Sinds 1996 zijn de mogelijkheden voor gemeenten om eigen bijdragen en betalingen te vragen sterk ingeperkt. Gemeenten kunnen voor rolstoelen geen eigen bijdragen meer vragen en moeten ten aanzien van vervoersvoorzieningen en woonvoorzieningen rekening houden met de draagkracht van de gehandicapte. Ook moeten gemeenten rekening houden met de overige kosten in verband met de handicap. In 1999 is door gemeenten voor 2,3 mln. gulden aan eigen

bijdragen geheven. Er zijn minder vaak eigen betalingen en lagere betalingen gevraagd dan in 1995.

Kwaliteit Wvg

Uit de derde Wvg-evaluatie komt naar voren dat 85% van de Wvg-aanvragers tevreden is over de kwaliteit van de voorziening. Er is daarbij geen verschil tussen gehandicapten die ouder of jonger zijn dan 65 jaar. Ook is er geen verschil in waardering tussen relatief zwaar gehandicapten en minder zwaar gehandicapten. Cliënten met een collectieve vervoersvoorziening of een vervoerskostenvergoeding zijn minder tevreden over de kwaliteit dan cliënten met een woonvoorziening of rolstoel. Zij hadden veelal liever een andere voorziening gekregen.

Van de Wvg-aanvragers die in 1999 een voorziening hebben gekregen vindt 12% dat zij niet de juiste voorziening hebben gekregen gezien de beperkingen die men heeft. Iets minder dan een kwart (23%) van de aanvragers zegt met de voorziening minder te kunnen doen dan wat men ervan had verwacht. Dit geldt in beide gevallen vaker voor cliënten met een vervoersvoorziening.

Volgens een meerderheid van de Wvg-cliënten (80%) hebben Wvg-voorzieningen een positieve invloed gehad op hun zelfstandigheid en zelfredzaamheid. Door de Wvg is hun zelfstandigheid toegenomen en zijn zij minder afhankelijk van anderen. Zij kunnen langer zelfstandig wonen en hun mogelijkheden om dagelijkse activiteiten uit te voeren en deel te nemen aan sociale en maatschappelijke activiteiten zijn toegenomen.

Wvg-aanvragers zijn redelijk tevreden over het afhandelingstraject (aanvraag en intake, indicatiestelling, beschikking en levering). Op elk onderdeel blijkt echter dat ongeveer 15 a 20 procent niet tevreden is over de gang van zaken, waarbij het niet steeds hoeft te gaan om dezelfde personen. Relatief zwaar gehandicapten zijn minder tevreden over de indicatiestelling.

Het aantal cliënten dat een bezwaarschrift of beroepsschrift heeft ingediend, is de afgelopen jaren afgenomen. In driekwart van de hoger beroepszaken wordt de gemeente in het gelijk gesteld.

In totaal vindt ruim 40% van de aanvragers dat de Wvg verbeterd kan worden. De verbeterpunten hebben met name betrekking op voorlichting in het algemeen, informatievoorziening over het Wvg-traject en doorlooptijden. In paragraaf 4 van deze kabinetsreactie wordt aangegeven hoe het kabinet de Wvg-uitvoering wil verbeteren.

Gemeentelijke uitvoering

In de eerste jaren van de uitvoering van de Wvg hadden veel gemeenten hun Wvg-loket ondergebracht bij de sociale dienst. Sindsdien hebben gemeenten het Wvg-loket fysiek elders ondergebracht of de naamgeving gewijzigd. In vrijwel alle gemeenten is één loket tot stand gebracht voor alle typen Wvg-voorzieningen. De wijze waarop gemeenten voorzieningen verstrekken is vereenvoudigd en steeds uniformer geworden. Er worden veel forfaitaire en weinig kosten- of inkomensafhankelijke tegemoetkomingen verstrekt.

Gemeenten zijn op zoek gegaan naar efficiëncymaatregelen om tot kostenbesparing te komen. In de periode 1994–1999 zijn de uitvoeringskosten in verhouding tot de kosten van voorzieningen gedaald. De uitvoeringskosten per cliënt kunnen tussen gemeenten aanzienlijk

verschillen. Zoals reeds in de vorige paragraaf aan de orde is geweest zijn de Wvg-aanvragers redelijk tevreden over het afhandelingstraject.

De gemiddelde doorlooptijden (dat wil zeggen: de periode tussen aanvraag en verstrekking) voor rolstoelen en eenvoudige woningaanpassingen (2 000–15 000 gulden) zijn in de periode 1994–1999 gedaald. De doorlooptijden voor vervoersvoorzieningen zijn relatief kort: volgens Wvg-aanvragers gemiddeld 50 tot 138 dagen in 1995 en 58 tot 88 dagen in 1999 van aanvraag tot levering afhankelijk van het soort vervoersvoorziening. Wvg-coördinatoren van gemeenten geven aan dat afhandelingstermijnen van complexe woningaanpassingen en speciaal aangepaste rolstoelen lang zijn. Dit laatste beeld verschilt niet met de tweede meting van de Wvg.

Het verkorten en onder controle houden van de doorlooptijden is in alle gemeenten een aandachtspunt. Zo hebben gemeenten hun procedures en werkwijzen aangepast en rappelleren en overleggen zij met betrokken partijen. Ook worden prijsafspraken gemaakt voor eenvoudige woonvoorzieningen, zodat de offerteprocedure overgeslagen kan worden. Bij complexe aanvragen (zoals woningaanpassingen en aangepaste rolstoelen) bieden deze maatregelen minder soelaas. Hier spelen andere factoren een rol, die door de gemeente minder goed te beïnvloeden zijn. Gemeenten noemen met name het opvragen van extern medisch advies en de werkdruk bij aannemers en leveranciers als redenen voor de lange doorlooptijden. Bij woningaanpassingen spelen ook de offerteprocedure en de levertijden van trapliften een rol. Er bestaan grote verschillen in doorlooptijden tussen gemeenten, met name bij woningaanpassingen. Grote gemeenten hebben hier vaak twee maal zoveel tijd voor nodig als kleine. De verschillen hangen deels samen met de organisatie van het afhandelingstraject.

In 1998 en 1999 hebben SZW, VWS en VNG gezamenlijke inspanningen verricht om gemeenten te stimuleren de indicatiestelling van gemeentelijke voorzieningen op het terrein van de Wvg, wonen en welzijn te laten verrichten door het Regionaal Indicatieorgaan (RIO). Behalve dat een RIO-indicatie objectief en onafhankelijk is, leidt de integraliteit (alle voor de zorgbehoefte relevante informatie en regelingen worden meegewogen) van de indicatiestelling ertoe dat een gehandicapte minder vaak geïndiceerd hoeft te worden. Sindsdien is het aantal gemeenten dat de Wvg-advisering door het RIO laat uitvoeren verdubbeld van 10% naar 20%. Vooral de grote gemeenten schakelen het RIO ten behoeve van de Wvg in. Voor woningaanpassingen die duurder zijn dan f 45 000 is RIO-advisering wettelijk voorgeschreven. Het kabinet laat momenteel onderzoek verrichten naar het functioneren van de RIO's in brede zin. De resultaten hiervan komen in de loop van 2001 beschikbaar.

Zorgplicht

Bij de meeste gemeenten bestaat het voorzieningenpakket uit 23 «standaard»voorzieningen. Dit pakket sluit aan op de VNG-modelverordening die bij de invoering van de Wvg is opgesteld. Door de tijd heen is dit pakket nauwelijks gewijzigd. Steeds meer gemeenten zijn overgegaan tot de invoering van een collectief vervoerssysteem. Eind 2000 heeft ongeveer tweederde van de gemeenten een werkend systeem.

Het formele voorzieningenbeleid, zoals vastgelegd in de verordening, is niet in elke gemeente gelijk vormgegeven. Ook kan de wijze waarop gemeenten het formele beleid in de praktijk uitvoeren verschillen. Hierdoor is het voorzieningenbeleid tussen gemeenten moeilijk vergelijkbaar. Desondanks kan geconstateerd worden dat de verschillen in beleid tussen gemeenten op een aantal punten groter zijn geworden. Dit geldt voor de

hoogte van vergoedingen voor verhuizing en gebruik van taxi of eigen auto. In het merendeel van de gemeenten zijn deze vergoedingen de afgelopen jaren conform Wvg-prijsindexcijfers verhoogd, in een minderheid zijn zij verlaagd. Sommige gebruikers zijn niet gelukkig met de gemeentelijke verschillen binnen de Wvg. Dit is inherent aan decentralisatie en het feit dat gemeenten budgetverantwoordelijk zijn. Decentralisatie geeft gemeenten echter ook mogelijkheden om middelen optimaler in te zetten en een invulling van de Wvg te geven die recht doet aan de lokale omstandigheden.

Met de brief van 29 juni 2000 van de minister van SZW (1999–2000, 26 435, nr. 29) is de Tweede Kamer reeds geïnformeerd over het jurisprudentie-onderzoek naar het begrip zorgplicht in de Wvg. Centraal in dit onderzoek stond de vraag of de jurisprudentie aanleiding gaf om het begrip zorgplicht nader te definiëren in de wet. Geconstateerd is dat er geen sprake is van een leemte in de wet en dat de rechter met de Wvg uit de voeten kan.

In het kader van de derde Wvg-evaluatie heeft een aanvullend jurisprudentie-onderzoek plaatsgevonden. De onderzoekers concluderen dat het niet mogelijk is om te bepalen of gemeenten in algemene zin aan hun zorgplicht voldoen, omdat in de wet niet specifiek omschreven is wat de zorgplicht van gemeenten inhoudt. Het is uiteindelijk aan de rechter om te beoordelen of een toegekende voorziening in het *individuele* geval adequaat en verantwoord is en of de gemeente aan zijn zorgplicht heeft voldaan. De rechter doet geen algemene uitspraken over de zorgplicht en de adequaatheid van voorzieningen, op enkele specifieke punten na (met name op het gebied van vervoer en, in mindere mate, woonvoorzieningen). Hierdoor zijn er geen criteria om het beleid van gemeenten aan te toetsen.

Besteding en verdeling van middelen

Met de brief van de minister van SZW van 24 november 2000 (2000–2001, 27 400 XV, nr. 21) is de Tweede Kamer, vooruitlopend op het beschikbaar komen van het integrale eindrapport, vorig jaar geïnformeerd over de financiële aspecten van de Wvg. De belangrijkste conclusies waren: De totale netto-uitgaven van gemeenten zijn in de periode 1994 tot en met 1999 sterk opgelopen: van 441 miljoen gulden in 1994 tot 1 798 miljoen gulden in 1999.

Het landelijk beschikbare budget voor de uitvoering van de Wvg is in deze periode eveneens sterk toegenomen: van 771 miljoen gulden (1994) tot 1 679 miljoen gulden.

In de periode 1994 en 1995 zijn de beschikbare middelen sneller gegroeid dan de uitgaven. In deze periode is er landelijk gezien sprake van een positief verschil. In de jaren daarna zijn de uitgaven sterker toegenomen dan de inkomsten, doordat steeds meer mensen de weg naar het Wvg-loket hebben weten te vinden. In 1998 is landelijk een negatief verschil ontstaan. In 1999 is dit verschil verder opgelopen.

In 2000 neemt het beschikbare budget voor de uitvoering van de Wvg sterk toe; er is in dat jaar 220 miljoen meer beschikbaar. Deze toename hangt samen met de (extra) toevoeging van regeerakkoordmiddelen ten behoeve van de Wvg en de reële groei in het gemeentefonds (accres). De uitgaven zullen naar verwachting minder sterk stijgen. Hierdoor zal er landelijk sprake zijn van een positief verschil. In 2001 zal deze lijn zich voortzetten.

De verwachting is dat de landelijke Wvg-uitgaven ook na 2001 als gevolg van vergrijzing en extramuralisering verder zullen toenemen, maar minder sterk dan voorgaande jaren. Door de toevoeging van extra

middelen ten behoeve van de Wvg en de reële groei in het gemeentefonds lijkt een stabiele situatie in zicht te komen.

De uitgaven van gemeenten zullen ook na de derde evaluatie van de Wvg jaarlijks worden gemonitord (Kerncijfers Wvg). Op basis daarvan kan de vinger aan de pols worden gehouden en kunnen – indien noodzakelijk of gewenst – aanvullende maatregelen worden overwogen.

Ten aanzien van de verdeling van middelen over gemeenten is in de brief van 24 november 2000 geconstateerd dat de nieuwe verdeling (die in 1999 is ingevoerd) beter aansluit bij de praktijk dan de oude. De nieuwe verdeling zou wellicht verbeterd kunnen worden door meer rekening te houden met het aantal ouderen en arbeidsongeschikten in een gemeente, en minder rekening te houden met het aantal woonruimten. De gemeentefondsbeheerders hebben een mogelijke herverdeling van de Wvg in hun onderhoudsagenda opgenomen, mede in het kader van een bredere herziening van de clusters sociale dienst/bijstand en zorg.

4. Verbetering Wvg-uitvoering

Knelpunten

Het kabinet constateert dat uit de derde Wvg-evaluatie enerzijds blijkt dat 80 tot 85% van de Wvg-aanvragers over het algemeen tevreden is over de kwaliteit van de voorziening en over de gemeentelijke uitvoering. Keerzijde is echter dat 20 tot 15% ontevreden is. 42% van de aanvragers is van oordeel dat de Wvg-uitvoering verbeterd kan worden. Het gaat dan vooral om een betere informatievoorziening over het Wvg-traject, voorlichting in het algemeen en het verkorten van de doorlooptijden.

Ook de landelijke belangenorganisaties van ouderen en mensen met beperkingen¹ hebben aangegeven dat de kwaliteit van de gemeentelijke uitvoering verbeterd kan worden. Dit bleek tijdens de hoorzitting die de Vaste Commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid op 14 maart 2001 over het IBO-Wvg had georganiseerd. De belangenorganisaties wijzen in dit kader op het feit dat mensen met beperkingen een achteruitgang in het voorzieningenniveau ervaren en op een niet altijd juiste bejegening door ambtenaren. Zij achten het onwenselijk dat het voorzieningenbeleid niet in elke gemeente gelijk is vormgegeven en zij pleiten voor meer vraagsturing en maatwerk, met name bij het collectief vervoer en verhuizen. Gebruikers moeten meer invloed hebben op de voor hen meest geschikte oplossing. Er zijn onvoldoende garanties voor een goede toekenningsprocedure (zoals onafhankelijke, objectieve en integrale indicatiestelling) en gehandicapten hebben extra kosten die mensen zonder beperkingen in een vergelijkbare situatie niet zouden hebben.

Aanpak

Het kabinet vindt het een zorgelijk gegeven dat 15 tot 20% van de Wvg-gebruikers ontevreden is over de Wvg en acht het noodzakelijk dat de bestaande knelpunten in de Wvg op korte termijn worden aangepakt. Vooruitlopend op de discussie over de toekomst van de Wvg en het zorgstelsel en na overleg met de landelijke belangenorganisaties van ouderen en mensen met beperkingen, hebben de Minister van SZW en de VNG dan ook afspraken gemaakt om de kwaliteit van de Wvg-uitvoering te verbeteren. Gelet op het feit dat de discussie over de toekomst van de Wvg nog niet is afgerond, ligt wetswijziging thans niet in de rede. Wel is het zaak dat gemeenten op korte termijn praktische aanpassingen realiseren, waarbij zij zo veel mogelijk gebruik maken van de (ervarings)-deskundigheid van lokale en regionale gebruikersplatforms. De Minister van SZW en VNG hebben een dringend beroep op gemeenten gedaan de

¹ Bijvoorbeeld: de Chronisch Zieken- en Gehandicaptenraad, Vereniging Spierziekten Nederland, Coördinatie-orgaan van de Samenwerkende Ouderenorganisaties, Federatie van Ouderverenigingen.
Zie ook: «Wvg-verhalen. Welke problemen en gevolgen gebruikers ervaren» – CG-raad (november 2000).

bestaande knelpunten op lokaal niveau, in overleg met de gebruikersplatforms, actief ter hand te nemen en – indien nodig – te verwerken in de gemeentelijke verordening.

Het kabinet heeft daarnaast door de ambtelijke werkgroep IGCZ (Inkomenspositie gehandicapten en chronisch zieken) onderzoek laten verrichten naar de knelpunten die chronisch zieken en gehandicapten ondervinden ten aanzien van de ziektegerelateerde meerkosten. Het rapport van de werkgroep, getiteld *Extra kosten in verband met ziekte of functiebeperking*, is onlangs aan de Tweede Kamer aangeboden. Het kabinet reageert positief op de door de werkgroep aangereikte voorstellen en zal bij de presentatie van de rijksbegroting 2002 in september aanstaande met nadere voorstellen komen omtrent beleidsintensiveringen en de daarmee samenhangende financiële gevolgen.

Afspraken SZW-VNG

In het onderstaande wordt een overzicht gegeven van de afspraken die de Minister van SZW met de VNG heeft gemaakt over de verbetering van de kwaliteit van de Wvg-uitvoering. Gemeenten zijn hiervan inmiddels op de hoogte gesteld.

cliëntenparticipatie

Voorzover gemeenten nog geen regels hebben vastgelegd in een verordening ten aanzien van cliëntenparticipatie en faciliteiten aan lokale gebruikersplatforms (conform artikel 1a van de Wvg), worden zij opgeroepen dit zo snel mogelijk te realiseren. Indien er geen platform binnen de gemeente functioneert, zal de gemeente de totstandkoming van een platform actief bevorderen.

vraagsturing

Vraagsturing betekent dat mensen met beperkingen de regie over hun eigen leven kunnen voeren en zelf keuzes kunnen maken. Op dit moment zijn er nog maar enkele gemeenten die Wvg-voorzieningen in de vorm van bijvoorbeeld een persoonsgebonden budget verstrekken. Om vraagsturing in de Wvg te versterken zal op korte termijn op landelijk niveau nader onderzocht worden of en hoe gemeenten in de Wvg meer tot vraagsturing kunnen komen. Daartoe zullen de juridische, financiële en procedurele consequenties van vraagsturing in beeld worden gebracht. Hierbij zal gebruik worden gemaakt van de (ervarings)deskundigheid van de landelijke organisaties van zorgvragers. Het ligt voor de hand dat de resultaten van dit onderzoek ook als input zullen dienen voor de toekomstverkenning naar de Wvg en het zorgstelsel.

Kwaliteit van de uitvoering

Uit de derde evaluatie van de Wvg blijkt dat Wvg-aanvragers de informatievoorziening in het algemeen en de stappen in het traject in het bijzonder voor verbetering vatbaar vinden. SZW en VNG hebben een beroep op gemeenten gedaan de informatievoorziening te verbeteren.

Een ander knelpunt betreft de doorlooptijden (zie ook de motie van het lid Lambrechts terzake; Tweede Kamer, 1999–2000, 26 435, nr.19). Veel Wvg-aanvragers vinden de duur van het Wvg-traject lang. Gemeenten worden opgeroepen de (maximale) doorlooptijden per type voorziening te benoemen en transparant te maken, zodat de cliënt in ieder geval weet waar hij aan toe is. Ook worden gemeenten gewezen op de wenselijkheid om transparante afspraken te maken met indicatie adviseurs over afhandelingstermijnen. Indien een afhandelingstermijn overschreden wordt, zal de cliënt daarover geïnformeerd worden, waarbij de gemeente aangeeft binnen welke termijn de aanvraag wél afgehandeld zal zijn. Daar-

naast zullen gemeenten gestimuleerd worden om ten aanzien van eenvoudige woonvoorzieningen afspraken te maken met corporaties en aannemers om langdurige offerteprocedures te voorkomen. Indien de cliënt daaraan behoefte heeft, zal hij begeleid worden in het aanvragen van offertes.

Verder worden gemeenten opgeroepen zorg te dragen voor een transparante en adequate afhandeling van klachten, onafhankelijke, objectieve en integrale indicatiestelling en toezicht op de diensten en producten van contractpartijen.

Gemeenten zullen bij de uitvoering van deze actiepunten door SZW en VNG worden ondersteund. Daarbij wordt bijvoorbeeld gedacht aan het benoemen van «good practice» – gemeenten, zodat gemeenten van elkaar kunnen leren en ervaringen kunnen uitwisselen. Daarnaast zal, afhankelijk van de resultaten van de pilot, de Wvg-benchmark landelijk geïmplementeerd worden, zodat gemeenten zich aan elkaar kunnen spiegelen. Bovendien zullen gemeenten gestimuleerd worden het op de Wvg toegesneden management instrument van het Instituut Nederlandse Kwaliteit (INK-model) binnen hun organisatie toe te passen. Toepassing in een aantal pilotgemeenten heeft geleid tot grotere klanttevredenheid, betere dienstverlening, meer inzicht in de eigen organisatie-structuur, kortere doorlooptijden en verhoging van de efficiëntie.

Zorgplicht

SZW en VNG roepen gemeenten op adequate voorzieningen te verstrekken die rekening houden met de persoonlijke omstandigheden van de gehandicapte.

Wanneer een gehandicapte belemmeringen ondervindt bij het zich verplaatsen binnen of buiten de woning zal de gemeente deze wegnemen, of zoveel mogelijk verminderen, door het bieden van een vervoersvoorziening. De gehandicapte kan in aanmerking komen voor collectief vervoer. De gemeente houdt daarbij rekening met de persoonlijke omstandigheden van de gehandicapte.

Ten aanzien van het collectief vervoer hebben de Minister van SZW en de VNG afgesproken dat gehandicapten hiervan onbeperkt gebruik kunnen maken binnen het zorggebied. Het tarief is niet hoger dan het OV-tarief. De gemeente maakt afspraken met vervoerders over prioritaire ritten. Dit zijn ritten waarbij – behoudens overmacht – de gehandicapte de garantie krijgt op een vooraf afgesproken tijdstip te arriveren op de plaats van bestemming.

Wanneer een gehandicapte beperkingen ondervindt in het normale gebruik van de woning, zal de gemeente deze wegnemen, of zoveel mogelijk verminderen, door het aanpassen van de woning. Ook kan de gehandicapte in aanmerking komen voor een tegemoetkoming voor verhuis- en herinrichtingskosten, als er een andere – wel geschikte – woning beschikbaar is. Deze tegemoetkoming is een reële vergoeding voor de meerkosten die een gehandicapte voor een verhuizing moet maken. De financiële consequenties van verhuizen, zoals de woonlasten, moeten binnen de Wvg-draagkracht van de gehandicapte passen. Verhuizen mag in ieder geval niet ten koste gaan van (mantel)zorg en de sociale omstandigheden van de gehandicapte.

Gemeenten worden opgeroepen een overzicht bij te houden van reeds aangepaste woningen. Dit overzicht zou ook via internet toegankelijk moeten worden voor gehandicapten en andere gemeenten. Gemeenten zullen daarbij ondersteund worden. Het Innovatieprogramma Wonen en Zorg – een samenwerkingsverband tussen de Stuurgroep Experimenten

Volkshuisvesting en het Nederlands Instituut Zorg en Welzijn – kan hierbij een rol spelen. In dit programma zal ook aandacht besteed worden aan de registratie van levensloopbestendige woningen.

Naar aanleiding van signalen van de landelijke belangenorganisaties van ouderen en gehandicapten is geconstateerd dat gemeenten de *Regeling financiële tegemoetkomingen en eigen bijdragen* niet altijd juist toepassen. SZW en VNG wijzen gemeenten er op dat zij aan deze regeling gehouden zijn. Dit brengt met zich mee dat een eventuele eigen bijdrage of betaling de draagkracht van de gehandicapte niet mag overschrijden. Bij de berekening van de draagkracht moet de gemeente rekening houden met de overige ten laste van de gehandicapte blijvende kosten die voortvloeien uit de handicap. De gemeente mag geen inkomensgrenzen hanteren bij woonvoorzieningen.

Het kabinet zal, mede naar aanleiding van de signalen van de landelijke belangenorganisaties, nader onderzoeken of de *Regeling financiële tegemoetkomingen en eigen bijdragen* aanpassingen behoeft. De suggesties van de belangenorganisaties terzake zullen daarbij uiteraard worden betrokken.

Toekomstverkenning Wvg

Het kabinet is van oordeel dat het dringende appel op gemeenten er toe zal leiden dat gemeenten een groot aantal praktische knelpunten op korte termijn zullen aanpakken.

Daarnaast vinden er thans verkenningen plaats naar de toekomst van de Wvg en het zorgstelsel. Onderzocht wordt momenteel of de Wvg verbreed kan worden tot een dienstverleningsstelsel en of er een integraal vervoerssysteem voor gehandicapten gerealiseerd kan worden. In de toekomstverkenning naar de Wvg wordt uitgebreid stil gestaan bij het vraagstuk van persoonsgebonden bekostiging. Een ander belangrijk punt van aandacht dat zal worden meegenomen is het nader definiëren van de zorgplicht. Zorgvragers signaleren mogelijke ongelijkheid en onduidelijkheid in de huidige Wvg, doordat gemeenten veel ruimte hebben om het begrip zorgplicht nader in te vullen en dit begrip geen eenduidige toetsbare criteria kent. Het kabinet is van oordeel dat de verschillen tussen gemeenten als gevolg van de beleidsvrijheid bij de nadere invulling van de zorgplicht, ongewenst is. Het kabinet zal verkennen op welke wijze de rechtszekerheid en rechtsgelijkheid van burgers bevorderd kan worden. Verder zullen vraagstukken ten aanzien van de financieringssystematiek, toezicht, indicatiestelling en waarborgen voor kwaliteit, toegankelijkheid en samenhang aan bod komen. De landelijke organisaties van zorgvragers en -aanbieders zullen bij deze onderzoeken betrokken worden. De onderzoeken zullen naar verwachting eind 2001 zijn afgerond.

Besluit Bijdrage AWBZ-gemeenten

Tijdens het Algemeen Overleg d.d. 12 oktober 2000 is toegezegd het Besluit Bijdrage AWBZ-gemeenten (Bbag) met de huidige verdeling tenminste voor 2001 te bevriezen. De voorgenomen decentralisatie van de middelen voor sociaal vervoer voor AWBZ-bewoners is daarmee opgeschort. Verondersteld werd destijds dat de derde Wvg-evaluatie wellicht aanvullende gegevens zou opleveren om vanaf 2002 aanpassingen in de Tijdelijke Bijdrageregeling AWBZ-gemeenten aan te brengen. De derde evaluatie Wvg levert echter geen nieuwe inzichten op. Het kabinet is van mening dat de discussie over de positionering van Bbag niet los gezien kan worden van de vervolgonderzoeken naar de toekomst van de Wvg. Het kabinet zal daarom de vraag naar de positionering en vormgeving van deze regeling betrekken bij de discussie over het dienstverleningsstelsel

en integraal vervoerssysteem. Tot die tijd zal in ieder geval de huidige (bevroren) regeling gelden.

5. Belangrijkste bevindingen uit de evaluatie TraXX

De probleemstelling in het onderzoek naar TraXX is tweeledig: functioneert TraXX op alle onderdelen van het contract naar behoren en in welke mate kunnen landelijke ontwikkelingen de rol van TraXX versterken.

Onderzoekers constateren dat de meeste aspecten van het contract naar behoren worden uitgevoerd en dat het TraXX-systeem op zich een goede oplossing vormt voor de problematiek die werd gesignaleerd bij de tweede evaluatie Wvg. De onderzoekers hebben vastgesteld dat TraXX een goede procedurele vastlegging heeft en dat TraXX na één jaar bijna 27 000 pashouders heeft bereikt waarvan een kwart actief gebruik maakt van TraXX. De algemene tevredenheid van gebruikers spreekt uit het gemiddeld rapportcijfer van 7,1¹.

De onderzoekers wijzen op meerdere knelpunten die onderscheiden worden in knelpunten gerelateerd aan de bedrijfsvoering, het systeem, het bereik en effectiviteit en de gebruikerstevredenheid.

De twee belangrijkste oorzaken voor de huidige problemen rond TraXX zijn het achterblijvend gebruik en het lage aandeel OV in de verhouding met het taxivervoer.

Op basis van onderhavig onderzoek kunnen de onderzoekers voor het achterblijvend gebruik geen eenduidige oorzaken aangeven. Als mogelijke oorzaken worden genoemd de onbekendheid bij potentiële gebruikers, het ontbreken van een bovenregionale reisbehoefte en tenslotte het kunnen beschikken over alternatieve vervoerswijzen. Ten aanzien van de onbekendheid suggereren de onderzoekers² op basis van een ander onderzoek dat deze mogelijk is toe te schrijven aan een beperkte ontvankelijkheid bij de doelgroep.

De onderzoekers constateren omtrent de oorzaken voor het hoge aandeel taxivervoer dat ook geen eenduidige oorzaak is aan te wijzen. In dit verband wijzen de onderzoekers er wel op dat de keuze door de organisatie moeilijk is te maken op basis van de indicaties en dat men de voorkeur geeft aan het gemak voor de klant. De onderzoekers doen de aanbeveling pashouders voor direct vervoer te laten indiceren door een medicus.

Onderzoekers richten de volgende aanbevelingen mede tot het Rijk:

1. te bepalen welke consequenties aan het geringe gebruik moeten worden verbonden;
2. te reageren op het lage aandeel verplaatsingen per openbaar vervoer en heroverweging van het primaat OV;
3. de tariefstructuur te vereenvoudigen;
4. de grensafbakening te verbeteren tussen het gemeentelijk zorgplichtgebied en de zorgplicht van TraXX.

6. Reactie van het kabinet op TraXX-evaluatie

Het kabinet constateert dat de actieve pashouders tevreden zijn over TraXX gelet op het rapportcijfer van 7.1 Het hoge aandeel taxivervoer draagt hier waarschijnlijk aan bij. Geconstateerd kan tevens worden dat het aantal pashouders nog achterblijft bij de verwachtingen. Het ketenmanagement bovenregionaal vervoer is een complex en nieuw vervoersproduct voor een doelgroep met verschillende eisen en wensen. Kinderziekten zijn aan producten van deze aard en omvang niet vreemd. Door de CG-raad, ouderenbonden, specifieke organisaties van gehandicapten en burgers zijn zowel slechte als goede ervaringen met TraXX

¹ Onderzoekers hebben een schriftelijke en een mondelinge enquête gehouden onder TraXX-gebruikers, onder Wvg-vervoergeïndiceerden en een mystery-guestsonderzoek.

² In het geval van de regio Vechtdal.

onder de aandacht van het kabinet gebracht. De CG-raad heeft met name gewezen op knelpunten rond de zorgplicht van gemeenten, de tariefstructuur en de afspraken tussen TraXX en NS over assistentie.

Consequenties achterblijvend gebruik

Bij de aanbesteding is op basis van de Wvg-gegevens van 1998 uitgegaan van de cijfers dat 350 000 mensen gebruik maakten van Wvg-vervoersvoorzieningen, waarvan 18 500 Wvg-ers als gebruiker van assistentie bij interlokaal vervoer waren geregistreerd. Op basis van gegevens van de zogenaamde Ketenkaart is uitgegaan van een gemiddelde van 4 OV-reizen per pashouder per jaar.

Volgens ConneXXion is het aantal verplaatsingen van de huidige generatie pashouders te ruim ingeschat. Zij constateert dat de vraag achterblijft bij haar aannames. Het kabinet merkt op dat het aantal van 27 000 pashouders in de orde van grootte ligt van de 18 500 geregistreerde gebruikers van assistentie en meent overigens dat deze verschillen in overwegende mate beïnvloedbaar zijn door de ketenmanager en behoren tot het ondernemersrisico.

Het kabinet is wel bereid mee te denken over een oplossing van de problemen van TraXX binnen de uitgangspunten van het contract en de Europese randvoorwaarden. Het is TraXX die iets kan doen aan de in het evaluatierapport geopperde oorzaak voor het achterblijvend gebruik, door de onbekend bij de potentiële gebruikers te beperken en door verbetering van naamsbekendheid. Contractueel heeft ConneXXion de zorg voor de promotie van TraXX. Het beschikbare budget is toereikend om te voorzien in een groei van het aantal reizen met TraXX.

Afbakening zorgplicht en medische indicatie

Het ministerie van SZW en ConneXXion voeren besprekingen over de oplossing van de knelpunten rond TraXX. Deze gesprekken zijn in belangrijke mate gericht ten eerste op het hiaat tussen de zorgplicht van TraXX en van gemeenten en ten tweede op het hoge aandeel direct vervoer.

Met het hiaat tussen de zorgplicht van TraXX en die van gemeenten wordt bedoeld op de situatie dat de feitelijke lokale vervoerssystemen in de praktijk veelvuldig niet blijken te reiken tot de 3 tot 5 zones waarvan is uitgegaan in het huidige contract. TraXX stelt dat zij juist veelvuldig in die gevallen gevraagd wordt een reis te organiseren.

De onderzoekers deden met betrekking tot het hoge aandeel direct vervoer de aanbeveling van een medisch indicatietraject. Met betrekking tot het laatste blijken nieuwe afspraken nodig om de dienstverlening van TraXX beter te laten aansluiten op hetgeen in het contract is overeengekomen. De uitzondering in het contract (inhoudende dat individueel vervoer wordt geboden indien andere voorzieningen in redelijkheid niet als adequaat zijn aan te merken) is tot regel gemaakt.

Met betrekking tot de zorgplicht dienen de besprekingen er toe het bovenregionaal sociaal-recreatief vervoer van gehandicapten te laten aansluiten op de gemeentelijke zorgplicht ingevolge de Wvg. Binnen dit kader doet zich de complicatie voor dat de gemeenten ook een zorgplicht hebben voor het sociaal vervoer van bewoners van AWBZ-instellingen. Naar aanleiding van gebleken onduidelijkheid¹ kan worden meegedeeld dat de bewoners van deze instellingen door TraXX hun OV-reizen kunnen laten organiseren indien zij zich voorzien van begeleiding in geval deze noodzakelijk is. De ketenmanager biedt assistentie bij het in-, uit of overstappen, waaronder eenvoudige fysieke hulp wordt verstaan.

¹ Kamervragen gesteld bij het algemeen overleg over de Tijdelijke bijdrageregeling AWBZ-instellingen.

In de reguliere besprekingen met ConneXXion over de zorgplicht van de ketenmanager komt het onderwerp kwaliteitszorg (het systeem van

assistentieverlening, de voorlichting over tarieven, het klantvolgsysteem en de klachtafhandeling) permanent aan de orde. Met betrekking tot door de belangenorganisaties aan de orde gestelde assistentieverlening constateert het evaluatierapport geen knelpunten in verband met het lage aandeel reizen per OV.

Tariefstructuur en het primaat OV

Voor het vervoer dat door TraXX wordt verzorgd geldt als uitgangspunt het OV-tarief over de kortste reisafstand per OV. In concreto betekent dit dat TraXX voor het hoofdtransport per OV het OV-tarief hanteert. Voor het voeren natransport betaalt de gehandicapte binnen het zorgplichtgebied van de woongemeente het door de gemeente bepaalde tarief, dat grosso modo overeenkomt met het blauwe strippenkaarttarief. In gebieden waar voor het voor- en of natransport buiten het zorgplichtgebied geen OV- of CVV-systemen beschikbaar zijn of geschikt is, hanteert TraXX het tarief overeenkomstig het gangbare CVV-tarief van f 2,45 per zone en de betaling van een instapzone. Met kortingskaarten wordt rekening gehouden. Voor individueel vervoer geldt het tarief alsof de rit per OV-keten zou zijn afgelegd; ook bij het individueel vervoer zijn geldige OV-kortingskaarten van toepassing.¹

Met betrekking tot de aanbevelingen van onderzoekers om de tariefstructuur te vereenvoudigen moet er op worden gewezen dat de Europese aanbestedingsregels in de weg staan aan essentiële wijzigingen in het contract gedurende de looptijd er van. De communicatie over de tarieven kan door ConneXXion wel worden verbeterd.

Ten aanzien van de aanbeveling om het primaat van het OV te heroverwegen constateert het kabinet dat daar op dit moment geen reden toe is.

Toekomst

Het evaluatierapport heeft het kabinet aanleiding gegeven zich te beraden over de toekomst van het bovenregionaal vervoer na 1 april 2002.

Momenteel wordt met ConneXXion gesproken over de contractueel overeengekomen verlengingsoptie. Zowel voor de optie van verlengen als de optie van een eventuele nieuwe aanbesteding acht het kabinet een marktonderzoek van elementair belang. Dit onderzoek dient begin juli a.s. bruikbare informatie op te leveren over de doelgroep voor bovenregionaal vervoer en de redenen voor het achterblijvend gebruik van TraXX. De eisen aan een eventueel nieuw contract zullen uiterlijk 1 augustus 2001 in het Europees bulletin van aanbestedingen moeten worden gepubliceerd.

Ibo-Wvg vervoer en het toegankelijkheidsbeleid

Het middellange termijnbeleid inzake het bovenregionaal vervoer vormt onderdeel van het vervolgonderzoek op het Ibo-Wvg. In het kabinetsstandpunt op het Ibo-Wvg-rapport *Zorg lokaal* wordt geconstateerd dat als gevolg van het feit dat de verantwoordelijkheden voor het gehandicaptenvervoer zowel op rijksniveau als op uitvoeringsniveau van elkaar gescheiden zijn, er nog lang niet altijd een integrale afweging gemaakt met het oog op de vraag of specifiek vervoer of toegankelijk OV moet worden geboden. Doel van het vervolgonderzoek is te onderzoeken of en op welke wijze de verschillende financieringsstromen voor Wvg-vervoer, bovenregionaal vervoer en openbaar vervoer op uitvoeringsniveau en/of rijksniveau samengevoegd kunnen worden. De resultaten van het hiervoor genoemd marktonderzoek zullen bij het vervolgonderzoek op het Ibo-Wvg worden betrokken.

¹ Aan de motie Spoelman(PvdA) (TK 1998/1999, 25 847,nr 17) is voldaan nu geen volumebeheersingsinstrumenten in het bovenregionaal vervoer worden ingezet.

Zolang het openbaar vervoer nog niet volledig toegankelijk is voorziet specifiek beleid in het verbeteren van de mobiliteit en zelfstandigheid van ouderen en gehandicapten die belemmeringen ondervinden. Naar mate het openbaar vervoer meer toegankelijk wordt zal de behoefte aan specifiek beleid afnemen, waarbij onderkend wordt dat bepaalde categorieën gehandicapten nimmer van toegankelijk openbaar vervoer gebruik zullen kunnen maken. Voor hen zal specifiek beleid noodzakelijk zijn.

Zoals neergelegd in de beleidsnotitie van 16 juli 1999 van Verkeer en Waterstaat ten aanzien van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer (TK 1999–2000, 26 200, XIII, nr. 43), wordt er naar gestreefd dat het stads- en streekvervoer per 2010 volledig toegankelijk is en het (zware) spoorvervoer per 2030. Op meerdere terreinen zijn activiteiten ontplooid om deze doelstelling te realiseren.

Teneinde de realisatie van het beleid ten aanzien van de verbetering van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer dichterbij te brengen is opgericht het Platform toegankelijk OV. In dit platform hebben zitting vertegenwoordigers op bestuurlijk niveau van organisaties van provincies, gemeenten, vervoerders, consumenten en het rijk onder leiding van een onafhankelijke voorzitter. Binnen het platform wordt momenteel o.a. gewerkt aan het opstellen van convenanten die op centraal en decentraal niveau kunnen worden gesloten tussen overheid, vervoerders en consumenten met het oog op het investeren in toegankelijk materieel en aangepaste infrastructuur. Op basis van een recent in opdracht van het ministerie van Verkeer en Waterstaat gereed gekomen rapport, buigt het platform zich ook over de vraag welke maatregelen genomen moeten en kunnen worden teneinde het zware spoorvervoer toegankelijk te laten zijn. Het ligt in de verwachting dat de minister van Verkeer en Waterstaat de Kamer hieromtrent in het najaar van 2001 nader zal kunnen informeren. Een rapport over de omvang van de groepen voor wie een toegankelijk vervoerssysteem nimmer een oplossing zal bieden, zal binnenkort gereed komen.

Zoals de Kamer toegezegd bij de behandeling van de Wet personenvervoer 2000 wordt gewerkt aan algemene maatregelen van bestuur ter verbetering van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer. Ook hieromtrent zal de minister van Verkeer en Waterstaat de Kamer naar alle waarschijnlijkheid in het najaar van 2001 nader kunnen informeren.

In het verlengde van het toegankelijkheidsbeleid voor het openbaar vervoer wordt door de minister van Verkeer en Waterstaat aandacht besteed aan verbetering van de toegankelijkheid en bruikbaarheid van het taxivervoer. Met name wordt bezien welke voertuigen relatief eenvoudig toegankelijk te maken zijn. Tevens zal binnenkort opdracht worden verstrekt aan TNO voor het rapporteren over een veilig gebruik van rolstoelen in het collectief personenvervoer. Aangezien een toegankelijk collectief personenvervoersysteem nutteloos is indien de reiziger vanuit zijn deur dit vervoer niet kan bereiken, wordt eveneens gewerkt aan de herziening van de normen die gelden voor de inrichting van de straat.

AFSPRAKEN WVG

Uit de derde evaluatie van de Wvg¹ komt het beeld naar voren dat de meeste Wvg-aanvragers over het algemeen tevreden zijn over de kwaliteit van de voorziening en over de gemeentelijke uitvoering. 42% van de aanvragers vindt evenwel dat de Wvg-uitvoering verbeterd kan worden. Het gaat dan vooral om een betere informatievoorziening over het Wvg-traject, voorlichting in het algemeen en het verkorten van de doorlooptijden.

¹ Een verstrekkende wet 3: eindrapport. Evaluatie van de Wet voorzieningen gehandicapten (maart 2001).

De belangenorganisaties van ouderen en mensen met een handicap¹ bevestigen het beeld dat de kwaliteit van de gemeentelijke uitvoering verbeterd kan worden. Zij wijzen in dit kader op het feit dat mensen met een handicap een achteruitgang in het voorzieningenniveau ervaren en op de bejegening door ambtenaren. De belangenorganisaties achten het onwenselijk dat het voorzieningenbeleid niet in elke gemeente gelijk is vormgegeven en zij pleiten voor meer vraagsturing en maatwerk, met name bij het collectief vervoer en verhuizen. Gebruikers moeten meer invloed hebben op de voor hen meest geschikte oplossing. Er zijn onvoldoende garanties voor een goede toekenningsprocedure (zoals onafhankelijke, objectieve en integrale indicatiestelling). Mensen met een handicap hebben extra kosten die mensen zonder beperkingen in een vergelijkbare situatie niet hebben.

Aanpak knelpunten

In afwachting van de uitkomsten van de lopende gedachtewisseling over de toekomst van de Wvg en het zorgstelsel is het noodzakelijk de bestaande knelpunten in de Wvg op korte termijn aan te pakken. Daarom hebben de Minister van SZW en de VNG afspraken gemaakt over de verbetering van de Wvg-uitvoering. Ten aanzien van de inkomenspositie van gehandicapten en chronisch zieken heeft het kabinet voor 2002 extra middelen uitgetrokken voor maatregelen in de fiscale sfeer (Tegemoetkoming gehandicapten en chronisch zieken/ buitengewone lastenuitgave).

Afspraken SZW-VNG

De Minister van SZW en de VNG doen een dringend beroep op gemeenten om de bestaande knelpunten in de Wvg-uitvoering actief ter hand te nemen. Zij roepen gemeenten op voortvarend aan de slag te gaan met cliëntenparticipatie, vraagsturing, informatievoorziening, kwaliteit van de uitvoering en het verstrekken van adequate voorzieningen. Gemeenten worden nadrukkelijk verzocht de afspraken te verwerken in de gemeentelijke verordening.

Cliëntenparticipatie

SZW en VNG roepen gemeenten op om op korte termijn in overleg met de lokale en regionale gebruikersplatforms de lokaal ervaren knelpunten aan te pakken.

Gemeenten leggen zo snel mogelijk in een verordening regels vast ten aanzien van cliëntenparticipatie en de faciliteiten aan lokale platforms (conform artikel 1a van de Wet voorzieningen gehandicapten). Indien er geen platform binnen de gemeente functioneert, zal de gemeente de totstandkoming ervan actief bevorderen.

Vraagsturing

Vraagsturing betekent dat mensen met beperkingen de regie over hun eigen leven kunnen voeren en zelf keuzes kunnen maken. De noodzakelijke voorzieningen sluiten aan bij de wijze waarop zij hun leven willen invullen. Om vraagsturing in de Wvg te versterken zal op korte termijn op landelijk niveau nader onderzocht worden of en hoe gemeenten in de Wvg meer tot vraagsturing kunnen komen. Daartoe zullen de juridische, financiële en procedurele consequenties van vraagsturing in beeld worden gebracht. Hierbij zal gebruik worden gemaakt van de (ervarings-) deskundigheid van de landelijke organisaties van ouderen en mensen met een handicap. Het ligt voor de hand dat de resultaten van dit onderzoek ook als input zullen dienen voor de toekomstverkenning naar de Wvg en het zorgstelsel.

¹ Zie ook: «Wvg-verhalen. Welke problemen en gevolgen de gebruikers ervaren» – Chronisch Zieken en Gehandicaptenraad (november 2000); «Knelpunten in de uitvoeringspraktijk van de Wvg» – Stichting de ombudsman (2000); Hoorzitting IBO-Wvg – Vaste Commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid d.d. 14 maart 2001; Brief van de Vereniging Spierziekten Nederland (mei 2001); Brief van het coördinatieorgaan van de Samenwerkende Ouderenorganisaties (mei 2001); Federatie van Ouderverenigingen.

Informatievoorziening

SZW en VNG doen een beroep op gemeenten om de informatievoorziening richting cliënt te verbeteren. Daarbij wordt in ieder geval gedacht aan de volgende maatregelen:

- De cliënt krijgt informatie over alle stappen in het afhandelingstraject (aanvraag, indicatiestelling, beschikking, mogelijkheid tot bezwaar- en beroep).
- De geboden informatie moet goed leesbaar zijn. Dit houdt bijvoorbeeld in dat de teksten zo zijn geschreven dat ze voor een zo groot mogelijk publiek begrijpelijk zijn.
- De gemeente informeert de cliënt over het gemeentelijk beleid en de klachtenafhandeling.
- De gemeente benoemt per type voorziening de maximale doorlooptijd en maakt deze voor iedereen transparant. Bij overschrijding van de termijn wordt de gehandicapte automatisch door de gemeente geïnformeerd.

Kwaliteit van de Wvg-uitvoering

SZW en VNG roepen gemeenten op de kwaliteit van de Wvg-uitvoering te verbeteren. Daarbij wordt in ieder geval gedacht aan de volgende actiepunten:

Verkorten doorlooptijden

Gemeenten kunnen de doorlooptijden verkorten door:

- afspraken te maken met corporaties en prijsafspraken met aannemers voor eenvoudige woonvoorzieningen. Zo kan een langdurige offerte-procedure overgeslagen worden.
- het begeleiden van de gehandicapte in het aanvragen van offertes, indien daar behoefte aan is.
- transparante afspraken te maken met de indicatie-adviseur over afhandelingstermijnen. Indien de adviseur de afgesproken termijn overschrijdt, kan de gemeente overgaan tot sanctionering.

Indicatiestelling

Gemeenten worden opgeroepen de Wvg-indicatiestelling onafhankelijk, objectief en integraal te laten plaatsvinden.

Toezicht op vervoerders en leveranciers

Gemeenten houden toezicht op de diensten en producten van contractpartijen (vervoerders en leveranciers). De gemeente kan lokale gebruikersplatforms betrekken bij het opstellen van kwaliteitseisen bij aanbesteding of bijstelling van contracten en bij evaluatie.

Professionaliteit van de gemeentelijke uitvoering

Gemeenten professionaliseren de gemeentelijke uitvoering

Klachten

Gemeenten worden opgeroepen op transparante en adequate wijze zorg te dragen voor de afhandeling van klachten (bijvoorbeeld over bejegening). De lokale gebruikersplatforms worden bij de opzet van een klachtenprocedure en -registratie betrokken.

Verordeningen

Gemeenten houden de Wvg-verordening actueel en maken deze openbaar.

Adequate voorzieningen

SZW en VNG roepen gemeenten op adequate voorzieningen te verstrekken die rekening houden met de persoonlijke omstandigheden van de gehandicapte. Ten aanzien van vervoers woonvoorzieningen gelden daarbij in ieder geval de volgende uitgangspunten.

Vervoer

Wanneer een gehandicapte belemmeringen ondervindt bij het zich verplaatsten binnen of buiten de woning zal de gemeente deze wegnemen, of zoveel mogelijk verminderen, door het bieden van een vervoersvoorziening. De gehandicapte kan in aanmerking komen voor collectief vervoer. De gemeente houdt bij het toekennen van een vervoersvoorziening rekening met de persoonlijke omstandigheden van de gehandicapte.

Ten aanzien van collectief vervoer zijn tussen de Minister van SZW en de VNG de volgende afspraken gemaakt:

- Met het collectief Wvg-vervoer kan onbeperkt gereisd worden binnen het zorgplichtgebied. Het tarief is niet hoger dan het blauwe strippenkaarttarief.
- De gemeente maakt afspraken met vervoerders over prioritaire ritten. Dit zijn ritten waarbij – behoudens overmacht – de gehandicapte de garantie krijgt op een vooraf afgesproken tijdstip te arriveren op de plaats van bestemming (bijvoorbeeld bij begrafenissen, theatervoorstellingen, treinreizen).

Wonen

Wanneer een gehandicapte belemmeringen ondervindt in het normale gebruik van de woning, zal de gemeente deze wegnemen, of zoveel mogelijk verminderen, door het aanpassen van de woning. Ook kan de gehandicapte in aanmerking komen voor een tegemoetkoming voor verhuis- en herinrichtingskosten, als er een andere – wel geschikte – woning beschikbaar is. Deze tegemoetkoming is een reële vergoeding voor de meerkosten die een gehandicapte voor een verhuizing moet maken. De financiële consequenties van verhuizen, zoals de woonlasten, moeten binnen de Wvg-draagkracht van de gehandicapte passen. Verhuizen mag in ieder geval niet ten koste gaan van (mantel)zorg en de sociale omstandigheden van de gehandicapte.

Reeds aangepaste woningen

De gemeente houdt een overzicht bij van reeds aangepaste woningen. Dit overzicht is als internet-site ook toegankelijk voor gehandicapten en andere gemeenten.

Draagkracht

- De gemeenten worden geacht de *Regeling financiële tegemoetkomingen en eigen bijdrage* op de juiste wijze toe te passen. Dit houdt in dat de gemeente de hoogte van de financiële tegemoetkoming en de eigen bijdrage kan afstemmen op het inkomen van de gehandicapte en zijn echtgenoot. De eigen bijdrage of betaling mag de draagkracht van de gehandicapte niet overschrijden. Bij de berekening van de draagkracht houdt de gemeente rekening met de overige ten laste van de gehandicapte blijvende kosten die voortvloeien uit de handicap.
- De gemeente mag geen inkomensgrenzen stellen bij woonvoorzieningen.

Onderhoud en reparatie

De gemeente draagt zorg voor onderhoud en reparatie van verstrekte voorzieningen, met in achtneming van de eigen verantwoordelijkheid van de gehandicapte.

Regionale samenwerking

Gemeenten worden gestimuleerd om te komen tot regionale samenwerking en afstemming van beleid.

Ondersteuning gemeenten

Gemeenten zullen bij het ter hand nemen van de knelpunten door SZW en VNG worden gefaciliteerd door de ontwikkeling van de volgende instrumenten:

- «Good practice» – uitwisseling tussen gemeenten, zodat gemeenten van elkaar kunnen leren.
- Afhankelijk van de resultaten van de pilot: landelijke implementatie van de Wvg-benchmark, zodat gemeenten zich aan elkaar kunnen spiegelen.
- Promotie van het toepassen van het op de Wvg toegesneden management instrument van het Instituut Nederlandse Kwaliteit (INK-model) in hun organisatie en het bieden van ondersteuning daarbij. Toepassing in een aantal pilot-gemeenten heeft geleid tot grotere klanttevredenheid, betere dienstverlening, meer inzicht in de eigen organisatiestructuur, kortere doorlooptijden en verhoging van de efficiëntie.