

Vergaderjaar 2018–2019

35 070

**Wijziging van de Participatiewet, de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en de Jeugdwet in verband met het centraliseren van tolkvoorzieningen ten behoeve van de ondersteuning bij de arbeidsinschakeling en de deelname aan het maatschappelijk verkeer van personen met een auditieve beperking, van de luisterlijnen voor volwassenen en jeugdigen en van het vertrouwenswerk jeugd (Wet centraliseren tolkvoorzieningen auditief beperkten leef- en werkdomein, luisterlijnen en vertrouwenswerk jeugd)**

Nr. 6

**NOTA NAAR AANLEIDING VAN HET VERSLAG**

Ontvangen 29 januari 2019

**Inhoudsopgave**

|    |                                                                                                         |    |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. | Inleiding                                                                                               | 1  |
| 2. | Achtergrond en aanleiding                                                                               | 2  |
| 3. | Tolkvoorziening                                                                                         | 3  |
| 4. | Luisterlijn Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015), kindertelefoon en vertrouwenswerk jeugd | 13 |

**ALGEMEEN****1. Inleiding**

Met belangstelling heb ik kennis genomen van het verslag van de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) over het voorstel tot wijziging van de Participatiewet, de Wmo 2015 en de Jeugdwet in verband met het centraliseren van tolkvoorzieningen ten behoeve van de ondersteuning bij de arbeidsinschakeling en de deelname aan het maatschappelijk verkeer van personen met een auditieve beperking, van de luisterlijnen voor volwassenen en jeugdigen en van het vertrouwenswerk jeugd (Wet centraliseren tolkvoorzieningen auditief beperkten leef- en werkdomein, luisterlijnen en vertrouwenswerk jeugd). Graag maak ik gebruik van de gelegenheid om, mede namens de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de gestelde vragen te beantwoorden en op enkele punten een nadere toelichting te geven. Bij de beantwoording is de volgorde van het verslag aangehouden. Waar dit de helderheid en

overzichtelijkheid ten goede kwam, zijn vragen samengenomen in de beantwoording.

Deze nota gaat vergezeld van een nota van wijziging die naast redactionele wijzigingen een kleine aanpassing op het punt van de vertrouwenspersonen en een grondslag voor een Rijksbijdrage voor het bekostigen van de tolkvoorzieningen voor het leefdomein (Wmo 2015) voor auditief beperkten bevat.

## **2. Achtergrond en aanleiding**

*De leden van de D66-fractie vragen de regering overzichtelijk te maken hoe de vormgeving van de tolkvoorzieningen zich sinds 2010 heeft ontwikkeld, kijkend naar de verantwoordelijkheid ervoor, de wettelijke kaders, uitvoeringsregelingen, uitvoering en bemiddeling en hoe de beoogde nieuwe vormgeving eruit zal zien, uitgesplitst naar werk-, leef- en onderwijsdomein.*

De tolkvoorzieningen voor mensen met een auditieve beperking worden vanuit verschillende wettelijke kaders geregeld. Voor het werkdomein gebeurt dit in de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong), de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (Wet WIA) en de Participatiewet, voor het onderwijs in de Wet overige OCW-subsidies (WOOS) en voor het leefdomein in de Wmo 2015. Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) voert sinds al een aantal jaren de tolkvoorzieningen voor het werk- en onderwijsdomein uit. Sinds 2007 heeft Menzis vanuit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) de tolkvoorziening in het leefdomein uitgevoerd. Met de komst van de Wmo 2015 is deze tolkvoorziening overgeheveld naar die wet en gemeenten. Met onderhavig wetsvoorstel wordt deze voorziening weer gecentraliseerd en gaat de taak over van gemeenten naar het UWV. De tolkvoorziening voor mensen die op zoek zijn naar werk en daar een tolk bij nodig hebben, is vanuit de Bijstandswet opgenomen in de Participatiewet, maar ongewijzigd gebleven als taak van gemeenten. Echter, feitelijk voert het UWV op dit moment al de tolkvoorziening voor de Participatiewet uit voor gemeenten. Voor mensen met een auditieve beperking die recht hebben op een tolkvoorziening op grond van de Participatiewet, verandert er in de praktijk dus niets. Het wetsvoorstel formaliseert de bestaande werkwijze.

Na inwerkingtreding van het wetsvoorstel is er voor mensen met een auditieve beperking één uitvoeringsorganisatie, te weten het UWV, waar één loket wordt ingericht voor de drie domeinen. Hierbij worden de bestaande criteria voor het leefdomein grotendeels in stand gelaten. In de komende jaren wordt gekeken hoe binnen het werk-, onderwijs- en leefdomein een verdere harmonisatie in de voorzieningen kan plaatsvinden. Verderop in deze nota naar aanleiding van het verslag wordt in meer detail geschetst welke zaken concreet worden geregeld in de uitvoeringsregelgeving.

*De leden van de GroenLinks-fractie vragen de regering om toe te lichten welke algemene overwegingen ten grondslag liggen aan het besluit om een voorziening al dan niet te (de)centraliseren. Zij vragen of er nog andere voorzieningen in het sociale domein zijn die gedecentraliseerd zijn naar gemeenten, waarbij het in de rede ligt om deze weer te centraliseren.* Allereerst moet worden opgemerkt dat aan de decentralisaties van voorzieningen naar de gemeente de overweging ten grondslag ligt dat de gemeente de voor de burger meest nabije overheid is die met een brede, integrale en wettelijk verankerde verantwoordelijkheid het beste in staat is om te komen tot individueel maatwerk. Gelet hierop is een breed spectrum aan vormen van ondersteuning, hulp en zorg bij gemeenten belegd. Voor enkele voorzieningen bleek dat het beter is om deze anders vorm te geven en onder landelijke, ministeriële verantwoordelijkheid te

laten vallen. Hieraan liggen vooral praktische overwegingen ten grondslag. De voorzieningen waar het in dit wetsvoorstel om gaat – tolkvoorzieningen voor mensen met een auditieve beperking in het leefdomein en het werkdomein, de luisterlijnen in het kader van de Wmo 2015 en de Jeugdwet en het vertrouwenswerk jeugd – zijn sinds 1 januari 2015 feitelijk niet op een gedecentraliseerde wijze door de gemeenten uitgevoerd, maar gedurende drie jaar centraal door de VNG georganiseerd en gefinancierd. De VNG werd daarvoor rechtstreeks uit het Gemeentefonds gefinancierd. Gemeenten en de VNG hebben voor deze werkwijze gekozen omdat het hier gaat om algemeen toegankelijke voorzieningen met een onafhankelijke positie: mensen kunnen er zonder tussenkomst van de gemeente gebruik van maken. De kosten van het gebruik van deze voorzieningen zijn dan ook niet te herleiden tot individuele gemeenten.

Gaandeweg werd evenwel duidelijk dat de financieringsconstructie niet conform de Financiële-verhoudingswet is. Het zijn krachtens die wet immers de gemeenten die voor de uitvoering van hun taken middelen uit het Gemeentefonds moeten ontvangen.

Zoals hierboven aangegeven, kunnen mensen zonder tussenkomst van de gemeente (zonder onderzoek) gebruik maken van genoemde voorzieningen. In de praktijk is louter een formele, contractuele relatie ontstaan tussen de VNG (namens de gemeenten) en de betreffende organisaties die de voorzieningen aanbieden. De eerder genoemde overwegingen achter de decentralisaties gaan dan ook voor deze voorzieningen niet op. Aangezien voor een gemeente niet bekend is hoe intensief en waarom de eigen inwoners gebruik maken van deze voorzieningen, zal de behoefte daaraan geen invloed hebben op de wijze waarop gemeenten hun beleid vormgeven noch op de wijze waarop zij hun aanbod aan voorzieningen organiseren. Het centraliseren van deze voorzieningen doet daarom geen afbreuk aan de uitgangspunten die ten grondslag liggen aan de decentralisaties. Er zijn vooralsnog geen andere voorzieningen in het sociale domein waarbij het in de rede ligt deze weer te centraliseren.

### **3. Tolkvoorziening**

*De VVD-fractieleden maken zich zorgen over de haalbaarheid van de invoering op 1 juli 2019 en vragen of de regering kan aangeven welke maatregelen het UWV reeds heeft genomen om de extra benodigde kennis op te bouwen en welke investering het daarvoor heeft gedaan en nog gaat doen.*

Voorop staat dat het UWV al veel kennis heeft over de uitvoering van de tolkvoorziening, omdat zij dit al doet voor de arbeidsongeschiktheids-wetten, de Participatiewet en de WOOS. In dat verband heeft het UWV ook al contacten met de organisaties voor mensen met een auditieve beperking en voor tolken. Nieuw voor het UWV is het leefdomein. Het UWV heeft met het oog daarop een klankbordgroep in het leven geroepen die bestaat uit vertegenwoordigers van de organisaties voor mensen met een auditieve beperking en voor tolken. Het UWV werkt met deze klankbordgroep intensief samen. Onderwerpen die bijvoorbeeld aan bod komen zijn de informatievoorziening, de aanvraagprocedure, het verlenen van beschikkingen, en de bemiddeling en declaratieafhandeling. Deze bemiddeling en declaratieafhandeling zal worden uitgevoerd door Berengroep, de organisatie die op dit moment Tolkcontact (uitvoering in het kader van het leefdomein) beheert. Het UWV heeft dit via een openbare Europese aanbestedingsprocedure aanbesteed.

*De leden van de VVD-fractie vragen tevens of de regering kan aangeven, gelet op het feit dat zij het gevoel hebben dat het UWV een starre organisatie is die niet altijd de juiste aansluiting vindt bij de doelgroep, wat het UWV doet om ervoor te zorgen dat de doelgroep prettig contact*

*kan hebben met het UWV bij aanvraag en aanpassing van de tolkvoorziening. Ook de leden van de CDA-fractie vragen om een toelichting hoe de belangenorganisaties vinger aan de pols kunnen blijven houden wat betreft de praktische uitvoering door het UWV.*

Door middel van de door het UWV ingestelde klankbordgroep wordt geregeld dat de gebruikers en tolken hun aandachtspunten en zorgen kunnen delen met het UWV. Ook zijn vertegenwoordigers van de organisaties voor mensen met een auditieve beperking en voor tolken op werkbezoek geweest bij de frontoffice van het UWV voor de tolkvoorzieningen in het leef-, onderwijs- en werkdomein om daadwerkelijk, in een vroeg stadium, mee te kunnen kijken naar de uitvoering. Het UWV zal tijdens het ontwikkel- en implementatietraject en vervolgens structureel vertegenwoordigers van tolkgebruikers en tolken betrekken bij de dienstverlening aan mensen met een auditieve beperking. Ik heb vooralsnog geen aanwijzingen om mij zorgen te maken over de haalbaarheid van de invoering op 1 juli 2019. Uiteraard volg ik het proces nauwlettend.

*De leden van de VVD-fractie vragen verder wanneer en door wie controle plaatsvindt van de ingediende factuur en op welke wijze onrechtmatigheid en/of fraude wordt voorkomen.*

Primair wordt de juistheid van de factuur beoordeeld door de tolkgebruiker. Hij of zij moet elke factuur accorderen. Daarnaast zal het UWV op basis van steekproeven de rechtmatigheid controleren. De wet- en regelgeving brengen geen additionele frauderisico's met zich mee. De mogelijke frauderisico's zijn gezien de doelgroep beperkt. Voor het leefdomein biedt het voorstel een regeling voor bestuursrechtelijk toezicht op de uitvoering. Daarnaast kunnen onterechte bedragen worden teruggevorderd.

*In het verlengde van de vorige vraag willen de leden van de VVD-fractie weten wat de regering heeft gedaan met de door het UWV gedane suggestie om tolken waarbij misbruik van de voorziening is geconstateerd, uit te kunnen laten schrijven uit het Register Tolken Gebarentaal en Schrijftolken.*

Het UWV zal dit nader verkennen. Het gaat er dan om dat het UWV bij constatering van misbruik van de voorziening door een tolk de Stichting Register Tolken Gebarentaal en Schrijftolken het verzoek doet om de registratie van de betreffende tolk te beëindigen.

*De VVD-fractieleiden vragen of de regering kan aangeven welke maatregelen zijn genomen om te voorkomen dat goede ervaringen verloren gaan en dat werkende ICT-systemen worden stopgezet zonder een goed alternatief. Zij vragen of de regering verwacht dat met de te nemen maatregelen de kennis en kwaliteit van bestaande systemen bewaard blijven voor goede dienstverlening.*

Omdat de aanbesteding voor de bemiddeling en declaratieafhandeling van de tolkvoorzieningen in het leef-, onderwijs- en werkdomein aan Berengroep is gegund, kan worden voortgebouwd op de reeds ontwikkelde kennis, ICT-systemen en kwaliteit van Berengroep in aansluiting op die van het UWV.

*Daarnaast vragen de leden van de VVD-fractie welke financiële middelen er zijn gemoeid met de voorbereidingen op en realisatie van een overbruggingsscenario.*

Het UWV ontvangt van VWS incidentele middelen voor de voorbereiding en realisatie van de invoering van de tolkvoorziening voor het leefdomein op 1 juli 2019. Deze middelen zijn ook bedoeld voor een overbruggingsscenario, mocht dat onverhoopt nodig zijn. In 2018 gaat het om € 242.000,- en in 2019 om € 712.000,-. Er zijn geen aparte uitvoerings-

kosten voor de uitvoering van de doventolk in de Participatiewet. Deze kosten worden opgevangen binnen de uitvoeringskosten voor voorzieningen van het hele werkdomein. Feitelijk lag die taak overigens al bij het UWV.

*Tot slot vragen de leden van de VVD-fractie wat uiteindelijk de doorslaggevende factor in de aanbesteding is geweest en of daarbij rekening is gehouden met de kritische opmerkingen uit de internetconsultatie.*

Uitgangspunt van de aanbesteding door het UWV is geweest om de huidige praktijk, zoals in opdracht van de VNG vanaf 2015 uitgevoerd door Berengroep, te handhaven. Het UWV heeft de ervaringen van de VNG verwerkt in de eigen aanbesteding en het Programma van Eisen. Ook is rekening gehouden met de aandachtspunten en zorgen van de organisaties voor mensen met een auditieve beperking en voor tolken. Belangrijke eis in de aanbesteding was uiteraard veel expertise op het gebied van tolken en tolkgebruikers.

De kritische opmerkingen uit de internetconsultatie zijn verder betrokken bij het opstellen van het wetsvoorstel en de lagere uitvoeringsregeling.

*Verschillende fracties hebben gevraagd waarom er gekozen is voor het UWV. Leden van de CDA-fractie vragen verder of er ook andere opties zijn overwogen. Ook de leden van de D66-fractie vernemen graag of ook overwogen is naar andere organisaties te kijken, gelet op hun constatering dat belangenorganisaties van tolken en mensen met een auditieve beperking niet gelukkig waren met de keuze voor het UWV. De leden van de SP-fractie vragen of de regering heeft onderzocht of de taken door een andere organisatie kunnen worden uitgevoerd. Daarnaast vragen zij de regering om een uiteenzetting waarom het UWV het meest geschikt wordt geacht en waarom de huidige bemiddelende partijen zoals Tolkcontact en Tolknet niet zijn uitgekozen.*

Graag wil ik toelichten waarom voor het UWV is gekozen. Vanaf 1 januari 2015 heeft de VNG namens alle gemeenten de tolkvoorziening voor het leefdomein uitgevoerd. In 2017 werd duidelijk dat dit de hiervoor gebruikte wijze van financiering vanaf 1 januari 2018 niet meer mogelijk zou zijn. Vanaf die datum zouden de individuele gemeenten zelf de verantwoordelijkheid nemen voor deze voorziening. De organisaties voor mensen met een auditieve beperking hebben hierover hun zorgen geuit. Vanwege het belang van de cliënt, vanuit de continuïteit en inhoud van de voorziening in het leef-, werk- en onderwijsdomein heb ik besloten om toe te werken naar een centrale voorziening voor de drie genoemde domeinen. Dit sluit aan bij de conclusies van het onderzoek van Significat uit 2016<sup>1</sup> om vanuit de huidige situatie te verbeteren door toe te werken naar één front-office voor de drie domeinen.

Vervolgens heb ik samen met de ministeries van SZW en OCW en betrokken partijen gekeken hoe deze drie domeinen samengebracht kunnen worden bij één uitvoerder. Op basis van deze ambtelijke verkenning heb ik geconcludeerd dat het UWV de meest aangewezen uitvoerder hiervoor is, om een aantal redenen.

Ten eerste was duidelijk dat de taak van het uitvoeren van de doventolkvoorziening bij een bestuursorgaan moest worden ondergebracht, aangezien het nemen van een beslissing op een aanvraag van een doventolkvoorziening rechtsgevolgen heeft voor de aanvrager ervan. Dat betekent dat de taak niet kon worden belegd bij private partijen als Tolkcontact of Tolknet. Vervolgens is gekeken bij welk bestaand zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) de voorzieningen zouden kunnen worden onderge-

<sup>1</sup> Harmonisatie tolkvoorziening – onderzoek naar knelpunten en mogelijke oplossingsrichtingen voor de tolkvoorziening in het leef-, werk- en onderwijsdomein, bij Kamerstukken II 2016–2017, 32 805, nr. 51.

bracht. Uitgangspunt daarbij is de wenselijkheid van één uitvoerder van alle tolkvoorzieningen voor mensen met een auditieve beperking. Omdat het UWV al de tolkvoorziening voor het werk- en onderwijsdomein uitvoert en dus ervaring heeft met de tolkvoorzieningen en kennis over de doelgroep, lag het UWV het meest voor de hand. Door het leefdomein daaraan toe te voegen ontstaat één loket voor het toekennen en bekostiging van de tolkvoorziening voor alle domeinen. Bij ieder ander ZBO zou het noodzakelijk zijn geweest de tolkvoorzieningen voor het werk- en onderwijsdomein over te brengen van het UWV naar het betreffende ZBO en de voorziening in het leefdomein hieraan toe te voegen. Dat is niet efficiënt. Bijkomend voordeel is dat de uitvoeringslasten voor zowel voor de tolkgebruikers als voor de tolken dalen, omdat één werkproces voor onderwijs-, werk- en het leefdomein kan worden ingeregeld. Ook hoeft de gebruiker maar één keer het bewijs van de auditieve beperking aan te leveren.

Bij het traject zijn de organisaties voor mensen met een auditieve beperking en voor tolken nadrukkelijk betrokken. Het klopt dat zij hun zorgen hebben geuit over het UWV op basis van ervaringen uit het verleden. Met het UWV heb ik afgesproken dat de uitvoering in goed overleg met deze organisaties plaatsvindt en dat zoveel mogelijk wordt aangesloten bij de huidige praktijk.

De leden van de CDA-fractie vragen of het klopt dat de grootste groep gebruikers van tolkvoorzieningen deze voorziening gebruikt voor het zogenaamde leefdomein en niet voor het werkdomein. Grosso modo kan worden gesteld dat alle gebruikers van de tolkvoorziening in het werk- of onderwijsdomein ook gebruik maken van de voorziening voor het leefdomein. Indien met het werkdomein specifiek wordt bedoeld op de Participatiewet, dan klopt het dat het gebruik van de tolkvoorziening op grond van deze wet nog beperkt is.

*De CDA-fractieleden willen weten hoe de landelijke regeling voor de tolkvoorziening zich zal gaan verhouden tot de lokale Wmo-verordeningen en Wmo-besluiten en of dit betekent dat een aanvraag voor maatwerk, passend bij aanvraag leefdomein Wmo, dus een aparte aanvraag is. Ook vragen zij wat dat dan betekent voor de aanvrager met een auditieve beperking.*

De voorgestelde landelijke regeling voor de tolkvoorziening staat los van de lokale Wmo-verordeningen en -besluiten. Overigens moeten gebruikers al sinds de uitvoering van de voorziening door de VNG per 1 januari 2015 een aparte aanvraag indienen bij Tolkcontact (dat in opdracht van de VNG werkt). De voorziening is sinds die datum landelijk geregeld en zonder tussenkomst van de gemeenten uitgevoerd door de VNG. Dus met de centralisatie van de tolkvoorziening in het leefdomein verandert er niet veel voor de aanvrager, behalve dat zij vanaf 1 juli 2019 hun aanvragen bij het UWV in plaats van bij Tolkcontact moeten indienen.

*De leden van de CDA-fractie vragen verder of de regering de gesignaleerde kennisachterstand over de Wmo 2015 en het Wmo-leefdomein van de medewerkers van het UWV als een probleem ziet en of het UWV extra medewerkers kan aannemen die deze expertise in huis hebben. «De doelgroep mensen met een auditieve beperking die momenteel gebruik maakt van ondersteuning vanuit het leefdomein Wmo is verreweg de grootste groep in vergelijking met de groepen die op grond van de participatiewet aanvragen bij het UWV doen voor auditieve ondersteuning. Het UWV heeft (nog) geen kennis over deze specifieke doelgroep en geen kennis over de Wmo 2015 en het Wmo-leefdomein. Deze leden maken zich over deze doelgroep zorgen en vragen de Minister te voorzien in een zachte landing.*



Het UWV is de overgang al geruime tijd aan het voorbereiden. Naar mijn mening is er om verschillende redenen geen sprake van een probleem. Het UWV heeft, waar het gaat om het onderwijs- en het werkdomein, reeds ervaring met tolkvoorzieningen en kennis over de doelgroep. Het leefdomein wordt hieraan toegevoegd. Het UWV wil de kwaliteit van dienstverlening op hetzelfde niveau bieden als de huidige kwaliteit van dienstverlening in het leefdomein. Daarom zet het UWV zich samen met de organisaties voor gebruikers en tolken in om de deskundigheid van de medewerkers op het gebied van het leefdomein en over de doelgroep te vergroten. Zo is er in 2018 gestart met het organiseren van ontmoetingen tussen de medewerkers van het UWV, tolkgebruikers en tolken in het kader van deskundigheidsbevordering. Dit wordt voortgezet tijdens het implementatietraject in 2019 en vervolgens structureel gemaakt. Verder wordt bij de invulling van de frontoffice rekening gehouden met de expertise die nodig is voor het leefdomein. Aanvullende medewerkers met specifieke expertise zijn niet nodig. Ik heb vertrouwen in dit door het UWV in gang gezette traject.

*Voor de leden van de CDA-fractie blijft het onduidelijk of er in verband met een taakuitbreiding van het UWV meer personeel door het UWV kan worden aangenomen. Zij ontvangen graag een toelichting op dit punt.* In de uitvoeringstoets door het UWV van 17 april 2018 zijn de capaciteitsgevolgen voor het UWV-breed in kaart gebracht. Voor de uitvoering van de tolkvoorziening in het leefdomein ontvangt het UWV van VWS uitvoeringskosten. Een deel daarvan wordt ingezet voor personeel. Omdat gewerkt gaat worden met één centraal team bij het UWV, kan tegelijkertijd een efficiëntieslag worden gemaakt.

*Ten slotte willen de CDA-fractieleden weten hoe de doelgroep wordt geïnformeerd dat alle aanvragen voor tolkvoorzieningen via het UWV gaan lopen. Ook de leden van D66 hebben een vraag van deze strekking.* Ik acht het van belang dat gebruikers van de tolkvoorziening voor het leefdomein vroegtijdig worden geïnformeerd over de overgang van de tolkvoorziening naar het UWV. Daarvoor heb ik het UWV en Berengroep gevraagd om een communicatieplan op te stellen. Zij gaan hiermee aan de slag. Uiteraard worden daarbij ook de organisaties voor mensen met een auditieve beperking en de tolkorganisaties betrokken.

*De leden van de D66-fractie constateren dat het recht op een tolkvoorziening op dit moment niet in iedere gemeente is gegarandeerd. Zij vragen welke problemen de mensen met een auditieve beperking als gevolg hiervan ondervinden.*

Er is hier wellicht sprake van een misverstand. Op grond van de Wmo 2015 was de taak sinds 1 januari 2015 bij de individuele gemeenten belegd (formeel gedecentraliseerd), maar werd de tolkvoorziening in het leefdomein centraal geregeld via de VNG en niet door de afzonderlijke gemeenten.

Mensen met een auditieve beperking kunnen een beroep doen op de tolkvoorziening in het leefdomein, ongeacht waar zij wonen. Vanaf 1 januari 2018 heb ik in plaats van gemeenten (feitelijk dus de VNG) de verantwoordelijkheid voor deze uitvoering op mij genomen, totdat de uitvoering (bij de inwerkingtreding van voorliggend wetsvoorstel) een taak van het UWV wordt. Daarvoor heb ik het contract met de huidige uitvoerder van het leefdomein, Berengroep, overgenomen van de VNG en verlengd tot en met 1 juli 2019. Mijn eerste prioriteit lag bij het op de korte termijn regelen van de continuïteit van de voorziening zonder nadelige effecten voor de gebruiker.

*Verder vragen de leden van de D66-fractie om een toelichting op de zinsnede in de memorie van toelichting van onderhavig wetsvoorstel dat beoogd wordt bestaande rechten van gebruikers in tact te houden.*

Hiermee wordt bedoeld dat de centralisatie van de tolkvoorziening op het leef-, werk- en onderwijsdomein niets verandert aan de bestaande rechten en de omvang van de voorziening van gebruikers binnen deze domeinen. Het is immers van belang om de tolkvoorzieningen binnen deze domeinen te blijven inzetten voor de verschillende doelen die aan onderliggende, specifieke wetgeving zijn gekoppeld. Voor het leefdomein in het bijzonder geldt dat voor onderhavig wetsvoorstel en de lagere regelgeving is aangesloten bij de regeling die de VNG de afgelopen jaren heeft gehanteerd voor de uitvoering van de tolkvoorziening.

*De leden van de D66-fractie willen weten welke hinder mensen met een auditieve beperking kunnen ondervinden als gevolg van dit wetsvoorstel. Ook vernemen zij graag hoe in de praktijk de regie van de cliënt over de voor hem of haar beschikbare tolkuren is geregeld, bijvoorbeeld op het gebied van flexibiliteit wat betreft de uren.*

Mogelijke hinder (zoals vertraging bij de behandeling van aanvragen) zouden gebruikers kunnen ondervinden door de overgang op 1 juli 2019 van Tolkcontact naar het UWV. Zoals eerder in de beantwoording is aangegeven, is een goede en tijdige communicatie hierover van groot belang. Dit wordt door het UWV en Berengroep opgepakt.

Wat betreft de eigen regie van de gebruikers: zij kunnen zelf bepalen hoe en wanneer zij hun uren willen inzetten.

*Verder vernemen de leden van de D66-fractie graag van de regering hoe zij de participatie, specifiek gericht op mensen met een auditieve beperking, de komende jaren verder zal stimuleren.*

Op 13 juni 2018 heeft het kabinet uw Kamer het programma «Onbeperkt meedoen! – Implementatie VN-verdrag inzake de rechten van mensen met een handicap» aangeboden (Kamerstukken II 2017–2018, 24 170, nr. 177). De ambitie van dit programma is dat mensen met een beperking meer naar eigen wens en vermogen kunnen meedoen aan de samenleving, net als ieder ander. Dat wil het kabinet bereiken door maatregelen die moeten zorgen voor merkbaar minder drempels in het leven van mensen met een beperking en door mensen met een beperking in positie te brengen om zelf hun verhaal te vertellen en mee te praten over hoe zij kunnen meedoen. Dit programma geldt uiteraard ook voor mensen met een auditieve beperking.

*De leden van de D66-fractie vernemen graag welke onderdelen het UWV mogelijk nog niet kan uitvoeren per 1 juli 2019 en welke gevolgen mensen met een auditieve beperking hiervan mogelijk kunnen ondervinden. Ook willen zij weten hoe deze risico's worden beperkt dan wel uitgesloten.*

De invoeringsdatum van 1 juli 2019 is volgens het UWV haalbaar, mits de aanbesteding van de bemiddeling en declaratieafhandeling en implementatie volgens planning verlopen. De aanbesteding moest dan wel voor eind 2018 zijn afgerond. Dit is gerealiseerd. In december 2018 heeft de voorlopige gunning plaatsgevonden en op 2 januari 2019 is de gunning definitief geworden. Ook de implementatie is in 2018 in gang gezet. Ik volg dit nauwlettend – door middel van regelmatig overleg met het UWV – en indien nodig wordt door het UWV een overbruggingsscenario opgesteld (zie hieronder). Uitgangspunt daarbij is dat gebruikers geen hinder mogen ondervinden van mogelijke vertraging op onderdelen (bijvoorbeeld ICT).

*Voorts vragen de leden van de D66-fractie om een toelichting hoe het mogelijke overbruggingsscenario er uit ziet. Dit scenario voorziet vooral in eenvoudige vormen van afhandeling van aanvragen die plaatsvinden in*



de backoffice. Er zijn voorbereidingen getroffen zodat de gebruikers geen problemen of hinder ondervinden van de overgang.

*De D66-fractieleden vragen naar de ervaringen van mensen met een auditieve beperking op dit moment met de centralisatie naar één centraal punt en of zij hiervan ook hinder ondervinden. Dit mede naar aanleiding van het feit dat binnen het UWV sprake is van centralisatie naar één centraal punt, parallel aan de voorbereidingen op de extra taken die het UWV er vanaf 2019 bij krijgt.*

Achter de schermen heeft het UWV de centralisatie van de tolkvoorzieningen in het onderwijs- en werkdomein naar één centraal bereikbare frontoffice tot stand gebracht. Hier wordt de tolkvoorziening in het leefdomein aan toegevoegd. Per 1 juli 2019 treedt de nieuwe werkwijze voor alle gebruikers in werking (zoals alle informatievoorziening op één plek, namelijk op [www.uwv.nl](http://www.uwv.nl), één digitaal aanvraagformulier en één plek van waaruit beschikkingen worden afgehandeld). Op dit moment merken de gebruikers dus nog niets van deze centralisatie binnen het UWV, maar in de loop van het jaar kunnen daarvan de vruchten worden geplukt.

*De leden van de D66-fractie vernemen graag van de regering hoe zij aankijkt tegen het pleidooi van het UWV om in de toekomst met één opdrachtgever te maken te hebben. De leden van de GroenLinksfractie vragen of de regering – dan wel het UWV – voornemens is stappen te zetten om de verschillende wetten en aanvraagprocessen meer op elkaar te laten aansluiten, nu de hele uitvoering bij één instantie komt te liggen. Daarnaast vragen zij of de regering kan aangeven wat zij van de aanbeveling van het UWV vindt voor een heldere opdrachtstructuur en één opdrachtgever en of de regering voornemens is hier naar toe te werken. De leden van de SP-fractie willen weten hoe het pleidooi van het UWV om in de toekomst met één opdrachtgever te maken te hebben verder wordt uitgewerkt en welke bewindspersoon dan eindverantwoordelijk wordt. Samen met de ministers van SZW en OCW en in overleg met het UWV kom ik tot een heldere opdrachtgeverrelatie. Daarnaast zullen we gezamenlijk de verdere harmonisatie van de verschillende regels voor de tolkvoorzieningen in het werk-, onderwijs- en leefdomein ter hand nemen. Onderzocht zal worden welke verbeteringen verder mogelijk zijn. Het is de ambitie dat verschillen die niet inhoudelijk samenhangen met het betreffende domein, op termijn zullen verdwijnen omdat dit de duidelijkheid voor alle partijen bevordert en de uitvoering vergemakkelijkt.*

*De leden van de D66-fractie willen, als het UWV niet op een juiste manier om zou gaan met verbetervoorstellen van de belangenorganisaties, weten of de regering bereid is om een bemiddelende rol te spelen, en er voor zorg te dragen dat de tolkvoorzieningen op een zodanige manier aangeboden worden, dat gebruikers en tolken op de eerste plaats worden gezet.*

In de afgelopen periode is een overlegstructuur opgebouwd tussen de ministeries van VWS en SZW en het UWV over overheveling van de tolkvoorziening voor het leefdomein. Daarbij worden nadrukkelijk de organisaties voor de gebruikers en voor de tolken betrokken, door de ministeries van VWS en SZW en door het UWV afzonderlijk maar ook gezamenlijk. Voorop staan continuïteit, kwaliteit, zekerheid en tevredenheid voor gebruikers en tolken. In het laatste overleg tussen het UWV, de eerdergenoemde klankbordgroep en VWS hebben de vertegenwoordigers in deze klankbordgroep aangegeven vertrouwen te hebben in het proces dat door het UWV in gang is gezet. Dat neemt uiteraard niet weg dat er nog steeds aandachtspunten zijn, maar hierover wordt zorgvuldig overleg gevoerd. Partijen weten elkaar te vinden. Ook in de komende periode zal ik, samen met de betrokken ministeries, deze overlegstructuur

voortzetten. Ik waardeer de inzet en betrokkenheid van de organisaties voor mensen met een auditieve beperking en de tolkorganisaties zeer.

*De leden van de D66-fractie vragen of de regering mogelijkheden ziet om de expertise van de huidige bemiddelende partijen, te weten Tolkcontact en Tolknet, niet verloren te laten gaan, maar mogelijk geborgd te laten worden bij het UWV. Ook de leden van de GroenLinks-fractie vragen of de regering een toelichting kan geven hoe de expertise van de huidige bemiddelende partijen (Tolkcontact en Tolknet) door het UWV gebruikt kan worden. Ook willen zij een nadere toelichting welke acties het UWV gaat ondernemen om de dienstverlening te verbeteren.*

Omdat aan de Berengroep, die Tolkcontact beheert, de aanbesteding voor de bemiddeling is gegund, wordt op deze manier de expertise van Tolkcontact geborgd. Het UWV zal daarnaast de expertise van Tolknet inzetten voor de verdere implementatie en uitvoering van de centralisatie. Voorts heeft het UWV in de afgelopen periode verschillende acties ondernomen om de dienstverlening verder te verbeteren, zoals bijeenkomsten met de organisaties voor mensen met een auditieve beperking en voor tolken. Door middel van de eerdergenoemde klankbordgroep worden deze organisaties betrokken bij de inrichting en invoering van de centralisatie.

De overige vragen van de leden van de fractie van GroenLinks heb ik eerder in dit hoofdstuk al beantwoord.

*De leden van de SP-fractie vragen een uitgebreide reactie op hoe de regering ervoor zal zorgen dat bij de tolkvoorzieningen problemen met het UWV voorkomen worden.*

Zoals in de antwoorden op de andere vragen aangegeven, voer ik regelmatig overleg met het UWV over de totstandkoming van de centralisatie van de tolkvoorzieningen voor het leef-, werk- en onderwijsdomein. Voortgebouwd wordt op de reeds aanwezige kennis en expertise van het UWV over de voorzieningen in het werk- en onderwijsdomein en de doelgroep. Ook worden de organisaties voor mensen met een auditieve beperking en tolkorganisaties nauw betrokken. Naar de mening van het kabinet zijn er daarmee voldoende waarborgen ingebouwd om de centralisatie zorgvuldig tot stand te brengen. Voor het antwoord op de vraag of overwogen is de uitvoering van de tolkvoorziening aan een andere organisatie op te dragen, verwijs ik de leden van de SP-fractie graag naar het antwoord op gelijksoortige vragen van de leden van de fractie van het CDA.

*De leden van de SP-fractie willen verder een uitgebreide visie ontvangen van de regering op het recht op zorg- en leefvoorzieningen. Zij vragen of de regering de mening van de leden van de SP-fractie deelt dat het een grote fout is geweest om het recht op zorg af te schaffen in de Wmo 2015 en de Jeugdwet. Daarnaast vragen zij of de regering voornemens is om mensen het recht op zorg weer terug te geven, zodat mensen gegarandeerd zijn van zorg- en andere voorzieningen op gemeenteniveau.*

In reactie hierop merk ik het volgende op. Met ingang van 2015 zijn verantwoordelijkheden voor ondersteuning en jeugdhulp van onder meer de rijksoverheid verschoven naar de lokale overheid. De invulling van deze nieuwe verantwoordelijkheden was voor gemeenten en aanbieders een enorme klus. In de eerste jaren van de transitie, waarin de focus lag op een goede overgang naar en invulling van het lokale stelsel, hebben gemeenten al gezocht naar optimale invulling van de opdracht van de wetgever om de ondersteuning anders, dichter bij mensen en op maat te organiseren. Ik wil daarbij niet spreken van «afschaffing van het recht op zorg». Het feit dat niet van tevoren vast staat op wat voor hulp en ondersteuning iemand kan rekenen, wil niet zeggen dat rechten zijn

afgeschaft. De wetten zijn erop gericht het resultaat te bereiken dat de beperkingen die mensen ondervinden zoveel mogelijk worden weggenomen, beperkt of gecompenseerd, met een beroep op alle betrokken partijen rond de cliënt. De wettelijke opdracht aan de gemeente benadrukt dat deze samen met de cliënt zoekt naar de ondersteuning of jeugdhulp die nodig is om iemand te laten participeren, een beschermende omgeving te bieden of thuis te laten wonen en, wat betreft de jeugdhulp, gedrags- of psychische problemen van de jeugdige of opvoedingsproblemen van de ouders op te lossen. Een cliënt heeft daarbij recht op een zorgvuldig oordeel, waarbij de wetgever zich minder dan voorheen uitspreekt over de specifieke vormen van het aanbod, maar gemeenten uitdrukkelijk de opdracht geeft om te kijken naar wat nodig is om iemand in de samenleving te laten functioneren en daarvoor (maatwerk)voorzieningen in te zetten. Ook de rechter houdt gemeenten scherp aan de gegeven wettelijke opdracht. Die opdracht laat onverlet de stelselverantwoordelijkheid van het Rijk en die neem ik niet licht. Ik draag samen met de lokale overheid verantwoordelijkheid voor het goed functioneren van het stelsel. Het gemeentebestuur is eerst aan zet, de gemeenteraad volgt de uitvoering nauwgezet.

*Voorts vragen de SP-fractieleden of de uitwerking van de lagere regelgeving te zijner tijd aan de Kamer wordt voorgelegd en wat daarin precies wordt geregeld. In het bijzonder vragen zij of de algemene maatregel van bestuur (AMvB) eerst aan de Kamer kan worden voorgelegd.*

De lagere regelgeving bestaat uit een AMvB en een ministeriële regeling voor de tolkvoorziening in het leefdomein, en afzonderlijk een AMvB voor het werkdomein. Op 17 december 2018 zijn de AMvB's voor het leef- en werkdomein (bijgevoegd)<sup>2</sup> gepubliceerd op internet voor consultatie tot en met 14 januari 2019. In het ontwerpbesluit voor de tolkvoorziening in het leefdomein (een wijziging van het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015) worden achtereenvolgens geregeld: het recht op vergoeding van een ten hoogste bij ministeriële regeling vastgesteld aantal uren aan tolkdiensten (artikel 4a.1), een procedure voor de aanvraag voor de toekenning van aanvullende uren, waarbij ook is geregeld dat de toe te kennen uren in verhouding moeten staan met het doel van de maatschappelijke participatie (artikel 4a.1), het toekennen van tolkdiensten aan instellingen voor activiteiten die zich mede richten op auditief beperkte personen (artikel 4a.2), het toekennen van tolkdiensten zonder aanvraag in verband met spoedeisende gevallen (artikel 4a.3) en de borging van de kwaliteit van het tolkwerk (artikel 4a.4). In het ontwerpbesluit voor de Participatiewet (wijziging Re-integratiebesluit) wordt onder andere het recht op vergoeding (artikel 8a) en de kwaliteitseis van de tolk (artikel 8b) geregeld. Daarnaast is geregeld dat gebruikers die voor meerdere domeinen een tolkvoorziening wensen maar één keer bij het UWV een medische verklaring hoeven af te geven. Dit laatste kan al worden geregeld op de algemene basis van de Wet SUWI en niet op basis van dit wetsvoorstel. De ministeriële regeling voor de tolkvoorziening in het leefdomein (bijgevoegd)<sup>3</sup> is voor reactie aan de organisaties voor gebruikers en voor tolken voorgelegd. Deze regeling gaat onder andere in op de continue bereikbaarheid van de tolkvoorziening, het aantal toe te kennen uren dan wel omvang van de voorziening, dienstverlening door teamtolken, de vergoeding van de tolk en de vergoeding van hun vervoerskosten. In de omvang van de dienstverlening verandert er niets voor tolkgebruikers. De tarieven voor tolken worden jaarlijks geïndexeerd aan de hand van de door het UWV gehanteerde indexeringsmethodiek.

<sup>2</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer

<sup>3</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer

*De leden van de SP-fractie maken zich zorgen over het feit dat bij de eerste aanvraag voor een tolkvoorziening mogelijk wordt gevraagd naar medische gegevens. Zij vragen om een nadere uiteenzetting op welke wijze verzekeringsartsen omgaan met medische gegevens en op welke wijze dit valt onder een hoog beveiligingsniveau.*

Het doen van een aanvraag kan alleen met behulp van DigiD en alleen via de DigiD-app of met sms-controle. Indien er bij een aanvraag bijlagen dienen te worden aangeleverd, stuurt de klant deze in alle gevallen op met de fysieke post. Deze bijlagen worden in het elektronisch dossier opgenomen in een afgeschermd deel, het medisch dossier. Degene die over de toekenning van een tolkvoorziening beslist, ziet in het systeem dat er een medische bijlage is aangeleverd, maar kan deze bijlage niet openen. Dat kan alleen de verzekeringsarts. Hij of zij wordt gevraagd de bijlagen te beoordelen en de beslisser te informeren. Daarmee heeft alleen de verzekeringsarts toegang tot de anderszins beveiligde bijlagen. Deze handelwijze geldt overigens voor alle medische persoonsgegevens die het UWV nodig heeft voor het uitvoeren van zijn wettelijke taken, zoals arbeidsongeschiktheidskeuringen.

*De leden van de SP-fractie vragen of de regering kan garanderen dat het UWV geen commerciële organisaties zal inschakelen die op commerciële basis deze opdrachten gaan uitvoeren. Ook willen zij weten of bekend is welke organisaties het UWV voornemens is in te schakelen.*

Op dit moment wordt de tolkvoorziening voor het leefdoelgebied uitgevoerd door een private instelling, waarover alle partijen tevreden zijn. Ook voor het werk- en onderwijsdoelgebied wordt door het UWV een private instelling ingeschakeld voor zover het gaat om de bemiddeling en de afhandeling van declaraties. Het kabinet ziet geen bezwaar tegen het inschakelen van een private instelling in de nieuwe situatie, integendeel op deze manier worden de sterke kanten van het UWV (een rechtmatige toekenning van rechten en een rechtmatige vaststelling van de declaraties) verbonden met de sterke kanten van een private partij (optimale kennis van en ervaring met het regelen van de voorziening voor de doelgroepen en maximale flexibiliteit tegen aanvaardbare kosten).

Inmiddels is bekend dat de aanbesteding van het UWV aan Berengroep is gegund, een voor gebruikers en tolken bekende en vertrouwde partij.

*De leden van de SP-fractie vragen waarom een Europese aanbesteding is gestart. Zij vragen of een Europese aanbesteding verplicht is en waarom het niet mogelijk is om organisaties voor de uitvoering van tolkvoorzieningen te subsidiëren. Ook vragen zij zich af hoe realistisch het is om via deze aanbesteding geschikte organisaties voor de uitvoering te vinden.* Bij een overheidsopdracht is het mogelijk om uitvoering af te dwingen. Bij een subsidie kan men alleen het geld terugvorderen. Vanwege de wederkerige afspraken die moeten worden gemaakt over de (afdwingbare) prestaties is een overheidsopdracht het aangewezen instrument. Omdat het hier gaat om een overheidsopdracht voor de levering van producten en diensten en het te besteden bedrag boven de aanbestedingsdrempel uitkomt, is een Europese aanbesteding vereist. Het Programma van Eisen is geënt op de uitvoeringspraktijk van de VNG. De aanbesteding is gegund aan Berengroep, beheerder van Tolkcontact, die gelet op haar kennis en expertise als meest geschikte partij uit de bus kwam.

*Tot slot vragen de leden van de SP-fractie om een reactie te geven op de reactie van Tolknet over de aanbesteding en over de eisen die gesteld zijn in de aanbesteding.*

De kwaliteitsstandaarden op basis van de bestaande uitvoeringspraktijk van de VNG, zijn het uitgangspunt voor de aanbesteding geweest. Deze zijn aangevuld met de eisen die voortvloeien uit de Algemene Veror-

dening Gegevensbescherming (AVG) en de bijbehorende beveiligings-eisen die het UWV aan leveranciers stelt. Dit eisenpakket is vertaald naar het Programma van Eisen zoals dat is meegenomen in de aanbesteding. Op basis hiervan heeft Tolknet besloten om niet in te schrijven met als belangrijkste reden dat Tolknet over onvoldoende eigen financiële middelen beschikt om hieraan te kunnen voldoen en geen mogelijkheden heeft gevonden om de benodigde middelen extern te financieren.

#### **4. Luisterlijn Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, kindertelefoon en vertrouwenswerk jeugd**

*De leden van de VVD-fractie begrijpen de keuze om de eigen bijdrage voor de luisterlijn af te schaffen, maar zijn wel van mening dat misbruik van de luisterlijn moet worden voorkomen. Kan de regering aangeven op welke schaal er momenteel misbruik wordt gemaakt van de luisterlijn en welke maatregelen worden genomen om misbruik te voorkomen?*

Misbruik, of oneigenlijk gebruik, komt sporadisch voor. Bijvoorbeeld het bewust bellen met het 0900-nummer zonder behoefte aan een luisterend oor of met een andere behoefte dan een luisterend oor. In 2018 is er per dag gemiddeld 15 keer oneigenlijk gebeld. Dat is 1,23% van het totaal aantal telefoontjes.

*De leden van de VVD-fractie vragen hoe vaak beroep wordt gedaan op de onafhankelijke vertrouwenspersoon en welke knelpunten vertrouwenspersonen, ouders en kinderen ervaren.*

In 2017 hebben 10.178 cliënten contact gehad met een onafhankelijke vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (hierna: AKJ), de landelijk werkende organisatie, waarvan 4.981 jeugdige cliënten. De overige cliënten betroffen ouders en pleegouders. Al deze cliënten hebben samen 22.006 vragen, problemen en klachten met een vertrouwenspersoon besproken. De helft van deze vragen, problemen en klachten is in het eerste contact met de cliënt afgerond. Voor de overige vragen werd een vervolgactie ingezet. De 3 meest voorkomende klachten in 2017 waren:

1. Bejegening (4.220 keer)
2. Beslissingen (2.349 keer)
3. Gebrekkige informatie (2.141)

De vertrouwenspersonen van het AKJ hebben in 2017 11.436 bezoeken afgelegd bij jeugdhulporganisaties. Daarnaast hebben zij 921 keer voorlichting gegeven aan medewerkers van instellingen, jongerenraden, cliëntenraden en groepen jongeren. Dergelijke voorlichting heeft betrekking op cliëntenrechten en met name op het klachtrecht en het recht op ondersteuning door een vertrouwenspersoon. Ten slotte hebben deze vertrouwenspersonen 217 signalen en verbeterpunten besproken met verantwoordelijken van instanties.<sup>4</sup>

*De leden van de VVD-fractie vragen specifiek naar de informatievoorziening over en ondersteuning van vertrouwenspersonen door jeugdhulp-aanbieders. Tevens vragen zij wat de regering doet om eventuele knelpunten weg te nemen.*

Voor zowel de toegang (wijkteams), de jeugdhulpaanbieders, de gecertificeerde instellingen als de Veilig Thuis-organisaties geldt de wettelijke verplichting om vertrouwenspersonen in de gelegenheid te stellen hun taak uit te oefenen. Daarnaast is geregeld dat zij jeugdigen, ouders en pleegouders tijdig informeren over de vertrouwenspersoon die aan hen op hun verzoek ondersteuning kan verlenen, over wat deze taak inhoudt, en op welke plaats en tijdstippen de vertrouwenspersoon voor hen

<sup>4</sup> Zie ook het jaarverslag van het AKJ: <https://www.akj.nl/publieksjaarverslag-2017-vertrouwenswerk-verankerd>.

bereikbaar en beschikbaar is (zie onder meer artikel 4.1.3 van het Besluit Jeugdwet).

Iedere instantie waarmee het AKJ contact heeft, krijgt een contactpersoon toegewezen. Deze contactpersoon heeft regelmatig contact met de instantie en zorgt ervoor dat de instantie voldoende folders over het vertrouwenswerk heeft. Ook kan de contactpersoon standaardteksten over het vertrouwenswerk aanleveren voor op de website. Op deze manier faciliteert het AKJ aanbieders en instellingen bij het informeren van hun cliënten over het vertrouwenswerk.

Instellingen die deze verplichtingen op een goede wijze uitvoeren, wijzen hun cliënten proactief op de beschikbaarheid van vertrouwenswerk en bieden bij het eerste contact een folder over het vertrouwenswerk aan. Deze instanties hebben veelal het vertrouwenswerk ook duidelijk en goed vindbaar op hun website vermeld staan.

Het AKJ komt ook aanbieders tegen die hun cliënten niet of onvoldoende informeren over het vertrouwenswerk. Het kost vertrouwenspersonen soms veel moeite om hen zo ver te krijgen dat zij duidelijke informatie over de klachtenregeling en het vertrouwenswerk op hun website plaatsen. Daarnaast geeft het AKJ aan dat er aanbieders zijn die zelf niet of onvoldoende bekend zijn met het onafhankelijke vertrouwenswerk jeugd en hoe dat wettelijk is gewaarborgd. Hierover is het Ministerie van VWS in gesprek met het AKJ. In het bijzonder is daarbij aandacht voor de gezinshuizen. In het kwaliteitskader dat gezinshuizen momenteel aan het opstellen zijn, zal ook expliciet aandacht worden besteed aan het vertrouwenswerk.

*De leden van de fractie van D66 hebben geconstateerd dat de eigen bijdrage voor de luisterlijn Wmo 2015 wordt afgeschaft. Net als met nummers als 112 en andere noodnummers, zijn er immers andere manieren om misbruik te voorkomen en uiteindelijk nummers te blokkeren. Op welke andere manieren doelt de regering hier, zo vragen deze leden.*

Op dit moment hanteert de Luisterlijn al een aanpak om misbruik te voorkomen. Het is daarbij van belang dat dit met inachtneming van de anonimiteit gebeurt. De Luisterlijn hanteert het beleid dat vier keer bellen in 24 uur voldoende zou moeten zijn voor iemand die het moeilijk heeft en een luisterend oor nodig heeft. Indien iemand vaker belt, is dit noch goed voor de beller, noch voor de vrijwilliger. Bovendien vermindert daardoor de bereikbaarheid en moeten anderen langer wachten. Nadat iemand vier keer in 24 uur gebeld heeft, krijgt hij te horen dat hij niet meer doorverbonden kan worden met een vrijwilliger. Hij moet dan wachten totdat de 24 uren voorbij zijn. Dit gebeurt volledig automatisch. De Luisterlijn is voornemens om midden 2019 te evalueren of het gratis aanbieden van de dienst tot meer misbruik heeft geleid en wat zij er eventueel aan kan doen om dergelijk misbruik in de toekomst te beperken.

*De leden van de D66-fractie vernemen graag van de regering welke verschillen en overeenkomsten zij ziet tussen de vertrouwenspersoon in de Jeugdwet en de cliëntondersteuner in de Wmo 2015.*

De leden van de D66-fractie vragen naar de verschillen en overeenkomsten tussen de vertrouwenspersoon in de Jeugdwet en de cliëntondersteuner in de Wmo 2015. Voor beide functies geldt dat het randvoorwaardelijke voorzieningen zijn; zowel de vertrouwenspersoon jeugd als de cliëntondersteuner is niet te beschouwen als een zorgvorm. De onafhankelijke cliëntondersteuning is bedoeld om mensen te helpen bij het vinden van de juiste hulp en bij het communiceren met gemeenten of aanbieders over het vinden van de juiste hulp. Het doel is dat de cliënt hierdoor regie krijgt over de eigen situatie en hulpvraag, zodat de cliënt zelfredzaam is en kan participeren en een zo integraal mogelijke dienstverlening ontvangt.



Het vertrouwenswerk jeugd heeft niet als functie om de juiste hulp te vinden, maar om jeugdigen en (pleeg)ouders te ondersteunen bij de uitoefening van hun rechten, met name indien zij zich vanwege overheids-ingrijpen in een afhankelijke positie bevinden.

*De leden van de D66-fractie constateren dat acht gemeenten in 2018 nog een regionale luisterlijn in stand houden. Een fusie met Sensoor wordt echter voorbereid. Hoe lopen deze voorbereidingen, zo vragen deze leden. Wanneer is deze volbracht en worden hier nog problemen voorzien?*  
De fusie met de regionale luisterlijnen en de Luisterlijn (voorheen Sensoor) is reeds getekend. De fusie heeft succesvol plaatsgevonden.

*Ten aanzien van de financiële gevolgen van de centralisatie van de luisterlijn, kindertelefoon en het vertrouwenswerk jeugd vragen deze leden hoe de uitzondering, die gemaakt wordt voor de eerder genoemde acht gemeenten, terug te zien is in de uitname uit het Gemeentefonds.*  
De acht gemeenten hebben in 2018 via het Gemeentefonds een bedrag ontvangen om in dat jaar de dienst «het luisterend oor» zelf uit te voeren. Het gaat daarbij om 0,25€ per inwoner, en meer specifiek om de volgende bedragen (zoals vermeld in de septembercirculaire 2017):

| Plaats             | Aantal inwoners | Bedrag       |
|--------------------|-----------------|--------------|
| Den Haag           | 524.882         | € 131.220,50 |
| Rotterdam          | 634.660         | € 158.665,00 |
| Amsterdam          | 844.947         | € 211.236,75 |
| Utrecht            | 343.038         | € 85.759,50  |
| Berkelland         | 44.238          | € 11.059,50  |
| Zoetermeer         | 124.763         | € 31.190,75  |
| Pijnacker Nootdorp | 52.656          | € 13.164,00  |
| Lansingerland      | 60.105          | € 15.026,25  |

*De leden van de GroenLinks-fractie zijn positief over de centralisatie van de luisterlijn Wmo 2015, de kindertelefoon en het vertrouwenswerk jeugd (op grond van de Wmo 2015 en de Jeugdwet). Zij hebben echter zorgen over de wijziging van de definitie van vertrouwenspersoon. In de memorie van toelichting wordt niet toegelicht waarom deze definitie wordt gewijzigd. Kan de regering dit nader toelichten? Het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (hierna: AKJ) heeft hier ernstige bezwaren tegen. Kan de regering toelichten wat met deze bezwaren is gedaan en waarom dit niet tot een aanpassing van de wettekst heeft geleid? Deelt de regering de analyse van het AKJ dat wijziging van de definitie grote risico's met zich meebrengt voor de rechtsgelijkheid van jeugdigen en van ouders die te maken hebben met jeugdhulp en de borging van de onafhankelijkheid van de vertrouwenspersoon? Zo nee, waarom niet?*

Het wetsvoorstel draagt de Minister van VWS op om ervoor te zorgen dat er vertrouwenspersonen beschikbaar zijn. Deze vertrouwenspersonen zullen werkzaam zijn bij AKJ. Maar het wetsvoorstel maakt het ook mogelijk, dat een cliënt of zijn (pleeg)ouders kiezen voor een niet door de Minister van VWS gefinancierde vertrouwenspersoon. Deze dient dan wel te beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag. Bovendien dient zo'n vertrouwenspersoon dit werk beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger te doen. Laatstgenoemde voorwaarde vormt een kwalitatieve waarborg en wordt bovendien gesteld om te voorkomen dat in een individueel geval een familielid, die mogelijk eigen belangen bij de kwestie heeft, zich als vertrouwenspersoon opwerpt. In paragraaf 3.6 van de memorie van toelichting is hier uitgebreid op ingegaan.

AKJ heeft er in wezen bezwaar tegen dat er naast vertrouwenspersonen van AKJ ook andere vertrouwenspersonen werkzaam kunnen zijn. Deze bezwaren deel ik niet. Ik vind het belangrijk dat jeugdigen of hun (pleeg)ouders kunnen kiezen voor een niet bij AKJ werkzame vertrouwenspersoon indien zij dat wensen, mits deze vertrouwenspersoon dus een Verklaring Omtrent het Gedrag heeft en zijn werk beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger doet. Aangezien de jeugdige of zijn (pleeg)ouders geheel vrij kunnen kiezen voor of een (door de Minister gefinancierde) vertrouwenspersoon van AKJ of een andere vertrouwenspersoon, is van rechtsongelijkheid geen sprake.

Op één punt ben ik het wél met AKJ eens, en dat is het punt dat het wetsvoorstel nog niet eist dat zo'n andere vertrouwenspersoon onafhankelijk moet zijn van de gemeente, jeugdhulpinstelling, gecertificeerde instelling of Veilig Thuis-organisatie waarmee de jeugdige of zijn (pleeg)ouders te maken heeft. Bij nota van wijziging wordt daarom voorgesteld om dat alsnog te regelen.

*De leden van de SP-fractie zijn het ermee eens dat de luisterlijn Wmo 2015, de functie van de kindertelefoon en het vertrouwenswerk jeugd onder de verantwoordelijkheid van de Minister van VWS komt. Genoemde leden hebben wel punten van zorg over de verantwoordelijkheid die de Minister zal gaan nemen. In de praktijk blijkt volgens deze leden dat de Minister van VWS bij moeilijkheden verantwoordelijkheidstaken afschuift op andere partijen. Deze leden willen een uitgebreide reactie van de regering hoe aan taken en verantwoordelijkheden ook daadwerkelijk uitvoering wordt gegeven.*

Het wetsvoorstel legt de verantwoordelijkheid voor de beschikbaarheid van een luisterend oor in de Wmo 2015 en in de Jeugdwet en voor het vertrouwenswerk jeugd bij de Minister van VWS. Dat betekent dat ik deze verantwoordelijkheid waar moet maken. Daartoe zal ik «de luisterlijn» (voor volwassenen; voorheen: Sensoor), de Kindertelefoon en AKJ subsidiëren. Ik houd er toezicht op dat de te subsidiëren werkzaamheden goed worden verricht. Gebeurt dat niet, dan zal de subsidie worden stopgezet en zal ik een andere oplossing moeten vinden. Van afschuiving van verantwoordelijkheid zal, gelet op mijn duidelijke taakopdracht, geen sprake kunnen zijn. Indien uw Kamer van mening is dat de luisterlijnen of het vertrouwenswerk onvoldoende invulling krijgen, zal uw Kamer mij daar op kunnen aanspreken.

*De leden van de SP-fractie vinden het een goed idee dat in de Jeugdwet wordt opgenomen dat jeugdigen kosteloos en anoniem een telefonisch of elektronisch gesprek kunnen voeren over hun persoonlijke situatie. Voor de jeugdigen in de Jeugdwet blijft deze – eigen – voorziening echter in stand. Wat betekent dat voor de extra kosten, die gemeenten hierdoor zullen maken? Deze leden vragen of de regering dit inzichtelijk kan maken.*

Op grond van het wetsvoorstel komt de verantwoordelijkheid voor de instandhouding van de functie van de kindertelefoon, waar de jeugdigen inderdaad kosteloos en anoniem gebruik van zullen kunnen maken, te liggen bij de Minister van VWS. De gemeenten zullen hier geen taak meer in hebben. Van extra kosten voor gemeenten is derhalve geen sprake.

*De leden van de SP-fractie hebben nog een aantal vragen over het besluit dat de Minister van VWS moet regelen dat jeugdigen, ouders en pleegouders een beroep kunnen doen op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Wat is precies het verschil met de wijze waarop dit nu in de Jeugdwet is geregeld? Voorts vragen deze leden waarom de Minister van VWS dit regelt voor de Jeugdwet, maar niet voor de Wmo 2015.*

Op dit moment is in de Jeugdwet geregeld dat de gemeenten ervoor moeten zorgen dat jeugdigen en hun (pleeg)ouders een beroep kunnen doen op een vertrouwenspersoon. Deze moet werken bij een rechtspersoon die onafhankelijk is van (personen werkzaam bij) de gemeente, de jeugdhulpaanbieder, de gecertificeerde instelling of Veilig Thuis. De gemeenten hebben daartoe in de praktijk via de VNG AKJ ingeschakeld. Straks zal in de Jeugdwet zijn geregeld dat de Minister van VWS ervoor moet zorgen dat jeugdigen en hun (pleeg)ouders een beroep kunnen doen op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Met het oog op de continuïteit wordt het AKJ hiertoe gesubsidieerd. Een verschil zal wel zijn, dat de nieuwe bepalingen in de Jeugdwet het, indien de jeugdige of de (pleeg)ouders dat wensen, ook expliciet mogelijk maken om gebruik te maken van een andere vertrouwenspersoon dan de vertrouwenspersonen die door de Minister van VWS worden gesubsidieerd. AKJ heeft erop gewezen dat op dit moment niet in het wetsvoorstel is geregeld dat dergelijke andere vertrouwenspersonen onafhankelijk zijn van de gemeente, de jeugdhulpaanbieder, de gecertificeerde instelling of Veilig Thuis. Dat is echter wel de bedoeling. In de nota van wijziging wordt dit alsnog geregeld.

Ten aanzien van de vraag naar het verschil tussen de Jeugdwet en de Wmo 2015 inzake het vertrouwenswerk wordt het volgende opgemerkt. In de huidige wetgeving is het vertrouwenswerk jeugd geregeld in de Jeugdwet en geldt het voor jeugdigen en hun (pleeg)ouders die te maken krijgen met de gemeentelijk georganiseerde toegang, de jeugdhulp, de gecertificeerde instellingen en Veilig Thuis. Aangezien Veilig Thuis is geregeld in de Wmo 2015, zijn de regels over het vertrouwenswerk jeugd ook opgenomen in de Wmo 2015.

## **ARTIKELSGEWIJS**

*Artikel I, onderdeel B, en artikel II, onderdeel C, behalve het voorgestelde artikel 3a.2 Wmo 2015*

*De leden van de D66-fractie zien graag dat de belangenorganisaties bij het opstellen van de lagere regelgeving voor de tolkvoorziening in het leefdomein en voor de Participatiewet betrokken worden.*

De ontwerpen van algemene maatregelen van bestuur voor de tolkvoorziening in het leefdomein en voor het werkdomein zijn voor reactie voorgelegd aan de organisaties voor mensen met een auditieve beperking en de tolkenorganisaties. Dit geldt ook voor de bijbehorende ministeriële regeling voor het leefdomein. De naar aanleiding daarvan bijgestelde ontwerpen zijn vervolgens op 17 december 2018 voor consultatie op internet geplaatst. De consultatie is 14 januari jongstleden afgesloten. De reacties worden nader bestudeerd en waar nodig en relevant verwerkt in de algemene maatregelen van bestuur. De bijgestelde ministeriële regeling voor het leefdomein is nog een keer voorgelegd aan de betrokken organisaties.

*De leden van de D66-fractie vragen wie de keuze voor een tolkdienst met gebarentaal op afstand of in nabijheid maakt. Zij vragen of iemand met een auditieve beperking recht heeft op een bepaald aantal uur van elke dienst of dat er sprake is van een totaal aantal uren waarbinnen iemand vrij is te kiezen voor een tolkvoorziening op afstand of in nabijheid.*

Dit laatste is het geval. Het is aan de gebruiker zelf om te kiezen of hij of zij een tolk op afstand of in nabijheid wil inzetten. In het concept van de opgestelde ministeriële regeling staat dat indien de dienstverlening door een tolk op afstand wordt verricht, drie uren dienstverlening door een tolk op afstand gelijk staan aan één uur tolkdienstverlening die de dienstverlening bij de afnemer verricht (mede vanwege het ontbreken aan reistijd

van een tolk). Hierbij kan iemand hoogstens vijftien uren met een tolk op afstand inruilen tegen vijf uren met een tolk in nabijheid.

*De leden van de D66-fractie lezen dat ook instellingen of een gemeente zelf op basis van de Wmo 2015 een tolkvoorziening aan kunnen vragen wanneer sprake is van een groep mensen met een auditieve beperking. Deze leden vernemen graag hoe dit in lagere regelgeving beschreven zal worden en of dan het totaal aan tolkuren in dit geval gedeeld wordt door de hoeveelheid mensen met een auditieve beperking.*

Het UWV kan ook uren toekennen aan instellingen. Hieronder vallen ook instellingen die onder een gemeente vallen. Het gaat dan om het tolken voor activiteiten die zich mede richten op auditief beperkte personen. Volgens de ontwerpAMvB voor het leefdomein moet een instelling, om in aanmerking te komen voor een vergoeding voor een tolk, geen winstoogmerk hebben en aantoonbaar een of meerdere activiteiten voor personen met een auditieve beperking organiseren. Ten slotte moet het passender zijn om door middel van een toekenning aan een instelling een tolkvoorziening te vergoeden dan per auditief beperkte. Als er bijvoorbeeld een lezing voor auditief beperkten wordt georganiseerd, is het efficiënter om via de instelling één of twee tolken in te schakelen dan voor iedere deelnemer afzonderlijk. Dit scheelt voor hen ook weer op het aantal beschikbare tolkuren. Het UWV stelt urennormen vast bij het toekennen van tolkdiensten aan instellingen. Deze uren staan los van het individuele recht op uren aan tolkvoorzieningen van de tolkgebruikers. In het werkdomein is het al gebruikelijk dat het UWV zelf beleidsregels hiervoor opstelt.

*De leden van de D66-fractie lezen in het vierde lid, dat op de bekostiging van de tolkvoorziening, titel 4.2 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) niet van toepassing is en dat dit een praktisch voordeel heeft, omdat het gaat om een aanspraak op bepaalde voorzieningen in natura en de rechtstreekse vergoeding daarvan door het UWV. Zij ontvangen hier graag een nadere toelichting op.*

De bekostiging door het UWV valt onder de definitie van subsidie in de subsidietitel (4.2) Awb. Deze titel is echter in het wetsvoorstel buiten toepassing verklaard. Dit is gelijk aan hoe het één en ander is geregeld in de Wet WIA en de Wajong, die het UWV uitvoert. Daarin is eveneens bepaald dat titel 4.2 van de Awb niet van toepassing is op de verstrekking van voorzieningen (artikelen 119 Wet WIA en 6.6 Wajong). Dit zorgt voor een uniform juridisch kader en een eenduidige uitvoering met betrekking tot de verstrekking van tolkvoorzieningen. Mede daarom is ervoor gekozen om titel 4.2 niet van toepassing te verklaren (zie ook Kamerstukken II 2004–2005, 30 034, nr. 13, p. 8). In titel 4.2 van de Awb wordt gewerkt met voorschotten die worden uitbetaald aan een subsidieontvanger om daarmee bepaalde subsidiabele activiteiten uit te voeren. Vervolgens wordt achteraf gekeken of de activiteiten zijn uitgevoerd en wordt de subsidie vastgesteld (al dan niet lager dan eerder naargelang de activiteiten zijn uitgevoerd). Bij de tolkvoorzieningen gaat het om het vergoeden van tolkuren met vastgestelde maximumtarieven. Hierbij is er een sterk verband tussen een verstrekking in natura en de uitgekeerde vergoeding van een voorziening waardoor het werken met de verlening van voorschotten en het achteraf vaststellen van een subsidie voor gedane activiteiten minder in de rede ligt (zie ook Kamerstukken II 1996–1997 25 280, nr. 3 waarbij ook het verband wordt gezien met het uitkeren van bijzondere bijstand waarop ook titel 4.2 Awb niet van toepassing is).

### Artikel III, onderdeel B

*De leden van de D66-fractie constateren dat er volgens het voorgestelde artikel 1a.1 wel kosteloos gebruik gemaakt kan worden van een telefonisch of elektronisch gesprek maar dat de toevoeging «kosteloos» niet is opgenomen in onderdeel b betreffende de onafhankelijke vertrouwenspersoon. Zijn vragen of de regering toe kan lichten waarom dit zo geregeld is. Deze leden begrijpen immers dat het gebruik van de onafhankelijke vertrouwenspersoon gratis is voor jeugdigen en (pleeg)ouders.*

De leden van de fractie van D66 gaan er terecht van uit dat niet alleen het gebruik van de kindertelefoon kosteloos zal zijn, maar ook de werkzaamheden van de vertrouwenspersoon. Voor de kindertelefoon wordt dit in de wetstekst geëxpliciteerd, en voor de vertrouwenspersoon niet. De reden daarvoor is dat voor gebruik van de landelijke luisterlijn voor de Wmo 2015 tot 1 januari 2019 een eigen bijdrage van vijf cent per minuut werd gevraagd. Zoals in de memorie van toelichting bij het wetsvoorstel is aangegeven, is de eigen bijdrage inmiddels afgeschaft. Door middel van opname van het woord «kosteloos» in het voorgestelde artikel 3a.2 van de Wmo 2015 wordt benadrukt dat voor het gebruik van de luisterlijn in de Wmo 2015 ook in de toekomst geen eigen bijdrage gevraagd zal worden. Aangezien de functie van de kindertelefoon sterk lijkt op die van de luisterlijn Wmo 2015, is vervolgens besloten dit ook in het voorgestelde artikel 1a.1, onderdeel a, van de Jeugdwet te expliciteren. Dit laat echter onverlet dat ook voor andere hulp die op grond van de Jeugdwet wordt gefinancierd, waaronder de hulp van vertrouwenspersonen, geen eigen bijdrage mag worden gevraagd.

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
H.M. de Jonge