



RAPPORT

Verzoekster

Mevrouw A., hierna genoemd: verzoekster.

Datum verzoek

De Overijsselse Ombudsman ontving het verzoekschrift met bijlagen op 16 juni 2016.

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de gemeente Raalte haar niet tijdig informeerde over het gewijzigde bedrag van de eigen bijdrage die zij vanaf 1 januari 2016 moet betalen voor Individuele Begeleiding. Zij werd pas op de hoogte gesteld van de exacte verhoging van het bedrag van € 14,20 per uur naar € 75,83 per uur toen zij medio maart 2016 een factuur ontving van het CAK.

Bevoegdheid

De gemeente heeft de klacht behandeld. Daarmee is de ombudscommissie bevoegd om onderzoek te doen.

Onderzoek

De ombudscommissie heeft telefonisch gesproken met verzoekster en vervolgens schriftelijk vragen gesteld aan de gemeente. Het Verslag van Bevindingen is voor reactie naar partijen gestuurd.

Behoorlijkheidsnorm

De klacht wordt getoetst aan de behoorlijkheidsnormen van maatwerk en goede informatieverstrekking.

Feiten

Op basis van de door verzoekster en de gemeente over en weer gegeven informatie is voorsnog het volgende komen vast te staan.

1. Op 2 december 2015 zond de gemeente aan cliënten met wie in het eerste kwartaal van 2016 een 'keukentafelgesprek' zou plaatsvinden een algemene informatieve brief. De gemeente beschouwt deze brief als besluit, waartegen bezwaar open staat.

2. De brief luidt – voor zover relevant voor het onderzoek -: “Deze brief gaat over het ‘keukentafelgesprek’ dat wij met u zullen voeren in verband met uw indicatie voor begeleiding (...) U krijgt deze begeleiding via een zorgaanbieder van uw keuze. Per 1 januari 2015 is de begeleiding overgegaan van het Rijk (AWBZ) naar de gemeente (Wmo). Uw ondersteuning valt tot 1 januari 2016 onder het wettelijk overgangsrecht. Dit betekent dat de gemeente de indicatie, zoals deze gold op 31 december 2014, heel 2015 onveranderd heeft voortgezet. Dit wettelijk overgangsrecht houdt op per 1 januari 2016. (...) Wij gaan met u in gesprek om zorgvuldig te bekijken of en hoe uw ondersteuning moet worden voortgezet en om nieuwe afspraken met u te maken. (...) Wij willen met u dit gesprek voeren in het eerste kwartaal van 2016. Uw huidige indicatie zetten we voort tot 1 april 2016. (...) Voor uw zorg betaalt u een eigen bijdrage. De hoogte van uw eigen bijdrage kan wel veranderen in 2016 (...). De bijdrage wordt berekend en vastgesteld door het Centraal Administratie Kantoor B.V. (CAK). Het CAK stuurt u een aparte brief hoe hoog uw bijdrage is. Ook stuurt het CAK u een rekening met de gegevens die u nodig heeft om te kunnen betalen. Meer informatie over de eigen bijdrage kunt u vinden op de website van het CAK. U hoeft nu niets te doen, tenzij u vindt dat uw huidige indicatie tot 1 april niet meer voldoende is. In dat geval vragen wij u contact met ons op te nemen. In de andere gevallen kunt u ons telefoontje voor een afspraak in het eerste kwartaal van 2016 verwachten. (...)”
3. In de plaatselijke media gaf de gemeente eveneens in december 2015 informatie over de gevolgen voor de eigen bijdrage CAK door het vervallen van het overgangsrecht AWBZ. Daarin staat onder meer onder het kopje ‘Begeleiding, dagbesteding en ondersteuning van de mantelzorger’: “Het CAK berekent de eigen bijdragen, die u voor de voorzieningen moet betalen. De hoogte van de eigen bijdrage is afhankelijk van diverse factoren. Bijvoorbeeld het inkomen en de gezinssamenstelling. Het CAK heeft tijdens het overgangsrecht gewerkt met lagere tarieven voor de berekening van de eigen bijdrage. Het is daarom mogelijk dat u te maken krijgt met een verhoging van uw eigen bijdrage op het moment dat het overgangsrecht is afgelopen. (...) Op de website van het CAK is een rekenprogramma beschikbaar, waarmee u uw eigen bijdrage voor 2016 kunt berekenen. (...) Als u vragen hebt over de hoogte van uw eigen bijdrage kunt u (...) contact opnemen met het CAK. Als u vragen hebt over uw indicatie of over deze veranderingen kunt u (...) contact opnemen met het Sociaal Loket van de gemeente Raalte.”
4. Verzoekster ontving medio maart 2016 de nota van het CAK voor de eigen bijdrage. Daaruit blijkt dat de bijdrage is verhoogd van € 14,20 naar € 75,83 per uur. Op 21 maart 2016 diende verzoekster een klacht in bij de gemeente. Verzoekster schrijft “(...) Nu moet ik ineens 5,34 keer zoveel betalen zonder dat ik daar bericht van heb gehad. Als het keukentafelgesprek voor 1 januari 2016 had plaatsgevonden dan had ik dat gevraagd en geweten en had ik daar op tijd actie op kunnen ondernemen. Ik ben bereid € 14,20 per uur te betalen voor begeleiding van januari tot en met maart 2016. Dus ik ga niet € 75,83 per uur betalen.(...)”
5. Daarop kwam de gemeente op 7 april 2016 op huisbezoek bij verzoekster en volgde e-mailwisseling. Het kwam toen niet tot een oplossing van de klacht. Vervolgens vond op 10 mei 2016 een gesprek plaats met verzoekster en haar echtgenoot op het gemeentehuis met als insteek de te betalen eigen bijdrage vanaf 1 januari 2016, de ingediende klacht en het wel of niet voortzetten van de zorg door de zorgverlener. Tijdens het gesprek op 10 mei werd afgesproken dat de gemeente contact zou opnemen met het CAK om de uiterste betaaltermijn vooralsnog op te schorten.

6. Het CAK bleek bereid de betalingstermijn op te schorten tot 17 juni 2016 onder voorwaarde dat verzoekster en de gemeente tot afspraken kwamen. De gemeente bood verzoekster in haar brief van 13 mei 2016 aan met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2016 het uurtarief te baseren op het product Begeleiding Individueel Basis ad € 44,31 per uur, wat inhoudt dat de eigen bijdrage dan ook hierop gebaseerd is en door het CAK vanaf 1 januari 2016 wordt herberekend. Verzoekster sprak met de gemeente af dat zij financieel voor zichzelf op een rij zou zetten of een indicatie/voorziening via de gemeente voor haar dan meerwaarde biedt.
7. In de klachtafhandelingsbrief van 6 juni 2016 herhaalt de gemeente bovenstaand aanbod als oplossing voor de klacht en schrijft dat zij het verschil gedurende het jaar 2016 voor haar rekening neemt, namelijk het verschil dat ontstaat doordat de zorgaanbieder van verzoekster bij de gemeente een hoger tarief in rekening brengt. Verder zal de gemeente in de loop van 2016 voor en met verzoekster in de gaten houden welke afspraken met haar huidige zorgaanbieder op basis van de nieuwe inkoopafspraken gemaakt worden. Zodra hierover meer duidelijkheid is vindt hierover overleg plaats met verzoekster om te kijken wat dit voor haar betekent qua tariefstelling, indicatie en keuze voor een zorgaanbieder.

Visies van partijen

Verzoekster

Verzoekster vindt dat de gemeente eerder met haar had moeten spreken over de financiële gevolgen van de wijziging van de eigen bijdrage. Zij heeft in 2015 met het oog op de aankomende wijzigingen al veel hulp afgebouwd, met name huishoudelijke hulp. Dat wordt nu opgelost met familie en kennissen. In haar specifieke situatie heeft ze nu eenmaal veel hulp nodig. De gemeente wist en weet dit en had daarom eerder met haar moeten spreken over de financiële gevolgen. Dan had verzoekster namelijk een keuze kunnen maken of zij wel of geen gebruik zou gaan maken van de diensten van de betreffende zorgverlener. Nu werd ze medio maart ermee geconfronteerd dat het bedrag van de eigen bijdrage ruim vijf keer zoveel was voor individuele begeleiding. Verzoekster is op zich tevreden met de aangeboden oplossing van de gemeente in overleg met het CAK, maar ze zou graag – als erkenning van haar klacht over het gebrek aan tijdige informatieverstrekking - zien dat ze over de maanden januari 2016 tot en met maart 2016 het oude bedrag van € 14,20 per uur betaalt in plaats van € 44,31. De gemeente heeft immers zelf de indicatie laten doorlopen zonder keukentafelgesprek in verband met drukte bij de gemeente.

Gemeente

De gemeente is van mening dat zij voldoende communiceerde over de mogelijke wijziging in de hoogte van de eigen bijdrage per 1 januari 2016. De gemeente verwijst naar de algemene brief/beschikking van 2 december 2015 en de publicatie in de plaatselijke media, zoals het weekblad van Salland. De gemeente heeft in deze beide communicatiemiddelen de groep cliënten verwezen naar de site van het CAK, omdat de gemeente geen inzage heeft in de inkomensgegevens van haar cliënten. De gemeente kan daarom niet voldoen aan de wens van verzoekster om voor de maanden januari tot en met maart 2016 het oude AWBZ-tarief te hanteren.

Reactie op de bevindingen

Verzoekster en de gemeente zijn in de gelegenheid gesteld om te reageren op het Verslag van Bevindingen. Van deze gelegenheid heeft verzoekster gebruik gemaakt en aangegeven akkoord te zijn met het Verslag van Bevindingen.

Overwegingen van de ombudscommissie

Voorop staat dat de gemeente de klacht over de confrontatie met de verhoging van het tarief voor de eigen bijdrage van € 14,20 naar € 75,83 betrokken en oplossingsgericht aanpakte. De gemeente nam contact op met het CAK voor een gezamenlijke oplossing.

Het CAK bleek bereid de betalingstermijn op te schorten onder voorwaarde dat verzoekster en de gemeente tot afspraken kwamen. De gemeente bood verzoekster aan met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2016 het uurtarief te baseren op het product Begeleiding Individueel Basis ad € 44,31 per uur, wat inhoudt dat de eigen bijdrage dan ook hierop gebaseerd is en door het CAK vanaf 1 januari 2016 wordt herberekend.

De gemeente sprak met verzoekster af om in de loop van 2016 voor en met verzoekster in de gaten te houden welke afspraken met haar huidige zorgaanbieder gemaakt worden. Zodra er meer duidelijkheid is vindt hierover overleg plaats met verzoekster om te kijken wat dit voor haar betekent qua tariefstelling, indicatie en keuze voor een zorgaanbieder.

De commissie heeft de klacht getoetst aan de volgende behoorlijkheidsnormen.

Maatwerk

Deze behoorlijkheidsnorm houdt in dat de overheid bereid is om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen. Deze norm impliceert dat de overheid wet- en regelgeving als uitgangspunt neemt, maar steeds oog houdt voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

De gemeente bood als finale oplossing voor de klacht aan om het verschil in kosten, dat ontstaat doordat de zorgaanbieder van verzoekster bij de gemeente een hoger tarief in rekening brengt dan het vastgestelde bedrag van € 44,31, gedurende het jaar 2016 voor haar rekening te nemen. Daarmee handelde de gemeente conform de behoorlijkheidsnorm van maatwerk.

Goede informatieverstrekking

Deze behoorlijkheidsnorm houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. Deze behoorlijkheidsnorm impliceert dat de overheid verplicht is de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

Verzoekster vindt dat de gemeente eerder met haar had moeten spreken over de financiële gevolgen van de wijziging van de eigen bijdrage. Nu werd zij medio maart ermee geconfronteerd dat het bedrag van de eigen bijdrage ruim vijf keer zoveel was.

Verzoekster zou graag als erkenning van haar klacht over het gebrek aan informatie-verstrekking zien dat ze over de eerste drie maanden van 2016 het oude bedrag van € 14,20 per uur betaalt in plaats van € 44,31. Verzoekster geeft daartoe aan dat de gemeente zelf de indicatie heeft laten doorlopen zonder keukentafelgesprek in verband met drukte bij de gemeente.

De gemeente stelt dat zij voldoende communiceerde over de mogelijke wijziging in de hoogte van de eigen bijdrage per 1 januari 2016 middels de brief van 2 december 2015 aan de betrokken doelgroep en publicatie in plaatselijke media.

Vaststaat dat de gemeente in het geval van verzoekster de beloofde termijn voor het keukentafelgesprek over de indicatie niet heeft gehaald. Het gesprek vond plaats in april 2016 naar aanleiding van de klacht van verzoekster en werd voortgezet in mei 2016. Naar aanleiding van deze gesprekken heeft de gemeente, zoals hierboven onder het kopje 'maatwerk' weergegeven, er alles aan gedaan om tot een oplossing te komen waarmee verzoekster akkoord ging.

Wat betreft de informatieverstrekking over het wijzigen van de hoogte van de eigen bijdrage heeft de gemeente uit eigen beweging betrokkenen erover geïnformeerd dat de overgangperiode per 1 januari 2016 zou verlopen en dat daarmee het oude tarief vervalt. Ook verwees de gemeente correct naar het CAK voor informatie over de hoogte van de eigen bijdrage en gaf aan dat op de website van het CAK een rekenprogramma staat, waarmee de eigen bijdrage kan worden berekend. Daarmee handelde de gemeente conform de behoorlijkheidsnorm van goede informatieverstrekking.

Conclusie en oordeel


Het keukentafelgesprek over de indicatie heeft niet binnen de beloofde eerste drie maanden van 2016 plaatsgevonden. De gemeente heeft de klacht op dit onderdeel betrokken en oplossingsgericht opgepakt en neemt de extra kosten voor de Begeleiding Individueel voor haar rekening. De gemeente heeft uit eigen beweging de betreffende doelgroep correcte informatie gegeven over de mogelijke wijziging van de eigen bijdrage per 1 januari 2016 en de mogelijkheid om informatie te krijgen bij het CAK over de berekening van de eigen bijdrage voor de zorg per 1 januari 2016.

Bovenstaande leidt ertoe dat de klacht ongegrond is. De ombudscommissie ziet geen aanleiding de gemeente te vragen haar standpunt dat het bedrag van de eigen bijdrage januari tot en met maart 2016 niet wordt vastgesteld op het oude uurtarief van € 14,20 te heroverwegen.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudscommissie op 22 augustus 2016.



P. Jansen



mw. mr. A.D. van Zeven