

## **Oordeel**

### **Verzoeker**

De heer J. T. Almelo.

### **Datum verzoekschrift**

Het verzoek tot onderzoek is in eerste instantie op 04 mei 2010 binnengekomen bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman. Het definitieve verzoek is op 3 augustus 2010 bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman binnengekomen

### **Betreft**

Het verzoek betreft het college van burgemeester en wethouders (B&W) van de gemeente Almelo, hierna ook te noemen: de gemeente.

### **Aard van de klacht**

Verzoeker klaagt erover dat, zonder voorafgaande berichtgeving, in 2008 de factuur voor de kosten huishoudelijke hulp via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ineens met 25,8% is verhoogd. Tevens klaagt verzoeker erover dat bij factuur van 27 april 2010 de kosten van de huishoudelijke hulp nogmaals met 20% zijn verhoogd, wederom zonder voorafgaande berichtgeving. Het gaat verzoeker er vooral om dat hij niet op een tijdige en juiste wijze vooraf is geïnformeerd over de tariefsverhoging.

### **Procedure**

Op 4 mei 2010 heeft verzoeker een klacht ingediend bij de Overijsselse Ombudsman. Omdat na bestudering van het dossier bleek dat de klacht nog niet in eerste aanleg door de gemeente Almelo was behandeld, is deze op 26 mei 2010 naar de gemeente Almelo gestuurd met het verzoek de behandeling van de klacht over te nemen. Verzoeker is hiervan bij brief van 26 mei 2010 op de hoogte gesteld. Op 14 juni 2010 heeft de gemeente verzoeker gehoord over de klacht. Bij brief van 30 juli 2010 heeft de gemeente haar bevindingen en conclusie over de klacht aan verzoeker medegedeeld.

Omdat verzoeker niet tevreden was met het resultaat van de klachtbehandeling, heeft hij bij brief van 3 augustus 2010 de Overijsselse Ombudsman verzocht de klacht alsnog in behandeling te nemen. Bij brief van 9 augustus 2010 heeft de Overijsselse Ombudsman de stukken opgevraagd bij de gemeente om een goed beeld te kunnen vormen van de klacht. Na bestudering van de ontvangen stukken heeft de Ombudscommissie besloten de klacht in onderzoek te nemen en een hoorzitting te houden. Bij de hoorzitting op 30 augustus 2010 waren aanwezig: verzoeker, mevrouw J. W. (klachtencoördinator) en de heer M. van B. (afdeling Wmo) en van de zijde van de ombudscommissie, de heer mr. A. Lunenburg en mevrouw mr. P. Weggemans.

## **Ontvankelijkheid**

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente Almelo en de gemeente heeft de klachten in eerste instantie behandeld, zodat het verzoek ontvankelijk is.

## **Vereisten van behoorlijkheid**

Het onderzoek betreft de normen (vereisten van behoorlijkheid):

- Informatieverstrekking;
- Klachtafhandeling.

## **Feiten**

Voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang is uit de overgelegde stukken en wat op de hoorzitting is besproken het volgende komen vast te staan.

1. Verzoeker heeft sinds januari 2006 huishoudelijke hulp in de vorm van een alfahulp.
2. Tot 01 januari 2007 viel de huishoudelijke hulp onder de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Vanaf 01 januari 2007 is de Wmo van kracht en valt de huishoudelijke hulp onder deze wet.
3. De gemeente stelt, in overleg met de zorgaanbieders, de hoogte van het uurtarief vast voor huishoudelijke hulp. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) stelt vervolgens per betrokkene de eigen bijdrage vast en int deze ook.
4. Bij factuur van 6 april 2008 is het uurtarief voor de alfahulp verhoogd tot € 15,35 per uur, een verhoging van 28,5%.
5. Naar aanleiding van deze factuur heeft verzoeker bij brief d.d. 6 april 2008 bij het CAK geprotesteerd tegen het verhogen van het uurtarief zonder enige mededeling vooraf. Het CAK heeft hierop bij brief d.d. 5 september 2008 laten weten dat de vaststelling van het uurtarief sinds 01 januari 2007 een aangelegenheid is van de gemeente en niet (meer) van het CAK. Omdat verzoeker een factuur van het CAK heeft teruggestuurd laten zij bij brief d.d. 19 november 2009 nogmaals weten dat de vaststelling en daarmee ook de verhoging van het uurtarief een aangelegenheid is van de gemeente en dat verzoeker, indien hij het niet eens is met dit uurtarief, dat bij de gemeente dient aan te geven. Bij brief van 30 november 2009 geeft verzoeker bij de gemeente aan het niet eens te zijn met het zonder voorafgaand bericht verhogen van het uurtarief.
6. De gemeente heeft hierop bij brief van 15 januari 2010 ondermeer het volgende laten weten: "In uw brief geeft u aan dat de eigen bijdrage voor de hulp bij het huishouden met ingang van 01 januari 2008 is verhoogd. U bent hiervan pas in kennis gesteld door middel van een door u ontvangen factuur in april 2008. Schriftelijk heeft u het CAK laten weten het niet eens te zijn met de facturen over de periode van januari tot en met april 2008. Bovendien heeft u bij het CAK bezwaar gemaakt tegen het opleggen van de hogere eigen bijdrage. Het CAK verwijst u vervolgens naar de gemeente Almelo in verband met een verhoging van het uurtarief. Hieronder wordt ingegaan op het vaststellen van de eigen bijdrage en het standpunt van de gemeente Almelo ten aanzien van het informeren van cliënten over de hoogte van de eigen bijdrage. (...). De kosten van de geleverde zorg zijn gebaseerd op het uurtarief dat de gemeente heeft afgesproken met de gecontracteerde zorgaanbieders.(...)"
7. Verzoeker reageert vervolgens bij brief van 25 januari 2010 waarin hij aangeeft geen bezwaar

gemaakt te hebben tegen de eigen bijdrage, maar tegen het zonder voorafgaand bericht verhogen van het uurtarief.

8. In een brief van 5 maart 2010 geeft de gemeente hierop de volgende korte reactie:  
"Zoals reeds eerder is verwoord in mijn brief van 15 januari 2010 acht de gemeente Almelo het de taak van het CAK om cliënten te informeren over wijzigingen in het bedrag van de eigen bijdrage. De gemeente Almelo kan namelijk niet bepalen of het inkomen zo hoog is dat de eigen bijdrage moet worden afgestemd op de daadwerkelijke kosten van de verstrekte voorziening (in uw geval het uurtarief van de hulp bij het huishouden). De gemeente Almelo is dan ook niet voornemens het bedrag van de eigen bijdrage over de periode van 1 januari tot en met april 2008 te wijzigen."
9. Verzoeker heeft zich naar aanleiding van dit laatste antwoord van de gemeente opnieuw gewend tot het CAK met het verzoek het "pingpongspel" te beëindigen.
10. Op 4 mei 2010 heeft verzoeker een voorlopige klacht ingediend bij de Ombudcommissie welke is doorgezonden naar de gemeente Almelo met het verzoek de klacht in eerste instantie te behandelen. Bij brief d.d. 3 juni 2010 laat verzoeker aan de Ombudcommissie weten dat hij niet begrijpt dat de klacht naar de gemeente is doorgestuurd voor behandeling. Hij geeft aan dat de gemeente op 25 januari 2010 in haar brief immers al een antwoord geeft op de ingediende klacht. Voorts geeft verzoeker aan dat hij op 2 juni 2010 bij een hoorzitting is geweest van het CAK te Den Haag naar aanleiding van het daar ingediende bezwaar.
11. Op 14 juni 2010 is verzoeker in de gelegenheid gesteld door de gemeente Almelo om een toelichting op de klacht te geven.
12. Bij brief van 30 juli 2010 heeft de gemeente aan verzoeker haar bevindingen en conclusie over de klacht meegedeeld. De conclusie luidt dat de klacht ongegrond is, wat de gemeente ondermeer als volgt motiveert:  
"Duidelijk is dat de verhoging van het uurtarief u direct financieel raakt. Daarmee vormt u een uitzondering. Voor de meeste mensen geldt, dat hun inkomen zodanig is dat het uurtarief niet van invloed is op de vaststelling van de eigen bijdrage. U behoort tot de groep mensen voor wie het uurtarief wel van invloed is op de vaststelling van de eigen bijdrage. De eigen bijdrage wordt berekend aan de hand van het verzamelinkomen. Als de maximale eigen bijdrage hoger uitkomt dan de feitelijk geleverde zorg, wordt uitgegaan van de kosten van de feitelijk geleverde zorg. Dan wordt de eigen bijdrage berekend op basis van het dan geldende uurtarief. Vandaar dat u ook consequent spreekt van een verhoging van het uurtarief in plaats van een verhoging van de eigen bijdrage.  
De gemeente is verantwoordelijk voor de aanbestedingsprocedure die leidt tot de vaststelling van het uurtarief. Bij de uitvoering van de Wmo wordt altijd melding gemaakt van een op te leggen eigen bijdrage, gebaseerd op het inkomen. De gemeente kent het inkomen niet en kan alleen met behulp van een tabel de hoogte van de eigen bijdrage aangeven. Daarover worden mensen geïnformeerd. Het CAK heeft alleen de opdracht de eigen bijdrage vast te stellen op basis van het inkomen in relatie tot de kosten van de voorziening, maar heeft geen invloed op het uurtarief. Meer informatie kan hierover niet worden gegeven. Beoordeeld dient te worden of de gemeente Almelo in gebreke is gebleven door u niet vooraf te informeren over de verhoging van het uurtarief en de daaruit voortvloeiende verhoging en/of maximalisering van de eigen bijdrage. Ik heb vastgesteld dat de afdeling Wmo niet is aan te rekenen dat zij daarover vooraf geen duidelijkheid konden geven. Zij beschikken immers niet over de inkomensgegevens van de aanvrager."  
De gemeente concludeert dat de klacht ongegrond is. Tot slot merkt de gemeente nog op dat verzoeker nergens terecht kan met zijn bezwaren tegen de verhoging van het uurtarief. De

gemeente geeft aan dat dit inherent is aan het systeem van zorgverstrekking in het kader van de Wmo en dat dit probleem niet kan worden opgelost.

13. Bij besluit van 29 juli 2010 doet het CAK uitspraak op het door verzoeker ingediende bezwaar. Het CAK heeft de brief van verzoeker van 6 april 2008 opgevat als een bezwaarschrift tegen de factuur. Het CAK concludeert ondermeer het volgende:

“Nu de gemeente verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Wmo, dient zij door haar genomen besluiten kenbaar te maken conform artikel 3:42 Awb.....

Na onderzoek is ons niet gebleken dat uw gemeente, de gemeente Almelo, de uurtarieven voor huishoudelijke hulp voor het zorgjaar 2008 op voorgeschreven wijze kenbaar heeft gemaakt. Wij stellen ons daarom op het standpunt dat het verhoogde uurtarief voor het zorgjaar 2008 niet van kracht is op de aan u geleverde zorguren in het zorgjaar 2008. De feitelijke eigen bijdrage voor periode 1 van het zorgjaar 2008 dient daarom te worden herzien.”

Dit leidt tot het volgende besluit van het CAK:

“Gelet op het vorenstaande, verklaren wij uw bezwaar tegen onze beslissing van op of omstreeks 9 april 2008, met kenmerk (...) gegrond. (...)”

14. Verzoeker heeft bij brief van 3 augustus 2010 aan de Ombudcommissie aangegeven het niet eens te zijn met de afhandeling van de klacht door de gemeente.

## **Standpunten van partijen**

Op 30 augustus 2010 hebben partijen nog de volgende toelichting gegeven.

### Verzoeker

In eerste instantie was er sprake van een begripsverwarring, er worden namelijk twee verschillende betekenissen gehanteerd voor het begrip eigen bijdrage. Ik ben allereerst naar het CAK gegaan met mijn vragen. Die hebben me weer naar de gemeente verwezen. De gemeente geeft geen antwoord op mijn vraag. Ik denk dat niemand accepteert, als hij een overeenkomst met iemand heeft, dat de kosten worden verhoogd zonder voorafgaande berichtgeving. De factuur van het CAK ontvangt men altijd drie maanden later en dan blijkt pas achteraf van de forse tariefsverhoging.

Ik heb het bedrag van het CAK nog niet terug, maar het CAK heeft wel al beterschap beloofd over andere dingen die niet goed liepen. De gemeente moet de nieuwe tarieven gewoon bekend maken. Desgevraagd laat verzoeker weten van de gemeente nooit een tabel te hebben ontvangen alleen in het verleden van het CAK. Met de formule van het CAK kun je overigens, als je de gegevens invult, alles zelf berekenen.

### Gemeente/mevrouw W.

Ik begrijp nu ineens dat het gaat om het publiceren van het uurtarief als dit is vastgesteld, na de aanbesteding. Ik heb eerder niet begrepen dat het hier om ging. Er is sprake van een soort beroepsblindheid. Ik heb het opgevat als een klacht over de eigen bijdrage. Ik bied hiervoor mijn excuses aan.

### Gemeente/de heer v.B.

Ik vind het allemaal wat te kort door de bocht. Het uurtarief en de eigen bijdrage houden nauw verband met elkaar, kunnen niet los van elkaar worden gezien. Het CAK stelt de eigen bijdrage vast. De gemeente heeft geen inzicht in de inkomensgegevens dus kan geen eigen bijdrage vast stellen. We stellen als gemeente het uurtarief vast in overleg met de zorgaanbieders. Integrale publicatie van de

met de zorgverzekeraars overeengekomen uurtarieven heeft niet plaatsgevonden, wel hebben we in 2010 een uurtarief gepubliceerd, maar toen hebben we het gemiddelde uurtarief genomen van de vijf zorgaanbieders. Dit hing toen samen met de publicatie van een financieel besluit. Ik weet niet of de gemeente de plicht heeft om de uurtarieven te publiceren. Naar aanleiding van de vorige klacht die door de Ombudscommissie is behandeld hebben we wel een aantal dingen veranderd en verbeterd.

Tot zover de bevindingen.

### **Reactie op de bevindingen**

Verzoeker en de gemeente werden in de gelegenheid gesteld te reageren op het rapport van bevindingen.

Verzoeker heeft bij brief van 24 september 2010, ontvangen 28 september 2010, geregeerd op het rapport van bevindingen.

Verzoeker geeft ondermeer het volgende aan: "Op bladzijde vier, onder standpunt van partijen/verzoeker, laatste zin: "Met de formule...alles zelf berekenen" is niet geheel juist. Alleen de Maximum Periode Bijdrage volgt hieruit. Zoals eerder is betoogd heeft dit bedrag geen correlatie met het uurtarief (...)." De Ombudscommissie is van oordeel dat de bevindingen op dit punt overeenkomstig de opmerking van verzoeker als gewijzigd moeten worden beschouwd.

In de brief benadrukt verzoeker nogmaals dat hij het vreemd vindt dat de heer Van V.B. geen onderscheid weet te maken tussen de twee begrippen. Ook merkt verzoeker op dat hij het betreurt dat tijdens de hoorzitting niet de betekenis naar voren is gekomen van de uitspraak in feit 12, dat de tariefsverhoging gezien zijn inkomen bij hem merkbaar is.

Van de kant van de gemeente is geen reactie ontvangen.

### **Overwegingen van de Ombudscommissie**

#### Kern van de klacht

De kern van de klacht komt erop neer dat verzoeker zonder voorafgaand bericht tot twee keer toe geconfronteerd is met een fikse verhoging van het uurtarief voor huishoudelijke hulp in het kader van de Wmo. Verzoeker wil dat de uurtarieven jaarlijks per zorgaanbieder bekend worden gemaakt. Verzoeker geeft ook aan dat de gemeente hem ten onrechte, meerdere keren, heeft verwezen naar het CAK. Tot slot geeft verzoeker in de klacht aan dat de gemeente niet in gaat op zijn vraag met betrekking tot de uurtarieven, maar steeds een antwoord geeft dat ingaat op de eigen bijdrage, een totaal ander begrip.

#### Informatieverstrekking

Dit vereiste houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie dienen te voorzien. De verstrekking van informatie aan de burgers over voornemens en handelingen van de overheid die de belangen van die burgers raken is een noodzakelijke voorwaarde voor geloofwaardigheid en vertrouwen van de burgers in de overheid.

Ook wettelijk is dit vereiste vastgelegd voor zover het gaat om de bekendmaking van besluiten die niet tot één of meer belanghebbenden zijn gericht. Deze dienen door kennisgeving van het besluit in een van overheidswege uitgegeven blad of een dag-, nieuws-, of huis-aan-huisblad, dan wel op een andere geschikte wijze bekendgemaakt te worden (artikel 3:42 van de Algemene wet bestuursrecht).

De gemeente onderhandelt ieder jaar met de zorgaanbieders over de uurtarieven huishoudelijke hulp in het kader van de Wmo en stelt deze uiteindelijk vast. Indien deze uurtarieven zijn vastgesteld int het CAK, indien van toepassing, de eigen bijdrage. Om de eigen bijdrage voor de hulp in het huishouden te berekenen, wordt het aantal uur in een periode vermenigvuldigd met het uurtarief. Indien de eigen bijdrage lager is dan de periodebijdrage, dan betaalt de betrokkene alleen de eigen bijdrage voor de hulp die hij of zij heeft ontvangen. Indien de eigen bijdrage voor de ondersteuning hoger is dan de periodebijdrage betaalt de betrokkene de maximale periodebijdrage. Op basis van persoonlijke gegevens wordt de maximale periodebijdrage vastgesteld.

Gelet het inkomen van verzoeker is de verhoging van het uurtarief rechtstreeks merkbaar voor hem in de facturen die hij moet betalen aan huishoudelijke hulp. Verzoeker is in 2008 en in 2010 geconfronteerd met een fors hogere factuur voor de kosten van huishoudelijke hulp. Deze verhoging is op geen enkele manier vooraf aan verzoeker kenbaar gemaakt.

Naar aanleiding van de eerste verhoging heeft verzoeker bij brief van 6 april 2008 geprotesteerd tegen het niet vooraf kenbaar maken van de nieuwe uurtarieven. Het CAK heeft verzoeker, terecht, laten weten dat de gemeente deze uurtarieven vaststelt en hem verwezen naar de gemeente. Verzoeker geeft hierop bij brief van 30 november 2009 bij de gemeente aan dat hij het niet eens is met de verhoging van de uurtarieven zonder voorafgaande kennisgeving. De gemeente reageert met een brief van 15 januari 2010 en informeert verzoeker over het begrip "eigen bijdrage". Verzoeker reageert dan richting de gemeente met een nieuwe brief op 25 januari 2010 waar de gemeente bij brief van 5 maart 2010 kort op antwoord dat zij niet gaan over de eigen bijdrage. Hierop is verzoeker nogmaals naar het CAK gegaan en heeft zich uiteindelijk tot de Ombudscommissie gewend.

Uit het bovenstaande kan niet anders worden geconcludeerd dan dat de gemeente verzoeker onvoldoende heeft geïnformeerd over de nieuwe uurtarieven en onvoldoende heeft geïnformeerd naar aanleiding van de brieven die hij hier over heeft geschreven. De Ombudscommissie hecht er belang aan op te merken dat niet alleen verzoeker onvoldoende is voorgelicht inzake de nieuwe uurtarieven, maar dat de gemeente naar het oordeel van de Ombudscommissie in deze in het geheel niet heeft voldaan aan de informatieplicht en de wettelijke publicatieplicht door de uurtarieven per zorgaanbieder niet jaarlijks bekend te maken op de daartoe gebruikelijke manier. De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld.

De Ombudscommissie merkt hier nog bij op dat ook het CAK in de uitspraak zoals genoemd onder punt 13 aangeeft dat het op de weg van de gemeente had gelegen om de uurtarieven bekend te maken en te publiceren.

### Klachtafhandeling

In de klachtafhandeling is de kern van de klacht van verzoeker niet opgepakt. In de brief van 30 juli 2010 waarin de klacht wordt afgehandeld wordt wederom vooral verwezen naar het begrip "eigen bijdrage" en wordt niet ingegaan op de vragen en het verzoek dat verzoeker heeft met betrekking tot de uurtarieven. Dit ondanks het gesprek op 14 juni dat heeft plaatsgevonden tussen verzoeker en de behandelaar van de klacht.

Tijdens de hoorzitting geeft de klachtafhandelaar aan dat ze niet heeft gezien dat het verzoeker ging om de bekendmaking van de uurtarieven. Ze geeft aan dat er waarschijnlijk sprake is geweest van een soort beroepsblindheid en biedt haar excuses aan. De heer Van V.B. spreekt ook tijdens de hoorzitting nog over de eigen bijdrage.

De Ombudscommissie concludeert dan ook dat niet goed is geluisterd naar verzoeker wat nu precies zijn klacht was. Zowel door de consulent als door de klachtafhandelaar is er direct vanuit gegaan dat de klacht zou gaan over de eigen bijdrage. Ondanks de brieven die verzoeker heeft geschreven en die naar het oordeel van de Ombudscommissie duidelijk zijn heeft hij geen antwoord gekregen op de door hem gestelde vragen. Verzoeker heeft hierdoor geen antwoord gekregen op zijn klacht en de Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat de klachtafhandeling niet behoorlijk is geweest.

### **Oordeel**

De gedragingen van de gemeente zijn ten aanzien van de behoorlijkheidsnormen


- informatieverstrekking: niet behoorlijk
- klachtafhandeling: niet behoorlijk

Daarmee is de klacht van verzoeker gegrond.

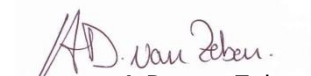
### **Aanbeveling**

De Ombudscommissie beveelt de gemeente aan om de uurtarieven huishoudelijke hulp die met de verschillende zorgverzekeraars jaarlijks overeengekomen worden bekend te maken door middel van publicatie op de gebruikelijke manier, bijvoorbeeld op de gemeentelijke informatiepagina in de huis-aan-huiskrant.

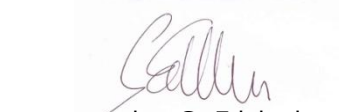
Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 11 oktober 2010.



Mr. A. Lunenburg



mw. mr. A.D. van Zeven



mw. mr. drs. G. Edelenbos