

OORDEEL OMBUDSCOMMISSIE

Verzoekers

De heer en mevrouw K. te Aadorp

Datum verzoek

Het schriftelijke en ondertekende verzoek is op 11 september 2008 ontvangen op het secretariaat van de Overijsselse ombudsman.

Betreft

Het verzoek tot onderzoek betreft de Afdeling Sociale & Economische Zaken van de gemeente Almelo.

Procedure

In de periode mei tot en met juli 2008 vindt met regelmaat e-mailverkeer plaats tussen verzoekers en de gemeente over de verhoging van het uurtarief van de thuiszorg.

Op 29 juli 2008 merkt de gemeente die correspondentie aan als klacht. Bij brief van 25 augustus 2008 reageert de gemeente op die klacht. De wijze van afhandeling is voor verzoekers aanleiding om zich te wenden tot de Overijsselse Ombudsman.

Op 24 september 2008 laat de Overijsselse Ombudsman verzoekers en de gemeente weten dat de Ombudscommissie de klacht zal onderzoeken. Daarbij verzoekt zij de gemeente om de voor de zaak relevante stukken te sturen. Deze worden op 9 oktober 2008 op het secretariaat ontvangen. De Ombudscommissie besluit vervolgens om een hoorzitting te organiseren. Deze vindt plaats op 21 november 2008. Aanwezig zijn verzoekers, de betrokken klachtenfunctionaris WMO en de betrokken medewerker WMO.

Aard van de klacht

Verzoekers beklagen zich erover dat

- het uurtarief voor Huishoudelijke Hulp HH2 met betrekking tot het jaar 2008, in vergelijking met het jaar 2007, in hun geval is verhoogd met meer dan 60% (van 12,20 euro naar 19,65 euro);
- de gemeente hen van te voren hiervan op geen enkele manier in kennis heeft gesteld.

Vereisten van behoorlijkheid

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op de volgende normen:

- Actieve en adequate informatieverstrekking
- Interne klachtbehandeling

Ontvankelijkheid

Alvorens de Ombudscommissie onderzoek instelt naar een klacht, dient die klacht, ingevolge Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), eerst intern te zijn behandeld door de desbetreffende gemeente. In het onderhavige geval hebben verzoekers, alvorens zich te wenden tot de Overijsselse Ombudsman, de klacht, ter behandeling, voorgelegd aan de gemeente Almelo. De klacht is dan ook ontvankelijk.

Feiten

1. Verzoekster krijgt sinds 2001 zowel huishoudelijke hulp als verpleeg- en verzorgingshulp via Thuiszorg Noord West Twente. De tarieven werden vastgesteld door de rijksoverheid.
2. Sinds de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) op 1 januari 2007 is het deel verzorging Huishoudelijk overgegaan naar de gemeente.
3. In 2007 gold een overgangsregeling. Op basis van die overgangsregeling bedroeg het tarief voor de huishoudelijke hulp in dat jaar 12,20 euro per uur.
4. In een brief, gedateerd 13 december 2007, liet de gemeente verzoekers weten dat zij wettelijk verplicht is om de hulp bij het huishouden opnieuw te beoordelen en dat zij heeft besloten dat verzoekster in aanmerking komt voor 7 uren per week hulp in het huishouden (HH2). Verder wordt het volgende aangegeven: *"Voor de hulp bij het huishouden is een eigen bijdrage verschuldigd (...). De eigen bijdrage is gebaseerd op uw inkomen. Van het Centraal Administratiekantoor (CAK) ontvangt u een beschikking waarin het bedrag van de eigen bijdrage en de betaling van deze eigen bijdrage wordt vermeld."*
5. In mei 2008 ontvingen verzoekers een beschikking van het CAK waarin het bedrag van de eigen bijdrage is vastgesteld op 19,65 euro per uur.
6. Over de verhoging van meer dan 60% vindt tussen verzoekers en de gemeente e-mailcorrespondentie plaats in de periode mei tot en met juli 2008. Verzoekers vinden de verhoging niet acceptabel, temeer niet omdat zij van te voren er niet van op de hoogte zijn gesteld. De gemeente legt in die correspondentie uit hoe een en ander is berekend.
7. Uiteindelijk wordt de correspondentie als klacht aangemerkt en vindt er op 29 juli 2008 tussen verzoeker(s) en de gemeente een gesprek plaats.
8. De visie van de gemeente op de klacht is verwoord in de brief van 25 augustus 2008: *"Nog los van het feit dat dit een forse financiële tegenvaller is stoort het u nog het meest dat u geen enkel verweer heeft kunnen voeren tegen dit besluit. De verhoging van het uurtarief maakt deel uit van de aanbestedingsprocedure. De maximale eigen bijdrage is gebaseerd op uw inkomen. De gemeente is verantwoordelijk voor de aanbestedingsprocedure die leidde tot de verhoging van het uurtarief. Het CAK stelt de eigen bijdrage vast op basis van dat uurtarief en van het inkomen. 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 echter tot de groep mensen voor wie het uurtarief wel van invloed is op de vaststelling van de eigen bijdrage. De maximale eigen bijdrage wordt berekend aan de hand van het*

verzamelinkomen. Als de maximale eigen bijdrage hoger is dan de feitelijk geleverde zorg dan wordt uitgegaan van de feitelijk geleverde zorg. Het nieuwe uurtarief – gebaseerd op de inschrijving op de aanbesteding van de Thuiszorgorganisaties – bedroeg per 1 januari 2008 19,75 euro.

Wij hebben ons over uw klacht gebogen en vastgesteld dat de afdeling WMO niet adequaat heeft gereageerd op uw verzoek om opheldering. Wij hadden u na uw eerste e-mail moeten uitnodigen voor een gesprek. De e-mail is geen geschikt middel gebleken voor een dergelijke kwestie. Dat betreuren wij en daarvoor bieden wij u onze oprechte verontschuldiging aan. Daarnaast dient beoordeeld te worden of de afdeling WMO in gebreke is gebleven door u niet vooraf te informeren over de verhoging van het uurtarief en de daar uit voortvloeiende verhoging van de eigen bijdrage. Wij hebben vastgesteld dat het de afdeling WMO niet is aan te rekenen dat zij daarover niets in de beschikking hebben vermeld. Zij konden vooraf niet weten voor wie de verhoging van het uurtarief gevolgen zou hebben. Men beschikte immers niet over de inkomensgegevens van de indieners. Wij hebben dan ook besloten uw klacht als ongegrond aan te merken. Het WMO-beleid van de gemeente Almelo voorziet weliswaar in alleszins redelijke afspraken over het opleggen van een eigen bijdrage, maar heeft niet in alle gevallen de nadelige gevolgen voor een kleine groep mensen met een hoog inkomen kunnen voorzien. In die zin hebben wij uw probleem niet kunnen oplossen.”

Weergave van de hoorzitting op 21 november 2008

Zakelijk weergegeven en voor zover voor het onderzoek van belang, vertellen de betrokkenen van de gemeente – kort samengevat - het volgende:

- De gemeente heeft de aanbesteding uitgevoerd. Er is een contract gesloten met de thuiszorgorganisaties waarin het tarief voor huishoudelijke hulp HH2 is vastgesteld op 19,65 euro.
- De indicatiestelling HH2 heeft te maken met de vraag wat er moet gebeuren aan werkzaamheden. Wordt de regie over het huishouden overgenomen dan is er sprake van HH2.
- Op grond van de WMO stelt het CAK de eigen bijdrage vast, legt deze op en int deze.
- Uitgangspunt is dat men niet meer mag betalen dan de kostprijs van de voorziening.
- Het enige verwijt dat de gemeente zou kunnen worden gemaakt is dat zij niet scherp genoeg heeft onderhandeld over de kostprijs van de voorziening.
- Voor verzoekers geldt dat de kostprijs van de voorziening van belang is. Het eigen inkomen is zo hoog dat men in feite de voorziening zelf betaalt.
- De gemeente beschikt niet over de inkomensgegevens van de cliënten. Zij kan hen dan ook niet voorlichten.
- Het enige wat de gemeente had gekund was het schatten van de maximale eigen bijdrage. Zij heeft, in tegenstelling tot het CAK, geen rechtstreekse lijn met de belastingdienst.
- Er is niet voor gekozen om een algemene berekeningstabel in de brief van december 2007 op te nemen omdat de ervaring leert dat alles wat je toevoegt, veel onrust kan veroorzaken. Ditzelfde geldt voor een algemene mededeling in die brief: “bij een hoger inkomen kunnen wijzigingen optreden”.
- Het is een politieke keuze van de gemeente om niet mee te werken aan een overgangsregeling in stappen.

Zakelijk weergegeven en voor zover voor het onderzoek van belang, vertellen verzoekers – kort samengevat - als volgt:

- De gemeente had er voor kunnen kiezen om de betrokkenen bijvoorbeeld x euro te laten betalen. Het uitgangspunt is echter geweest de maximale eigen bijdrage.
- Een verhoging van 12,20 euro in 2007 naar ruim 19 euro in 2008 is onredelijk en past volstrekt niet in het uitgangspunt van de overheid om mensen zo lang mogelijk thuis te laten verblijven, daarbij levend op het niveau dat zij gewend zijn.
- De gemeente had moeten kijken naar wat men heeft betaald en wat men nu moet betalen en moeten overwegen om de verhoging in stappen te laten plaatsvinden.
- De beschikking van het CAK werd pas in mei 2008 ontvangen. De verhogingen moeten met terugwerkende kracht worden betaald.
- De betrokken ambtenaren moeten een signaalfunctie hebben naar de politiek.

Reacties op het rapport van bevindingen

De hiervoor genoemde feiten en omstandigheden zijn als rapport van bevindingen aan verzoekers en de gemeente voorgelegd met de vraag of deze goed zijn weergegeven. Verzoekers hebben niet gereageerd op het rapport. De gemeente heeft op 17 december 2008 laten weten dat zij geen op- of aanmerkingen heeft op de weergave van de feiten en standpunten.

Overwegingen

Interne klachtbehandeling

In het kader van de externe klachtbehandeling beoordeelt de Ombudscommissie in individuele klachtprocedures of en in hoeverre de interne klachtbehandeling heeft voldaan aan de vereisten van titel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Daarbij beoordeelt de Commissie onder meer of het bestuursorgaan de klacht heeft (h)erkend en ervoor zorg heeft gedragen dat de interne klachtprocedure is gevolgd.

In onderhavige kwestie constateert de Ombudscommissie dat er in de periode mei-juni 2008 een inhoudelijke discussie per e-mail heeft plaatsgevonden tussen verzoekers en een betrokken ambtenaar over de verhoging van het uurtarief huishoudelijke hulp en het opleggen van de eigen bijdrage. Zoals de gemeente al heeft aangegeven is de e-mail geen geschikt middel om te reageren op het ongenoegen dat er bij verzoekers leeft. Terecht is dan ook de e-mail-correspondentie door de gemeente alsnog als klacht opgevat en heeft de gemeente alsnog de interne klachtprocedure toegepast. Nadat in eerste instantie de gemeente de klacht van verzoekers, zoals verwoord in het e-mail-bericht van onder andere 26 mei 2008, niet heeft (h)erkend, is dit alsnog gebeurd naar aanleiding van een gesprek op 29 juli 2008 en is de klacht in tweede instantie voortvarend behandeld.

Bevoegdheid Ombudscommissie

De Ombudscommissie stelt voorop dat zij, ingevolge de op haar van toepassing zijnde wet- en regelgeving, geen oordeel mag geven over het beleid van de gemeente. De door verzoekers gewraakte aanbestedingsprocedure en het resultaat daarvan maakt onderdeel uit van het beleid

inzake de WMO en staat dan ook niet ter beoordeling van de Ombudscommissie. Dit geldt eveneens voor het door verzoekers gedane voorstel om de verhoging om stappen te laten plaatsvinden.

De Ombudscommissie zal zich uitlaten over de vraag of de gemeente iets te verwijten valt als het gaat om de communicatie over (de gevolgen van) de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en het beleid inzake de WMO. Meer concreet is de vraag of de gemeente verzoekers meer of anders had moeten informeren over de op handen zijnde stijging van het uurtarief en de daaruit voortvloeiende verhoging van de eigen bijdrage.

Actieve en adequate informatieverstrekking

De Ombudscommissie constateert dat de brief van 13 december 2007 (zie Feiten onder punt 4, pagina 2) de mededeling bevat dat verzoekers van het CAK een beschikking ontvangen waarin het bedrag van de eigen bijdrage (periode vanaf 1 januari 2008) wordt vermeld. Deze beschikking wordt pas in mei 2008 door verzoekers ontvangen.

De gemeente stelt dat zij niet over de inkomensgegevens beschikt van de cliënten en zij deze niet kon voorlichten. Het enige wat zij had gekund was het schatten van de maximale eigen bijdrage. Bewust is de brief van 13 december 2007 niet uitgebreid met bijvoorbeeld een algemene berekeningstabel omdat de ervaring leert dat dit veel onrust kan veroorzaken.

De Ombudscommissie heeft geconstateerd dat het CAK informatiebrochures uitgeeft waarin onder andere berekeningstabellen met betrekking tot de eigen bijdrage staan. De Ombudscommissie overweegt daartoe dat het weliswaar tot het beleid van de gemeente gerekend kan worden om zelf geen verdere informatie te verstrekken, maar dat het wel aan de gemeente was om te verwijzen naar de informatiebrochures van het CAK en de mogelijkheid om bij het CAK nadere informatie terzake in te kunnen winnen. De gemeente wordt geacht op de hoogte te zijn van deze brochures en de informatiemogelijkheden van het CAK, temeer daar andere gemeenten, zoals de Ombudscommissie heeft vernomen, die informatiebrochures van het CAK met de brief over de te verwachten beschikking van het CAK hebben meegezonden.


De informatie zoals door de gemeente Almelo in de brief van 13 december 2007 gegeven is dan ook niet volledig en daarmee onzorgvuldig.

Oordeel

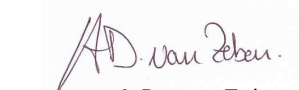
De Ombudscommissie is van oordeel

- Ten aanzien van de klachtbehandeling: dat er sprake was van niet zorgvuldig handelen door de e-mailberichten van verzoekers in eerste instantie niet als klacht te (h)erkennen maar dat de gemeente deze nalatigheid heeft hersteld door in tweede instantie de berichten alsnog als klacht aan te merken en de klacht verder voortvarend te behandelen;
- Ten aanzien van de informatieverstrekking: dat er sprake is van niet zorgvuldig handelen door de gemeente door verzoekers in de brief van 13 december 2007 niet te informeren over de informatiemogelijkheden die het CAK biedt met betrekking tot de berekening van de eigen bijdrage.

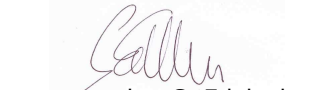
Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 2 maart 2009



mr. A. Lunenburg



mw. mr. A.D. van Zeben



mw. mr. drs. G. Edelenbos