



Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van mevrouw J. namens haar moeder mevrouw T.
over het college van burgemeester en wethouders van
de gemeente Rotterdam

Hoe hoog wordt de eigen bijdrage?

Dossiernummer: 1506
Datum: 31 oktober 2018



Samenvatting

Mevrouw T. is een oudere dame. Ze woont nog op zichzelf en komt rond van AOW en een klein pensioentje. Na een verblijf van een aantal maanden in het ziekenhuis, is ze met hulp weer in staat om alleen thuis te wonen. Daarom vragen mevrouw T. en haar dochter en mantelzorger mevrouw J. bij de gemeente Wmo-ondersteuning aan.

Tijdens een keukentafelgesprek wordt afgesproken dat mevrouw T. huishoudelijke hulp krijgt. De Wmo-adviseur vindt het ook een goed idee als mevrouw T. 'dagbesteding' krijgt. Mevrouw T. en haar dochter begrijpen van de Wmo-adviseur dat de eigen bijdrage voor het CAK een paar tientjes is en dat ze bij de dagbesteding ook een warme maaltijd krijgt. Dat lijkt praktisch en mevrouw T. die eerst niet zo'n zin had in dagbesteding, gaat alsnog akkoord. Na een paar keer dagbesteding stopt ze daarmee, omdat ze het er niet zo naar haar zin heeft.

Na 4 maanden krijgt mevrouw T. een stapelnota van het CAK voor een bedrag van ruim 450 euro. Mevrouw T. schrikt van dat bedrag omdat ze op een paar tientjes per maand had gerekend. Mevrouw T. beëindigt vervolgens ook de huishoudelijke hulp, omdat ze dan geen eigen bijdrage meer hoeft te betalen.

Mevrouw J. vindt dat de Wmo-adviseur verkeerde informatie heeft gegeven en vraagt de gemeente de factuur te corrigeren. Omdat de gemeente aangeeft dat dit niet mogelijk is, legt mevrouw J. de klacht voor aan de ombudsman.

Tijdens het onderzoek naar de klacht kijkt de ombudsman in het dossier van mevrouw T. Hij wil weten welke informatie de Wmo-adviseur met mevrouw T. en mevrouw J. heeft gewisseld. In het dossier is daarover echter niets terug te vinden.

De ombudsman vindt dat de klacht van mevrouw T. gegrond is. Hij vindt dat de gemeente altijd volledige en juiste informatie moet geven en moet vastleggen dat dit is gebeurd. Hij doet het college van burgemeester en wethouders daarom de aanbeveling om de gespreksleidraad voor het keukentafelgesprek aan te passen:

Neem in de Gespreksleidraad zelfredzaamheid een apart vakje 'Eigen bijdrage CAK' op en vermeld daar de volgende gespreksonderwerpen:

- *het CAK berekent en int een eigen bijdrage;*
- *dit gaat per periode van 4 weken;*
- *de eigen bijdrage is afhankelijk van uw inkomen en vermogen;*
- *de gemeente kan u niet vertellen hoe hoog die eigen bijdrage is;*
- *daarvoor moet u bij het CAK zijn: website of folder;*



- *het duurt even voor de rekening komt. Het kan zijn dat u in 1 keer een rekening krijgt voor een aantal periodes tegelijk; en laat aan het eind van het keukentafelgesprek een folder van het CAK achter.*

De ombudsman is niet bevoegd om een oordeel uit te spreken over de klacht van mevrouw T. over de stapelfactuur van het CAK. De ombudsman kan er ook niet voor zorgen dat mevrouw T. haar geld terugkrijgt.

In het regeerakkoord Rutte III van 10 oktober 2017 heeft het kabinet plannen gepresenteerd om de zorg en de ondersteuning te veranderen. Het kabinet heeft onder andere het voornemen om de eigen bijdrage voor een Wmo-voorziening te maximeren tot € 17,50 per periode van 4 weken. Bij de heffing van de eigen bijdrage houdt het CAK geen rekening meer met het inkomen of het vermogen van iemand met een Wmo-voorziening. Het is de bedoeling dat deze maatregel op 1 januari 2019 ingaat.

De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de reactie van de gemeente. Als de plannen van het kabinet doorgaan, neemt de ombudsman aan dat de gemeente de nieuwe informatie in de folder verwerkt.



Inleiding

Mevrouw T. woont in Rotterdam. Zij is een oudere dame en haar inkomen bestaat uit AOW en een klein pensioentje.

Mevrouw T. wordt ernstig ziek. Na een aantal maanden behandeling en revalidatie kan ze weer naar huis. Zij heeft wel hulp nodig om weer thuis te kunnen wonen. Omdat haar zoon en dochter ver weg wonen, vraagt mevrouw T. samen met haar dochter Wmo-ondersteuning aan bij de gemeente Rotterdam.

Mevrouw T. en haar dochter bespreken tijdens een keukentafelgesprek met een Wmo-adviseur van de gemeente wat mevrouw T. nodig heeft. De Wmo-adviseur stelt vast dat mevrouw T. dagbesteding en hulp in de huishouding nodig heeft. Volgens haar dochter is mevrouw T. niet enthousiast over de dagbesteding maar laat ze zich overhalen. Van de Wmo-adviseur begrijpen zij dat de eigen bijdrage voor het CAK maar een paar tientjes is en dat ze bij de dagbesteding ook een warme maaltijd krijgt. Dat is praktisch. Na een paar dagbestedingen ziet mevrouw T. af van deelname omdat die niet aan haar behoefte voldoet.

Als iemand ondersteuning krijgt van de gemeente vanuit de Wmo, moet hij daarvoor een eigen bijdrage betalen. Het CAK berekent deze eigen bijdrage. Wie digitaal handig is, kan op de website van het CAK zelf berekenen hoe hoog de eigen bijdrage ongeveer uitvalt. De hoogte van de eigen bijdrage is afhankelijk van het inkomen, vermogen, leeftijd en gezinssamenstelling.

Na een aantal maanden krijgt mevrouw T. een stapelnota van het CAK voor een bedrag van ruim 450 euro. Dat blijkt de door het CAK berekende eigen bijdrage over 4 periodes (een periode beslaat 4 weken). Mevrouw T. schrikt van dat bedrag, helemaal als blijkt dat het voor de hoogte van de eigen bijdrage niet uitmaakt of ze wel of niet naar de dagbesteding gaat. Om die reden stopt ze ook de huishoudelijke hulp. Mevrouw T. vindt dat ze door de gemeente vooraf verkeerd is ingelicht over de hoogte van de eigen bijdrage. Ze wil een deel van het door haar betaalde bedrag terug.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek stelde de ombudsman zijn bevindingen op en kregen klager en de gemeente de gelegenheid op de bevindingen te reageren. De ombudsman heeft de reacties verwerkt en besloten zijn bevindingen vast te stellen en zijn oordeel over de klacht te geven. Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.



Klacht

Mevrouw J. dient de klacht namens haar moeder mevrouw T. in.

Klacht 1 De gemeente geeft geen goede voorlichting over de eigen bijdrage die mensen eventueel moeten betalen als zij gebruik willen maken van de Wmo.

Klacht 2 Er wordt nu over mijn moeders portemonnee geregeerd voor zaken die verkeerd zijn voorgesteld en voorzieningen die zij niet heeft gewild. De eerste factuur van het CAK is een stapelfactuur van 4 periodes. Toen pas wisten wij hoe hoog de eigen bijdrage was. Als we dat eerder hadden geweten, hadden we maatregelen kunnen nemen en de Wmo kunnen stoppen.

Mevrouw T. en mevrouw J. willen bereiken dat

- mensen een offerte krijgen waarin staat hoe hoog de eigen bijdrage is die zij moeten betalen,
- de gemeente het bedrag dat het CAK aan mevrouw Trilbeek in rekening heeft gebracht, naar beneden bijstelt.

Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

1. Mevrouw T. is een oudere alleenstaande dame die zelfstandig in Rotterdam woont. Ze heeft een dochter en een zoon die ver buiten Rotterdam wonen en werken.
2. Het inkomen van mevrouw T. bestaat uit AOW en een klein pensioen.
3. Op 14 februari 2016 wordt mevrouw T. ernstig ziek. Na een periode in het ziekenhuis moet ze nog een paar maanden revalideren. De ziekte van mevrouw T. brengt onkosten met zich mee, waardoor ze minder te besteden heeft dan voorheen.
4. Op 13 mei 2016 hoort mevrouw J. dat haar moeder weer naar huis mag. Ze belt meteen het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Rotterdam en vraagt hulp voor haar moeder op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (hierna: Wmo). Administratief gaat er bij de gemeente een en ander mis tijdens de vakantie van de dochter, mevrouw J. Daardoor ontvangt de



gemeente de aanvraag voor het ondersteuningsarrangement pas op 2 juni 2016. Het keukentafelgesprek¹ vindt plaats op 22 juli 2016.

5. De Wmo-adviseur mevrouw Van den Boom voert het keukengesprek met mevrouw T. en haar dochter mevrouw J. Dat doet de Wmo-adviseur aan de hand van de Gespreksleidraad zelfredzaamheid.² Van dat gesprek maakt de Wmo-adviseur mevrouw Van den Boom dezelfde dag een verslag. In het gespreksverslag staat niets over de eigen bijdrage CAK.
6. Volgens de dochter, mevrouw J. is er wel over de eigen bijdrage gesproken, met name ten aanzien van de dagbesteding. Op haar vraag naar de kosten voor iemand met een AOW en een klein pensioen, werden mevrouw T. en haar dochter gerustgesteld. De dochter mevrouw J. begreep dat het om een kleine bijdrage van een paar tientjes ging. Omdat er tussen de middag ook warm eten bij was, vonden mevrouw T. en haar dochter het een goed idee om het te proberen.
7. Op 22 juli 2016 tekent mevrouw T. de *Aanvraag Maatwerkvoorziening Wmo 2015*.
8. Op 27 juli 2016 heeft de gemeente het ondersteuningsplan af. Dit is het plan dat de gemeente opstelt op basis van het keukentafelgesprek. De Wmo-adviseur ondertekent dit plan. Mevrouw T. hoeft het plan niet te ondertekenen. De gemeente kruist een vakje aan waarin staat: *“Let op! Als het vakje hiernaast is aangekruist heeft u al een aanvraag ondertekend en hoeft u dit ondersteuningsplan niet nogmaals te ondertekenen of op te sturen.”*
9. In het ondersteuningsplan staat wat iemand zelf doet en waar de gemeente bij helpt. In het ondersteuningsplan staat dat mevrouw T. ‘Ondersteuning en regie bij het voeren van de huishouding’ en ‘Dagbesteding al dan niet arbeidsmatig’ krijgt. De gemeente wijst dat toe voor een periode van 5 jaar. Ze krijgt de zorg en niet het geld. Het weekbedrag voor deze zorg in natura bedraagt € 186,00 per week en het vervoerstarief bedraagt € 10,66 per dag.

¹ Van de site van de gemeente Rotterdam op 30 april 2018: ‘Keukentafelgesprek: Een medewerker van de gemeente komt bij u thuis om te praten over uw situatie en over de hulp die u nodig heeft.’

² De *Gespreksleidraad zelfredzaamheid* is een formulier dat Wmo-adviseurs gebruiken bij een keukentafelgesprek. Daarop staan de persoonlijke gegevens van betrokkene en alle onderwerpen die WMO-adviseur ter sprake brengt, namelijk: Financiën, Dagbesteding, Huisvesting, Huiselijke relaties, Lichamelijke gezondheid, Geestelijke gezondheid, Verslaving, Activiteiten Dagelijks leven, Sociaal netwerk, Maatschappelijke participatie, Justitie, Lichamelijke verzorging, Sociaal-emotionele ondersteuning, Scholing, Opvang en Tijdsbesteding. De eigen bijdrage aan het CAK is geen onderwerp.



10. De gemeente stuurt het ondersteuningsplan op 2 augustus 2016 ter informatie naar mevrouw T.
11. Op 5 augustus 2016 stuurt de gemeente Rotterdam de *Beschikking maatwerkvoorziening Wmo 2015 in natura* naar mevrouw T. Het besluit houdt in: Ondersteuning en regie bij huishouden en (Sociale) dagbesteding van 8 augustus 2016 tot en met 1 augustus 2021. Mevrouw T. krijgt de zorg in natura van zorgaanbieder Laurens. De zorgaanbieder krijgt van de gemeente een budget van maximaal € 186,00 per week. En mevrouw krijgt aanvullend ambulante vervoer voor dagbesteding – heen en terug. Het tarief daarvoor is € 10,79.
12. De gemeente schrijft in de beschikking de volgende alinea over de eigen bijdrage:
'Eigen bijdrage
Voor het ondersteuningsarrangement moet u een eigen bijdrage betalen. Deze eigen bijdrage berekent en int het Centraal Administratie Kantoor (CAK) op basis van onder andere uw inkomen en persoonlijke situatie. Deze bijdrage kan veranderen als er wijzigingen zijn in uw indicatie of uw situatie. Wilt u alvast een inschatting krijgen van de hoogte van uw eigen bijdrage? Dan kunt u een proefberekening maken met een rekenprogramma op de website van het CAK. Bij de kosten van de ondersteuning vult u dan het budget in dat geldt voor u dat hiervoor vermeld staat. Over een eventueel bedrag voor kind(eren) hoeft u geen eigen bijdrage te betalen. Meer informatie kunt u vinden op de internetsite: www.hetcak.nl. U bent een eigen bijdrage verschuldigd zolang het ondersteuningsarrangement loopt.'
13. Mevrouw T. gaat naar de dagbesteding maar stopt na een paar keer. Na overleg komt een mevrouw langs die met haar gaat wandelen. Volgens de dochter, mevrouw J. was dat niet naar genoeg van haar moeder. Daarom is ook dat na 3 keer gestopt. Daarmee eindigde op 27 oktober 2016 de dagbesteding.
14. Het CAK³ int de eigen bijdrage voor onder andere Wmo-voorzieningen. Zo ook voor mevrouw T. Op 22 december 2016 krijgt mevrouw T. een stapelrekening

³ CAK is de afkorting van het Centraal Administratiekantoor. Op de site van het CAK staat op 1 mei 2018: 'Het CAK is een publieke dienstverlener die voor de overheid regelingen uitvoert en zorgt voor de vertaling van wetten en regels naar persoonlijke en begrijpelijke dienstverlening. Met heldere en goed vindbare informatie geeft het CAK klanten inzicht in en overzicht van hun persoonlijke situatie. Hierdoor kan iedere klant zelfstandig de juiste keuzes maken. (...) Voor het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) voeren wij 5 wettelijke taken uit:

- Vaststellen en innen van de eigen bijdrage op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz).



over 4 periodes voor de eigen bijdrage van het CAK ter hoogte van € 454,08. Dat betekent dat de eigen bijdrage € 113,52 per periode was. Mevrouw T. schrok erg van deze bedragen.

15. Mevrouw T. zet meteen ook de hulp in de huishouding stop als blijkt dat het beëindigen van de dagbesteding niet van invloed is op de hoogte van de eigen bijdrage.
16. Op 23 januari 2017 dient de dochter, mevrouw J. een klacht in bij de gemeente. Zij vraagt of de gemeente de factuur kan corrigeren, nu er duidelijk sprake is van een verkeerde voorlichting door de Wmo-adviseur.
17. Op 31 januari 2017 ontvangt de gemeente een verzoek tot correctie en beëindiging van het ondersteuningsarrangement van mevrouw T.
18. De gemeente antwoordt de dochter mevrouw J. op 9 februari 2017 dat de Wmo-adviseur mevrouw B. inmiddels voor een andere gemeente werkt. Desondanks was zij bereid om naar de klacht te kijken. Zij kon zich het gesprek met de mevrouw T. en haar dochter nog herinneren. De gemeente schrijft dat mevrouw B. stelt dat zij nooit een uitspraak zal doen over de hoogte van de eigen bijdrage, omdat zij niet beschikt over de gegevens van de belastingdienst. Die heeft het CAK wel en op basis daarvan berekent het CAK de eigen bijdrage. Doorgaans verwijst mevrouw B. cliënten naar de website van het CAK. Zij weet niet meer of ze dat in het keukentafelgesprek met mevrouw T. heeft gedaan.
19. Op 16 februari 2017 maakt de gemeente een *Algemene rapportage* naar aanleiding van het verzoek van de dochter, mevrouw J. om het arrangement te corrigeren en te beëindigen. Zorgleverancier Laurens geeft aan dat de dagbesteding per 27 oktober 2016 beëindigd is. Volgens Laurens en Aafje is de zorg doorgelopen tot 7 februari 2017. Mevrouw J. gaat akkoord met deze data.

-
- Vaststellen en innen van de eigen bijdrage op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) voor de gemeenten.
 - Verrichten van betalingen aan zorgaanbieders op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz).
 - Legaliseren van verklaringen voor het meenemen van medicijnen naar het buitenland (Schengenverklaringen).
 - Regelingen voor klanten die anders buiten het Nederlandse zorgstelsel vallen: de regeling wanbetalers, de regeling onverzekerden, de regeling gemoedsbezwaarden, de regeling onverzekerbare vreemdelingen en de buitenlandregeling (verdragsgerechtigden).'



20. De Wmo-adviseur mevrouw R. schrijft een gespreksverslag van het telefoongesprek met de dochter mevrouw J. op 22 februari 2017. Daarin staat dat mevrouw T. geen gebruik meer maakt van de Wmo maar voor de eigen bijdrage nog wel rekeningen van het CAK krijgt.
21. Op 6 maart 2017 stuurt de gemeente een *Beschikking maatwerkvoorziening Wmo* aan mevrouw T. Daarin staat dat het ondersteuningsarrangement loopt over de periode van 31 oktober 2016 tot en met 12 februari 2017.
22. Op 15 maart 2017 maakt de gemeente een Algemene rapportage omdat mevrouw T. aangeeft dat het arrangement voor de huishoudelijke hulp ook al in oktober 2016 eindigde. Laurens geeft aan dat volgens hun administratie de zorg is geleverd tot en met 13 februari 2017. De gemeente besluit daarop vast te houden aan een beëindigingsdatum van 13 februari 2017.

Inzage

23. Op 11 juli 2017 ziet de ombudsman bij het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Rotterdam het dossier van mevrouw T. in. Van relevante stukken krijgt de ombudsman een afschrift.

Standpunt klager

24. De dochter van mevrouw T. schrijft in haar brief aan de gemeente in welke context mevrouw T. en zij het nieuws over de eigen bijdrage hoorde. Haar vader maakte in 1998 en 1999 gebruik van dagopvang. Daarvoor werd geen bijdrage gevraagd. Om die reden waren mevrouw T. en haar dochter mevrouw J. niet verbaasd over een bijdrage van een paar tientjes per maand. Daarnaast had mevrouw T. extra kosten vanwege haar ziekte.
25. De dochter van mevrouw T. schrijft dat haar moeder en zij niet zijn geweest op de site van de CAK voor het berekenen van de eigen bijdrage. Als zij daarop geweest waren, dan had de dochter onmiddellijk contact opgenomen met het CAK voor een proefberekening. Haar moeder zou dan nooit akkoord zijn gegaan met een eigen bijdrage van € 113,52 per periode. De dochter, mevrouw J., begrijpt dat de Wmo-adviseur mevrouw B. bij de opstart van het nieuwe Wmo-systeem niet alle bedragen kent. Ze vindt echter dat € 113,52 per periode niet in de buurt komt van een paar tientjes zoals de Wmo adviseur mevrouw B. volgens haar suggereerde. Bovendien liet mevrouw T. zich door de Wmo-adviseur overhalen om naar de dagbesteding te gaan. Als ze had geweten dat het niet voldeed aan de



- bij haar gewekte verwachtingen en zoveel kosten met zich mee zou brengen, was ze daar nooit aan begonnen.
26. Zeker in een hele drukke opstartperiode na 4 maanden ziekte en revalidatie had de dochter, mevrouw J., als op een behoorlijke afstand van Rotterdam wonende mantelzorger met een fulltimebaan, helemaal de tijd niet om eens op haar gemak uit te pluizen wat de kosten precies zouden zijn. De verantwoordelijkheid wordt volledig bij de cliënt gelegd. De dochter, mevrouw J., vindt dat er vooraf een offerte dient te komen. Mevrouw T. werd exact 5 maanden na het keukentafelgesprek geconfronteerd met een torenhoge stapelnota, die nu volgens de gemeente niet meer terug te draaien is.
 27. Steeds meer mensen komen in de problemen omdat instanties zich achter kleine lettertjes, een besluit of website verschuilen, in plaats van heldere voorlichting te geven. Wmo-medewerksters spreken in dit geval van opstartproblemen, leermomenten en schoonheidsfoutjes. Het is wel heel sneu dat deze problemen het spaargeld van mevrouw T. treffen.
 28. De dochter hoopt dat de ombudsman bij machte is om de CAK-facturen (deels) kwijt te schelden. Er wordt nu over de portemonnee van mevrouw T. geregeerd voor zaken die verkeerd zijn voorgesteld en voorzieningen die ze niet heeft gewild.
 29. Mevrouw J. vindt dat er te weinig rekening gehouden wordt met mantelzorgers. Zij woont op grote afstand van haar moeder, mevrouw T. Omdat zij met de auto steeds naar Rotterdam en terug moet rijden, kost het mantelzorgen haar extra veel tijd. Ze vindt dat de zorg ingewikkeld is geregeld omdat ze voor haar moeder met verschillende wetten en instanties te maken heeft. Daarnaast jaagt het mantelzorgen mevrouw J. op kosten vanwege benzine en onderhoud van de auto. Ze heeft inkomensderving, omdat ze als ZZP-er geen tijd kan besteden aan haar werkt, als ze naar haar moeder moet om de administratie en boodschappen te doen en de tuin bij te houden. Zij zou daarom graag zien dat sommige zaken soepeler geregeld kunnen worden en dat er aftrekposten voor mantelzorgers .
 30. Mevrouw J. geeft aan dat de administratie met het CAK en de correspondentie met de gemeente verlamvend zijn voor een mantelzorger. Zij wil graag dat haar moeder haar geld terug krijgt. Haar moeder ervaart de hele gang van zaken als zeer onrechtvaardig. Mevrouw T. voelt zich misleid door de voorlichting over de dagbesteding. Ze had er bij voorbaat geen behoefte aan maar ging op aandringen



van de Wmo-adviseur. Als haar moeder alles van te voren had geweten, zou ze geen gebruik hebben gemaakt van de dagbesteding noch van de huishoudelijke hulp van Aafje.

31. Mevrouw J. merkt op dat haar moeder die toen 88 jaar was, zich keurig heeft afgemeld bij de dagbesteding. Haar moeder en zijzelf gingen ervan uit dat het voldoende was om dat op 1 plek te doen en dat de dagbesteding de afmelding aan de gemeente zou doorgeven. Als mensen zich daarnaast ook zelf bij de gemeente moeten afmelden, dat moet de dagbestedingsinstantie hen daarop attenderen.

Standpunt gemeente

32. De gemeente schrijft dat een Wmo-adviseur geen uitspraak kan doen over de hoogte van de eigen bijdrage. De Wmo-adviseur beschikt niet over de financiële gegevens van de belastingdienst. Die heeft het CAK wel en op basis van die gegevens berekent het CAK de eigen bijdrage voor een Wmo-arrangement.
33. De gemeente verwijst naar de alinea over het CAK en de eigen bijdrage in het besluit van 5 augustus 2016, waarin staat dat men op de website van het CAK een proefberekening kan maken om een inschatting te krijgen over de hoogte van de eigen bijdrage. Het CAK baseert de hoogte van de eigen bijdrage op het inkomen van 2 jaar geleden. Cliënten kunnen om herziening van de eigen bijdrage verzoeken als zij van mening zijn dat het CAK uitging van een te hoog inkomen.
34. Mevrouw T. heeft de gemeente niet meteen op de hoogte gesteld van het beëindigen van de dagbesteding. De indicatie blijft in zo'n geval doorlopen. Het CAK blijft dan facturen sturen voor het arrangement. Bij het CAK kan mevrouw T. nagaan welke gevolgen het stopzetten van de dagbesteding heeft, eventueel uitgaande van haar inkomen van 2016.
35. In haar reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel van de ombudsman geeft de gemeente aan dat de Wmo-adviseur volgens de werkinstructie de cliënt moet adviseren over de eigen bijdrage. In de Werkinstructie is ook opgenomen welke onderwerpen terugkomen in het advies. In het advies geeft de Wmo-adviseur aan dat:
 - er een eigen bijdrage geldt,
 - het CAK deze int, met verwijzing naar het CAK,



- de eigen bijdrage afhankelijk is van het inkomen en vermogen van de cliënt. De Wmo-adviseur heeft een overzichtslijst van het CAK waar per verzamelinkomen de maximale eigen bijdrage per periode staat,
- de eigen bijdrage afhankelijk is van de kosten van de hulp, die de cliënt gaat ontvangen,
- op de website van de gemeente Rotterdam informatie is te vinden over de eigen bijdrage. Zie hiervoor de link: <http://www.rotterdam.nl/wonen-leven/eigen-bijdrage/>.

36. De Wmo-adviseur beschrijft in het Ondersteuningsverslag de kosten van de hulp waarmee de cliënt zelf de eigen bijdrage kan berekenen. De Wmo-adviseur helpt bij deze berekening als de cliënt dat zelf niet kan. In de instructie aan de Wmo-adviseur is volgens de gemeente het voornaamste doel: *“de cliënt heeft voordat er ondersteuning wordt beschikt een indicatie (inschatting) van de eigen bijdrage.”* De gemeente benadrukt dat de Wmo-adviseur een schatting kan maken van de eigen bijdrage maar dat de exacte eigen bijdrage door het CAK wordt berekend. Dat staat ook op de website van de gemeente.

37. De gemeente concludeert dat de door de ombudsman genoemde punten door de Wmo-adviseurs worden besproken met de cliënten en dat ze op de website van de gemeente Rotterdam uitgebreid staan beschreven. In het ondersteuningsverslag worden de kosten van de hulp beschreven. Daarmee kan een cliënt een inschatting maken van de eigen bijdrage. De gemeente is bezig een folder te ontwikkelen en zal de aanbeveling van de ombudsman in de folder uitwerken.

Wet en regelgeving

38. Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

39. Verordening maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015

40. Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015

Extra informatie

41. *Gespreksleidraad zelfredzaamheid* van de gemeente Rotterdam



42. De folder *Hoe berekent het CAK uw eigen bijdrage?* van de website van het CAK op 6 september 2017

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

43. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam aan de behoorlijkheidsvereisten:

Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor 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.

De overheid is verplicht 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.

Goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijderd overbodige informatie uit al haar systemen.

Overwegingen

44. De gemeentelijke ombudsman is niet bevoegd onderzoek te doen naar gedragingen van het CAK. Daarom hebben deze overwegingen en het oordeel uitsluitend betrekking op gedragingen van de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling.
45. De ombudsman vindt het een taak van de overheid om altijd volledige en juiste informatie te verstrekken. Dat is zijn uitgangspunt. Bij eigen bijdragen voor Wmo-voorzieningen ligt dat echter gecompliceerder. Het CAK berekent deze eigen bijdrage immers aan de hand van allerlei gegevens die zij van andere



instanties (zoals de Belastingdienst) krijgt. De gemeente kan niet over deze gegevens beschikken.

46. *De taak van de gemeente*

In de regel vindt de ombudsman dat overheidsorganen moeten samenwerken ten behoeve van de dienstverlening aan de burger. Maar hoe moeten de gemeente en het CAK samenwerken als het gaat om de berekening en de hoogte van de eigen bijdrage voor Wmo-voorzieningen? Het CAK is een uitvoeringsorganisatie, die pas aan het werk gaat als de gemeente alle onderzoeken al heeft gedaan en alle besluiten al heeft genomen. Vaak loopt de zorg dan al. Daarbij komt dat het CAK haar informatie voor de berekening van de eigen bijdrage bij allerlei andere instanties betreft en enige tijd nodig heeft om dit alles administratief te verwerken.

47. De ombudsman stelt vast dat de taak van de gemeente in het kader van de informatievoorziening over de eigen bijdrage CAK noodgedwongen beperkt is. De verantwoordelijkheid van de gemeente is dus in dezelfde mate beperkt: de gemeente moet informatie geven dát er een eigen bijdrage in rekening wordt gebracht, dat die afhankelijk is van het inkomen en het vermogen en dat het CAK de hoogte bepaalt. Tot slot moet de gemeente verwijzen naar het CAK voor meer informatie en een eventuele proefberekening.

48. *Informatievoorziening tijdens keukentafelgesprek*

Tijdens het onderzoek van de ombudsman is niet duidelijk geworden wélke informatie de gemeente tijdens het keukentafelgesprek wel over de eigen bijdrage gaf. In het dossier is daarover niets vastgelegd en mevrouw J. en de Wmo-adviseur verklaren daarover uiteenlopend:

- de dochter van mevrouw T. zegt dat volgens de Wmo-adviseur de eigen bijdrage aan het CAK een paar tientjes per maand zou zijn en dat de Wmo-adviseur derhalve onvoldoende en onjuiste voorlichting heeft gegeven;
- de gemeente zegt dat zij altijd voorzichtig voorlichting over de eigen bijdrage geeft, geen uitspraak over de hoogte van de eigen bijdrage doet en waarschijnlijk verwees naar het CAK voor een berekening via de website of telefoon.

49. Tijdens het keukentafelgesprek van 22 juli 2016 gebruikte de Wmo-adviseur het formulier *Gespreksleidraad zelfredzaamheid*. Daarop staan alle onderwerpen die tijdens het keukentafelgesprek aan de orde komen. De ombudsman stelt vast dat



de eigen bijdrage die iemand aan het CAK moet betalen niet als onderwerp op de gespreksleidraad vermeld staat.

50. De ombudsman heeft geen aanleiding om aan te nemen dat 1 van beide verklaringen onwaar is, maar heeft tijdens het onderzoek ook geen ondersteunend bewijs voor 1 van beide verklaringen gevonden. Op de gespreksleidraad of elders in het dossier staat niets vermeld over het keukentafelgesprek en wat daar over de eigen bijdrage is besproken. Daarom kan de ombudsman niet vaststellen of de Wmo-adviseur onjuiste informatie gaf en onthoudt hij zich van een oordeel.
51. Op 5 augustus 2016 stuurt de gemeente Rotterdam de *Beschikking maatwerkvoorziening Wmo 2015 in natura* naar mevrouw T. Daarin staat een alinea over de eigen bijdrage, waarin onder meer wordt verwezen naar de site van het CAK. Voor zover de ombudsman kan nagaan is dat de eerste officiële informatie die mevrouw T. over de eigen bijdrage krijgt. Dat is te laat.
52. *Hoe had het anders gekund?*
De ombudsman vindt dat de gemeente eerder officiële schriftelijke informatie over de eigen bijdrage moet verstrekken dan in de standaardtekst van de beschikking maatwerkvoorziening staat. Als mensen door ziekte worden overvallen moeten zij vaak onkosten maken. Dat kan aardig oplopen door bijvoorbeeld het eigen risico, medische kosten, eventuele hulpmiddelen en nieuwe kleding omdat de oude niet meer past. In die omstandigheden moet de eigen bijdrage aan het CAK worden betaald. Het moet daarom een zorg van de gemeente zijn dat betrokkenen zo goed mogelijk op de hoogte zijn van wat hen te wachten staat.
53. De ombudsman vindt dat de gemeente bij het keukentafelgesprek altijd informatie moet verstrekken dát er een eigen bijdrage in rekening wordt gebracht en moet vastleggen wat daarover is gezegd. Tijdens het gesprek kan ook gewaarschuwd dat de eerste rekening een stapelrekening is. De gemeente hoeft niet te informeren hoe hoog de eigen bijdrage is. Zo kunnen de Rotterdammers die een Wmo-voorziening aanvragen alvast informatie inwinnen bij het CAK en zichzelf voor verrassingen behoeden. Mevrouw T. hoorde pas officieel bij haar toekenningsbeschikking op 5 augustus 2016 waar zij aanvullende informatie zou kunnen krijgen.



54. Als op de gespreksleidraad wel het onderwerp 'eigen bijdrage' zou staan, zouden de gesprekspartners een herinnering krijgen dat ze dit onderwerp moeten bespreken. De Wmo-adviseur kan dan bovendien vermelden welke informatie hij/zij over de eigen bijdrage gaf of welke vragen betrokkene stelde. Op die manier is achteraf na te gaan, wat er tijdens het keukentafelgesprek aan de orde is geweest en kan de betrokkene het nog een keer nalezen. Als de gemeente hem aan het eind van het keukentafelgesprek een folder over het CAK geeft, kan betrokkene zichzelf daarna verder informeren bij het CAK.

Oordeel

Gelet op de overwegingen komt de ombudsman tot de volgende oordelen.

55. *Klacht 1 De gemeente geeft geen goede voorlichting over de eigen bijdrage die mensen eventueel moeten betalen als zij gebruik willen maken van de Wmo.*

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam is niet behoorlijk. De ombudsman vindt dat de gemeente moet vastleggen dat zij tijdens het keukentafelgesprek informatie verstrekt over de eigen bijdrage aan het CAK en welke informatie dat is. De gemeente heeft gehandeld in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede organisatie.

56. *Klacht 2 Er wordt nu over mijn moeders portemonnee geregeerd voor zaken die verkeerd zijn voorgesteld en voorzieningen die zij niet heeft gewild. De eerste factuur van het CAK is een stapelfactuur van 4 periodes. Toen pas wisten wij hoe hoog de eigen bijdrage was. Als we dat eerder hadden geweten, hadden we maatregelen kunnen nemen en de Wmo kunnen stoppen.*

De ombudsman is niet bevoegd een oordeel uit te spreken over het CAK. Voor zover het een klacht is over de betrokkenheid van de gemeente bij de gedraging dat mevrouw T. pas in december 2016 werd geconfronteerd met een stapelfactuur over 4 periodes is de klacht ongegrond. De gemeente heeft zich niet in strijd met enig behoorlijkheidsvereiste gedragen.

De ombudsman ziet in het voorgaande aanleiding om aan zijn oordeel een aanbeveling te verbinden.



Aanbeveling

De ombudsman geeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam in overweging de volgende aanbeveling te (laten) uitvoeren en daarbij rekening te houden met de overwegingen van de ombudsman:

Neem in de *Gespreksleidraad zelfredzaamheid* een apart vakje 'Eigen bijdrage CAK' op en vermeld daar de volgende gespreksonderwerpen:

- het CAK berekent en int een eigen bijdrage;
- dit gaat per periode van 4 weken;
- de eigen bijdrage is afhankelijk van uw inkomen en vermogen;
- de gemeente kan u niet vertellen hoe hoog die eigen bijdrage is;
- daarvoor moet u bij het CAK zijn: website of folder;
- het duurt even voor de rekening komt. Het kan zijn dat u in 1 keer een rekening krijgt voor een aantal periodes tegelijk;

en laat aan het eind van het keukentafelgesprek een folder van het CAK achter.

De gemeente geeft in reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel van de ombudsman aan dat zij een folder maakt waar deze informatie in staat. De ombudsman heeft hier met instemming kennis van genomen.

Het Kabinet Rutte III heeft bekend gemaakt dat zij het voornemen heeft om de eigen bijdrage voor ondersteuning vanuit de Wmo te maximeren op € 17,50 per periode. Het is de bedoeling dat deze maatregel op 1 januari 2019 ingaat. Het kabinet moet nog een definitieve beslissing over de ingangsdatum nemen. De ombudsman neemt aan dat de gemeente ook deze informatie te zijner tijd in haar folder opneemt.



Bijlage bij rapport dossiernummer 1506

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Op 22 juli 2016 tekent mevrouw T. de aanvraag Maatwerkvoorziening Wmo 2015.
2. Op 5 augustus 2016 stuurt de gemeente de *Beschikking maatwerkvoorziening Wmo 2015 in natura* naar mevrouw T., waarin staat welk Wmo is toegewezen.
3. Op 23 januari 2017 dient mevrouw J. een klacht in bij de gemeente namens haar moeder mevrouw T.
4. Op 9 februari 2017 reageert de gemeente op de klacht van mevrouw J.
5. Op 22 februari 2017 belt een Wmo-adviseur met de dochter van mevrouw T.
6. Op 22 februari 2017 stelt die Wmo-adviseur een Algemene rapportage op ten behoeve van correctie en beëindiging van het Wmo-arrangement.
7. Op 2 maart 2017 schrijft mevrouw J. een brief naar de Nationale ombudsman met de vraag of hij bij machte is de CAK-facturen (deels) kwijt te schelden.
8. Op 6 maart 2017 stuurt de gemeente een *Beschikking maatwerkvoorziening Wmo 2015 in natura* naar mevrouw T., waarin staat dat het Wmo-arrangement is beëindigd.
9. Op 15 maart 2017 stelt een kwaliteitsmedewerker van de gemeente een Algemene rapportage op over een onderzoek naar de periodes van de geleverde hulp.
10. Op 20 maart 2017 verwijst de Nationale ombudsman mevrouw T. door naar de gemeentelijke ombudsman.

Klachtbehandeling door de ombudsman

11. Op 7 april 2017 bevestigt de ombudsman de ontvangst van de klacht van mevrouw T.
12. Op 11 mei 2017 neemt de ombudsman contact op met cluster MO voor een dossier inzage. Op dezelfde dag bevestigt de gemeente de ontvangst van de klacht van de ombudsman.
13. Op 11 mei 2017 stelt de ombudsman de dochter van mevrouw T. op de hoogte van de stand van zaken.
14. Op 16 juni 2017 rappelleert de ombudsman MO voor het maken voor een afspraak ten behoeve van het dossierinzage.
15. Op 3 juli 2017 bevestigt de gemeente de afspraak voor de dossierinzage.
16. Op 11 juli 2017 vindt er een dossierinzage plaats bij de gemeente Rotterdam in het dossier van mevrouw T.
17. Op 9 oktober 2017 laat de ombudsman aan de gemeente en de dochter van mevrouw T. weten dat hij een onderzoek opent naar de klacht.



18. Op 10 oktober 2017 bevestigt de gemeente de ontvangst van de klacht van de ombudsman aan de dochter van mevrouw T.
19. Op 11 oktober 2017 stuurt de gemeente een ontvangstbevestiging aan de ombudsman.
20. Op 18 juni 2018 vraagt mevrouw J. de ombudsman per e-mail naar de stand van zaken in het dossier.
21. Op 20 juni 2018 schrijft de ombudsman aan mevrouw J. dat hij bezig is de bevindingen over het onderzoek naar de klacht op te stellen.
22. Op 11 juli 2018 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel naar mevrouw J.
23. Op 11 juli 2018 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel naar het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam.
24. Op 11 juli 2018 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel naar het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Rotterdam.
25. Op 11 juli 2018 stuurt de gemeente Rotterdam een ontvangstbevestiging naar de ombudsman.
26. Op 9 augustus 2018 schrijft de gemeente Rotterdam per e-mail dat zij meer tijd nodig heeft om te reageren op de bevindingen en het voorlopig oordeel.
27. Op 20 augustus 2018 schrijft de ombudsman aan de gemeente Rotterdam dat de gemeente extra tijd voor haar reactie krijgt tot 1 september 2018.
28. Op 20 augustus 2018 stuurt de ombudsman een kopie van zijn brief aan de gemeente naar mevrouw J.
29. Op 22 augustus 2018 stuurt de gemeente per e-mail een ontvangstbevestiging naar de ombudsman.
30. Op 30 augustus 2018 stuurt de gemeente de brief met haar reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel van de ombudsman.
31. Op 4 september 2018 stuurt de ombudsman een rappel naar mevrouw J.
32. Op 25 september 2018 stuurt mevrouw J. haar reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel naar de ombudsman.
33. Op 27 september 2018 stuurt de ombudsman per brief een rappel naar mevrouw J. De brief van mevrouw J. en de herinnering van de ombudsman kruisen elkaar.
34. Op 28 september 2018 stuurt de ombudsman een ontvangstbevestiging naar mevrouw J.