



Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van mevrouw Van D.
over het college van burgemeester en wethouders van
de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling

Dossiernummer: 5043
Datum: 1 augustus 2019



Samenvatting

Mevrouw Van D. doet een beroep op de gemeente Rotterdam voor hulp in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Ze heeft een aantal lichamelijke problemen en moet binnenkort aan haar hand geopereerd worden. Mevrouw Van D. komt in aanmerking voor een getrappt ondersteuningsarrangement. Aafje geeft invulling aan het arrangement en stelt een leveringsplan op. Mevrouw Van D. krijgt in 1^e instantie onder andere 3 uur huishoudelijke hulp per week en per dag 3 maaltijden. Later wordt dat minder omdat haar hand in de loop der tijd zal herstellen.

Mevrouw Van D. klaagt dat zij niet alle hulp en zorg heeft ontvangen. In een zorgplan was bijvoorbeeld opgenomen dat zij 3 maaltijden per dag nodig had. Om de maaltijden te kunnen verzorgen is afgesproken dat van de 3 uur huishoudelijke hulp, per week (het budget van) 1 uur besteed zou worden aan het verzorgen van 2 broodmaaltijden per dag. Dit is niet gebeurd. Zij heeft ook niet alle weken voldoende huishoudelijke ondersteuning gekregen.

De gemeente verwijst naar de thuishulporganisatie en het CAK. Zij ziet voor zichzelf geen taak weggelegd, omdat volgens haar de resultaten gehaald zijn. De gemeente geeft uitleg dat deze resultaten niet naar uren omgerekend kunnen worden omdat de verordening daar niet vanuit gaat.

De ombudsman vindt de reactie van de gemeente bureaucratisch. Weliswaar kent de gemeente op grond van de verordening resultaten toe, maar de thuiszorgaanbieders vertalen dat weer in uren. Het is logisch dat een burger dan naar het aantal uren kijkt. De theoretische werkelijkheid van de gemeente sluit bij de Wmo nauwelijks aan bij de praktische werkelijkheid van de hulpbehoevende Rotterdammer. Bovendien houdt de reactie geen rekening met de afhankelijke en kwetsbare positie van mensen die een beroep op de Wmo moeten doen. Juist omdat deze mensen ziek of hulpbehoevend zijn, zouden zij niet zoveel moeite moeten hoeven doen.

In de reactie op de bevindingen schrijft de gemeente dat zij ondanks haar standpunt dat de resultaten zijn gehaald, uit coulance de eigen bijdrage van het CAK aan mevrouw Van D. wil vergoeden. De gemeente benadrukt dat dit niet betekent dat de gemeente vindt dat mevrouw Van D. onvoldoende zorg heeft gehad.



De ombudsman kan instemmen met de vergoeding van de gemeente aan mevrouw Van D., maar is teleurgesteld dat de gemeente na het toekennen van het Wmo-arrangement verder geen rol voor zich ziet weggelegd bij de controle of de Rotterdammer de benodigde hulp ook daadwerkelijk krijgt. Dat strookt niet met de verantwoordelijkheid van de gemeente op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning.



Inleiding

Mevrouw Van D. doet een beroep op de gemeente Rotterdam voor hulp in het kader van de Wmo¹. Ze heeft diverse lichamelijke problemen en moet binnenkort geopereerd worden aan haar hand. Op 26 mei 2017 besluit de gemeente haar een maatwerkvoorziening toe te kennen. Mevrouw Van D. komt in aanmerking voor een getrappt ondersteuningsarrangement. Aafje geeft invulling aan het arrangement en stelt een leveringsplan op. Mevrouw Van D. krijgt onder andere 3 uur huishoudelijke hulp per week.

Mevrouw Van D. klaagt dat zij niet alle hulp en zorg heeft ontvangen. In een zorgplan was bijvoorbeeld opgenomen dat zij moest beschikken over 3 maaltijden per dag. Om de maaltijden te kunnen verzorgen is volgens mevrouw Van D. afgesproken dat van de 3 uur huishoudelijke hulp per week (het budget van) 1 uur besteed zou worden aan het verzorgen van 2 broodmaaltijden per dag. Dit is niet gebeurd. Elke keer laat de medewerkster van Aafje weten dat ze de maaltijd maar moet laten verzorgen door de wijkverpleging. Ook is ze er ontevreden over dat ze niet alle weken zorg heeft gekregen.

Mevrouw Van D. heeft de huishoudelijke zorg vanuit de Wmo inmiddels zelf beëindigd. Het stoort mevrouw Van D. dat ze een eigen bijdrage heeft betaald in de weken dat Aafje Hulphuis niet langs is geweest en geen zorg heeft geleverd.

Mevrouw Van D. heeft bovendien het idee dat haar eigen bijdrage onevenredig hoog is. Ze wil daarom een overzicht hebben van de daadwerkelijk geleverde zorg. Het kan toch niet zo zijn dat zij € 96,- per week eigen bijdrage betaald heeft voor 2 uur huishoudelijke zorg? Mevrouw Van D. voelt zich opgelicht. Ze legt haar klachten voor aan de gemeente, maar ze is niet tevreden met de uitkomst. Daarom vraagt zij de ombudsman om onderzoek te doen.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek, stelde de ombudsman mevrouw Van D. en de gemeente in de gelegenheid op zijn bevindingen, voorlopig oordeel en aanbeveling van 19 februari 2019 te reageren. Op 22 maart 2019 reageerde mevrouw Van D. en op 1 juli 2019 reageerde de gemeente. De ombudsman stelt nu zijn bevindingen en definitieve oordeel vast.

¹ Wet maatschappelijke ondersteuning 2015



Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

Klacht

- Klacht 1* Het resultaatgebied 'Zorg voor primaire levensbehoeften' (het bereiden van broodmaaltijden) is niet behaald in de 1^e periode. In de 2^e periode is er 2 weken geen zorg ontvangen ten aanzien van het resultaatgebied 'Een schoon en leefbaar huis', omdat er volgens Aafje geen hulpverlener beschikbaar was. De gemeente doet hier niets aan.
- Klacht 2* Ik betaalde gemiddeld € 58,13 per uur. Dat is mijn eigen bijdrage omgerekend naar de daadwerkelijk ontvangen hulp (over de perioden 6 t/m 10 in 2017). Dat bedrag is veel te hoog!

Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

- Op 8 mei 2017 vindt een keukentafelgesprek plaats en op 26 mei 2017 ontvangt mevrouw Van D. van de gemeente Rotterdam een beschikking maatwerkvoorziening Wet maatschappelijke ondersteuning (hierna Wmo). Mevrouw Van D. komt in aanmerking voor een getrappt ondersteuningsarrangement, omdat de gemeente ervan uit gaat dat haar zelfredzaamheid groter zal worden en dat zij dan minder hulp nodig heeft. Het getrapte arrangement bestaat uit 2 perioden. In beide perioden krijgt mevrouw 'ondersteuning en regie bij huishouden'. De 1^e periode (van 29 mei 2017 tot en met 2 juli 2017) ging het om vrije intensiteit² met als omschrijving:
 - Ondersteuning en regie bij huishouden: Vrije intensiteit
- alleenstaande, schoonhouden van woning, bereiden van de broodmaaltijd, wassen van kleding, strijken van kleding (inclusief opbergen).
De zorgaanbieder ontvangt hiervoor van de gemeente € 96 per week.

De 2^e periode (van maandag 3 juli 2017 tot en met zondag 3 september 2018) gaat het om:

 - Ondersteuning en regie bij huishouden: Trede 5

² Later schrijft de gemeente over trede 8



- *alleenstaande, schoonhouden van woning, wassen van kleding, strijken van kleding (inclusief opbergen).*

De zorgaanbieder ontvangt hiervoor van de gemeente € 57 per week.

2. Aafje zal mevrouw Van D. de zorg bieden. In die periode stond op de website van Aafje: “...En kan uw eigen hulp een keertje niet, dan is er altijd een vervangende hulp”³. In de folder huishoudelijke ondersteuning staat dat er sprake is van een vaste vervangende hulp⁴ als de eigen hulp een keertje niet kan.
3. Op 9 juni 2017 heeft Aafje Hulpthuis 2 leveringsplannen opgesteld die zij samen met mevrouw Van D. ondertekent. De ondersteuning start volgens beide plannen op 9 juni 2017. In het eerste plan (getekend om 15:08 uur door mevrouw E. van D.) staat bij ‘Zorg voor primaire levensbehoeften’ bij ‘Bereiden broodmaaltijd’ dat dit een activiteit is van de zorgaanbieder met een frequentie van ‘2 keer per dag x7’.

Het doel is dat de klant beschikt over de noodzakelijke boodschappen voor levensonderhoud, het schoonhouden van de woning en zijn persoonlijke verzorging.
Ook beschikt de klant over 3 maaltijden per dag.

Klant zelfstandig	Algemene voorziening	Familie, vrienden, bureu	Vrijwilliger	Activiteiten zorgaanbieder	Frequentie
				x	2 keer per dag x 7

Afbeelding 1 Passage uit het eerste leveringsplan van 9 juni 2017

4. In het tweede leveringsplan van 9 juni 2017 (getekend om 15:19 uur door mevrouw E. van D.) staat bij ‘Zorg voor primaire levensbehoeften’ niets ingevuld.
5. In de leveringsplannen van 9 juni 2017 staat bij ‘Inzet vanuit de zorgaanbieder’: ‘Het leveringsplan is in overleg met u als klant opgesteld. Voor de uitvoering van de werkzaamheden maakt Aafje Hulpthuis een inschatting van de benodigde inzet. In beginsel komt Aafje Hulpthuis 1x per week. De afspraken zoals vastgelegd in dit

³ Dit was begin 2018 op <https://www.aafje.nl/zorg-van-aafje/thuiszorg-rotterdam-capelle-a-d-ijssele-dordrecht-barendrecht-zwijndrecht-ridderkerk-hendrik-ido-ambacht-en-omgeving/huishoudelijke-ondersteuning-wmo-met-onze-thuishulp-rotterdam-e-o>

⁴https://www.aafje.nl/system/downloads/files/000/000/218/original/Folder_Aafje_Hulpthuis_huishoudelijke_ondersteuning.pdf?1510316723



leveringsplan gelden als een richtsnoer. De hulp die bij u komt kan hierin variëren als dat op basis van uw situatie of ter plaatse mogelijk dan wel nodig is.'

6. In het 3^e leveringsplan van 8 september 2017 staat bij het onderdeel 'Zorg voor primaire levensbehoeften' niets ingevuld.
7. De wijkverpleegkundige schrijft in het logboek dat er op 5 dagen⁵ een maaltijd is gemaakt voor mevrouw Van D.
8. Mevrouw Van D. moet een inkomensafhankelijke eigen bijdrage betalen. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) berekent de hoogte van deze bijdrage:
 - In periode 6 van 2017 ontving mevrouw Van D. 2,5 uur huishoudelijke hulp van Aafje Thuiszorg (op 15 juni 2017). Zij betaalde € 268,64 (= maximum) eigen bijdrage aan het CAK.
 - In periode 7 van 2017 ontving mevrouw Van D. 4,5 uur huishoudelijke hulp van Aafje Thuiszorg (op 21 juni en op 12 juli 2017). Zij betaalde € 268,64 eigen bijdrage aan het CAK.
 - In periode 8 van 2017 ontving mevrouw Van D. 6 uur huishoudelijke hulp (op 19 juli, 26 juli en op 4 augustus 2017). Zij betaalde € 228,- eigen bijdrage aan het CAK.
 - In periode 9 van 2017 ontving mevrouw Van D. 4 uur huishoudelijke hulp (op 23 augustus en op 6 september). Zij betaalde € 228,- eigen bijdrage aan het CAK.
 - In periode 10 van 2017 ontving mevrouw Van D. 8 uur huishoudelijke hulp (op 13, 21 en 27 september 2017 en op 5 oktober 2017). Zij betaalde € 228,- eigen bijdrage aan het CAK.
9. Ten aanzien van periode 8 en 9 is het volgende op te merken:
 - Mevrouw Van D. geeft aan dat de medewerkster op 9 augustus 2017 niet is geweest. De gemeente gaat er vanuit dat er op deze datum 2 uur huishoudelijke hulp is geleverd.
 - Op 16 augustus 2018 heeft mevrouw Van D. de zorg afgebeld. Ze heeft daardoor geen hulp gekregen op 17 augustus 2017.
 - Op 30 augustus 2017 heeft mevrouw Van D. geen huishoudelijke hulp ontvangen. Aafje belde dat de hulp niet kon komen.

⁵ 11 (ontbijt), 12 (ontbijt), 13 (yoghurt en muesli), 14 (ontbijt) en ?? (yoghurt en cruesli) juni 2017 (?? = niet zichtbaar, formulier niet goed aangeleverd).



10. Overzicht:

Ondersteuningsarrangement	CAK periode	Data	Uren hulp	Eigen bijdrage per periode
1 ^e : € 96 per week	6 Totale kosten € 288	11 juni 2017 ontbijt		€ 268,64
1 ^e		12 juni 2017 ontbijt		
1 ^e		13 juni 2017 yoghurt en muesli		
1 ^e		14 juni 2017 ontbijt		
1 ^e		15 juni 2017 huishoudelijke hulp	2,5 uur	
1 ^e tot 2 juli 2017	7 Totale kosten € 306	21 juni 2017	2,5 uur	€ 268,64
2 ^e : €57 per week		12 juli 2017	2 uur	
2 ^e	8	19 juli 2017	2 uur	€ 228
2 ^e		26 juli 2017	2 uur	
2 ^e		4 augustus 2017	2 uur	
2 ^e		9 augustus 2017 volgens gemeente, niet volgens mevrouw Van D.		
2 ^e	9	16/17 augustus	Zelf afgebeld	€ 228
		23 augustus 2017	2 uur	
		30 augustus 2017	Door Aafje afgebeld	
2 ^e		6 september 2017	2 uur	
2 ^e	10	13 september 2017	2 uur	€ 228
		21 september 2017	2 uur	
		27 september 2017	2 uur	
		5 oktober 2017	2 uur	
Totaal:	€ 1221,28		25 uur	€ 48,85 per uur

11. Tegen de facturen van het CAK kan binnen 6 weken na dagtekening bezwaar gemaakt worden. Mevrouw Van D. heeft geen bezwaar gemaakt.



Standpunt van mevrouw Van D.

12. Deze zaak zit mij hoog. De rijksoverheid heeft de gemeenten een belangrijke rol gegeven in het organiseren en financieren van de zorg. Er mag toch verwacht worden dat een gemeente deze taak serieus neemt, ook de controlerende taak. De gemeente Rotterdam schiet hierin tekort, althans in mijn geval, want facturen van Aafje worden blijkbaar betaald zonder enige controle of de zorg ook werkelijk geleverd is.
13. De voornaamste oorzaak van verwarring over het verzorgen van ontbijt en lunch komt voort uit het feit dat Aafje Hulpthuis mij nooit heeft ingelicht dat zij deze taken had uitgezet bij Stichting Aafje. Ik kan mij voorstellen dat zij dat uit efficiëntieoverwegingen doet, maar dan had ik daarvan in kennis gesteld moeten worden, zodat ik op de juiste plaats had kunnen reclameren. Op zich is het al verwarrend dat ik geconfronteerd werd met 2 zorgaanbieders, die beiden onder de naam Aafje opereren. Blijkbaar waren ook de wijkverpleegsters zelf niet op de hoogte van deze taak. De enkele keren dat zij ontbijt voor mij maakten was dat omdat een wijkverpleegster aan me vroeg of ze nog iets voor me kon doen. Wie mijn ontbijt had klaargemaakt, had voor mij natuurlijk niet uitgemaakt, maar het is in ieder geval niet geleverd conform het leveringsplan. De niet verleende zorg is wel aan mij doorberekend.
14. In de eerste week heb ik contact opgenomen met Aafje Hulpthuis over het verzorgen van ontbijt en lunch. Hoewel ik zei dat het in mijn zorgplan stond, werd me simpelweg medegedeeld dat dit niet de taak van een huishoudelijke hulp was.
15. Het is wel heel makkelijk als de gemeente argumenteert dat ik eerder had moeten klagen. Ik was daar conditioneel niet toe in staat en daarna wilde ik die vervelende periode zo snel mogelijk achter me laten. Toen ik een factuur van het CAK ontving waarin de niet verleende zorg aan mij werd doorberekend, ben ik actie gaan ondernemen. Het duurde zo lang voor Aafje met de urenregistratie kwam, dat de termijn om bezwaar te maken tegen de eigen bijdrage al voorbij was. Het verwijt van de gemeente op dit punt, slaag bovendien nergens op.
16. Op 16 augustus 2017 heb ik de hulp afgezegd. Aafje liet mij telefonisch weten wie er zou komen. Het was een student, die ik eerder heb gehad, maar waar ik ontevreden over was. Het was de vakantieperiode en ik had er begrip voor dat er geen goede medewerkers beschikbaar waren. Aafje heeft mij op 30 augustus 2017



gebeld met de mededeling dat ze geen hulp voor me hadden en dat hebben ze gedaan op dezelfde dag dat de hulp zou komen. In de voorwaarden van Aafje staat dat ik minimaal 48 uur van tevoren moet afbellen als het niet uitkomt. Deze regel is blijkbaar niet wederzijds.

17. De gemeente stelt dat zij niet kan beoordelen of Aafje de resultaten heeft behaald zoals in de beschikking is aangegeven. Logisch, want volgens mij kan alleen ik dat beoordelen. De door de gemeente opgegeven zorguren komen grotendeels overeen met de door mij genoteerde ontvangen zorguren. Onverklaarbaar zijn echter de doorberekende bedragen.
18. In de algemene voorwaarden⁶ van Aafje thuiszorg staat verder:
“Aafje heeft met u afspraken gemaakt over de dag en het tijdstip waarop u huishoudelijke ondersteuning ontvangt. Buiten deze tijden kunt u geen beroep doen op onze medewerker, tenzij u dit in overleg doet met uw contactpersoon. Dit geldt ook wanneer u af wilt wijken van de tijdsduur die de medewerker bij u aan het werk is.” Je kunt hieruit alleen opmerken dat de regels strak gehanteerd worden en niet, zoals de gemeente aangeeft, dat dit niet altijd in de praktijk gehaald wordt. Dat is natuurlijk geen probleem zolang de afspraken maar nagekomen worden.
19. In het bovenstaande stuk uit de algemene voorwaarden van Aafje thuiszorg, niet over resultaat wordt gesproken maar wel degelijk over een tijdsduur. Dit kan ik alleen vertalen naar dat we het hier over uren hebben in relatie tot de prestatie en dus vertaald in een uurtarief.
20. Ik heb geen verschillende zorg ontvangen (trede 5 en trede 8) waardoor de bedragen verschillend zouden kunnen zijn. In ieder geval niet als we het over een resultaat hebben of over het aantal zorguren. Hoe kan het zijn dat er verschillende tarieven ontstaan voor hetzelfde werk? Immers als je wilt dat de huishoudelijke hulp extra zaken doet zoals ramenlappen of het balkon schoonmaken dan mogen deze werkzaamheden niet tijdens de afgesproken zorguren uitgevoerd worden. Voor deze werkzaamheden moeten er zogenaamde voucher-uren a € 5,-/uur ingekocht worden. En hierbij wordt dus niet over resultaat gesproken, maar puur over uren. Het contrast tussen de zorguren en de voucher-uren is zodanig groot dat je het niet meer kunt bevatten. Waarom moet je voor het zware/bijzondere werk € 5,-/uur betalen en als er een vakantievervangster komt om de douche schoon te maken meer dan € 80,- omdat dit de zogenaamde zorguren zijn?

⁶ Versie 2.0 012017 pagina 3



21. Er zit geen enkele logica in de gedeclareerde bedragen. Het is kort door de bocht is als de gemeente stelt dat ik maar bezwaar had moeten maken bij het CAK. De eerste actie die ik heb ondernomen na ontvangst van de eerste rekening voor mijn eigen bijdrage, was het CAK bellen. Het CAK verwees mij echter naar de gemeente of de zorgverlener. Mij werd wel degelijk door het CAK gezegd dat als ik het niet eens was met het aantal uren dat door de gemeente Rotterdam was doorgegeven, ik zelf moest nagaan waarom er foutief doorberekend was. Het CAK deed niets meer dan de eigen bijdrage aan mij doorbereken aan de hand van het aantal uren (dus niet een bepaald resultaat!) dat de gemeente doorgaf. Het is en blijft het bekende kastje-naar-de-muur-verhaal. Ik heb de facturen van het CAK onder protest betaald.
22. Ik wil dat de gemeente Aafje alsnog ter verantwoording roept voor niet-geleverde zorg. Aafje Hulpthuis leverde mij, ondanks herhaaldelijke verzoeken, geen urenoverzicht. Als ik had geweten dat er een uur boterhammen smeren bij zat, zonder dat dit door de huishoudelijke hulp zou worden gedaan, had ik dit nooit gewild. Het extra uur kost mij € 28,50. Ik had het 3^e uur dan met vouchers ingekocht (voor € 5,- per uur). Wat is het echte uurtarief dat Aafje aan de gemeente kan doorberekenen?
23. Volgens de gemeente kwam de wijkverpleegkundige in opdracht van Aafje Hulpthuis de maaltijden leveren. Dat is aangetoond door middel van foto's van een deel van een logboek. Die foto's heb ik gemaakt. De wijkverpleegkundige komt voor andere zaken bij mij thuis en krijgt door mijn ziektekostenverzekering betaald. Ik heb zelf aan de wijkverpleegkundigen gevraagd of zij een boterham voor mij wilden maken. Het verhaal van Aafje klopt niet. Uiteindelijk heb ik foto's van het logboek gemaakt. De gemeente gebruikt deze foto's nu om te bewijzen dat de resultaten wel zijn gehaald, maar de gemeente schendt daar nu mijn privacy mee. Als ik dat had geweten had ik de medisch informatie op de foto's zwart gemaakt.

Standpunt van de gemeente Rotterdam

24. De gemeente heeft geen rol in de uitvoering van de ondersteuning door de zorgverlener. Als een cliënt niet tevreden is over de behaalde resultaten, kan deze de klacht voorleggen aan de leverancier. Als mevrouw Van D. met Aafje niet tot een oplossing kwam, had zij de mogelijkheid om een dispuutprocedure te starten. Pas dan onderzoekt de gemeente of Aafje levert conform de resultaatafspraken. De klacht van mevrouw Van D. betrof de hoogte van de eigen bijdrage ten opzichte van het aantal uren geleverde zorg. Zij heeft niet kenbaar



gemaakt dat zij ontevreden was over de behaalde resultaten. Mevrouw van D. had haar klacht beter kunnen indienen in de periode dat zij zorg ontving.

25. Aafje Hulpthuis geeft de gemeente het volgende aan:

“De maaltijden zijn door ons uitgezet naar de zorgaanbieder die de zorg levert; dat is de afspraak die wij maken omdat wij niet 7 dagen per week komen. De zorgaanbieder voor de zorg was Stichting Aafje en daar hebben wij ook de betaling aan gedaan voor het inzetten van de broodmaaltijden. Het klopt dan ook niet dat wij niet geleverd hebben, aangezien dit wel geleverd is maar niet door ons als Aafje Hulpthuis.”

26. De wijkverpleegkundige heeft laten weten dat de maaltijden zijn geleverd. Zij heeft gehandeld in opdracht van Aafje Hulpthuis (vanuit de Wmo). De wijkverpleegkundige heeft door middel van foto's van een deel van logboek aangetoond dat het ontbijt regelmatig is klaargezet.

27. Als mevrouw Van D. vindt dat er taken zijn blijven liggen, moeten wij daar het gesprek met Aafje over aangaan. Wanneer iemand 2 weken geen ondersteuning heeft ontvangen dan kan dit in principe niet zomaar ingehaald worden. De gemeente heeft wel de afspraak dat de zorgaanbieder bij ziekte of vakantie van de vaste hulp moet zorgen dat de resultaten behaald blijven. In de praktijk zal dit niet altijd met een vaste vervanger, of op hetzelfde tijdstip en dag plaats vinden. Dit is geen onderdeel van de contractafspraken. Je kunt niet met terugwerkende kracht een resultaat bereiken dat 2 weken geleden niet is geleverd. De gemeente ziet wel dat zorgmomenten soms in samenspraak met de zorgaanbieder kunnen worden ingehaald. Dit hangt samen met de reden. Is de zorg bijvoorbeeld niet geleverd omdat een cliënt last minute heeft afgezegd? Verder is de vraag of er onvoldoende ruimte is om op een andere dag of tijdstip een zorgmoment in te halen.

28. De berekening van haar uurtarief door mevrouw Van D. is niet correct. Zij deelt de eigen bijdrage door het aantal geleverde uren zorg. Haar arrangement wordt vanaf 2015 niet meer in uren, maar in resultaten uitgevoerd. Daarom zijn de zorgaanbieders sinds die tijd niet meer verplicht om het precieze aantal uren te registreren en te archiveren. Het gaat erom dat de in het ondersteuningsplan vermelde resultaten worden behaald.

29. Aafje declareert uitsluitend de kosten van het Wmo-arrangement bij de



gemeente Rotterdam⁷. Dit zijn vaste bedragen per periode, ongeacht hoeveel uur zorg zij hiervoor leveren. Het CAK berekent vervolgens op basis van het inkomen van mevrouw Van D. haar eigen bijdrage. Als ze hierover twijfels heeft, dan kan ze contact opnemen met het CAK.

30. De Wmo-adviseur heeft mevrouw Van D. tijdens het keukentafelgesprek geadviseerd om eerst contact op te nemen met het CAK voor een indicatie met betrekking tot de hoogte van de eigen bijdrage. Dit gezien haar hoge inkomen. Mevrouw Van D. heeft de Wmo-adviseur zelf teruggebeld en gevraagd om het arrangement in orde te maken. Daardoor betaalt mevrouw Van D. haar zorgkosten in feite zelf.

Wet en regelgeving

31. Wet maatschappelijke ondersteuning

Hoofdstuk 3. Kwaliteit Artikel 3.1

1 De aanbieder draagt er zorg voor dat de voorziening van goede kwaliteit is.

2 Een voorziening wordt in elk geval:

- a. veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt,
- b. afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt,
- c. verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;
- d. verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.

32. Verordening maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015

Paragraaf 8 Kwaliteit, klachten en inspraak, Artikel 36 Kwaliteitseisen

1. Het college draagt er zorg voor dat de kwaliteitseisen, genoemd in artikel 3.1 van de wet, worden opgenomen in de contracten met de aanbieders.....
5. Het college onderzoekt periodiek en steekproefsgewijs de kwaliteit van de door de aanbieder geboden ondersteuning.

⁷ Aafje declareerde € 96 per week voor de eerste periode (trede 8) en € 57 per week voor de tweede periode (trede 5). Aafje heeft gedeclareerd van 9 juni t/m 2 juli 2017 (trede 8) en van 4 september t/m 6 oktober 2017 (trede 5).



Artikel 43 Hardheidsclausule

Het college kan in bijzondere gevallen ten gunste van de cliënt afwijken van de bepalingen van deze verordening, als toepassing van deze verordening naar het oordeel van het college tot onbillijkheden van overwegende aard leidt.

33. Leveringsvoorwaarden Aafje Algemene module

Wat als wij of u de afspraken in het zorgplan niet kunnen nakomen? Als wij de zorg- en dienstverlening niet volgens het zorgplan kunnen uitvoeren, laten wij u dat zo snel mogelijk weten. Wij wijzen u op de mogelijkheid hierover een klacht in te dienen en zullen ons best doen de zorg- en dienstverlening alsnog volgens het zorgplan uit te voeren. Slagen wij daar niet in, dan kunt u de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen.

Als het voor u onmogelijk is om de zorg- en dienstverlening te ontvangen, vertelt u ons dat zo snel mogelijk en in ieder geval 48 uur van tevoren. Bijvoorbeeld als u met vakantie bent of een dag niet aanwezig kunt zijn. Als u dit niet doet, kunnen wij kosten bij u in rekening brengen, tenzij u kunt aantonen dat u absoluut niet in staat was u op tijd af te melden. De kosten zijn niet hoger dan de werkelijk gemaakte kosten.

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

Samenwerking

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids-)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

Een overheidsinstantie verschuilt zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger 1 loket voor zijn vraag of probleem.

Maatwerk

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijke



handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

Overwegingen

34. Sinds 2015 vraagt de gemeente Rotterdam van de zorgaanbieders binnen de gemeente dat zij voor Rotterdammers die hulp nodig hebben in het kader van de Wmo resultaten halen: schone kleding, een schoon en leefbaar huis. Zorgaanbieders krijgen daarvoor een bepaald bedrag dat ze min of meer naar eigen inzicht kunnen besteden, zolang het beoogde resultaat maar wordt gehaald. Ook hoeven de zorgaanbieders maar een beperkte administratie bij te houden.
35. Mevrouw Van D. geeft aan dat er 2 keer geen hulp is geweest. De gemeente houdt het op 1 keer. Voor de ombudsman staat alles overziend vast dat er te weinig broodmaaltijden zijn verzorgd en dat zij niet alle huishoudelijke hulp gekregen heeft die zij nodig had. Met andere woorden: de resultaten zijn niet gehaald.
36. In dit dossier is opgevallen dat er onduidelijkheid bestond wie de broodmaaltijden die 2 keer per dag moesten worden klaargemaakt, zou klaarmaken. Verschillende medewerkers van het Aafje-concern verwezen daarvoor naar elkaar. Deze onduidelijkheid heeft ten nadele van mevrouw Van D. uitgekapt. Aafje kreeg wel betaald, maar leverde niet de benodigde zorg. De uitvoering van het ondersteuningsarrangement schoot duidelijk tekort, ten nadele van mevrouw Van D. Hieraan heeft de gemeente jegens de zorgaanbieder geen enkele consequentie verbonden.
37. Rotterdammers zoals mevrouw Van D. moeten erop kunnen rekenen dat de zorg of ondersteuning die zij nodig hebben ook wordt geleverd. Mevrouw Van D. was ziek en had deze hulp hard nodig. Ondanks dat haar situatie bij de gemeente en de zorgaanbieder bekend was, heeft zij die zorg niet gekregen. Dit heeft mede te maken met het feit dat niemand van de gemeente controleert of de benodigde hulp ook daadwerkelijk wordt geleverd. Het is niet zo dat, zoals de gemeente in haar reactie op de klacht stelt, de gemeente geen rol heeft in de uitvoering van de ondersteuning door de zorgverlener.
38. De ombudsman mist in de klachtafhandeling bovendien erkenning voor de kwetsbare positie van iedereen die ziek is en die voor hulp afhankelijk is van de gemeente Rotterdam. Dat gebrek aan erkenning wordt ook zichtbaar in de



opmerking dat mevrouw Van D. maar eerder een klacht had moeten indienen. De gemeente verwijst naar Aafje Thuiszorg en naar het CAK. Daarmee verschuift de gemeente zich achter een beperkte taakstelling en handelt zij in strijd met de behoorlijkheidsvereisten maatwerk en samenwerking.

39. De bureaucratische werkelijkheid is dat veel zorgaanbieders het te behalen resultaat vertalen naar concrete uren huishoudelijke hulp op meestal een vast dagdeel. Zo deed ook Aafje Hulpthuis dat. Daardoor betaalde mevrouw Van D. omgerekend € 48,85 per uur eigen bijdrage. Hoewel dat volgens de regels is met het oog op de resultaatafspraken die gelden, vindt de ombudsman dit een (te) hoog bedrag dat niet in verhouding staat tot de feitelijke geleverde zorg.

Oordeel

Klacht 1 Het resultaatgebied 'Zorg voor primaire levensbehoeften' (het bereiden van broodmaaltijden) is niet behaald in de 1^e periode. In de 2^e periode is er 2 weken geen zorg ontvangen ten aanzien van het resultaatgebied 'Een schoon en leefbaar huis', omdat er volgens Aafje geen hulpverlener beschikbaar was. De gemeente doet hier niets aan.

40. De klacht van mevrouw Van D. is gegrond. De gemeente Rotterdam heeft gehandeld in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Samenwerking.

Klacht 2 Ik betaalde gemiddeld € 58,13 per uur. Dat is mijn eigen bijdrage omgerekend naar de daadwerkelijk ontvangen hulp (over de perioden 6 t/m 10 in 2017). Dat bedrag is veel te hoog!

41. De klacht van mevrouw Van D. is gegrond. De gemeente heeft onvoldoende rekening gehouden met het behoorlijkheidsvereiste Maatwerk.

Op 1 juli 2019 reageert de gemeente op de conceptbevindingen en het voorlopig oordeel van 19 februari 2019. De gemeente constateert dat in deze brief dat er verschil van mening blijft bestaan over de vraag of mevrouw Van D. wel of niet de zorg heeft ontvangen die zij nodig had.

De gemeente zegt desondanks toe dat zij uit coulance de eigen bijdragen over de periodes 6, 7 en 9 zal crediteren. De gemeente benadrukt echter dat dit niet betekent dat zij van mening is dat de zorg niet geleverd is.



De ombudsman vindt de reactie van de gemeente op het punt van de tegemoetkoming tevreden stemmend. Dat zij desondanks volhoudt dat mevrouw Van D. de zorg die zij nodig had, heeft gekregen, is teleurstellend.

Zoals de ombudsman in zijn overwegingen heeft vermeld, moeten Rotterdammers zoals mevrouw Van D. erop kunnen rekenen dat zij de zorg en ondersteuning krijgen die zij nodig hebben. Zolang de gemeente dat niet controleert, zullen situaties als die van mevrouw Van D. zich blijven voordoen.



Bijlage bij rapport dossier 5043

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Op 27 november 2017 neemt mevrouw Van D. telefonisch contact op met de ombudsman, waarna zij een e-mail aan de ombudsman stuurt met een klacht over de gemeente Rotterdam. Ook stuurt zij een aantal bijlagen.
2. Op 11 december 2017 neemt mevrouw Van D. telefonisch contact op met de ombudsman.
3. De ombudsman legt de klacht van mevrouw Van D. op 13 december 2017 voor aan de gemeente Rotterdam. De gemeente krijgt eerst de gelegenheid de klacht naar tevredenheid van mevrouw Van D. op te lossen.
4. De ombudsman stuurt op 13 december 2017 een kopie van zijn brief aan de gemeente Rotterdam aan mevrouw Van D.
5. Op 15 december 2017 stuurt de gemeente Rotterdam aan mevrouw Van D. een schriftelijke ontvangstbevestiging. Op dezelfde dag mailt het Klachtenbureau MO een ontvangstbevestiging aan de ombudsman.
6. Op 19 december 2017 stuurt de gemeente Rotterdam de ombudsman per e-mail een tweede ontvangstbevestiging.
7. Op 8 januari 2018 reageert de gemeente Rotterdam op de klacht van mevrouw Van D.
8. Op 31 januari 2018 vraagt de ombudsman schriftelijk aan mevrouw Van D. of zij tevreden is over de reactie van de gemeente.

Klachtbehandeling door de ombudsman

9. Op 5 februari 2018 neemt mevrouw Van D. telefonisch contact op met de ombudsman. Zij is het niet eens met de klachtafhandeling door de gemeente. Zij wil haar onvrede graag toelichten op een spreekuur.
10. Op 7 februari 2018 bezoekt mevrouw Van D. het spreekuur van de ombudsman.
11. Op 21 februari 2018 vraagt de ombudsman mevrouw Van D. om aanvullende documenten.
12. Op 23 februari 2018 komt mevrouw Van D. naar de ombudsman met 3 leveringsplannen. Ook stuurt zij een handgeschreven brief met daarop als aanvulling uitleg van haar standpunt.
13. Op 12 maart 2018 vraagt de ombudsman mevrouw Van D. om een verslag van het keukentafelgesprek en om de Wmo-beschikking.
14. Op 20 maart 2018 stuurt mevrouw Van D. een brief samen met een besluit van de gemeente van 26 mei 2017.



15. Op 28 maart 2018 stuurt de ombudsman een ontvangstbevestiging aan mevrouw Van D. De ombudsman zal een beslissing nemen over het vervolg van de klachtbehandeling.
16. Op 28 maart 2018 informeert mevrouw Van D. de ombudsman dat zij van 4 april tot en met 11 mei 2018 beperkt bereikbaar is.
17. Op 29 mei 2018 stelt de ombudsman een onderzoek in naar de klachten van mevrouw Van D.
18. Op 31 mei 2018 stuurt de gemeente de ombudsman een ontvangstbevestiging.
19. Op 21 juni 2018 geeft de gemeente aan meer tijd nodig te hebben.
20. Op 12 juli 2018 stuurt de ombudsman mevrouw Van D. een tussenbericht.
21. Op 8 augustus 2018 stuurt de gemeente antwoord op een deel van de onderzoeksvragen van de ombudsman.
22. Op 24 augustus 2018 neemt de ombudsman telefonisch contact op met de betrokken medewerker klachten van de gemeente.
23. Op 27 augustus 2018 spreekt de ombudsman telefonisch met de betrokken medewerker klachten. Een deel van de brief van de ombudsman van 29 mei 2018 blijkt niet goed te zijn aangekomen. De medewerker gaat er voor zorgen dat de ombudsman alsnog antwoord krijgt op alle onderzoeksvragen.
24. Op 5 september 2018 reageert mevrouw Van D. desgevraagd naar de ombudsman op de brief van de gemeente van 8 augustus 2018.
25. Op 11 september 2018 laat de medewerker klachten de ombudsman telefonisch weten dat er snel een reactie komt.
26. Op 18 september 2018 stuurt de gemeente in een e-mail haar reactie op 2 onderzoeksvragen van de ombudsman.
27. Op 27 september 2018 vraagt de ombudsman aan mevrouw Van D. om te reageren op het schrijven van de gemeente van 18 september 2018.
28. Op 8 oktober 2018 reageert mevrouw Van D. naar de ombudsman op het schrijven van de gemeente van 18 september 2018.
29. Op 12 oktober 2018 bevestigt de ombudsman mevrouw Van D. de ontvangst van haar e-mail en brief van 8 oktober 2018.
30. Op 3 december 2018 belt mevrouw Van D. naar de ombudsman en vraagt naar de stand van zaken.
31. Op 4 december 2018 stuurt de ombudsman een tussenbericht aan mevrouw Van D.
32. Op 19 februari 2019 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel aan de gemeente en mevrouw Van D.
33. Op 22 maart 2019 reageert mevrouw Van D.
34. Op 2 mei 2019 herinnert de ombudsman de gemeente dat zij nog geen reactie heeft gegeven.



35. Op 3 mei 2019 bevestigt de gemeente de ontvangst van de herinnering van de ombudsman.
36. Op 29 mei 2019 stuurt de ombudsman een 2^e herinnering aan de gemeente.
37. Op 4 juni 2019 bevestigt de gemeente de ontvangst van de 2^e herinnering.
38. Op 2 juli 2019 reageert de gemeente met een brief van 1 juli 2019.