

Aan de leden en duoburgerleden  
van de gemeenteraad  
van Bergen op Zoom



Uw kenmerk  
Uw brief  
Onderwerp: Klacht over afdoening bezwaren  
Wmo

Ons kenmerk U18-001937  
Beh. Door  
Afdeling

Datum  
Doorkiesnr.  
Bijlage(n)

- 2 FEB. 2018

Beste leden en duoburgerleden van de gemeenteraad,

Mijn uitgangspunt bij de WMO en meer bepaald bij de Huishoudelijke Ondersteuning is dat iedereen de hulp krijgt die hij of zij nodig heeft. Ik weet uit de behandeling van het beleidsplan WMO 2015 – 2017 in uw raad dat u dit uitgangspunt met mij deelt. De cijfers tonen aan dat we dit uitgangspunt goed in praktijk brengen. Van de ongeveer 1300 cliënten hebben er 'slechts' 10 bezwaar ingediend. Net als u werd ik daarom op 29 januari 2018 onaangenaam verrast en geraakt door de mail die de heer Van 't Laar aan u en mij stuurde. In deze mail deed hij klacht over het niet tijdig behandelen van vier bezwaarschriften over huishoudelijke ondersteuning op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Ik ben geschrokken van de inhoud van de klacht. Direct heb ik deze zaken uit laten zoeken en met deze brief informeer ik u over de stand van zaken.

#### *Acties*

Direct nadat ik kennisnam van de klacht, gaf ik opdracht om uit te zoeken wat de stand van zaken is in de betreffende dossiers. Daarbij bleek dat inderdaad niet tijdig op de bezwaarschriften is beslist. Hierop heb ik telefonisch contact opgenomen met de heer Van 't Laar en hem uitgenodigd voor een gesprek. Dat gesprek vond woensdagochtend (31 januari) plaats. De heer Van 't Laar lichtte daarbij toe waar hij tegenaan loopt. Namens de gemeente heb ik mijn excuses aangeboden voor het uitblijven van een tijdige reactie en heb met hem afgesproken dat de bezwaarschriften alsnog zo snel mogelijk worden behandeld. Eveneens is al een afspraak gemaakt voor de formele behandeling van de klacht.

#### *Stand van zaken*

Er lopen op dit moment 10 bezwaarschriften gericht tegen beschikkingen over huishoudelijke ondersteuning. Hiervan zijn er 3 recent ontvangen (1 eind oktober en 2 in december) en deze zijn op dit moment in behandeling. Er zijn 7 bezwaarschriften eerder ontvangen en 3 van deze bezwaarschriften hebben de bezwaarprocedure wel doorlopen. Bij de andere 4 bezwaarschriften (en dat zijn de bezwaarschriften van de heer Van 't Laar) koos de behandelend ambtenaar ervoor om deze aan te houden totdat duidelijk zou zijn hoe op de drie in behandeling zijnde bezwaarschriften werd beslist. Naar zijn opvatting hebben de bezwaarschriften dezelfde strekking. De achterliggende gedachte van de behandelend ambtenaar was dat op deze manier in overleg met de 4 bezwaarmakers eventueel zou kunnen worden besloten de bezwaarprocedure over te slaan en direct beroep bij de rechtbank in te stellen. Over deze voorgenomen handelwijze is echter niet gecommuniceerd met de betreffende bezwaarmakers. Het is zeker niet de bedoeling geweest van de behandelend ambtenaar de betreffende cliënten hiermee te benadelen. Ik stel wel vast dat er onvoldoende is nagedacht over de gevolgen, met name voor de cliënten, en dat duidelijk niet goed is gecommuniceerd met bezwaarmakers. Ondanks de goede bedoelingen, had dit zo zeker niet mogen gebeuren.

Ik concludeer uit het onderzoek dat het hier gaat om een menselijke fout. Ik betreur dat en heb dit ook bij de directie aanhangig gemaakt zodat maatregelen genomen kunnen worden waardoor dit in de toekomst voorkomen kan worden. Ik trek hierin samen op met wethouder Coppens die immers over dienstverlening en bedrijfsvoering gaat.

Zoals vermeld worden de bezwaarschriften vanaf nu zo snel mogelijk behandeld. Er zijn voor deze en volgende week huisbezoeken ingepland bij de bezwaarmakers om direct na te gaan of zij de zorg krijgen die ze nodig hebben en dit zo nodig direct kan worden bijgesteld. De communicatie in deze dossiers wordt zonder meer onderdeel van de klachtenbehandeling. Aan de hand hiervan maar zeker ook aan de hand van intern overleg over deze situatie in relatie tot de procedure voor de behandeling van bezwaarschriften bekijk ik welke maatregelen we direct kunnen treffen om dit in de toekomst te voorkomen.

Naar aanleiding van de bezwaarschriften en de toelichting daarop van de heer Van 't Laar, wil ik een aantal verbeterpunten graag op korte termijn al invoeren. Ik denk dan aan een checklist bij cliënten thuis ter controle van de uitgevoerde werkzaamheden, het opvoeren van de steekproeven en het instellen van een klachtenlijn bij de gemeente. Daarnaast wil ik onderzoeken of het mogelijk is om het leveringsplan door de gemeente op te laten stellen in plaats van door de zorgaanbieder. Ik zal u daarover uiteraard nader informeren.

Ik maak van de gelegenheid gebruik om in deze brief ook antwoord te geven op de schriftelijke vragen van de BSD van 30 januari 2018.

1. *Herkent u zich in de door de heer Van 't Laar beschreven kritiek?*

Zoals ik hierboven schreef kwam de brief van de heer Van 't Laar voor mij ook als een verrassing. Inmiddels weet ik dat de kritiek terecht is. Ik deel niet de suggestie in uw brief dat ik de 'zorgbehoevende burger niet serieus neem'. Op 1300 cliënten gaan 10 mensen in bezwaar. Je kunt zeggen dat dat er 10 teveel zijn, maar ik kan daar niet het beeld aan ontfemen dat de zorgbehoevende burger niet serieus wordt genomen. Ik erken dat de procedure en de communicatie rond deze bezwaren niet goed zijn verlopen.

2. *Zo ja, kunt u uitgebreid aangeven op welke onderdelen u die kritiek deelt?*

De kritiek op de bezwarenprocedure en de communicatie daarover is terecht. Daaraan heb ik eerder in deze brief ruimschoots aandacht besteed. Of de inhoudelijke bezwaren die de heer Van 't Laar noemt terecht zijn, onderzoeken we nu nog.

3. *Is dit voor u aanleiding het beleid en de uitvoering van de WMO hierop aan te passen?*

Samen met wethouder Coppens, heb ik met de directie overleg gevoerd om organisatorische maatregelen te treffen om herhaling te voorkomen. Daarnaast heb ik hierboven een aantal verbeterpunten genoemd. Vooralsnog zijn deze incidenten voor mij geen aanleiding om het vastgestelde beleid wat betreft de WMO en de huishoudelijke ondersteuning aan te passen.

4. *Zo neen, kunt u uitgebreid aangeven op welke onderdelen de kritiek volgens u terecht is?*

Ook deze vraag denk ik voldoende beantwoord te hebben in deze brief.

5. *Kunt u uitgebreid aangeven waarom deze kritiek niet terecht is.*


Zoals ik bij vraag 1 aangaf, vind ik de kritiek op de bezwarenprocedure en de communicatie hierover van de heer Van 't Laar helaas wel terecht. Hoe zeer ik dat ook betreur. Ik heb in deze brief toegezegd dat we er alles aan doen om herhaling te voorkomen.

Ook de CDA-fractie heeft op 31 januari per e-mail al vragen gesteld die ik hierna ook beantwoord.

1. *Kan het college aangeven in hoeveel gevallen er bezwaar is ingediend? Op de verschillende niveaus van het bezwaar kunnen maken, opgesplitst naar de zorginstelling, het WMO-loket, bezwaar welke door ambtenaren kunnen worden afgewerkt en bezwaar welke door hoorcommissie wordt afgewerkt.*  
Er zijn 10 bezwaren ingediend. De stand van zaken van deze bezwaren heb ik in deze brief reeds beschreven.
2. *In hoeveel gevallen heeft het college gemeend anders te besluiten dan het advies;*  
Het college heeft op dit moment in twee gevallen besloten om af te wijken van het advies van de bezwarencommissie. In een derde geval wordt dat besluit op zeer korte termijn genomen. Deze bezwaarmakers vinden dat de gemeente huishoudelijke hulp op basis van uren zou moeten verstrekken. Als gemeente hebben wij er echter voor gekozen resultaatgericht te werken. Afgelopen zomer pasten we ons beleid aan op het adviesrapport van de NDSD, de VNG en het Ministerie van VWS. Gelet op het aangepaste beleid is het voor cliënten voldoende duidelijk wat zij aan ondersteuning mogen verwachten.
3. *Heeft de wethouder zicht op hoeveel gevallen zijn er in Bergen op Zoom, welke een "tekort" aan hulp krijgen terwijl wij hier als gemeente wel verantwoordelijk voor zijn?*  
Uitgangspunt van mij en van uw beleid is dat iedereen de hulp krijgt die hij of zij nodig heeft. We bieden in vrijwel alle gevallen de juiste hulp. In totaal hebben nu 10 van de 1300 cliënten bezwaar gemaakt. Bij hen bekijken we of ze inderdaad de hulp krijgen die ze nodig hebben. Met huisbezoeken en willekeurige steekproeven controleren we bovendien of de afgesproken hulp daadwerkelijk wordt geleverd. Op deze manier proberen we de hulp zo goed mogelijk af te stemmen op wat iemand nodig heeft. Het blijft overigens altijd mogelijk dat er gevoelsmatig een verschil zit tussen de gewenste hulp en de geboden hulp die volgens de indicatie nodig is. Daarnaast stellen we verbeterpunten voor om de controle op het resultaat en de uitvoering te verbeteren.
4. *Wordt er door de gemeente op uitvoer gecontroleerd door een onafhankelijke instantie? Zoals wij eerder hebben gevraagd: controle door bijvoorbeeld de GGD? Zodat gekeken wordt of de zorg die verstrekt wordt ook geleverd wordt? Zodat de wethouder niet alleen afhankelijk is van geluiden van mensen die daadwerkelijk stappen ondernemen, maar ook de mensen die dit niet doen/kunnen doen en niet "gezien/gehoord" worden;*  
Ja. De GGD controleert voor ons op het resultaat van de huishoudelijke hulpverlening. Daarnaast houden we steekproeven en huisbezoeken om de resultaten van de geboden hulp goed in beeld te krijgen. Op die manier bereiken we ook mensen die zie zelf geen stappen ondernemen. De in deze brief al genoemde in te stellen klachtenlijn bij de gemeente kan ook een extra bijdrage leveren aan het horen van deze mensen.

Mocht u over deze brief nog vragen of opmerkingen hebben dan kunt u contact opnemen met de heer P.I. Izeboud, hij is bereikbaar onder telefoonnummer (0164) 277576.

Met vriendelijke groet,  
het college van burgemeester en wethouders,  
namens het college,



Mevr. drs. Y.J.M.M. Kammeijer - Luycks  
Wethouder