

Mr. A. van 't Laar  
Juridisch advies en bemiddeling  
Tholenseweg 12  
4661 PB HALSTEREN

Halsteren, 29 januari 2018

Aan: de raadsleden van Bergen op Zoom die zitting hebben in de commissie mens en maatschappij  
(per e-mail)

Betreft: uitvoering Wet maatschappelijke ondersteuning schiet tekort  
Bijlage: brief aan college van 4 januari 2018

Geachte raadsleden,

Op 4 januari 2018 heb ik bijgaande brief aan het college van burgemeester en wethouders verstuurd waarin is aangegeven welke problemen vier van mijn cliënten ondervinden bij de uitvoering van de Wmo door de gemeente Bergen op Zoom. De namen van personen zijn geanonimiseerd. Het is een tweede klachtbrief. Op de brief van 4 januari 2018 is tot dusverre geen reactie gekomen, zelfs geen bevestiging van de ontvangst en de naam van de behandelend medewerker. Dat ik me tot de leden van de commissie mens en maatschappij richt, heeft de volgende achtergrond.

1. Als procesondersteuner van de Katholieke Bond voor Ouderen in Brabant treed ik op in zaken waarbij cliënten problemen hebben met de uitvoering van de Wmo. De afgelopen jaren heb ik in 33 Brabantse gemeenten procedures gevoerd (aanvragen/meldingen, bezwaar, beroep, hoger beroep). Het gaat om enkele honderden zaken. Hierdoor ben ik in staat het werkveld Wmo en de verschillen tussen gemeenten goed te overzien.
2. In het algemeen word ik ingeschakeld bij complexe zaken, waarbij de cliënten verschillende aandoeningen hebben en vrijwel volledig zijn aangewezen op professionele zorg, zowel voor de huishoudelijke ondersteuning (vanuit de Wmo) als voor de persoonlijke verzorging (vanuit de Zvw). Door de toekenning van ondersteuning niet meer uit te drukken in uren, maar in resultaat (een schoon en leefbaar huis) vanaf 2015 en door de bepaling van de hoeveelheid feitelijke zorg over te laten aan de zorgaanbieder, zijn veel cliënten er op achteruit gegaan. Dit geldt met name voor de cliënten die vroeger veel hulp kregen. Omdat de zorgaanbieders niet meer per cliënt/per uur, maar met een uniform bedrag per cliënt (van ca. 2 uur zorg gemiddeld) worden gefinancierd, moeten de zorgaanbieders middelen tussen al hun cliënten. Een cliënt die meer dan 2 uur zorg per week nodig heeft, is een "dure" klant. De zorg die uitstijgt boven 2 uur, moet worden goedge maakt door andere cliënten minder dan 2 uur hulp te geven. Dit systeem heeft een sterk nivellerende invloed op de feitelijk toe te kennen hulp gehad en er is de zorgaanbieders veel aan gelegen om dure uitschieters te voorkomen. Uit landelijk onderzoek (bijvoorbeeld van KPMG/Plexus en HHM in de gemeente Utrecht, augustus 2016) blijkt dat voor het schoonhouden van een tweekamer woning al ruim 2 uur per week nodig is. Hierbij is nog geen rekening gehouden met de wasverzorging. In een eenpersoonshuishouden moet (bijvoorbeeld onderzoek van HHM in Twente, februari 2017) gemiddeld 2.5 keer per week worden gewassen. Hiervoor is ca. 1 uur per week nodig, nog afgezien van het overnemen van het strijkwerk.

3. Door bovenvermeld systeem komen de complexe gevallen in de problemen. Ik geef de situatie van mijn vier cliënten weer.
  - mevr. 1 had in de oude situatie vanaf 2010 5 uur hulp per week. Zij is volkomen rolstoelafhankelijk, heeft cognitieve problemen, lijdt aan incontinentie en andere kwalen. Zij moet twee keer per week hulp hebben. De hulp wordt door de zorgaanbieder beperkt tot 3 uur per week.
  - mevr. 2 had in de oude situatie vanaf 2010 7 uur hulp. Na het overlijden van haar echtgenoot is de hulp teruggebracht tot 4 uur. Zij is rolstoelafhankelijk, kan met moeite één been buigen en lijdt aan COPD en artrose. Door de zorgaanbieder wordt 4 uur hulp ingezet, waarbij mevr. 2 nog twee uur hulp zelf heeft ingekocht via de zogenaamde HHT-regeling. Deze regeling is gestopt per 1/1/18, waardoor mevr. 2 nog slechts 4 uur hulp ontvangt. De zorgaanbieder heeft voor de 2 uur zelf ingekochte hulp geen werkzaamheden verricht die buiten de Wmo vallen, zodat de conclusie kan worden getrokken dat er voor de werkzaamheden dubbel betaald is.
  - mevr. 3 (met echtgenoot) had 4.5 uur hulp in de oude situatie en is teruggegaan naar 3 uur hulp. Zij lijdt aan CVA, COPD, diabetes, incontinentie en heeft een "frozen shoulder." De echtgenoot is evenmin in staat huishoudelijke werkzaamheden te verrichten.
  - mevr. 4 (met echtgenoot) kreeg vanaf 2011 4 uur hulp en ontvangt nu 2 uur hulp. Ze woont met haar echtgenoot in een ruime eengezinswoning. Zij lijdt aan reuma in handen, voeten en rug, en heeft knieprothesen. Zij moet volledig worden ondersteund voor de huishoudelijke taken, inclusief de verzorging van de was.
4. In de vier hiervoor genoemde gevallen hebben deze cliënten al vele maanden geleden verzocht om meer hulp, omdat de zorgverleenster niet in staat was de activiteiten genoemd in het ondersteuningsplan binnen de haar toegemeten tijd uit te voeren. Dit probleem komt in vrijwel alle gemeenten die voor een resultaatgerichte indicatie hebben gekozen, voor. De praktijk leert dat de gemeenten verwijzen naar de zorgaanbieder die het resultaat moet garanderen. Terwijl de zorgaanbieder zich beroept op een te krappe financiële vergoeding, waardoor het moeilijk is om bepaalde cliënten meer zorg te verlenen. In vier andere gevallen heeft de gemeente aan mijn cliënten hun "oude" uren teruggegeven, in de vier bovenvermelde gevallen is dat niet gebeurd, omdat er nieuwe beleidsregels in 2017 zijn vastgesteld voor een verbeterd systeem van indicatie naar een schoon en leefbaar huis.
5. In veel gemeenten zijn hierover bezwaarprocedures en beroepsprocedures gevoerd. In alle recent gepubliceerde uitspraken (ook van de rechtbank Zeeland/West-Brabant waar Bergen op Zoom onder valt) van rechtbanken is het hierboven beschreven systeem in strijd geoordeeld met de rechtszekerheid, in navolging van uitspraken hierover van de Centrale Raad van Beroep in mei 2016 en oktober 2017. Er zijn geen aanwijzingen dat het beleid van de gemeente Bergen op Zoom anders zal worden beoordeeld dan het beleid van andere gemeenten.
6. Het is niet aanvaardbaar en in strijd met de Wmo dat cliënten geen gelegenheid wordt geboden om hun recht te halen, simpelweg omdat de gemeente op haar handen blijft zitten. De bezwaarprocedures liggen circa een half jaar stil, zonder dat de gemeente in de tussentijd iets onderneemt in de betreffende dossiers, zoals zorgen voor een nieuw ondersteuningsplan. In één zaak is wel een nieuw besluit met ondersteuningsplan genomen, maar wordt de verdere toegang tot de bezwarenadviescommissie geblokkeerd. De op 4 december 2017 gedane mededeling dat het college zich beraadt, kan nooit de toegang tot rechtsbescherming vervangen. Hooguit kan een bezwaarprocedure worden beëindigd indien tijdens die procedure alsnog aan het bezwaar wordt tegemoet gekomen. In de vier gevallen is de gemeente in gebreke gesteld en zal de maximale dwangsom van € 1260,- verschuldigd zijn. Het is jammer dat dit geld niet aan zorg voor de cliënten kan worden besteed.

7. Huishoudelijke hulp in natura kan niet met terugwerkende kracht worden toegekend in tegenstelling tot hulp via een persoonsgebonden budget. De vier bovengenoemde cliënten hebben vanaf 2015 te weinig hulp gehad. Op grond van het landelijke CIZ-Protocol dat door de rechtspraak wordt gehanteerd indien een gemeente niet met deugdelijk en objectief onderzoek heeft bepaald welke urennormen van toepassing zijn, zouden de bovenvermelde cliënten aanspraak hebben op resp. 5 uur, 5.5 uur, 6.5 uur en 5.5 uur hulp per week. De verschillen met de geleverde hulp (zie pt. 3) zijn schrijnend. Het betreft cliënten die niet beschikken over een sociaal netwerk dat kan bijspringen.

Samenvattend vraag ik uw aandacht voor het volgende:

- de gemeente Bergen op Zoom schiet te kort in de procedurele uitvoering van de Wmo en de Algemene wet bestuursrecht
- de gemeente Bergen op Zoom voert een inhoudelijk beleid (schoon en leefbaar huis) dat de beperkingen van met name kwetsbare cliënten onvoldoende compenseert en strijdig is met de rechtszekerheid
- de gemeente Bergen op Zoom houdt op oneigenlijke gronden mijn cliënten af van rechtsbescherming en toegang tot de bezwarenadviescommissie.

Graag ben ik bereid het bovenstaande toe te lichten in een vergadering van uw commissie of anderszins. Ik spreek de hoop uit dat u in staat bent bij te dragen aan het doorbreken van de impasse waarin mijn cliënten zich bevinden.

Hoogachtend,

Bert van 't Laar