



# KlachtenCommissaris

## Oordeel en advies Klachtencommissaris

Klacht: @@

Oordeel: gegrond met aanbevelingen

03 april 2020

### Inleiding

Verzoeker zit sinds 2015 in een situatie verwickeld met de gemeente als het gaat over de maatschappelijke ondersteuning van zijn echtgenote middels een PGB. Voor verzoeker levert deze situatie veel stress, onvrede, onzekerheid en boosheid op. Voor hem én de gemeente heeft deze situatie geresulteerd in jarenlange (juridische) procedures van huisbezoeken, onderzoeken, besluiten, bezwaar- en beroepsprocedures. Verschillende pogingen van verzoeker én de gemeente om er “in gesprek” uit te komen zijn mislukt. Het vertrouwen van verzoeker in de overheid is inmiddels verdwenen.

### Proces

Op 9 januari 2020 is er een brief gestuurd naar verzoeker waarin uitgelegd is hoe de periode van 19 oktober 2018 tot deze formele klachtbehandeling is verlopen. Deze brief is bijgesloten als bijlage 1. Naar aanleiding van deze brief en een gesprek met verzoeker zijn er 4 klachten geformuleerd. Ik heb besloten geen hoorzitting te houden gezien de verstoorde verhouding tussen verzoeker en de gemeente. Het wederhoor heeft plaatsgevonden middels schriftelijke vragen.

Op 30 januari zijn er schriftelijke vragen gesteld aan de gemeente. De antwoorden zijn via de vakafdeling op 4 maart ontvangen. Op 10 maart is er een gesprek geweest tussen de klachtencommissaris en de vakafdeling waarbij de klachtencommissaris aanvullende vragen gesteld heeft. Op 19 maart zijn naar aanleiding van het dossieronderzoek nog enkele aanvullende vragen gestuurd aan de wethouder en de directie. Hier heb ik geen reactie op ontvangen.

### Klacht behandeling ondanks beroepsprocedure

De wet (artikel 9.8 Awb) geeft aan dat klachten niet behandeld hoeven te worden zolang er een beroepsprocedure loopt. Ik heb gemeend hiervan af te wijken om 3 redenen:

1. De gemeente en klager geven aan formele klachtbehandeling te willen;
2. De bezwarencommissie geeft in zijn advies dd. 12 september 2019 aan dat zij het klachtelement in de zaak van verzoeker zien maar zich niet bevoegd voelen om daar een oordeel over te geven.
3. Er sprake van een zwaar geëscaleerde (conflict)situatie met dito taal en omgangsvormen.



## KlachtenCommissaris

### De klachten

De klachten van verzoeker gaan over de manier waarop hij behandeld is door de gemeente.

Verzoeker voelt zich niet gehoord en niet serieus genomen. Zijn vertrouwen in de overheid is hierdoor verdwenen. Met klager zijn 4 klachtonderdelen geformuleerd:

1. Het medisch rapport in opdracht van de gemeente Enschede verzocht en opgesteld door (een arts van) Sciopeng is niet op correcte wijze tot stand gekomen. De arts die het opgesteld heeft is hiervoor veroordeeld door het medisch tuchtcollege. De gemeente heeft richting verzoeker en zijn echtgenote geen gepaste maatregelen genomen nadat dit bij de gemeente bekend was.
2. Het opstellen van diverse zorgplannen is onzorgvuldig gebeurd. Er is (onjuiste) medische informatie in opgenomen en de onderzoeken en vraagstelling hebben onzorgvuldig plaatsgevonden.
3. Het omgaan en opnemen van medische gegevens in het dossier van verzoeker is onbehoorlijk gebeurd.
4. Er is onvoldoende gereageerd op vragen, afspraken zijn niet nagekomen en er is niet naar verzoeker geluisterd.

Gedurende het dossieronderzoek ben ik tot de conclusie gekomen dat de klacht van verzoeker veel meer omvat dan bovengenoemde zaken en complex is daarom heb ik mij bij het geven van een oordeel en advies dan ook niet beperkt tot voornoemde klachtonderdelen maar is er een integraal oordeel over de situatie gegeven.

2

### Feitenrelaas

Aan de hand van een dossieronderzoek heb ik het volgende feitenrelaas opgesteld. Deze begint bij het oorspronkelijke besluit van 2012.

De gebruikte afkortingen zijn:

OHH = ondersteuning huishoudelijke hulp

OZL = Ondersteuning zelfstandig leven

WMO = Wet maatschappelijke ondersteuning

PGB = Persoonsgebonden budget

PV = Persoonlijke verzorging

### **2012**

11 april	Aanvraag OHH
7 mei	Rapportage Zorgloket WMO en parkeervoorzieningen ivb met verlening HH1 met zelfde aantal uren.
9 mei	Besluit ondersteuning huishoudelijke hulp :



## KlachtenCommissaris

	HH1 PGB – alfa 6 uur per week Van 13 juni 2012 t/m 12 juni 2017. PGB eur 15,81 per uur
--	--

### 2014

28 november	Brief aan echtgenote van verzoeker over de wijziging van de verandering bij de hulp in de huishouding vanaf 1 januari 2015.
-------------	---

### 2015

1 januari	Invoering WMO
11 februari	Brief aan echtgenote van verzoeker om afspraak te maken ivb met invoering WMO en aankondiging dat zij voor 1 april 2015 een nieuw besluit OHH zal ontvangen waarvoor een nieuwe beoordeling nodig is.
25 maart	1. Huisbezoek in het kader van nieuwe beoordeling 2. Melding “er is behoefte aan maatschappelijke ondersteuning” wordt ingenomen + toestemming om informatie op te vragen: Via extern medisch adviseur ja/nee Bij uw behandelaar/zorgleverancier ja/nee Bij het programma economie & werk ja/nee Ik stem in met verlening van de onderzoeksperiode (max 6 weken) Als een extern medisch advies nodig is ja/nee “nee” is overal doorgehaald
31 maart	Ondersteuningsplan WMO herbeoordeling en OZL: Advies 1: maatwerkvoorziening OHH periode Huidige budget: 1 april 2015 t/m 31 mei 2015 PGB alfa 6 uur: van 1 april 2015 t/m 30 juni 2015 Advies 2: maatwerkvoorziening OHH 2x basispakket met behalen resultaat schoon en leefbaar huis en het beschikken over schone en draagbare kleding. PGB niet professioneel eur 146,75 p. 4 weken 5 jaar Advies 3: maatwerkvoorziening ondersteuning zelfstandig leven 1 PGB niet professioneel eur 35 per week Aansluitend op advies 1 per 1 juli 2015



## KlachtenCommissaris

	5 jaar
16 april	1. Gesprek verzoeker en echtgenote Zorgloket 2. Gemeente ontvangt overzicht huisarts van verzoeker in kader van vraagverheldering.
22 april	Telefonisch bespreken besluit met verzoeker
24 april	Budgetplan aanvraag OHH en OZL wordt ontvangen
30 april	Ondersteuningsplan 31 maart 2015 wordt toegestuurd + aanvraagformulier
4 /7 mei	Aanvraagformulier OHH en OZL retour + aantekening "niet eens met korting 63% OH".
13 mei	Besluit tijdelijke verlening ondersteuning OH van 1 april 2015 tot 30 juni 2015: Advies 1: maatwerkvoorziening OHH periode Huidige budget: 1 april 2015 t/m 31 mei 2015 PGB alfa 6 uur van 1 april 2015 t/m 30 juni 2015
19 mei	Bezwaarschrift 1 (prematuur): verzoeker vraagt om een onderzoek te doen naar de gezondheid en belastbaarheid van zijn echtgenote door een neuroloog
22 mei 2015	Besluit 1 Ondersteuning HH vanaf 1 juli 2015 t/m 30 juni 2020 2x basispakket met behalen resultaat schoon en leefbaar huis en het beschikken over schone en draagbare kleding. PGB niet professioneel eur 146,75 per 4 weken  Besluit 2 Maatwerkvoorziening ondersteuning zelfstandig leven 0-2 uur vanaf 1 juli 2015 t/m 30 juni 2020 PGB niet professioneel eur 140 per 4 weken
30 mei	Bezwaar 2
28 juli	Brief aankondiging huisbezoek nav bezwaar
7 augustus	1. Huisbezoek nav indicatie bezwaar vanaf 1 juli 2015 2. Melding "er is behoefte aan maatschappelijke ondersteuning" wordt ingenomen + toestemming om informatie op te vragen:



## KlachtenCommissaris

	Via extern medisch adviseur ja/nee Bij uw behandelaar/zorgleverancier ja/nee Bij het programma economie & werk ja/nee Ik stem in met verlening van de onderzoeksperiode (max 6 weken) Als een extern medisch advies nodig is ja/nee "nee" is overal doorgehaald
11 augustus	Ondersteuningsplan WMO OHH en OZL Ondersteuningsplan WMO herbeoordeling en OZL: Advies 1: maatwerkvoorziening OHH 2x basispakket met behalen resultaat schoon en leefbaar huis en het beschikken over schone en draagbare kleding. Ingang zsm t/m 30 juni 2020 Advies 2: maatwerkvoorziening ondersteuning zelfstandig leven 2 PGB niet professioneel Ingang zsm t/m 30 juni 2020
17 augustus	Toesturen Ondersteuningsplan en aanvraagformulier
19/20 augustus	Retour aanvraagformulier OHH en OZL met aantekening bezwaarcommissie blijft gehandhaafd
1 september	Brief SVB onvoldoende budget
7 september	Aanvullende gronden bezwaar + verzoek om medisch onderzoek naar situatie door verzoeker
21 oktober	Hoorzitting bezwarencommissie

5

### 2016

22 januari	Advies bezwarencommissie bezwaren "ongegrond"
26 januari	Toesturen beslissing op besluit, besluiten 22 mei 2015 blijven in stand: PGB OHH eur 148,75 per 4 weken PGB OZL eur 140 per 4 weken
	Beroepsprocedure Rechtbank wordt gestart
18 mei	Uitspraken Centrale Raad van Beroep over ondersteuning huishoudelijke hulp "schoon en leefbaar huis". Gemeente gaat beleid ondersteuning huishouden herzien. "In afwachting van nieuw te ontwikkelen beleid, die mensen die zich in bezwaar en beroep hebben gedaan op de omvang van de



## KlachtenCommissaris

	indicatie terug te zetten naar de oude indicatie". Verzoeker behoort tot deze groep.
27 juni	Besluit Intrekking maatwerkvoorziening (op eigen verzoek)– geen gebruik per in 1 juli 2016 geen recht meer op OH en OZL
25/27 juli	Besluit ondersteuning: Per 25 juli 2016 indicatie OHH 6 uur over de periode 25 juli 2016 tot en met 30 juni 2020 gebaseerd op indicatiebesluit van 9 mei 2012. PGB eur 16,34 per uur OZL: conform het ingetrokken besluit van 22 mei 2015 0-2 uur ondersteuning PGB eur 140 per 4 weken PV Indien gewenst geeft gemeente contactgegevens door aan wijkverpleegkundige voor PGB persoonlijke verzorging + aankondiging dat na vaststelling nieuw beleid deze indicatie kan worden gewijzigd.
2 augustus	Beroepsprocedure bij de rechtbank wordt ingetrokken

### 2017

6

20 februari	Besluit over ondersteuning nav mail CAK: ondersteuning later geëffectueerd. Twee maanden later ingegaan dan besluit 27 juli 2016: herberekening OHH van 25 september 2016 t/m 30 juni 2020 Schoon en leefbaar huis Schone en draagbare kleding PGB eur 151 per 4 weken basispakket OZL PGB niet beroepsmatig Van 25 september t/m 30 juni 2020 PGB eur 140 per 4 weken 0-2 uur
28 februari	Herstelbesluit 20 februari 2017: schrijffouten 1. Besluit wordt ingetrokken 2. Besluit 27 juli 2016 ingangsdatum wordt aangepast, er zal een herberekening plaatsvinden ivb aangepaste ingangsdatum " Op 18 mei 2016 deed de CrvB een drietal voor u belangwekkende uitspraken. Naar aanleiding van deze uitspraken heeft de gemeente



## KlachtenCommissaris

	<p>Enschede besloten om, in afwachting van nieuw te ontwikkelen beleid, die mensen die zich in bezwaar of beroep een beroep gedaan hebben op de omvang van de indicatie, terug te zetten naar de oude indicatie”.</p> <p>3. Besluit OHH</p> <p>Per 1 september 2016 heeft u weer een indicatie OHH.</p> <p>Per 1 september 2016 6 uur OHH met als resultaat: “ het beschikken over van een schoon en leefbaar huis” en het beschikken over “schone en draagbare kleding” van 1 september 2016 t/m 30 juni 2020 (indicatiebesluit 9 mei 2012)</p> <p>PGB eur 16, 34 per uur (indexering 2014).</p> <p>4.Besluit OZL</p> <p>Per 1 september 2016 OZL 0-2 uur p/w</p> <p>PGB eur 140,00 per 4 weken</p>
13 maart	Nieuw beleid ondersteuning huishoudelijke hulp
15 maart	<b>Had dd. ondersteuningsplan 20 juni niet 15 maart moeten zijn?</b> Verzoek tot onderzoek medio april 2017: OHH ivb met nieuw beleid OZL PV PGB geschiktheid
19 april	Huisbezoek onderzoek OHH en OZL inzake nieuw beleid OHH
31 mei	Huisbezoek ten behoeve van nadere specificatie inventarisatie compensatie huishouden volgens nieuw beleid en puntsgewijs bespreken te bereiken resultaten OZL met vaststelling gebruikelijke zorg en mantelzorg
20 juni	<b>Dd. Ondersteuningsplan WMO (zie 15 maart)</b> Advies 1: maatwerkvoorziening OZL voor de duur van 3 maanden OZL 2 van 11 juni 2018 tot en met 11 september 2018 Advies 2: maatwerkvoorziening OHH Basismodule schoon en leefbaar huis Module wasverzorging + extra bewassing van 1 januari 2018 voor 5 jaar. PGB eur 275,66 per 4 weken Geen aanvraag PV bij zorgverzekeraar “” te veel toestanden”.
23 juni	Huisbezoek met teamleider
25 juni	Opvragen medisch advies Sciopeng verzoeker:



## KlachtenCommissaris

	Is extra wasverzorging noodzakelijk? Is er sprake van (dreigende) overbelasting? Kan verzoeker gebruik maken van algemeen gebruikelijke of algemene voorzieningen?
27 augustus	Medisch advies Sciopeng gereed
11 september	Gemeente overhandigt verzoeker medisch rapport Sciopeng
23 oktober	Huisbezoek verzoeker geeft aan het niet eens te zijn met het medisch advies
1 december	Gemeente ontvangt brief van Sciopeng klacht verzoeker is afgehandeld / ongegrond


### 2018

17 mei	Uit OP 6 juni 2019: Uitkomst onderzoek mbt advies over aanvraag OHH en OZL
10 juni	Verzoek stopzetten OHH en OZL ivb met uitstel behandeling rechtbank op 24 juni 2016 tot nadere aankondiging.
11 juni	1. Besluit OHH van 1 januari 2018 tot en met 31 december 2022 maatwerkvoorziening OHH Basismodule schoon en leefbaar huis Module wasverzorging + extra bewassing PGB eur 275,66 per 4 weken 2. Besluit OZL PGB niet professioneel Ondersteuning tot en met 11 september 2018. “Zodat u tijd heeft om een passende oplossing te zoeken.” PGB eur 140 per 4 weken “Voorafgaand onderzoek naar aanleiding tot heroverweging van de afgegeven indicatie voor ondersteuning zelfstandig leven. Er wordt niet langer een noodzaak tot compensatie via de WMO binnen zelfstandig leven aanwezig geacht. De lopende indicatie wordt, na een overgangperiode van 3 maanden beëindigd.
20 juli/23 juli	Bezwaarschrift via Jurist @@ pro forma besluit 11 juni
26 juli	Er wordt nieuw dossieronderzoek verricht nav telefoongesprek met verzoeker over gewijzigde PGB. Het onderzoek is aanleiding om het besluit van 11 juni 2018 zover dat ziet op OHH te laten vervallen.





## KlachtenCommissaris

31 juli	<p>Besluit met daarin opgenomen:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Besluit van 11 juli 2018 komt te vervallen voor zover deze ziet op OHH. Gevolg hiervan is dat er van 1 januari 2018 t/m 11 juni 2018 recht is op de oude maatwerkvoorziening “beschikken over een schoon en leefbaar huis”, “het beschikken over schone en draagbare kleding”. PGB budget eur 16,34 per uur</li><li>2. Besluit tot een overgangstermijn van 3 maanden te weten van 12 juni 2018 t/m 11 september 2018. PGB budget eur 16,34 per uur</li><li>3. Besluit ingang nieuw beleid OHH gaat in op 12 september Schoon en leefbaar huis, wasvoorziening en extra wasvoorziening PGB budget eur 275,66 per 4 weken</li><li>4. Het besluit OZL van 11 juni 2018 blijft ongewijzigd in stand: “Ondersteuning tot en met 11 september 2018. Zodat u tijd heeft om een passende oplossing te zoeken”. PGB eur 140 per 4 weken</li></ol>
31/3 september	Aanvullende gronden bezwaar tegen besluit 31 juli: 1 grond ook ontevredenheid medisch onderzoek en aankondiging zaak tuchtcollege
11 september	Einde OZL PGB eur 140 per 4 weken einde OHH en einde OHH overgangperiode PGB 16,34 uur
12 september	Ingang OHH nieuw beleid PGB eur 275,66 per 4 weken
30 oktober	 20181219 Uitspraak medisch tuchtcolleg Uitspraak Medisch Tuchtcollege: Samengevat gegronde klachten: <ol style="list-style-type: none"><li>1. het onderzoek door de betrokken arts is niet correct uitgevoerd conclusie kan niet vastgesteld worden;</li><li>2. er is niet aan het recht op inzage en correctie voldaan. Arts had rapport niet rechtstreeks naar gemeente mogen sturen.</li></ol>
20 december	Klachtencommissaris ontvangt de uitspraak via verzoeker en stuurt deze door naar de gemeente.



## KlachtenCommissaris

### 2019

1 januari	Invoering Twents Ondersteuningsmodel (TOM)
2 januari	Brief wethouder: wacht uitkomst bezwaar af
8 januari	Besluit 1. Besluiten 31 juli 2018 en 11 juni 2018 worden ingetrokken 2. Besluit 27 juli 2016 herleeft: met terugwerkende kracht van 12 september 2018 t/m 30 juni 2020 komt belanghebbende in aanmerking voor 6 uur per weer OHH op basis van besluit 9 mei 2012 PGB eur 16,34 per uur 3. Met terugwerkende kracht tot 12 september 2018 0-2 uur in de week OZL PGB eur 140 per 4 weken Aankondiging heronderzoek en dat daardoor indicaties kunnen wijzigen
9 januari	Brief aan gemachtigde @@ met besluit: verdere behandeling bezwaar niet nodig en intrekking van beide besluiten. Kan hij zich erin vinden? En 1 procespunt proceskostenvergoeding. Hoorzitting 14 januari wordt afgezegd
	Gemachtigde reageert niet binnen termijn op vragen: bezwaar wordt als ingetrokken beschouwd
31 januari	Verzoeker verzoekt gemeente zelf om behandeling bezwaar (OH en OZL) Nav verzoek OP opgesteld nav de bij de gemeente aanwezige gegevens Datum ondersteuningsplan op basis van OP: 17 mei 2017, 11 augustus 2018, 1 april 2015, 31 maart 2015, 7 mei 2012.
4 februari	Bezwaarbehandeling wordt hervat
26 februari	Brief gemeente nav heropende onderzoek bezwaar: Voorstel om onderzoek op minst belastende wijze te laten verlopen: 1. Bijgesloten ondersteuningsplan (dd 31 januari 2019) is op basis bij de gemeente bekende gegevens datum 31 januari. Verzoek om aanvulling en becommentariëren. 2. Verzoek om gesprek om plan te bespreken in week 18 maart 3. Indien nodig voorleggen plan aan arts aangedragen door verzoeker
5 maart	Brief jurist @@ verzoek om uitbetaling vergoeding 1 procespunt
25 maart	Huisbezoek
26 maart	Budgetplan ingeleverd
24 april	Mail gemeente advies nav ondersteuningsplan:



## KlachtenCommissaris

	<p>1. OHH 6,5 uur per week obv PGB Ingangsdatum: onbekend</p> <p>2. OZL Nog aanvullende gegevens nodig Aanvulling budgetplan door verzoeker + antwoorden vragen</p>
6 juni	<p>Ondersteuningsplan incl. omzetting naar TOM vwb OZL Advies 1. Basis schoon en leefbaarhuis PGB sociaal netwerk 390 minuten per week Van 25 maart 2019 t/m 1 januari 2099 Advies 2 Ondersteuningsbehoefte 2 Individueel WMO PGB sociaal netwerk 23490 minuten totaal geldigheidsduur beschikking Van 1 januari 2019 t/m 31 december 2023 + Besluit 1. Met ingang van 25 maart 2019 voor onbepaalde tijd 6,5 uur OHH licht en zwaar + bewassing en extra bewassing PGB eur 427,87 per 4 weken 2. Met ingang van 1 januari 2019 t/m 31 december 2023 OZL Ondersteuningsbehoefte 2A individueel WMO PGB 23490 minuten en Eur 9.125,00 totaal voor gehele periode</p>
29 juli	Aanvulling bezwaarschrift
9 september	Hoorzitting bezwarencommissie
12 september	<p>Advies bezwarencommissie: Punt 8: "Hoewel de commissie begrip heeft voor de boosheid van gemachtigde (verzoeker) inzake de gang van zaken rond de indicatiestelling en het onjuiste medische en andere kwesties, merkt de commissie op dat zij, in het kader van haar functie, enkel en alleen heeft te beoordelen of mevrouw @@ terecht en op goede gronden in aanmerking is gebracht voor de maatwerkvoorziening OZL 2A individueel WMO in de vorm van een PGB eur 140 per 4 weken"</p>



## KlachtenCommissaris

13 september	Besluit: Beslissing op bezwaar: Bezwaar tegen besluiten 11 juni 2018 en 8 januari 2019: niet ontvankelijk Bezwaar tegen besluit 6 juni 2019: ongegrond Besluit 6 juni 2019 blijft in stand
--------------	---

### Samenvatting

Verzoeker en zijn echtgenote hebben te maken gehad met:

1. De wetswijziging van de WMO in 2015,
2. Het beleid van de gemeente van 2015 – 2017;
3. De uitspraken van de Centrale Raad van Beroep over “schoon en leefbaar huis”;
4. Het naar aanleiding van de uitspraken gewijzigde beleid van de gemeente van 2017 – heden.

Daarnaast heeft echtgenote van verzoeker in 2015 extra ondersteuning nodig en doet zij daarvoor een aanvraag “ondersteuning zelfstandig leven”.

Vanaf 2015 zijn er 7 huisbezoeken, 5 ondersteuningsplannen en 15 brieven met besluiten, 4 bezwaarschriftenprocedures, 2 beroepsprocedures, 1 uitspraak van het medisch tuchtcollege geweest.

12

### Toetsingskader

Voor het toetsen van de gedragingen van de gemeente is gebruik gemaakt van het rapport van de Nationale ombudsman uit 2018 “zorgen voor burgers”<sup>1</sup> en de behoorlijkheidsnormen. Hierbij is de kernwaarde “betrokken en oplossingsgericht” als uitgangspunt genomen en getoetst aan maatwerk en coulante opstelling.

### Reactie gemeente op de klacht en de bevindingen

Een voorstel van verzoeker om middels een interventie van de klachtencommissaris uit de situatie te komen is door de gemeente afgewezen. Uitgangspunt van de gemeente blijft een juridische oplossing. Wederhoor heeft plaatsgevonden middels schriftelijke en mondelinge vragen en beantwoording. De vragen aan de gemeente zagen op de hiervoor genoemde klachtelementen. De aanvullende vragen aan de wethouder en de directie gingen meer over de situatie als geheel.

Klacht onderdeel 1

---

<sup>1</sup> Bijlage 2



## KlachtenCommissaris

Het medisch rapport/advies is door de gemeente Enschede aangevraagd en opgesteld door (een arts van) Sciopeng. De gemeente had een contract met Sciopeng tot en met 31 december 2018, de inzet van de artsen is aan die organisatie geweest.

Verzoeker is naar de arts gestuurd om duidelijkheid te verkrijgen of er vanwege de aandoeningen van hem er een noodzaak is voor extra schoonmaak, extra wasverzorging (wassen, strijken), of er bij hem sprake is van (dreigende) overbelasting vanwege gebruikelijke hulp en of hij in staat is gebruik te maken van algemeen gebruikelijke of algemene voorzieningen. De vragen die door de gemeente aan de arts gesteld zijn hadden betrekking op de gezondheidssituatie van verzoeker en zijn niet van tevoren met hem gedeeld. De gemeente heeft het (medisch) advies ontvangen op d.d. 27 augustus 2017. Verzoeker heeft het advies van tevoren niet gezien. Het rapport is gebruikt voor de ondersteuningsvraag bij OHH en OZL. De gemeente is via het klachtencommissariaat op 20 december 2019 op de hoogte gesteld van de uitspraak van het medisch tuchtcollege. De gemeente heeft als reactie hierop op 10 januari 2019 een nieuw besluit OHH en OZL genomen en heeft dit via de gemachtigde, advocaat @@, aan verzoeker gecommuniceerd.

Klacht onderdeel 2:

Betreft de klacht van verzoeker dat het opstellen van de diverse zorgplannen onzorgvuldig is gebeurd. Er is volgens hem onjuiste (medische) informatie in opgenomen en de onderzoeken en vraagstelling hebben onzorgvuldig plaatsgevonden.

De gemeente geeft aan dat er sinds 2015 4 zorgplannen zijn opgesteld, te weten:

06-06-2020: Herindicatie in kader van TOM<sup>2</sup>

17-05-2017: Huishouden en zelfstandig leven

11-08-2015: Huishouden en zelfstandig leven

01-04-2015: Verlenging GPK- B en huishouden

Er zijn 7 huisbezoeken afgelegd met 6 (verschillende) ambtenaren:

25-03-2019: @@ onderzoek herindicatie TOM en volledig bezwaaronderzoek

19-04-2017: @@ onderzoek Huishouden en zelfstandig leven

31-05-2017: @@ nadere specificaties in het onderzoek

23-06-2017: Klachtgesprek met @@ en @@

23-10-2017: @@

07-08-2015: @@ en @@ onderzoek primair advies

25-03-2015: @@ onderzoek huishouden en verlenging GPK-B

---

<sup>2</sup> Afkorting van de gemeente



De verslaglegging van de huisbezoeken is verweven in het betrokken ondersteuningsplan.

## Klacht onderdeel 3

In de zorgplannen zijn medische gegevens opgenomen. Op 16 april 2015 heeft de gemeente gegevens van de huisarts verkregen van verzoeker. Er is 1x op 27 augustus 2017 (medisch) advies bij een externe partij opgevraagd, te weten het hierboven genoemde advies over verzoeker. Met verzoeker is de toestemming hiervoor mondeling besproken op 23 juni 2017. De aanleiding hiervoor was de mate van (over)belasting van verzoeker. De gestelde vragen aan de arts waren:

- 1. Met welke aandoeningen, stoornissen en beperkingen is echtgenoot bekend? (Volgens ICD/ICF)*
- 2. Heeft echtgenoot voor de aandoeningen het gebruikelijke behandeltraject doorlopen?  
o Bestaan er nog behandelmogelijkheden? Zo ja, in welke vorm?  
o Is er nog vooruitgang en of afname van beperkingen te verwachten? Zo ja, op welke termijn?*
- 3. Wat is de prognose van de aanwezige beperkingen?*
- 4. Is er gelet op de aandoening(en) van echtgenoot een noodzaak tot extra schoonmaak en zo ja betreft dit extra hygiëne licht schoonmaakwerk (stof afnemen) en/of extra hygiëne zwaar schoonmaakwerk (stofzuigen en/of dweilen) en respectievelijk voor welke vertrekken?*
- 5. Is er gelet op de aandoening(en) van echtgenoot een noodzaak tot extra wasverzorging en zo ja, welk wasgoed betreft dit (beddengoed en/of kleding), om welke reden en in welke mate? Echtgenoot vindt dit noodzakelijk vanwege transpireren.*
- 6. Is er een medische noodzaak voor het strijken van beddengoed van echtgenoot?*
- 7. Is er bij echtgenoot sprake van (dreigende) overbelasting waardoor echtgenoot zijn gebruikelijke zorg (op alle resultaatgebieden) niet zou kunnen opbrengen?*
- 8. Als echtgenoot zijn gebruikelijke zorg niet kan opbrengen is echtgenoot in staat gebruik te maken van algemeen gebruikelijke (boodschappenservice) en/of algemene voorzieningen (maaltijdservice, wijkcoach)?*

Verzoeker heeft aan de gemeente gevraagd of hij medische apparaten of andere papieren (van artsen) mee moet nemen naar het spreekuur. De gemeente heeft hem aangeraden om dit zoveel mogelijk te doen.

Wat betreft het verkrijgen van, voor het onderzoek noodzakelijke ontbrekende (medische) gegevens, wordt door de wijkteammedewerker in het onderzoeksgesprek ter sprake gebracht.

Wat het bewaren van gegevens betreft geeft de gemeente aan dat de gegevens bewaard worden zolang het dossier bestaat. De bewaartermijn voor deze dossiers (nu 15 jaar) gaat in na beëindiging (dus ná afsluiting van het persoons- of gezinsdossier/stopzetting van de zorg).



## KlachtenCommissaris

De bewaartermijn is in de loop van de tijd gewijzigd en zal ook dit jaar wijzigen. (Voor archiefbescheiden ontvangen of opgemaakt) Vanaf 2012 (met terugwerkende kracht voor archiefbescheiden vanaf 1/1/1996):

- o 5 jaar na beëindiging voor voorzieningen in natura
- o 7 jaar na beëindiging voor geldelijke voorzieningen

Tot eind 2018 werd gearchiveerd in het systeem Corsa. Hier is toen voor al deze dossiers 10 jaar aangehouden

- Vanaf 2017: 15 jaar na beëindiging

Verzoeker heeft in 2015 medische gegevens ingeleverd. De gemeente heeft deze medische gegevens ontvangen van de client zelf, deze zijn opgeslagen in het dossier. Als er gegevens opgevraagd worden bij externe betrokkenen worden deze ook in het dossier opgeslagen. Als er medische gegevens via medisch adviesaanvraag worden opgevraagd worden deze niet met de gemeente gedeeld. Alleen de vertaling in kader van ICD of ICF. Als er aan een arts vragen gesteld worden over de medische conditie van een aanvrager wordt dit rapport nooit (van tevoren) door de arts met betrokkene gedeeld. Het wordt altijd gelijk naar de gemeente als opdrachtgever gestuurd. Als betrokkene het rapport wil ontvangen stuurt de gemeente dat op verzoek toe.

Medewerkers die in kader van hun functie een rol vervullen in het primaire of bezwaarproces hebben toegang tot de (medische) gegevens van een aanvrager.

15

### Klachtonderdeel 4

Verzoeker heeft verschillende keren zijn beklag gedaan over de medewerkers die bij hem thuis geweest zijn. (Brieven o.a. dd. 9 juli 2017 en 30 juli 2018). De gemeente geeft aan dat het schrijven van 9 juli 2017 bekend is. Na deze brief heeft er op 14 juli 2017 een telefoongesprek plaatsgevonden tussen meneer en de toenmalig teamleider WMO, @. De gemaakte afspraken in dit gesprek zijn in een email bevestigd aan verzoeker op 17 juli 2017. Op 19 juli 2017 volgt een mail van verzoeker aan @. Dit betreft een kennisgeving dat verschillende documenten door verzoeker zijn doorgestuurd naar een deskundige. Op 29 augustus 2017 stuurt verzoeker een mail aan @ dat een toegezegde kopie van het op 3 augustus 2017 uitgebracht medisch advies niet door hem is ontvangen. Met verzoeker wordt daarop een afspraak gemaakt voor een persoonlijke overhandiging van deze kopie. Op 11 mei 2019 heeft verzoeker ook verschillende vragen gesteld. De gemeente heeft middels de consulent op 14 mei gereageerd. De mail van verzoeker is op deze datum doorgestuurd aan clusterhoofd @. Verzoeker krijgt antwoord op 21 mei. Er heeft een gesprek plaatsgevonden tussen verzoeker en @ op 27 mei 2019. De uitkomsten van dit gesprek zijn naar verzoeker gestuurd in een e-mail van 27 mei. Op 4 juni volgt dan nog een telefonisch onderhoud tussen verzoeker en @. De uitkomst wijzigt hierdoor niet.



Een brief van 30 juli 2018 is niet aangetroffen.

## Oordeel Klachtencommissaris

Zoals eerder aangegeven heeft verzoeker zijn onvrede geformuleerd in 4 klachten. Tijdens het onderzoek constateerde ik echter dat de situatie van verzoeker vraagt om een integrale beoordeling van de situatie waar verzoeker en echtgenote zich sinds 2015 in bevinden. Ik ben van mening dat de 4 klachten een uitvloeisel zijn van onvrede over de gehele aanpak in deze situatie van de gemeente sinds de invoering van de WMO, de uitspraken van de CrvB, het daarop volgend gewijzigd beleid en de nieuwe onderzoeken. De werkwijze van de gemeente lijkt te horen bij het wettelijk kader dat in 2015 is ingevoerd omdat de wegen van onderzoek, ondersteuningsplan, besluit, bezwaar, nieuw onderzoek, ondersteuningsplan, besluit, beroep, etc. daarbij horen. Ook al is (of lijkt<sup>3</sup>) het handelen van de gemeente rechtmatig geweest, dit betekent echter niet dat dit ook behoorlijk is. En gekeken naar deze gehele situatie is mijn oordeel dat de gemeente zich onbehoorlijk gedragen heeft richting verzoeker en zijn echtgenote. Er is gekozen voor een systeem aanpak, er is geen maatwerk toegepast en de gemeente heeft zich niet coulant opgesteld. Dit heeft geleid tot onvoldoende borging van het burgerperspectief, onduidelijkheid bij verzoeker en zijn echtgenote, veel bureaucratische rompslomp en geen continuïteit in zorg. De klacht is **gegrond**.

16

Hierna staat hoe ik tot dat oordeel gekomen ben.

Verzoeker geeft in mei 2015 aan dat hij vindt dat er een neuroloog naar de situatie en belastbaarheid van zijn echtgenote moet kijken. Dit, om in zijn ogen, gelijk deskundige en medische duidelijkheid te krijgen over belastbaarheid en de mate van ondersteuning die daarbij hoort. Op dit verzoek is niet ingegaan. Ook heeft verzoeker telkens aangegeven dat hij door de verlaging van zijn PGB in een zorgval terecht komt die te groot is om op de juiste manier zijn echtgenote te ondersteunen. In alle jaren daarna heeft de gemeente ervoor gekozen om zelf te onderzoeken en te bepalen wat de belastbaarheid van echtgenote van verzoeker is en welke ondersteuning daarbij hoort. Verschillende consultants zijn daarmee bezig geweest. Verschillende keren heeft verzoeker zijn twijfel uitgesproken over de kennis en kunde van de consultant en verzocht om een arts naar gezondheid en belastbaarheid van zijn echtgenote te laten kijken. Deze verzoeken zijn genegeerd. Daarnaast is de zorgval bekeken door de bril van de rechtmatigheid. Hierdoor heeft de gemeente zich na de

---

<sup>3</sup> Er loopt nog een beroepszaak





## KlachtenCommissaris

uitspraken van de Centrale Raad van Beroep, moeten realiseren dat zij als gevolg hiervan een extra zorgplicht jegens verzoeker en zijn echtgenote hadden.

Wat de bureaucratische rompslomp betreft, vanaf 2015 zijn er 7 huisbezoeken, 5 ondersteuningsplannen en 15 besluiten, 4 bezwaarschriftenprocedures, 2 beroepsprocedures en 1 uitspraak van het medisch tuchtcollege geweest. Alles bijna zelfstandig door verzoeker ondergaan, gelezen, gereageerd en namens zijn echtgenote gevoerd. Naast de administratieve last voor het PGB. Zijn administratieve belasting zijn hierdoor zeer hoog te noemen. Dit naast de zorg die verzoeker voor zijn echtgenote heeft. Dat verzoeker de verwijzing naar de zorgverzekeraar voor persoonlijke verzorging genegeerd heeft is hem niet aan te rekenen. Dit levert namelijk ook extra administratieve lasten op. Het is een groot goed dat in Nederland gekozen kan worden tussen een PGB of zorg in nature. Deze vrijheid houdt ook in dat het verzoeker en zijn echtgenote niet aan te rekenen is dat hij de zorg vanuit een PGB wil blijven kopen in plaats van over te stappen op zorg in natura. Ook het feit dat verzoeker steeds bozer en wantrouwender geworden is, is te verklaren aan de situatie waarin hij en zijn echtgenote zitten.

Het gevolg van het door de gemeente gekozen proces en de daarbij gemaakte fouten en keuzes. Verzoeker heeft in de afgelopen 5 jaar bijna 2 ½ jaar het PGB bedrag van het oorspronkelijke besluit uit 2012 ontvangen. Door door te gaan op de ingeslagen weg heeft de situatie ondanks dat deze wellicht rechtmatig is (geweest), de schijn tegen zich dat het de bedoeling van de gemeente is om het oorspronkelijke besluit en de bijbehorende PGB maar niet in stand te willen houden<sup>4</sup>. Het heeft voor onduidelijkheid en gebrek aan continuïteit in de zorg gezorgd.

17

Zondermeer zijn de intenties van de gemeente goed geweest en zij hebben getracht in overleg met verzoeker tot oplossingen te komen. Dit blijkt onder meer uit het feit dat de verzoeker tijdens het onderzoek gestart in januari 2019 een arts naar keuze een medisch rapport inzake de WMO mocht laten opstellen. Daarnaast is getracht verzoeker en zijn echtgenote zo min mogelijk te belasten door aan te bieden te helpen bij de aanvraag persoonlijke verzorging ZVW en door het opstellen van de laatste ondersteuningsplannen gebruik te maken van gegevens die al bij de gemeente aanwezig waren. Bij het laatste huisbezoek bleek toen ook dat er geen nieuw medisch onderzoek meer nodig was.

Echter de periode dat verzoeker geconfronteerd geweest is met een overvloed aan regels en procedures van onderzoeken en huisbezoeken is te lang geweest en daardoor kon verzoeker deze

---

<sup>4</sup> Zie bijlage 3



## KlachtenCommissaris

handreikingen niet meer zien als maatwerk. De situatie was al geëscaleerd. Er is niet vanuit burgerperspectief naar de situatie van verzoeker en zijn echtgenote gekeken er is op onderdelen gehandeld, en er is getracht op onderdelen, procedureel of wettelijk gemaakte fouten te herstellen. De gemeente had zich gedurende het eerdere proces coulanter moeten opstellen. Naast het feit dat de gemeente telkens middels de consultants zelf een oordeel van de situatie wilde geven en niet, zoals verzoeker vanaf het begin gevraagd heeft om een arts naar de situatie van zijn echtgenote te laten kijken en daarop de ondersteuning en het PGB af te stemmen. Door het vasthouden aan de vaste processen en procedures is de gemeente zijn zorgplicht en het burgerperspectief uit het oog verloren en heeft geen blijk gegeven van een coulante opstelling.

De gemeente had zich eerder moeten realiseren dat de ingeslagen weg niet de juiste manier is om verzoeker en zijn echtgenote op de juiste manier te helpen. Er is op onderdelen maatwerk toegepast, echter op een geëscaleerde situatie en door niet expliciet te kijken vanuit burgerperspectief is dat door verzoeker niet zo ervaren.

### Adviezen Klachtencommissaris

#### Burgerperspectief

Voor wat betreft verzoeker en zijn echtgenote adviseer ik:

1. Excuses te maken voor hetgeen gebeurd is.
2. Om vanuit burgerperspectief naar de situatie te kijken en samen met verzoeker een bij de excuses passende oplossing zoeken voor hetgeen hem overkomen is en nog steeds overkomt. Ik adviseer hierbij de expertise van een mediator in te schakelen.

18

#### Bureaucratische rompslomp, zorgval

Voor wat betreft de processen en procedure gedreven aanpak:

Het feit dat een bepaalde regeling maatwerk genoemd wordt betekent niet automatisch dat er maatwerk toegepast wordt. Hetzelfde geldt voor de rechtmatigheid. Als een situatie rechtmatig is betekent dat niet automatisch dat deze ook behoorlijk is.

Ik adviseer de gemeente dan ook:

1. Notie te nemen van het rapport van de Nationale ombudsman “zorgen voor burgers”.
2. De eigen werkwijze naast de knelpunten die verzoeker ervaren heeft en die door burgers in het rapport genoemd worden te bekijken en waar nodig de eigen werkwijze te verbeteren.
3. Investeer in scholing om medewerkers en leidinggevenden te (leren) herkennen wanneer, zoals in dit geval, de menselijke maat of het burgerperspectief uit het oog verloren wordt maar ook wanneer er sprake is van een grote zorgval en daarnaar te handelen.



## KlachtenCommissaris

4. Leer te werken met een overzicht van de gehele (oa. administratieve) situatie van een betrokken burger en naar hen te luisteren én niet vanuit de opdracht (herindicatie, onderzoek, bezwaar, etc). Hierdoor was in deze zaak veel eerder zicht gekomen op de onbehoorlijkheid van de situatie waar verzoeker en zijn echtgenote zich in bevinden en had de gemeente zich coulant kunnen opstellen.

### **Wat betreft de commissie bezwaarschriften:**

Ik adviseer de gemeente ook aan de commissie bezwaarschriften en de hen ondersteunende afdeling in gesprek te gaan en te vragen om meer oog te hebben voor de behoorlijkheidsnormen en daarover met de vakafdeling in gesprek te gaan of een oordeel te geven over als zij een situatie aantreffen die om een andere inzet vraagt dan de rechtmatigheidstoets van de commissie.

### **Wat betreft de medische gegevens (klachtonderdeel 2 en 3):**

Inmiddels is de afdeling zelf bezig om te onderzoeken of hun werkwijze, zorgplannen en vraagstelling aan artsen en verzoekers "AVG-Proof" is en voldoet aan de eisen van die wet, te weten: data-minimalisatie: "need to know ipv " nice to know", subsidiariteit, proportionaliteit, doelmatigheid en goed een ondubbelzinnige informatie aan betrokkenen over rechten én plichten en gevolg. Ik adviseer voor dit onderzoek het dossier van verzoeker ook mee te nemen. Ik wijs bijvoorbeeld op onderstaande melding die ik in het dossier aantrof:

19

(plaatje)

Hierin wordt ook toestemming gevraagd om (medische) informatie op te vragen zonder dat er bij vermeld wordt waarvoor.

### **Wat betreft het inschakelen van een arts (klachtonderdeel 1):**

1. De ingeschakelde arts heeft een berisping gekregen omdat zijn onderzoeksmethodiek niet correct was én omdat hij zijn bevindingen rechtstreeks naar de opdrachtgever gestuurd had zonder dat verzoeker deze gezien had. De gemeente geeft aan niet meer met Sciopeng te werken maar met Ausems en Kerkvliet, deze arts is daar nu in dienst. Hier worden momenteel de medische adviezen opgevraagd. De huidige werkwijze is nog steeds is dat het rapport rechtsreeks van de arts naar de opdrachtgever (de gemeente) gestuurd wordt. Ik adviseer de gemeente dringend deze werkwijze aan te passen aan de richtlijn die het medisch tuchtcollege meegeeft in de uitspraak.



## KlachtenCommissaris

Het is goed te constateren dat de gemeente naar aanleiding van de feitencheck van dit advies teruggeeft dat de algemene werkwijze is gewijzigd. Een arts bespreekt momenteel zijn visie in hoofdlijnen met betrokkene en er is toestemming nodig om het te bespreken met gemeente.

2. In de situatie van verzoeker is er geen arts ingeschakeld om naar de medische situatie van de echtgenote van verzoeker te kijken en haar belastbaarheid ook al vroeg verzoeker er verschillende keren uitdrukkelijk om. Ik adviseer de gemeente om het beleid en de (werk)afspraken die er zijn rondom de inschakeling van een arts met inachtneming van deze klacht nog eens te bekijken en mocht dat nodig zijn aan te passen om zaken zoals deze te voorkomen.

Wat **klachtonderdeel 4** betreft, ik heb geconstateerd dat er sprake is van een geëscaleerd conflict met dito taal en omgangsvormen. Kijkend naar de escalatieladder van Glasl constateer ik een conflict dat hoog in fase 2 misschien wel fase 3 zit. Dit betekent dat er sprake is van een vaak als bitter ervaren strijd, waarin feiten, belangen, emoties en logica compleet door elkaar heen lopen. Dat is ook te zien in de correspondentie die verzoeker met (verschillende onderdelen van) de gemeente voert en gevoerd heeft. En het feit dat verzoeker handreikingen van de gemeente, waaronder gemaakte excuses, niet als zodanig heeft ervaren. Nu is fase 2/3 voor een overheid niet snel aan de orde of wordt niet zo ervaren. De bureaucratie zorgt ervoor dat feiten en belangen in het systeem verwerkt zijn, emoties geen rol spelen en de logica een systeemlogica is. Een overheid kan wel onderdeel uitmaken van een “koud” conflict<sup>5</sup> wat ook bepaald gedrag met zich meebrengt. Dit soort conflicten kunnen voor zowel burgers als ambtenaren zeer negatieve gevoelens en gevolgen met zich meebrengen. Dat kan maken dat wellicht niet alle vragen beantwoord zijn, afspraken mogelijk niet nagekomen zijn en luistervaardigheden afnemen. Klachtonderdeel 4 is voor mij een gevolg van de fase van het conflict. Niet goed te praten maar wel verklaarbaar. In een eerder advies aan de gemeente heb ik al geadviseerd om te investeren in kennis en herkenning van complexe situatie en conflicten (escalatieladder), leer leidinggevenden ook koude conflicten te herkennen en investeer in kennis of een kennispunt interventietechnieken bij conflicten. Dit advies breng ik hierbij nogmaals onder de aandacht.

---

<sup>5</sup> Warme conflicten kenmerken zich door ‘stijgende temperaturen’ en gedrag dat agressiever wordt. Dit zijn conflicten die vaak ontaarden in een heftige persoonlijke confrontatie. Bij koude conflicten is er sprake van cynisme, een langdurige uitputtingslag en verblindheid als het gaat om de effecten van het eigen gedrag op dat van anderen. Koude conflicten hebben weinig uiterlijke tekenen en er is sprake van vermijdingsgedrag. Bron: Managementsite