



Rapport

Ten aanzien van een klacht over de gemeente Amersfoort.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht gegrond.

Datum: 22 december 2016

Rapportnummer: 2016/124

Vooraf

Per 1 januari 2015 is de Algemene wet bijzondere ziektekosten (AWBZ) vervallen. Deze wet werd vervangen door de Wet langdurige zorg, maar een gedeelte van de zorg uit de AWBZ, de begeleiding, kwam per die datum te vallen onder de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo).

De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de Wmo. Over de zorg die vanuit deze wet wordt verstrekt, mogen de gemeenten dan ook een eigen bijdrage vragen. Deze wordt geïnd door het CAK. Burgers die gebruik maken van zorg, die vanuit de AWBZ is overgeheveld naar de Wmo begin 2015, hoefden pas een eigen bijdrage vanuit de Wmo te betalen als hun oude AWBZ-indicatie was afgelopen. Tot die tijd (met een einddatum van 31 december 2015) gold voor hen een overgangsrecht, waarin het oude, vaak lagere tarief vanuit de AWBZ verschuldigd was.¹

Al snel na de overgang van de zorg naar de Wmo ontstond maatschappelijke onrust over de eigen bijdrage. Deze zou veel te hoog zijn; in ieder geval veel hoger dan de bijdrage die moest worden betaald vanuit de AWBZ. De gemeenten zouden de burgers hierover niet hebben geïnformeerd. Hierdoor hadden zij geen keuze gehad om de zorg wel of niet voort te zetten. Want vanwege een achterstand in de inning van de eigen bijdragen bij het CAK werden zij vaak pas met de hoge eigen bijdrage geconfronteerd, nadat de zorg al meerdere maanden was afgenomen.

Daar tegenover ondervonden gemeenten problemen met de aanlevering van gegevens voor de berekening van de eigen bijdrage, vanwege de ingewikkelde systematiek en de codering van de soorten zorg. Voorts werd van hen verwacht dat zij per 1 januari 2015 de burger zouden informeren over de hoogte van de eigen bijdrage, maar zij stelden niet over voldoende informatie te beschikken om hieraan te kunnen voldoen.

De Nationale ombudsman ontving in 2015 veel klachten over dit onderwerp.² De klacht van de heer en mevrouw Populiers over de gemeente Amersfoort is hier één van.³

Wat is er gebeurd?

De heer Populiers en zijn echtgenote wonen in Amersfoort. Mevrouw is chronisch ziek en ontvangt al jaren begeleiding, die wordt betaald uit een persoonsgebonden budget (pgb).⁴ Deze vorm van ondersteuning ontving mevrouw Populiers vanuit de AWBZ. Haar AWBZ-

¹ Voor een nadere uitleg over de berekening van de eigen bijdrage wordt verwezen naar de Achtergrond.

² Deze klachten waren voor de Nationale ombudsman aanleiding om in mei 2016 uit eigen beweging een onderzoek te starten naar de wijze waarop gemeenten de burgers van informatie hadden voorzien. Zijn conclusies heeft hij op 23 maart 2016 openbaar gemaakt in rapport 2016/025 'Een onverwacht hoge rekening'. Zie www.nationaleombudsman.nl.

³ De naam Populiers is een gefingeerde naam.

⁴ Met een pgb kan iemand die zorg nodig heeft zijn zorg zelf inkopen, zijn (medische) hulpmiddelen aanschaffen en/of gebruik maken van andere voorzieningen.

indicatie liep tot en met 27 april 2015. Daarna zou zij opnieuw worden geïndiceerd door de gemeente Amersfoort.

Al in december 2014 ontving mevrouw Populiers een brief van het CAK, waarin haar het volgende werd meegedeeld:

"De eigen bijdrage wordt nu ingehouden op uw pgb. Vanaf 1 januari 2015 verandert dit. U krijgt dan een pgb waar de eigen bijdrage niet op is ingehouden. Heeft u een pgb maatschappelijke ondersteuning (Wmo) (...)? Dan betaalt u vanaf 1 januari 2015 de eigen bijdrage aan het CAK. U ontvangt hiervoor facturen van ons."

Op 23 februari 2015 voerden de heer en mevrouw Populiers een gesprek met een wijkteam van de gemeente Amersfoort. Tijdens dit zogenoemde keukentafelgesprek werd gekeken welke hulp mevrouw precies nodig had en op welke manier dat kon worden georganiseerd. Het wijkteam besloot vervolgens dat mevrouw Populiers begeleiding nodig had en in aanmerking kwam voor een pgb. Zij kon haar begeleiding dan zelf blijven inkopen. Het wijkteam stelde hiervoor een plan van aanpak op, waarin beschreven werd hoe de begeleiding er voor mevrouw uit ging zien. In dit plan van aanpak stond voorts dat er een eigen bijdrage verschuldigd was. Deze zou worden geïnd door het CAK.

Op 12 mei 2015 ontving mevrouw Populiers van de gemeente een toekenningsbeschikking met de volgende gegevens:

"Voor de Wmo-maatwerkvoorziening dient u een inkomensafhankelijke bijdrage te betalen (...). De hoogte van de bijdrage wordt vastgesteld en geïnd door het CAK. Tijdens het gesprek bent u hierover geïnformeerd."

Mevrouw Populiers begreep dat zij een eigen bijdrage moest betalen. Ingevolge de AWBZ werd namelijk ook een eigen bijdrage ingehouden, dus zij was hiermee bekend. Zij stelde echter dat er in het keukentafelgesprek niet over was gesproken.

Het CAK stelde de eigen bijdrage voor periode 1 van 2015 vervolgens vast op €121,34.⁵ Ook de perioden 2 en 3 werden vastgesteld op dit bedrag. Dit bedrag kwam mevrouw Populiers redelijk voor. Dit kon zij betalen. Maar in mei 2015 vernam zij van het CAK opeens dat het bedrag over de periode 1 t/m 4 werd aangepast naar €553,93 per periode. Later werd dit bedrag nog twee keer gecorrigeerd in €432,59 en €449,41 per periode. En het bedrag voor de periode 5 en 6 werd hierna op €838,01 gezet. Mevrouw Populiers begreep deze bedragen niet en belde meerdere keren met het CAK. Het CAK verwees haar naar de gemeente Amersfoort. De gemeente stelde echter dat de eigen bijdrage door het CAK werd vastgesteld en verwees weer terug naar het CAK.

⁵ Een periode bestaat uit vier weken.

Omdat de heer en mevrouw Populiers het helemaal niet eens waren met de forse verhoging en er telefonisch met de gemeente en het CAK niet uit kwamen, dienden zij op 15 juni 2015 een bezwaarschrift in.

In dit bezwaarschrift vertelde mevrouw Populiers de gemeente dat zij heel goed begreep dat er een eigen bijdrage verschuldigd was, maar dat zij het wel merkwaardig vond dat de overheid haar pas maanden na de overgang van het pgb naar de gemeente in kennis stelde van de hoogte van de eigen bijdrage en deze vervolgens wijzigde zonder haar hiervan op de hoogte te stellen. Als zij dit van tevoren had geweten, had zij nooit het pgb in de nieuwe situatie geaccepteerd. Nu kostte het haar enkele duizenden euro's, naast emotionele schade en extra zorgkosten van €510 die zij hierdoor stelde te hebben gemaakt. Mevrouw Populiers had vanwege de onrust omtrent de eigen bijdrage namelijk meer behoefte gehad aan begeleiding van haar zorgverlener. Dit heeft geleid tot een extra rekening van €510, die zij niet vanuit haar pgb kon declareren.

Hierna volgde een gesprek met de gemeente Amersfoort. Dit gesprek gaf mevrouw hoop op verandering van de situatie. De gemeente stelde voor om bij een nieuwe zorgbeschikking per 1 september 2015 het aantal toegekende zorguren van mevrouw met een half uur per week te vermeerderen. Haar pgb zou hierdoor hoger worden, waarmee zij de extra uren van de zorgverlener kon betalen.

Omdat de heer en mevrouw Populiers tevreden waren met de oplossing, trokken zij op 3 juli 2015 hun bezwaarschrift in. Maar al gauw beseften zij dat mevrouw de extra uren pgb vanwege de hoge eigen bijdrage bijna geheel zelf zou moeten betalen. Dit was volgens hen een 'sigaar uit eigen doos'.

Op 20 augustus en op 2 september 2015 volgden twee gesprekken met de gemeente, waarin het de heer Populiers voor het eerst duidelijk werd hoe de eigen bijdrage nu eigenlijk werd berekend, namelijk als volgt: de hoogte van de eigen bijdrage die uiteindelijk werd vastgesteld bedroeg meer dan feitelijk aan zorg was betaald. Dit werd veroorzaakt, doordat de eigen bijdrage werd vastgesteld aan de hand van de beschikking die was afgegeven. Het te veel betaalde aan eigen bijdrage zou pas in het volgende kalenderjaar worden gecorrigeerd, wanneer de eindafrekening zou worden opgemaakt. Zijn conclusie was dan ook dat in feite geld werd rond gepompt tussen verschillende (semi-) overheidsdiensten, terwijl zij toch zelf de nota's dienden te betalen en (mogelijk lang) zou moeten wachten op retournering van te veel betaalde eigen bijdrage. Zij hadden een pgb-beschikking, maar zouden per saldo geen euro van deze pgb-beschikking ontvangen, aldus de heer Populiers.

Gezien al het bovenstaande hadden zij daarom besloten om het pgb met spoed stop te zetten. Mevrouw Populiers kwam hierop met het wijkteam overeen dat de beschikking tot zorg met terugwerkende kracht tot 30 juni 2015 vervallen werd verklaard. Ook is de nieuwe beschikking met de extra uren op verzoek van mevrouw Populiers niet meer afgegeven. De heer Populiers verzocht de gemeente vervolgens bij brief van 6 september 2015 om de extra zorgkosten alsnog op andere wijze te vergoeden.

Hoe reageerde de gemeente op de brief van de heer Populiers?

In antwoord hierop liet de gemeente Amersfoort de heer Populiers op 15 oktober 2015 weten dat in de beschikking correct stond vermeld dat de eigen bijdrage zou worden berekend door het CAK. Ook in het plan van aanpak vanuit het wijkteam werd hiernaar verwezen. De eigen bijdrage kon worden berekend met behulp van de rekentool op de website van het CAK. Dit is op de Amersfoortse website vermeld. De gemeente kwam hiermee tot de conclusie dat de zaak van mevrouw Populiers inhoudelijk juist was behandeld en de eigen bijdrage juist was berekend.

Echter, ondanks de informatie op de website had het wijkteam mevrouw Populiers er beter op moeten wijzen dat er een verandering in de hoogte van de eigen bijdragen zou kunnen plaatsvinden. De gemeente merkte daarbij op dat het wijkteam dit overigens niet zeker kon weten. De eigen bijdrage werd namelijk berekend op grond van inkomen en vermogen en die gegevens heeft de gemeente niet. De gemeente levert slechts de uurtarieven voor de zorg of de hoogte van het pgb aan.

Verder liet de gemeente weten dat het niet handig was geweest om het pgb van mevrouw Populiers te verhogen, omdat dit ook de eigen bijdrage weer hoger maakte. De gemeente bood mevrouw excuses aan voor het bovenstaande en deelde haar mee lering uit deze casus te trekken; er waren inmiddels maatregelen genomen om herhaling te voorkomen. Desondanks kon de gemeente mevrouw Populiers niet tegemoet komen in haar verzoek om de kosten op andere wijze te vergoeden of het tarief van de eigen bijdrage te verlagen. Het was namelijk het Rijk dat had bepaald dat er een eigen bijdrage moest worden betaald, niet de gemeente. De gemeente zelf kon hier geen verandering in brengen, aldus de gemeente Amersfoort.

De heer Populiers diende hierop op 24 oktober 2015 bij de gemeente nog een formeel verzoek in om vergoeding van €510 aan extra zorgkosten. Dit verzoek werd op 8 januari 2016 afgewezen, omdat niet was komen vast te staan dat de gemeente onrechtmatig had gehandeld. Vervolgens wendde hij zich tot de Nationale ombudsman.

De klacht bij de Nationale ombudsman

De heer Populiers klaagt mede namens zijn echtgenote over de wijze waarop de gemeente Amersfoort heeft gehandeld ten aanzien van de eigen bijdrage, die zij voor haar zorg vanuit de Wmo 2015 verschuldigd is.

Hij klaagt er allereerst over dat de gemeente Amersfoort hen vooraf niet heeft geïnformeerd over de wijze waarop de eigen bijdrage wordt vastgesteld en de financiële gevolgen die hieruit voor hen konden voortvloeien. Met vragen hierover verwees de gemeente hen slechts door naar het CAK.

Verder klaagt de heer Populiers erover dat de gemeente haar gegevensoverdracht aan het CAK niet op orde had, waardoor de hoogte van de te betalen eigen bijdrage steeds werd aangepast en hierdoor onduidelijk was. Ook over deze wijzigingen heeft de

gemeente hen niet geïnformeerd. Deze gebrekkige gegevensoverdracht had volgens de heer Populiers tot gevolg dat zijn echtgenote al vanaf 1 januari 2015 een hogere eigen bijdrage moest betalen, terwijl zij nog tot 28 april 2015 onder het overgangsrecht viel met het oude tarief.

Ten slotte klaagt de heer Populiers erover dat de gemeente de toegezegde vergoeding van extra zorgkosten van €510 niet heeft uitbetaald.

Wat zijn de bevindingen van de Nationale ombudsman?

Allereerst verzocht de Nationale ombudsman het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Amersfoort om een uitgebreide schriftelijke reactie op de klacht. Deze reactie legde hij vervolgens voor aan de heer Populiers. Daarna benaderde de Nationale ombudsman het CAK voor een reactie. De reacties waren als volgt.

Wat betreft de informatieverstrekking

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Amersfoort liet de Nationale ombudsman allereerst weten dat alle gesprekken die met de heer en mevrouw Populiers waren gevoerd, gericht waren op het bieden van zo volledig mogelijke informatie. Maar zoals de gemeente ook al aan hen had aangegeven, had de informatie over de wijze waarop de eigen bijdrage werd vastgesteld en de financiële gevolgen die hieruit konden voortvloeien, inderdaad beter gekund. Ook het college gaf daarbij aan dat het wijkteam dit overigens nooit zeker kan weten, omdat de eigen bijdrage ook afhankelijk is van het vermogen van cliënten, en dat weet de gemeente niet.

De heer Populiers bleef echter van mening dat het wijkteam van de gemeente Amersfoort in de gesprekken helemaal niets over de eigen bijdrageregeling had gezegd. Dit was volgens hem ook bevestigd in de brief van de gemeente van 15 oktober 2015. Hij stelde daarbij ook nog dat wijkteammedewerkers hem in een later stadium zelfs hadden meegedeeld dat zij feitelijk ook geen opvolging hadden kunnen geven aan de informatieplicht, omdat zij geen inzage hadden in de financiële situatie van cliënten.

Wat betreft de gegevensoverdracht aan het CAK

Op dit punt liet het college van burgemeester en wethouders de Nationale ombudsman weten dat de gegevensuitwisseling tussen gemeenten en het CAK in de eerste helft van 2015 niet optimaal verliep. Dat gold ook voor de gemeente Amersfoort. Dat dit gevolgen heeft gehad voor de individuele cliënten, betreurde de gemeente zeer. De gemeente Amersfoort werkt sinds die tijd aan verbetering van de processen en informatie over de eigen bijdrage. Want uiteraard behoort het verstrekken van goede informatie aan cliënten tot de taak van de gemeente, aldus de gemeente Amersfoort.

De heer Populiers gaf hierop aan de Nationale ombudsman aan dat het college in zijn reactie in het geheel niet inging op zijn klacht dat de gemeente hen niet had geïnformeerd over de tussentijdse wijzigingen in de eigen bijdrage en dat de gebrekkige

informatie van de gemeente ertoe had geleid dat zijn echtgenote al vanaf 1 januari 2015 een hogere eigen bijdrage moest betalen, terwijl zij nog tot 28 april 2015 onder het overgangsrecht viel met het oude tarief.

De Nationale ombudsman besloot vervolgens om ook het CAK bij de klacht te betrekken en vroeg deze instantie om duidelijkheid te verschaffen in deze zaak. Het CAK liet hierop weten dat het inderdaad juist is dat mevrouw Populiers tot aan 28 april 2015 onder het overgangsrecht viel en het oude tarief mocht betalen. De gemeente Amersfoort had hierover onjuiste gegevens aan het CAK doorgegeven. Inmiddels had de gemeente de juiste gegevens aangeleverd en zou de hoogte van de eigen bijdrage hierop worden aangepast.

Na deze uitleg van het CAK, liet de gemeente Amersfoort uiteindelijk ook zelf aan de Nationale ombudsman weten dat ten aanzien van mevrouw Populiers inderdaad niet de juiste gegevens bij het CAK waren aangeleverd. Dit zou alsnog worden aangepast.

Korte tijd later berichtte de heer Populiers de Nationale ombudsman dat het CAK de eigen bijdrage inmiddels had gecorrigeerd en dat de teveel berekende eigen bijdrage van €1312,28 alsnog aan mevrouw zou worden uitbetaald.

Wat betreft de extra zorgkosten

Tot slot deelde het college van burgemeester en wethouders het volgende mee. De afspraak, die was gemaakt om de beschikking per 1 september 2015 te herzien waardoor er een hoger pgb kon worden toegekend, had tot doel om de heer Populiers en zijn echtgenote zoveel mogelijk tegemoet te komen en te helpen. Hierdoor konden de extra uren van de zorgverlener worden vergoed. Er was echter geen sprake van een toezegging tot het vergoeden van kosten ten bedrage van €510, ook niet in het gesprek van 2 september 2015. Van dit gesprek was overigens geen verslag opgemaakt, aldus de gemeente.

De heer Populiers bleef daarentegen van mening dat de gemeente in ieder geval de indruk had gewekt dat de extra kosten van de zorgverlener van €510 zouden worden vergoed. In het gesprek op 2 september 2015 met een medewerker van de gemeente Amersfoort was volgens de heer Populiers zelfs een toezegging gedaan. Het verbaasde hem overigens dat van het gesprek op 2 september 2015 geen verslag was gemaakt. Ter onderbouwing overlegde de heer Populiers een e-mailbericht van de zorgverlener van mevrouw Populiers van 19 april 2016 aan hem, waarin deze bevestigde dat het bedrag van €510 in het gesprek op 2 september 2015 wel degelijk aan de orde was geweest. De medewerker van de gemeente zou in dit gesprek hebben gezegd dat de vraag redelijk was en zij er achteraan zou gaan om dit te realiseren, aldus de heer Populiers. In een e-mailbericht van het betreffende wijkteam van de gemeente Amersfoort van diezelfde datum was volgens hem vastgelegd dat de nota voor de extra gemaakte uren van de zorgverlener zou worden overgelegd aan de gemeente. Zodra meer bekend zou zijn, zou het wijkteam dit aan de heer Populiers laten weten. Hij had hier vervolgens niets meer over vernomen, aldus de heer Populiers.

Na de bovengenoemde e-mails over de vergoeding onder de aandacht te hebben gebracht van het college van burgemeester en wethouders, overwoog het college aan de ene kant dat er geen rechtsgrond bestond voor het vergoeden van de €510. Aan de andere kant had de gemeente inderdaad de toezegging had gedaan om de extra kosten te vergoeden middels de toekenning van extra pgb-uren. Omdat hiervoor uiteindelijk geen beschikking was afgegeven, liepen de heer en mevrouw Populiers deze kostenvergoeding mis. Uiteindelijk concludeerde het college dat het toch bereid was om, vanwege de onduidelijkheden die waren ontstaan, uit coulance de extra kosten van €510 te vergoeden. Dit bedrag zou alsnog aan de heer en mevrouw Populiers worden overgemaakt.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman toetst het optreden van de overheid aan vereisten voor behoorlijk overheidsoptreden. In dit rapport toetst hij het handelen van de gemeente Amersfoort aan de vereisten van goede informatieverstrekking en van goede organisatie. Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid volledige, juiste en duidelijke informatie verstrekt. De overheid verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. Burgers mogen ten aanzien van de eigen bijdrage op grond van de Wmo verwachten dat zij actief, adequaat en daarmee tijdig door de gemeente worden geïnformeerd over de hoogte ervan. Want alleen dan kunnen zij zich voorbereiden op de financiële consequenties of vooraf een weloverwogen keuze maken om de geboden ondersteuning zelf te bekostigen of ervan af te zien. Het vereiste van goede organisatie, als tweede, vraagt van de overheid dat haar organisatie en administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komen. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

Wat betreft de klacht over de informatieverstrekking

Op basis van de informatie uit dit onderzoek en hetgeen de gemeente zelf heeft aangegeven, stelt de Nationale ombudsman vast dat de gemeente Amersfoort de heer en mevrouw Populiers niet, of niet in voldoende mate, heeft geïnformeerd over de hoogte van de eigen bijdrage. Er is slechts schriftelijk meegedeeld dat er een eigen bijdrage zou worden geheven. Mevrouw Populiers wist daarom slechts dat er een eigen bijdrage zou worden berekend; dat deze enorm zou stijgen, daar had zij geen weet van. Pas achteraf werd zij geconfronteerd met hoge kosten. Zij had toen echter geen keuze meer om alsnog van de zorg af te zien, omdat zij deze immers al had afgenomen. En als zij de gemeente om uitleg vroeg, werd zij naar het CAK verwezen (dat haar overigens weer terug naar de gemeente verwees). Dit is niet juist geweest.

De Nationale ombudsman heeft begrip voor de positie waarin de gemeente verkeert doordat zij veel benodigde informatie niet zelf voorhanden heeft om de hoogte van de eigen bijdrage vast te stellen. Maar de burger heeft recht op duidelijke informatie. De informatie die wel voorhanden was, had daarom aan de heer en mevrouw Populiers moeten worden verstrekt, waaronder de informatie dat voor mensen uit de AWBZ met

een midden- of hoger inkomen, de eigen bijdrage in het nieuwe stelsel flink hoger zou kunnen uitvallen. Door dit niet mee te delen, heeft mevrouw Populiers zich niet goed kunnen voorbereiden op de financiële consequenties van deze eigen bijdrage en niet vooraf de keuze kunnen maken om al dan niet van de ondersteuning af te zien. Ook de verwijzing naar het CAK achteraf, is niet juist geweest. De gemeente had mevrouw Populiers zelf een uitleg dienen te geven over de veranderingen op dit punt. De gemeente Amersfoort heeft daarom gehandeld in strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Wel heeft de Nationale ombudsman met instemming kennisgenomen van de mededeling van de gemeente Amersfoort dat lering is getrokken uit de klacht van de heer Populiers en van de toezegging om de procedures te verbeteren.

Wat betreft de klacht over de gegevensoverdracht aan het CAK

Tijdens dit onderzoek is eveneens gebleken dat de gegevensoverdracht van de gemeente aan het CAK in de eerste helft van 2015 nog niet optimaal verliep. Dit betreft het college. Het college ging tijdens het onderzoek echter niet in op de klacht van de heer Populiers dat het CAK hierdoor ten onrechte teveel eigen bijdrage aan zijn vrouw had berekend. Pas nadat de Nationale ombudsman ook het CAK bij het onderzoek had betrokken om meer duidelijkheid over deze zaak te verschaffen, heeft de gemeente vastgesteld dat zij ten aanzien van mevrouw Populiers inderdaad niet de juiste informatie had verstrekt, met als gevolg dat het CAK de eigen bijdrage niet juist heeft kunnen berekenen. Door niet eerder over te gaan tot het herstellen van de onjuistheden, is gehandeld in strijd met het vereiste van goede organisatie. De gegevens zijn uiteindelijk aangepast. Het CAK heeft inmiddels laten weten dat mevrouw Populiers €1312,28 te veel aan eigen bijdrage heeft betaald.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman heeft inmiddels met instemming kennisgenomen van de uitbetaling door het CAK aan de heer en mevrouw Populiers van €1312,28.

Wat betreft de klacht over het niet uitbetalen van de extra zorgkosten

Tijdens het onderzoek heeft het college alsnog besloten om uit coulance de extra zorgkosten van €510 te vergoeden. Deze beslissing is genomen vanwege de onduidelijkheden die voor de heer en mevrouw Populiers waren ontstaan.

De Nationale ombudsman heeft er met instemming van kennisgenomen dat het bedrag inmiddels aan hen is uitbetaald. Wel merkt hij hierover op dat de heer en mevrouw Populiers lang hebben moeten wachten op de vergoeding. De gemeente had namelijk al veel eerder vastgesteld dat de situatie met de eigen bijdrage onduidelijk voor hen is geweest. Pas na uitgebreide correspondentie met de heer Populiers en bemoeienis van de Nationale ombudsman is de gemeente uiteindelijk tot vergoeding overgegaan.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van gemeente Amersfoort, is gegrond wegens schending van het vereiste van goede informatieverstrekking en het vereiste van goede organisatie.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Achtergrond

Berekening eigen bijdrage Wmo 2015

Gemeenten mogen een eigen bijdrage vragen voor de zorg die burgers vanuit de Wmo afnemen. De berekening van deze bijdrage gaat als volgt.

Allereerst stelt het CAK hiertoe de maximale eigen bijdrage vast. Dit is het bedrag dat maximaal per maand gevorderd mag worden gezien het inkomen en vermogen van de burger. Dit bedrag wordt door het CAK berekend en per brief aan burgers meegedeeld. De maximale eigen bijdrage is minimaal €19,40 per periode (voor een eenpersoonshuishouden) en €27,60 (voor een meerpersoonshuishouden) en maximaal gelijk aan de kostprijs van de ondersteuning of het gehele toegekende pgb. Bij het pgb wordt aan het einde van het jaar gekeken welk budget daadwerkelijk is benut. De teveel betaalde eigen bijdrage wordt dan teruggestort. Uiteindelijk betaalt men dus een eigen bijdrage over de daadwerkelijk geleverde zorg.

De eigen bijdrage wordt vervolgens per periode van vier weken vastgesteld en geïnd door het CAK. Hiervoor gebruikt het CAK twee soorten gegevens. Ten eerste gegevens over het pgb of de kostprijs / het uurtarief van de zorg, zoals de burger met de gemeente heeft afgesproken bij de indicatie van de ondersteuning. Deze gegevens worden door de gemeenten aangeleverd aan het CAK. En ten tweede de gegevens over het inkomen en het vermogen van de burger. Omdat de gemeenten niet over inkomensgegevens beschikken, komen deze van de Belastingdienst.

Ook vóór 2015 werd er voor zorg een eigen bijdrage gevraagd. Voor zorg vanuit de AWBZ berekende het zorgkantoor deze bijdrage over een vast (fictief) landelijk uurtarief van €14,20 of over 27% van het pgb.

Het gebeurde wel dat het zorgkantoor, dat dit bedrag toen inde, de eigen bijdrage ten aanzien van het pgb vooraf al met het pgb verrekende. Mensen ontvingen dan een netto pgb. De eigen bijdrage werd dan dus vanuit het pgb betaald, wat echter niet de bedoeling was. Het pgb behoort immers geheel aan de zorg te worden besteed, en daar bovenop hoort de eigen bijdrage te worden betaald. Voorts was dit niet eerlijk ten opzichte van de mensen die zorg in natura ontvingen. Deze mensen moesten namelijk wel uit eigen zak een eigen bijdrage betalen. Vanaf 2015 betaalt iedereen daarom de eigen bijdrage via het CAK. Het CAK betaalt de eigen bijdrage vervolgens door aan de gemeenten of de zorgkantoren. Een ander verschil is dat de gemeenten nu de eigen bijdrage berekenen over de daadwerkelijke kostprijs van de zorg of 100% van het pgb, dus niet meer over een fictief laag bedrag of de 27%, zoals in de AWBZ. Omdat burgers met een midden- of hoger inkomen een hoger percentage aan eigen bijdrage betalen, kon deze regeling vooral voor hen tot een flink hogere eigen bijdrage leiden.

Deze nieuwe regeling werd van toepassing op de datum dat de oude AWBZ-indicatie was afgelopen. Tot die tijd (met een einddatum van 31 december 2015) gold voor de burger een overgangsrecht, waarin nog het oude tarief verschuldigd was.