

Rapport

Een onderzoek naar een klacht over het ontvangen van minder uren huishoudelijke hulp dan het aantal geïndiceerde uren door de gemeente Simpelveld en de klachtbehandeling daarover.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klachten over de gemeente Simpelveld gegrond.

Datum: 4 december 2018

Rapportnummer: 2018/086

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting	3
Wat is de klacht?	4
Wat is er gebeurd?	4
Hoe verloopt de klachtbehandeling?	5
Wat is de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?	6
De Nationale ombudsman stelt onderzoek in	6
Hoe reageert de gemeente?	6
Wat is de reactie van mevrouw Klaver?	8
Nadere reactie van de gemeente	9
Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?	10
Conclusie.....	11
Achtergrond.....	12

SAMENVATTING

Mevrouw Klaver¹ krijgt al jaren huishoudelijke hulp via de Wmo van zorgaanbieder Welthuis². Gedurende een bepaalde periode ontvangt zij minder uren huishoudelijke hulp dan het aantal geïndiceerde uren. Zij dient daarom een klacht in bij het zorgloket van de gemeente. De gemeente verwijst mevrouw Klaver naar de zorgaanbieder Welthuis. Welthuis verklaart haar klacht ongegrond. In overleg met de cliënt mag Welthuis namelijk afwijken van het aantal geïndiceerde uren. Mevrouw Klaver kan zich hier niet in vinden en klopt opnieuw aan bij de gemeente. Als reactie op haar klacht ontvangt mevrouw Klaver een korte e-mail. Daarin staat onder andere dat de afspraken die de gemeente met Welthuis had gemaakt, klopten.

Mevrouw Klaver klaagt er bij de ombudsman over dat zij gedurende een bepaalde periode minder uren huishoudelijke hulp ontving dan het aantal geïndiceerde uren. Daarnaast klaagt zij over de wijze waarop de gemeente Simpelveld op haar klacht heeft gereageerd.

Uit het onderzoek van de ombudsman is gebleken dat in de toekenningsbeschikking -die door de gemeente is afgegeven- staat dat de zorgomvang van mevrouw Klaver is bepaald op 210 minuten huishoudelijke hulp per week. In 2016 en 2017 heeft mevrouw Klaver meerdere weken geen of minder uren huishoudelijke hulp ontvangen.

Hulp bij het huishouden valt onder het begrip maatschappelijke ondersteuning en hoort om die reden tot de zorgplicht van de gemeente. De ombudsman vindt dan ook dat de gemeente verantwoordelijk is voor het nakomen van hetgeen in de beschikking van mevrouw Klaver staat. Zij had dus 210 minuten huishoudelijke ondersteuning moeten krijgen.

Het valt de ombudsman op dat de gemeente verwijst naar de contractuele afspraken tussen de zorgaanbieder en mevrouw Klaver. Daarmee lijkt het erop dat de gemeente de verantwoordelijkheid bij de zorgaanbieder legt. Terwijl juist de gemeente zelf verantwoordelijk is voor de basis van die afspraken.

Het was beter geweest als de gemeente de klacht van mevrouw Klaver had aangegrepen om kritisch naar haar eigen afspraken met de zorgaanbieder te kijken. En als de gemeente ook was nagegaan of de afspraak tussen de zorgaanbieder en mevrouw Klaver in overeenstemming was met haar beschikking.

De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Simpelveld, is gegrond wegens strijd met het betrouwbaarheidsvereiste en het vereiste van professionele klachtbehandeling.

¹ Gefingeerde naam.

² Gefingeerde naam.

WAT IS DE KLACHT?

Verzoekster klaagt erover dat zij gedurende de periode maart 2016 – oktober 2016 en de periode april 2017 – augustus 2017 minder uren huishoudelijke hulp ontving dan het aantal geïndiceerde uren.

Daarnaast klaagt verzoekster over de wijze waarop de gemeente Simpelveld op haar klacht heeft gereageerd.

WAT IS ER GEBEURD?

Mevrouw Klaver³ krijgt al jaren huishoudelijke hulp via de Wmo van zorgaanbieder Welthuis⁴.

In de toekenningsbeschikking van de gemeente staat de omvang van de huishoudelijke hulp:

"Besluit

Wij hebben besloten aan u huishoudelijke hulp te verlenen gedurende de periode 1 januari 2016 tot en met 31 december 2018. De zorgomvang hebben wij bepaald op 3 uur en 30 minuten per week.

Motivering

Uit onderzoek blijkt dat u door medische beperkingen (blijvend) niet in staat bent om de volgende huishoudelijke werkzaamheden op een adequate wijze uit te voeren:

- zware huishoudelijke werkzaamheden (behalve ramen wassen buitenkant);

170 minuten per week

- lichte huishoudelijke werkzaamheden;

40 minuten per week

Uit onderzoek blijkt ook dat u niet beschikt over mantelzorg en dat in uw huishouden niemand aanwezig is die de betreffende werkzaamheden van u kan overnemen (gebruikelijke hulp). Daarom hebben wij besloten om aan u huishoudelijke hulp te verlenen.

Deze maatwerkvoorziening krijgt u op grond van artikel 2.3.1 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) en artikel 10 lid 1 sub a Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Simpelveld 2015.

Met de toekenning van deze maatwerkvoorziening wordt uw zelfredzaamheid bevorderd en/of behouden."

Gedurende de periode maart 2016 – oktober 2016 en de periode april 2017 – augustus 2017 ontvangt zij minder uren huishoudelijke hulp dan het aantal geïndiceerde uren.

³ Gefingeerde naam.

⁴ Gefingeerde naam.

Mevrouw Klaver heeft deze uren huishoudelijke hulp nodig. Zij is daarom niet blij dat zij bepaalde periodes geen of minder uren hulp krijgt⁵. Ze heeft immers een indicatiebesluit waarin staat dat zij recht heeft op 3,5 uren huishoudelijk hulp.

Mevrouw Klaver dient daarom begin 2017 een klacht in bij het zorgloket van de gemeente Simpelveld (hierna: de gemeente).

HOE VERLOOPT DE KLACHTBEHANDELING?

De gemeente verwijst mevrouw Klaver naar de zorgaanbieder Welthuis. Welthuis verklaart haar klacht ongegrond. In overleg met de cliënt mag Welthuis namelijk afwijken van het aantal geïndiceerde uren. In de uitspraak van de Klachtencommissie staat het volgende hierover:

"Beide partijen gehoord hebbende komt de klachtencommissie tot de volgende conclusie. De klachtencommissie heeft begrip voor de klacht zoals deze door mevrouw (Klaver; No) is neergelegd. In beginsel dient er naar gestreefd te worden dat het aantal geïndiceerde uren zorg, ook daadwerkelijk geleverd wordt.

Echter, de regeling⁶ kent de mogelijkheid dat in voorkomende gevallen van het aantal geïndiceerde uren afgeweken kan worden indien de feitelijke omstandigheden zulks met zich meebrengen. In het telefoongesprek tussen Welthuis en mevrouw Klaver is deze mogelijkheid uitdrukkelijk besproken en in onderling overleg is daarover afgesproken dat, indien van de geïndiceerde uren afgeweken wordt, er in ieder geval naar gestreefd zal worden dat, zo mogelijk, aan klaagster minimaal 2 uur zorg geleverd kan worden.

De commissie beoordeelt de klacht ongegrond, omdat bij de telefonische afspraak geen ondergrens was gesteld aan de verplichtingen van de instelling.

Uitspraak

De klacht is ongegrond.

Advies

De klachtencommissie adviseert de zorgaanbieder de gemaakte afspraken voortaan schriftelijk vast te leggen teneinde onduidelijkheid daarover in de toekomst te voorkomen."

⁵ In 2016 zijn dat in totaal zeven weken en in 2017 acht weken.

⁶ Gemeentelijk besluit waarin trajectfinanciering betreffende de Wmo huishoudelijke hulp met de zorgaanbieder is vastgelegd.

Mevrouw Klaver kan zich niet in deze uitspraak vinden en brengt het zorgloket van de gemeente op de hoogte van de klachtafhandeling door Welthuis. De gemeente laat mevrouw Klaver op 23 november 2017 per e-mail het volgende weten:

"De gemeente Simpelveld heeft kennisgenomen van uw ingediende klacht en de uitspraak van de klachtencommissie. Wij betreuren de gang van zaken, met name de wijze van communiceren van Welthuis. De afspraken die de gemeente Simpelveld met Welthuis heeft gemaakt, kloppen en zijn ook goed weergegeven in de uitspraak van de klachtencommissie. De gemeente zal Welthuis aanspreken op het verbeteren van de communicatie naar de klanten en dat zij in dit soort gevallen ook terugkoppelen naar de gemeente.
Indien u niet tevreden bent over de dienstverlening van Welthuis staat het u vrij om te wisselen naar een andere gecontracteerde zorgaanbieder."

WAT IS DE AANLEIDING VOOR DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Mevrouw Klaver is niet tevreden over het antwoord. Volgens haar mag de gemeente de geïndiceerde uren niet zomaar verminderen. Daarom wendt zij zich tot de Nationale ombudsman.

DE NATIONALE OMBUDSMAN STELT ONDERZOEK IN

De Nationale ombudsman opent een onderzoek naar de klacht en stelt daarbij vragen aan de gemeente.

HOE REAGEERT DE GEMEENTE?

Ten aanzien van het verminderen van het aantal uren huishoudelijke hulp

De gemeente laat weten dat het uitgangspunt bij het leveren van huishoudelijke hulp het aantal geïndiceerde uren zorg is. Op grond van contractuele afspraken met de zorgaanbieder kan worden afgeweken van het aantal geïndiceerde uren huishoudelijke hulp. Dit kan alleen in overleg met de cliënt. Dat is hier ook gebeurd; aan mevrouw Klaver is in de betreffende periode minder dan 3,5 uur huishoudelijke hulp geleverd. Dit is gebaseerd op een individuele afspraak tussen Welthuis en mevrouw Klaver.

Het afwijken van het aantal geïndiceerde uren huishoudelijke hulp kan aan de orde zijn bijvoorbeeld in periodes waarin cliënten of personeel van de zorgaanbieder met vakantie of ziek zijn.

Over de informatieverstrekking door de gemeente

Tijdens de zogenoemde 'keukentafelgesprekken' wordt besproken dat het aantal geïndiceerde uren het uitgangspunt is voor de te leveren huishoudelijke hulp en dat de

zorgaanbieder in geval van ziekte of verlof kan afwijken van het geïndiceerde aantal uren, aldus de gemeente. Dit staat ook in een brief die de gemeente aan de Wmo-clënten van deze zorgaanbieder heeft gestuurd:

"Geachte heer/mevrouw,

Vanaf 1 januari aanstaande vindt een aantal wijzigingen plaats in de hulp bij het huishouden die binnen de gemeente voor u is geregeld. Meer nog dan voorheen doen wij een beroep op wat u zelf kunt regelen, al dan niet met behulp van uw sociale netwerk, zoals familie, burens en kennissen. De gemeente en de zorgaanbieder hebben hierover afspraken gemaakt.

Wij willen benadrukken dat de hoogte van uw indicatie niet verandert. De zorgaanbieder zorgt nog steeds voor een schoon en leefbaar huis. Maar de praktische afspraken over de manier waarop de zorg wordt geleverd, worden gemaakt tussen u en uw zorgaanbieder. Wij gaan er vanuit dat u hier met uw zorgaanbieder in goed overleg afspraken over kunt maken.

Wat verandert er voor u?

- De aanbieder gaat met u afspraken maken over vervanging bij ziekte en vakantie van uw vaste medewerker. Het is niet langer meer vanzelfsprekend dat een vervangende hulp wordt ingezet. Als u zelf op vakantie gaat, is het niet meer mogelijk om uw hulp de week daarna extra uren te laten komen. Dat geldt ook voor feestdagen.
- De levering van de hulp in het huishouden wordt, als dat aan de orde is, op termijn gecombineerd met andere ondersteuning die u ontvangt, bijvoorbeeld hulp bij het douchen of het aantrekken van steunkousen.
- De aanbieder kijkt samen met u hoe u zelf kunt helpen en/of wat mensen uit uw sociale netwerk kunnen doen (denk aan familie of burens).

De zorgaanbieder legt deze aanvullende afspraken vast in uw zorgplan. Hierin staat nu al wanneer de hulp komt en welke taken deze uitvoert. De gemeente gaat controleren of de zorgaanbieder de afspraken met u goed uitvoert. Het kan zijn dat wij contact met u opnemen om uw mening hierover te vragen.

Wat kunt u doen als u niet tevreden bent of vragen heeft?

- Als u niet tevreden bent over de afspraken die de aanbieder met u heeft gemaakt, bespreek dit dan eerst met uw aanbieder zodat er een oplossing gevonden wordt.
 - Komt u er dan nog niet uit met de aanbieder, neem dan contact op met de gemeente. Wij zoeken dan samen met u en de aanbieder naar een passende oplossing.
- Heeft u nog vragen over deze verandering, neem dan contact op met gemeente Sijpeveld."

Het afwijken van het aantal geïndiceerde uren is volgens de gemeente geen algemeen beleid, maar betreft een contractuele afspraak tussen de cliënt en de zorgaanbieder.

Over de klachtbehandeling

Volgens de Wmo 2015 en de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Sijpeveld 2015 kunnen cliënten die zich door een zorgaanbieder benadeeld voelen een

klacht bij de betreffende aanbieder indienen. De zorgaanbieder is verplicht om een klachtenregeling op te stellen. Als de klachtafhandeling niet naar wens is, staat de weg naar de gemeente voor het indienen van de klacht open.

In lijn hiermee heeft de gemeente verzoekster geadviseerd om een klacht in te dienen bij de zorgaanbieder. De zorgaanbieder krijgt dan zelf de kans om het probleem op te lossen.

Op 31 augustus 2017 heeft mevrouw Klaver bij Welthuis een klacht ingediend. De klachtencommissie van Welthuis heeft de klacht ongegrond verklaard.

Omdat mevrouw Klaver een afschrift van haar klacht over Welthuis naar de gemeente heeft gestuurd, heeft de gemeente kunnen toezien op een correcte afhandeling van de klacht door Welthuis. De gemeente heeft ook contact opgenomen met mevrouw Klaver en met Welthuis. Welthuis is daarbij aangesproken op het verbeteren van de communicatie naar cliënten.

Mevrouw Klaver heeft - zowel naar aanleiding van de klachtafhandeling door Welthuis als naar aanleiding van de e-mail van de gemeente van 23 november 2017 - geen contact met de gemeente opgenomen om haar ongenoegen te uiten over de klachtafhandeling door Welthuis. Dat zou volgens de gemeente wel een correctere gang van zaken zijn geweest alvorens een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

Als mevrouw Klaver bij de gemeente had aangegeven dat de afhandeling van haar klacht door Welthuis niet naar wens was verlopen, dan had de gemeente de klachtafhandeling van Welthuis overgenomen en was mevrouw Klaver uitgenodigd voor een gesprek.

Desgevraagd laat de gemeente nog weten dat de gemeente niet meer vragen of klachten van inwoners heeft ontvangen over de "beperking" van het aantal uren huishoudelijke zorg in het kader van de Wmo. Ook geeft de gemeente aan dat alle klachten bij Welthuis en de afhandeling hiervan worden besproken met de gemeente.

De gemeente acht de klacht van mevrouw Klaver ongegrond. De indicatie is gesteld conform het beleid van de gemeente. Welthuis heeft zich gehouden aan de contractafspraken en heeft de klacht correct afgehandeld. De gemeente is nog steeds bereid om mevrouw Klaver te woord te staan en een en ander nogmaals (persoonlijk) toe te lichten.

WAT IS DE REACTIE VAN MEVROUW KLAVER?

Volgens mevrouw Klaver is er geen overleg geweest met Welthuis. Er is alleen per telefoon doorgegeven dat er geen hulp in een bepaalde week zou komen of dat er minder uren hulp werd geboden. Er is dus geen sprake van een individuele afspraak, maar een opgelegde afspraak, aldus mevrouw Klaver.

Nadat haar klacht door Welthuis niet gegrond was verklaard, stelde zij het zorgloket van de gemeente hiervan op de hoogte. Daarop kreeg zij te horen dat zij bezoek aan huis zou krijgen van medewerkers van het zorgloket. De volgende dag werd zij gebeld dat de medewerkers van het zorgloket haar niet te woord konden staan. En dat iemand anders contact met haar op zou nemen, maar dat gebeurde niet, aldus mevrouw Klaver. Tijdens de dag van de 'Mantelzorg', op 10 november 2017, ontmoette mevrouw Klaver een Wmo-ambtenaar en de Wmo-wethouder. Toen mevrouw Klaver vroeg wanneer zij een reactie van de gemeente kon verwachten, kreeg zij te horen dat "eraan gewerkt werd", aldus mevrouw Klaver. Vervolgens kreeg zij - zonder dat iemand met haar gesproken had - het e-mailbericht van de gemeente met daarin de boodschap dat de gemeente het met de klachtafhandeling (van Welthuis; No) eens was. Daarom had zij zich gewend tot de Nationale ombudsman.

Mevrouw Klaver laat weten dat de communicatie met Welthuis inmiddels gelukkig naar wens verloopt.

NADERE REACTIE VAN DE GEMEENTE

De Nationale ombudsman heeft de reactie van mevrouw Klaver nog voorgelegd aan de gemeente. De gemeente heeft vervolgens nog als volgt gereageerd.

Het aantal geïndiceerde uren wordt alleen beperkt in overleg met de cliënt. Het beperken van het aantal geïndiceerde uren houdt echter niet in dat een cliënt niet krijgt waar ze op grond van de Wmo 2015 recht op heeft. Het afwijken van het aantal geïndiceerde uren is enkel toegestaan in overleg met de cliënt, waarbij als restrictie geldt dat de zorgaanbieder maximaal 10% op jaarbasis mag afwijken en bovendien slechts maximaal twee aaneengesloten weken.

Volgens Welthuis is er wel een afspraak met mevrouw Klaver gemaakt en volgens mevrouw Klaver niet. Waarschijnlijk is er iets misgegaan in de communicatie tussen Welthuis en mevrouw Klaver en was er sprake van een misverstand. Welthuis is daarop door de gemeente aangesproken. Daarbij is benadrukt dat enkel op basis van een individuele afspraak met mevrouw Klaver mag worden afgeweken van het aantal geïndiceerde uren huishoudelijke hulp. De gemeente heeft vernomen dat dit sindsdien goed gaat en de communicatie inmiddels ook goed verloopt.

INFORMATIE VAN HET MINISTERIE VAN VWS

Naar aanleiding van deze casus heeft de ombudsman ook contact opgenomen met het ministerie van VWS en een vraag gesteld over de beperking van uren. VWS liet hierop het volgende weten.

De gemeente is primair verantwoordelijk voor de organisatie van de zorg waarvoor een beschikking is afgegeven. Indien een beschikking is afgegeven voor 3,5 uur huishoudelijke hulp dient de gemeente ook zorg te dragen dat deze hulp wordt geleverd. De gemeente mag de geïndiceerde uren wijzigen. Daar moet dan wel ook een aanleiding voor bestaan (bijvoorbeeld een wijziging in de ondersteuningsbehoefte of een wijziging in

de mogelijke ondersteuning van de sociale omgeving van de burger). En er moet dan een nieuwe beschikking worden vastgesteld. Het belang van een nieuwe beschikking is des te groter als er een meningsverschil bestaat tussen de cliënt en de hulpverlener over de geboden ondersteuning. De gemeente is er dus verantwoordelijk voor om te organiseren dat vraagster ook 3,5 uur huishoudelijke hulp ontvangt. Hiertoe dienen afspraken te worden gemaakt met aanbieder en de aanbieder moet zich aan deze afspraken houden.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

I. Met betrekking tot het ontvangen van minder uren huishoudelijke hulp dan het aantal geïndiceerde uren.

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht handelt, doet wat zij zegt en gevolg geeft aan besluiten die zij heeft genomen. Dit houdt in dat als er in een besluit van de gemeente expliciet is opgenomen op hoeveel minuten zorg een burger recht heeft, deze zorg ook geleverd wordt.

Uit het onderzoek van de ombudsman is gebleken dat in de toekenningsbeschikking -die door de gemeente is afgegeven- staat dat de zorgomvang van mevrouw Klaver is bepaald op 210 minuten huishoudelijke hulp per week. In 2016 en 2017 heeft mevrouw Klaver meerdere weken geen of minder uren huishoudelijke hulp ontvangen.

Hulp bij het huishouden valt onder het begrip maatschappelijke ondersteuning en hoort om die reden tot de zorgplicht van de gemeente. De ombudsman vindt dan ook dat de gemeente verantwoordelijk is voor het nakomen van hetgeen in de beschikking van mevrouw Klaver staat. Zij had dus 210 minuten huishoudelijke ondersteuning moeten krijgen. Nu dat niet is gebeurd, acht de ombudsman de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

II. De wijze waarop de gemeente op de klacht van mevrouw Klaver heeft gereageerd.

De klacht over de klachtbehandeling toetst de Nationale ombudsman aan (het vereiste van) professionele klachtbehandeling. Professionele klachtbehandeling vereist dat een overheidsinstantie kritisch naar haar eigen handelen kijkt en zonedig een gemotiveerd oordeel geeft over de klacht.⁷

Mevrouw Klaver heeft zich in eerste instantie tot het zorgloket van de gemeente gewend. Daar kreeg zij - terecht - te horen dat zij haar klacht eerst bij de zorgaanbieder moest indienen. Toen mevrouw Klaver zich na de klachtbehandeling opnieuw tot de gemeente wendde, ontving zij als reactie op haar klacht slechts een korte e-mail. Daarin stond dat de afspraken die de gemeente met Welthuis had gemaakt, klopten.

⁷ Zie ook de Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling, www.nationaleombudsman.nl/pk.

Het valt de ombudsman op dat de gemeente verwijst naar de contractuele afspraken tussen de zorgaanbieder en mevrouw Klaver. Daarmee lijkt het erop dat de gemeente de verantwoordelijkheid bij de zorgaanbieder legt. Terwijl juist de gemeente zelf verantwoordelijk is voor de basis van die afspraken.

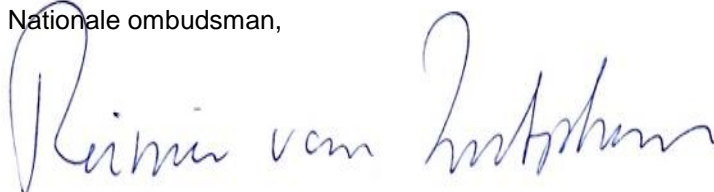
Het was beter geweest als de gemeente de klacht van mevrouw Klaver had aangegrepen om kritisch naar haar eigen afspraken met de zorgaanbieder te kijken. En als de gemeente ook was nagegaan of de afspraak tussen de zorgaanbieder en mevrouw Klaver in overeenstemming was met haar beschikking. Vervolgens had de gemeente een gemotiveerd oordeel over de klacht van mevrouw Klaver moeten geven.

De wijze van klachtbehandeling is niet behoorlijk.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Simpelveld, is gegrond wegens strijd met het betrouwbaarheidsvereiste en het vereiste van professionele klachtbehandeling.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads "Reinier van Zutphen". The signature is written in a cursive style with a large initial 'R'.

Reinier van Zutphen

ACHTERGROND

Besluit trajectfinanciering

"Advies aan burgemeester en wethouders

24 november 2015,

Beslispunt (...)

Ik stel uw college tevens voor om in 2016 te starten met de trajectfinanciering, zoals beschreven in het voorstel (...).

Besluit: akkoord

"In de beschikking (die de gemeente aan de burger verstrekt) dient aangegeven te worden dat de klant recht heeft op een schoon en verzorgd huis en dat uitgegaan wordt van een gemiddeld aantal uren per week c.q. een totaal aantal uren op jaarbasis. Hiermee kan de zorgaanbieder in overleg met de klant een marge van 10% bepalen hoe de dienstverlening uitgevoerd wordt om het gewenste resultaat te halen.

Dit betekent in de praktijk het volgende:

1. Met de klant worden afspraken gemaakt over vakantievervanging.
2. Met de klant worden afspraken gemaakt over vervanging bij ziekte.
3. Het combineren van huishoudelijke hulp met overige thuiszorgtaken (persoonlijke verzorging en verzorging/verpleging).
4. Er zal (nog) efficiënter gepland worden.

(...)

De voorgestelde trajectfinanciering wordt gebaseerd op gemiddeld 3 uur zorg per geïndiceerde cliënt per week. De zorgaanbieder maakt individuele leveringsafspraken met de klant en legt deze vast in het dossier.

(...)."