



# **nationale ombudsman**

Rapport

## **Gemeente helpt inwoner onvoldoende tijdens zorgoverdracht na aanbesteding**

### **Oordeel**

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

## Inleiding

De heer Geurts<sup>1</sup> ontving vanwege psychische problemen via de gemeente Nijmegen (hierna: gemeente) al jarenlang begeleiding bij hem thuis van de Regionale Instelling voor Beschermd Wonen (hierna: RIBW). Na een nieuwe aanbesteding door de gemeente moest de heer Geurts in 2022 over naar een andere zorgaanbieder. Dit rapport gaat over de rol van de gemeente nadat de heer Geurts zijn zorgen bij de gemeente uit over deze overgang.

### Wat is de klacht van de heer Geurts?

De heer Geurts vond het onterecht dat hij geen warme zorgoverdracht<sup>2</sup> kreeg bij de overgang naar een andere zorgaanbieder. Hij maakte zich zorgen dat hierdoor de continuïteit van de zorg op de tocht zou komen te staan. En hij weer zou terugvallen in depressies. Hij diende daarom op 17 december 2021 een klacht in bij de gemeente. Op dat moment was duidelijk dat er een nieuwe zorgaanbieder zou komen, die per 1 januari 2022 de zorg zou overnemen. De heer Geurts vond dat de gemeente onvoldoende haar verantwoordelijkheid nam om er voor te zorgen dat de negatieve gevolgen tot een minimum beperkt zouden blijven. Hij ervoer dat de gemeente niet beseftte welke gevolgen de aanbesteding voor hem persoonlijk zou hebben. Net als voor andere van de gemeente afhankelijke kwetsbare burgers.

Volgens de heer Geurts erkent de gemeente in haar reactie op zijn klacht dat de zorgoverdracht niet goed is verlopen. Maar gaat zij niet in op haar verantwoordelijkheid als uitvoerder en opdrachtgever van de zorg. De heer Geurts geeft aan dat hij door het ontbreken van een warme overdracht en continuering van de zorg, een terugval heeft gekregen in depressie met suïcidale gedachten. Hij vindt dat de gemeente onvoldoende heeft gedaan om dit te voorkomen.

De heer Geurts legde zijn klacht vervolgens aan de Nationale ombudsman voor. De Nationale ombudsman besloot de klacht te onderzoeken.

In het kader van het onderzoek formuleert de ombudsman de klacht als volgt:

De heer Geurts klaagt erover dat de gemeente Nijmegen hem niet genoeg heeft geholpen met problemen die hij ondervond met de overdracht van zijn zorg naar een andere zorgaanbieder. Deze overdracht vond plaats na een nieuwe aanbesteding van ambulante zorg door de gemeente.

### Wat is er gebeurd?

De heer Geurts had een indicatie specialistische begeleiding vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), die ook in 2022 doorliep. Deze Wmo-indicatie is door de gemeente verleend als een maatwerkvoorziening<sup>3</sup>.

De heer Geurts kreeg ambulante begeleiding van de RIBW. De begeleiding van de RIBW aan de heer Geurts en andere cliënten zou in 2022 in stappen worden overgedragen aan Buurteams Volwassenen vanwege een

---

<sup>1</sup> Fictieve naam

<sup>2</sup> Het begrip 'warme overdracht' is niet eenduidig gedefinieerd. Bron o.a.: <https://www.ggznieuws.nl/warme-overdracht-continuïteit-van-zorg-afgestemd-op-de-patient/> - continuïteit van zorg is het belangrijkste doel van een warme overdracht. Een warme overdracht wordt zorgvuldig afgestemd op de situatie, waarbij de begeleider in bijzijn van de cliënt de nodige informatie verschaft aan de nieuwe begeleider.

<sup>3</sup> Artikel 1.1.1 Wmo – 'maatwerkvoorziening: op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen'.

nieuwe aanbesteding door de gemeente. Buurteams Volwassenen is een algemene Wmo-voorziening<sup>4</sup>. Een warme overdracht zou zorgen voor de kwaliteit en continuïteit van de zorg. Personeelstekort bij de RIBW zorgde er echter voor dat de overdracht per 1 januari 2022 direct moest gaan plaatsvinden. Als gevolg van de aanbesteding kozen meerdere personeelsleden er voor om ontslag te nemen om ergens anders te gaan werken. Dit had tot gevolg dat de RIBW niet kon zorgdragen voor een warme overdracht. Op 22 november 2021 werd de heer Geurts hierover geïnformeerd door de RIBW.

Op 15 december 2021 diende de heer Geurts een klacht in bij de klachtencommissie van de RIBW. De heer Geurts klaagde erover dat hij, na jarenlang zorg te hebben ontvangen, ineens minder dan een maand van tevoren te horen kreeg dat deze zorg weg zou vallen. En daarnaast te horen kreeg dat de RIBW niet kon zorgdragen voor een warme overdracht. De heer Geurts voelde zich in de steek gelaten door de RIBW, omdat zij niet zorg heeft gedragen voor de continuïteit van zijn zorg. De klachtencommissie vond de klacht gegrond. De klachtencommissie oordeelde dat een aanbesteding dan wel onenigheid tussen zorgaanbieder en gemeente, geen reden kan zijn voor het niet verlenen van overeengekomen zorg. Zij stelde dat ook de gemeente, als verantwoordelijke voor de uitvoering van de Wmo-zorg een zeer belangrijke partij is die haar verantwoordelijkheid daarin heeft te nemen.

Uiteindelijk bleek dat Buurteams Volwassenen na 1 januari 2022 niet de begeleiding kon bieden die de heer Geurts nodig had. Op 1 maart 2022 werd om die reden de ambulante begeleiding van de heer Geurts overgedragen aan Socra zorggroep. Socra zorggroep biedt specialistische begeleiding.

*Wat is het standpunt van de gemeente?*

De gemeente vindt de klacht die de heer Geurts op 17 december 2021 bij de gemeente indiende ongegrond. De gemeente stelt dat zij na ontvangst van de klacht de RIBW meerdere keren gewezen heeft op de gemaakte afspraken voor een warme overdracht. Zij biedt excuses aan dat zij mogelijk verwachtingen heeft gewekt dat ze direct verantwoordelijk is.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman blijft de gemeente bij haar standpunt dat de klacht van de heer Geurts ongegrond is. Zij geeft aan dat zij zich algemeen en op casusniveau verantwoordelijk voelde voor zorgcontinuïteit en een warme zorgoverdracht bij de overgang naar een andere zorgaanbieder. Zo ook bij de overgang tussen de RIBW naar Buurteams Volwassenen. Haar rol was hierbij vooral regisserend en faciliterend. De gemeente stelt dat zij naar aanleiding van de klacht heeft geprobeerd te zorgen voor een warme zorgoverdracht tussen beide zorgaanbieders. De gemeente vindt dat zij daarmee zowel voor als na de zorgoverdracht gedaan heeft wat in haar mogelijkheden lag. Gelet op de omstandigheden is er gedaan wat nodig was. De RIBW was en bleef verantwoordelijk voor de uitvoering van de afspraken tot 1 februari 2022. Zij geeft daarnaast aan dat Buurteams Volwassenen, nadat zij de begeleiding van de heer Geurts hadden overgenomen, een aantal positieve acties heeft gedaan om de overgang naar Socra zorggroep zo goed mogelijk te laten verlopen.

Aan de hand van wat de heer Geurts en de gemeente hebben aangevoerd, is een verslag van bevindingen opgesteld. Dit verslag is als bijlage opgenomen.

---

<sup>4</sup> Artikel 1.1.1 Wmo – 'algemene voorziening: aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning'.

## Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

### *Het oordeel*

De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente is gegrond.

### *Toetsingskader*

De Nationale ombudsman toetst de klacht aan het behoorlijkheidsvereiste van goede organisatie en het behoorlijkheidsvereiste van redelijkheid. Het vereiste van goede organisatie houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld. Het vereiste van redelijkheid houdt in dat de overheid de verschillende belangen tegen elkaar afweegt voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn. Daarvoor verzamelt de overheid bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen.

### *Toelichting bij het oordeel*

De ombudsman vindt dat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld. De gemeente is verantwoordelijk voor de continuïteit van maatwerkvoorzieningen. Zij moet ook toezicht houden op de wijze waarop de uitvoering plaatsvindt<sup>5</sup>. De ombudsman concludeert dat de gemeente rondom de aanbesteding de belangen van kwetsbare burgers onvoldoende heeft betrokken bij de uitvoering van de zorgoverdracht. De gemeente wist dat Buurteams Volwassenen geen specialistische begeleiding biedt. Ook wist de gemeente dat er cliënten waren waarvan de indicatie specialistische begeleiding, die was afgegeven door de gemeente zelf, na aanbesteding nog zou doorlopen. En dat (een deel van) deze cliënten zouden worden overgedragen aan Buurteams Volwassenen. Op basis van deze beschikbare informatie had de gemeente kunnen concluderen dat de continuïteit van de zorg voor deze groep kwetsbare burgers, waaronder de heer Geurts, niet kon worden gewaarborgd. De gemeente had er vervolgens voor moeten zorgen dat deze cliënten direct werden overgedragen aan een zorgaanbieder die wel specialistische begeleiding biedt. De negatieve gevolgen van een zorgoverdracht zouden voor deze burgers dan beperkter blijven. De ombudsman vindt dat de gemeente niet als een goede organisatie heeft gehandeld. Deze burgers ontvingen hierdoor niet de dienstverlening die zij mochten verwachten van de gemeente.

Bovendien vindt de ombudsman dat de gemeente zeker na ontvangst van de klacht van de heer Geurts alsnog onderzoek had moeten doen naar de zorgen die hij uitte in zijn klacht. Een klacht van een burger over een zorgoverdracht na een aanbesteding moet voor een gemeente aanleiding geven om na te gaan of er wellicht iets misgaat in de uitvoering van haar taken op dit gebied. De ombudsman is het niet met de gemeente eens dat zij de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van afspraken voor een warme zorgoverdracht volledig bij de RIBW legt.

Het is de ombudsman niet gebleken dat de gemeente de maatwerkvoorziening die aan de heer Geurts was toegewezen heeft herzien of ingetrokken. Of anderszins heeft onderzocht of de heer Geurts inderdaad niet langer was aangewezen op de maatwerkvoorziening van specialistische begeleiding, om zo vast te stellen of de begeleiding door Buurteams Volwassenen voldoende en passend zou zijn.

De Nationale ombudsman concludeert dat de gemeente onvoldoende alle omstandigheden en relevante feiten in de situatie van de heer Geurts heeft onderzocht en betrokken bij het behandelen van de klacht. Daarmee heeft de gemeente de heer Geurts onvoldoende geholpen met de problemen die hij ondervond met de overdracht van zijn zorg als gevolg van een nieuwe aanbesteding.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

---

<sup>5</sup> Artikel 2.1.1. lid 2 Wmo 2015: 'Het gemeentebestuur draagt zorg voor de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen.'

## **Conclusie**

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

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

## Het verslag van bevindingen

### Wat is de klacht?

De heer Geurts<sup>6</sup> klaagt erover dat de gemeente Nijmegen (hierna: gemeente) hem niet genoeg heeft geholpen met problemen die hij ondervond met de overdracht van zijn zorg naar een andere zorgaanbieder. Deze overdracht vond plaats na een nieuwe aanbesteding van ambulante zorg door de gemeente.

### Wat ging er aan de klacht vooraf?

#### Overgang naar een andere zorgaanbieder

De heer Geurts had psychische klachten en ontving daarom specialistische ambulante begeleiding van de Regionale Instelling voor Beschermd Wonen (RIBW) bij hem thuis. Daarvoor had hij een indicatie op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) die was afgegeven door de gemeente en nog doorliep in 2022. De RIBW biedt individuele begeleiding aan mensen met een ernstige psychische kwetsbaarheid<sup>7</sup>. Individuele ambulante begeleiding valt onder de Wmo en is een vorm van een maatwerkvoorziening van een gemeente. Maatwerkvoorzieningen zijn voorzieningen en hulpvormen die op de levenssituatie en gezondheid van de persoon zijn afgestemd<sup>8</sup>. De gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering<sup>9</sup>.

In 2020 besloot de gemeente tot een nieuwe aanbesteding van ambulante begeleiding die tot dan toe door meerdere Nijmeegse zorg- en welzijnsorganisaties werd geboden. Dat betekende voor de heer Geurts dat de ambulante begeleiding uitgevoerd zou gaan worden door een andere zorgaanbieder (Buurtteams Volwassenen). Het was de bedoeling dat de overgang stapsgewijs zou verlopen, waarbij een warme overdracht en maatwerk geboden kon worden om de kwaliteit en continuïteit van zorg te waarborgen. De RIBW kreeg echter te maken met meerdere personeelsleden die er voor kozen om per 1 januari 2022 ontslag te nemen om ergens anders te gaan werken. Het personeelstekort zorgde ervoor dat de RIBW niet langer de continuïteit en kwaliteit van zorg voor de cliënten kon waarborgen. Om die reden kon de RIBW niet zorgdragen voor een warme zorgoverdracht en zou de ambulante begeleiding vanaf 1 januari 2022 direct overgedragen worden aan Buurtteams Volwassenen. De heer Geurts werd hierover geïnformeerd door de RIBW in een brief gedateerd op 22 november 2021.

Buurtteams Volwassenen biedt in opdracht van de gemeente laagdrempelige en toegankelijke ambulante Wmo-begeleiding aan. Er is geen indicatie vereist. Buurtteams Volwassenen is een algemene voorziening volgens de Wmo<sup>10</sup>. Een algemene voorziening is voor iedere inwoner van een gemeente beschikbaar. Als een buurtteammedewerker van Buurtteams Volwassenen iemand niet kan begeleiden, dan stelt deze een indicatie naar een maatwerkvoorziening<sup>11</sup>.

De heer Geurts vond het onterecht dat hij geen warme zorgoverdracht kreeg. Hij maakte zich zorgen dat hij door het ontbreken van continuïteit in de zorg weer terug zou vallen in depressies. Daarom diende hij op 15 december 2021 een klacht in bij de klachtencommissie van de RIBW en op 17 december 2021 een klacht bij de gemeente.

Volgens de heer Geurts heeft hij op 28 december 2021 voor de laatste keer ambulante begeleiding gekregen van zijn begeleider bij de RIBW. Toen hij daarna niets van Buurtteams Volwassenen vernam, heeft hij zelf

<sup>6</sup> Fictieve naam

<sup>7</sup> <https://www.ribw-nijmegenrivierenland.nl/>

<sup>8</sup> Artikel 1.1.1 Wmo – 'maatwerkvoorziening: op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen'.

<sup>9</sup> Artikel 2.1.1 Wmo – 'Het gemeentebestuur draagt zorg voor de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen.

<sup>10</sup> Artikel 1.1.1 Wmo – 'algemene voorziening: aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning'.

<sup>11</sup> <https://www.buurtteamsvolwassenen.nl/werkwijze/>

contact met hen opgenomen. Vervolgens is er volgens de heer Geurts een medewerker van Buurteams Volwassenen ongeveer driemaal bij hem thuis langsgesproken om zijn situatie in kaart te brengen. Deze medewerker bood hulp aan, maar de heer Geurts vond dat de medewerker niet gekwalificeerd was om met zijn problematiek om te gaan. Zodoende heeft de medewerker alleen geholpen met huishoudelijke taken. De medewerker constateerde volgens de heer Geurts dat het van belang was dat er snel ambulante begeleiding werd ingezet.

#### Start ambulante zorg door nieuwe zorgaanbieder

Buurteams Volwassenen heeft zorggedragen voor de start van ambulante begeleiding door Socra zorggroep per 1 maart 2022. Socra zorggroep biedt volgens haar website ambulante begeleiding aan mensen met uiteenlopende problematiek, met een grote affiniteit en kunde voor de complexere vragen en problemen bij mensen met een psychiatrische problematiek. Toen de nieuwe ambulante begeleider voor de eerste keer bij de heer Geurts thuis kwam op 1 maart 2022, was de oude begeleider van de RIBW op eigen initiatief ook aanwezig om de zorg toch enigszins goed over te dragen. Het was een formaliteit en geen warme overdracht, aldus de heer Geurts.

De heer Geurts geeft aan dat hij gedurende twee maanden geen begeleiding heeft ontvangen. In deze periode is hij weer erg depressief (suïcidaal van aard) geworden en weer antidepressiva gaan gebruiken. Dit terwijl hij hier eindelijk van af was.

### **Hoe reageerde de klachtencommissie van de RIBW op de klacht?**

Op 20 februari 2022 heeft de klachtencommissie van de RIBW uitspraak gedaan en acht de klachten van de heer Geurts gegrond. Zij stelt dat de RIBW onzorgvuldig heeft gehandeld door pas op 24 november 2021 cliënten te informeren over de beëindiging van de zorg per 1 januari 2022. En oordeelt dat de begeleider de heer Geurts tot einde indicatie, en in ieder geval gedurende de overbruggingsmaand en overdracht, had kunnen blijven begeleiden. De klachtencommissie stelt dat cliënten recht hebben op zorg tot de einddatum van de actuele indicatie. Een aanbesteding dan wel onenigheid tussen zorgaanbieder en gemeente, kan geen reden zijn voor het niet verlenen van overeengekomen zorg. Het is de commissie duidelijk dat de RIBW niet de enige partij is in dit proces. Ook de gemeente, als verantwoordelijke voor de uitvoering van de Wmo-zorg, is hierin een zeer belangrijke partij die haar verantwoordelijkheid daarin heeft te nemen.

### **Hoe verloopt de klachtbehandeling bij de gemeente?**

#### Verloop informele klachtbehandeling gemeente

Een medewerker van de gemeente nam op 22 december 2021 na ontvangst van de klacht per mail contact op met de heer Geurts. Zij gaf aan dat Buurteams Volwassenen vanaf 2022 een groot deel van de ambulante begeleiding gaat overnemen. Buurteams Volwassenen kan meteen met de begeleiding starten, zonder indicatie of doorverwijzing. De gemeente wil de overgang naar Buurteams Volwassenen zoveel mogelijk stapsgewijs laten plaats vinden bij afloop van een indicatie, zodat cliënten kunnen wennen aan de nieuwe situatie. Bij de RIBW is dit helaas niet gelukt vanwege gebrek aan personeel. Hierdoor gaat in januari 2022 al een groot deel van de cliënten van de RIBW over naar Buurteams Volwassenen of naar een andere zorgaanbieder. De gemeente heeft met de RIBW nadrukkelijk afgesproken dat zij zorgen voor een warme overdracht.

In de mailwisseling die daarop volgt laat de medewerker van de gemeente weten dat zij tweemaal contact heeft opgenomen met de RIBW en daarbij heeft benadrukt dat deze moet zorgdragen voor een warme overdracht. Waarop de heer Geurts reageert dat de RIBW weigert een warme overdracht te regelen. Hij vraagt om hulp en eist het recht op een warme overdracht op. De medewerker van de gemeente geeft aan dat zij met de nieuwe zorgaanbieder heeft afgesproken dat het overdrachtsgesprek zo snel mogelijk plaats

vindt, zodat de heer Geurts zo snel mogelijk een nieuwe begeleider krijgt. En geeft aan helaas niet meer voor de heer Geurts te kunnen doen.

Daarop vraagt de heer Geurts wie er verder gaat met zijn klacht. De medewerker van de gemeente reageert als volgt: 'Omdat de RIBW verantwoordelijk is voor de (warme) overdracht, kunt u uw klacht indienen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris die klachten over de RIBW in behandeling neemt'.

De heer Geurts geeft aan dat de medewerker van de gemeente hem telefonisch had toegezegd hem te helpen door de RIBW aan te spreken op de gemaakte afspraken. Hij vindt het jammer dat zij hem valse hoop heeft gegeven en dat zij aangeeft dat hij maar een klacht moet indienen. De heer Geurts stelt: 'Volgens mij was mijn eerste mail echt opgesteld als een klacht en afgeleverd bij de gemeente. Maar goed, jij bent niet bereid om te helpen, dat is mij nu wel duidelijk'.

#### Samenvatting formele klachtafhandeling gemeente

Op 21 maart 2022 reageerde de gemeente uiteindelijk met een brief op de klacht van de heer Geurts. Zij stelt dat de gemeente meerdere keren de RIBW erop gewezen heeft dat zij zich niet aan de gemaakte afspraak hield voor een warme overdracht. De RIBW is deze afspraak vervolgens niet nagekomen. Dat is en blijft de verantwoordelijkheid van de RIBW. De gemeente biedt excuses aan dat ze mogelijk verwachtingen heeft gewekt dat ze direct verantwoordelijk is. De gemeente verwees de heer Geurts naar de RIBW om daar een klacht in te dienen. Dat heeft hij gedaan. Op 21 februari 2022 stelde de heer Geurts de gemeente op de hoogte van het feit dat hij door de RIBW in het gelijk is gesteld.

De gemeente erkent dat de zorgoverdracht voor de heer Geurts niet goed is verlopen. En betreurt ten eerste dat de gemaakte afspraken niet zijn nagekomen door de RIBW. De gemeente had graag gezien dat het anders was verlopen voor de heer Geurts en om die reden biedt ze hem een cadeaubon aan.

Zij hoopt dat de heer Geurts in de toekomst een prettige dienstverlening ervaart van de gemeente. Mocht er desondanks iets niet goed verlopen, dan hoort zij dat graag van de heer Geurts. Zij neemt klachten serieus en kan er als organisatie alleen maar van leren. En verwijst naar de Nationale ombudsman.

### **Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?**

De heer Geurts is ontevreden over de afhandeling van de klacht door de gemeente. De heer Geurts mist in de reactie dat de gemeente toegeeft eindverantwoordelijk te zijn. De gemeente geeft toe dat de zorgoverdracht niet goed is verlopen, maar gaat niet in op haar verantwoordelijkheid als uitvoerder en opdrachtgever van de Wmo-zorg. Het voelt voor de heer Geurts niet goed dat de gemeente een excuus en een vvv-cadeaubon van €20,- voldoende acht voor genoegdoening van het veroorzaakte leed. De heer Geurts heeft daarnaast de angst dat dit bij een volgende aanbesteding/nieuw beleid zomaar weer kan gebeuren. Hij wil dat duidelijk wordt of de gemeente uiteindelijk eindverantwoordelijk is. Hij wil een onafhankelijk oordeel over de klachtafhandeling door de gemeente en de verantwoordelijkheid die de gemeente heeft bij aanbesteding van zorg.

#### Het standpunt van de heer Geurts

De heer Geurts gaat ervan uit dat de gemeente erop toeziet dat er continuïteit van de zorg wordt geboden, aangezien de gemeente de opdrachtgever is voor het overdragen van zorg. Hij stelt dat de veranderingen in de ambulante zorg een direct gevolg is van de keuzes die de gemeente heeft gemaakt. De heer Geurts had verwacht dat de gemeente in zou zien wat de gevolgen zouden zijn van de nieuwe aanbesteding en het dus van belang zou vinden om nauw toezicht te houden op de mogelijke gevolgen voor zowel de zorgaanbieders als voor de van haar afhankelijke kwetsbare burgers. De gemeente heeft volgens de heer Geurts niet de verantwoordelijkheid genomen om er op toe te zien en/of te faciliteren dat de negatieve gevolgen tot een minimum beperkt zouden blijven. De zorgoverdracht heeft een zeer grote impact gehad op vele kwetsbare burgers. De heer Geurts verwijt de gemeente dat zij een verdienbeleid voert waar de menselijkheid ver te zoeken is.



## Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?

De focus van het onderzoek van de Nationale ombudsman ligt op de vraag of de gemeente vanuit haar rol als uitvoerder en opdrachtgever van de Wmo-zorg, de heer Geurts voldoende heeft geholpen met de problemen die hij ondervond. De Nationale ombudsman heeft de gemeente een reactie gevraagd op de hiervoor genoemde klachten van de heer Geurts. Ook heeft de Nationale ombudsman de gemeente een aantal vragen gesteld.

1. De heer Geurts stelt dat hij van 28 december 2021 tot 1 maart 2022 geen ambulante begeleiding heeft ontvangen. Hoe heeft dit volgens de gemeente kunnen gebeuren?
2. Wat heeft de gemeente precies gedaan in deze twee maanden om de zorgoverdracht goed te laten verlopen?
3. Uit onze informatie blijkt dat de gemeente contact heeft gehad met de RIBW over een warme zorgoverdracht. Heeft de gemeente ook contact gehad met de nieuwe gecontracteerde zorgaanbieder? Wat waren de beweegredenen om dat wel of niet te doen?
4. Hoe ziet de gemeente in deze casus haar verantwoordelijkheid als opdrachtgever en uitvoerder van de Wmo met betrekking tot de problemen die speelden met de zorgoverdracht?

## Hoe reageerde de gemeente?

Het college acht de klacht ongegrond. Zij voelt zich in algemene zin en op individueel niveau voor de heer Geurts verantwoordelijk voor zorgcontinuïteit en een warme overdracht bij de overgang naar een andere zorgaanbieder, zo ook bij de overgang tussen de RIBW naar Buurteams Volwassenen begin 2022. De gemeente licht toe dat haar rol vooral regisserend en faciliterend is geweest toen bleek dat de RIBW vanaf 2022 geen begeleiding meer kon leveren vanwege personeelstekort. De gemeente heeft de RIBW gewezen op haar contractuele (zorg)verantwoordelijkheid, waarbij afspraken zijn gemaakt over het zoveel mogelijk blijven garanderen van de zorg van de cliënten. De gemeente heeft als oplossing gefaciliteerd een versnelde overdracht van een deel van de cliënten van de RIBW naar Buurteams Volwassenen. De zorgaanbieders hebben vervolgens onder regie van de gemeente gezamenlijk afspraken gemaakt over een warme overdracht. In een brief van de gemeente aan de RIBW van 17 november 2021 staat vastgelegd dat de RIBW schriftelijk aangeeft hoe zij de zorgcontinuïteit borgt in december 2021<sup>12</sup>. En met Buurteams Volwassenen een gezamenlijk overgangsplan opstelt waarin wordt vastgelegd hoe wordt gezorgd voor zorgcontinuïteit en een warme overdracht in januari 2022. Er werden belangrijke voorwaarden gesteld, zoals dat de overgang van een client naar Buurteams Volwassenen alleen mocht plaatsvinden met instemming van de cliënt. En dat de RIBW de begeleiding van een cliënt pas kon beëindigen na overdracht. In de periode oktober tot december 2021 heeft de gemeente vijf overleggen gevoerd met beide zorgaanbieders om aan de hand van het overgangsplan concrete afspraken te maken voor de warme overdracht in januari 2022. De gemeente geeft aan dat het helaas niet in alle situaties goed is verlopen. Maar als zij dit proces niet had gefaciliteerd en de RIBW gestopt was met de zorg, waren de gevolgen veel groter geweest. De gemeente had in dat geval contractueel wellicht af kunnen dwingen dat de RIBW zorg zou moeten blijven leveren, maar als ze dat in de praktijk niet kon of zou doen bestond het risico dat honderden cliënten geheel zonder zorg (begeleiding) kwamen te zitten. Dat heeft de gemeente zo goed mogelijk geprobeerd te voorkomen.

### *De klacht van de heer Geurts*

De gemeente heeft in haar eerdere reactie op de klacht erkend dat de zorgoverdracht niet goed is verlopen. Zij heeft vastgesteld dat de gemaakte afspraken niet goed nagekomen werden door de RIBW. De heer Geurts is door de RIBW op dit punt in het gelijk gesteld. De gemeente geeft aan dat zij helaas geen verandering heeft kunnen brengen in de wijze waarop de RIBW de zorgoverdracht heeft behandeld, ondanks

<sup>12</sup> In de brief van 17 november 2021 leest de ombudsman dat de RIBW de inschatting heeft gemaakt welke cliënten in aanmerking zouden komen voor overgang naar Buurteams Volwassenen. Dit waren cliënten die minder dan 2,5 uur per week reguliere en specialistische begeleiding Wmo ontvingen.

pogingen daartoe en met herhaling wijzen op de gemaakte afspraken. Hiervoor heeft de gemeente excuses aangeboden in haar reactie en een cadeaubon aan de heer Geurts toegestuurd.

*Antwoord op vragen No met informatie van beide zorgaanbieders*

#### De RIBW

De RIBW heeft een overbruggingsteam geïnstalleerd voor de continuering van de begeleidingen tot overdracht aan Buurteams Volwassenen. Dit team heeft vanwege een onjuist telefoonnummer tevergeefs telefonisch contact gezocht met de heer Geurts op 4 en 6 januari 2022. Op 11 en 12 januari 2022 is er telefonisch contact met de heer Geurts geweest. De heer Geurts heeft ook driemaal contact gehad met de bereikbaarheidsdienst. Deze heeft de melding doorgezet naar het overbruggingsteam, waarna deze op basis hiervan contact met de heer Geurts heeft gezocht. Niet gerapporteerd/onduidelijk is of er nog een warme overdracht heeft plaatsgevonden tussen de vaste begeleider vanuit de RIBW met de heer Geurts en de nieuwe begeleider vanuit Buurteams Volwassenen. Navraag hierover is op dit moment niet mogelijk, omdat betreffende medewerker langdurig uit de roulatie is.

#### Buurteams Volwassenen

De betrokken buurtteammedewerker heeft begin januari 2022 contact opgenomen met de heer Geurts. Op 25 januari 2022 en meerdere keren daarna is de buurtteammedewerker op huisbezoek geweest bij de heer Geurts en heeft hem geholpen met klussen, huishouding en het op de rit zetten van zaken. Op 7 februari 2022 is besloten om de zorg over te hevelen naar een andere zorgorganisatie, Socra zorggroep, vanwege blijvende boosheid. In afwachting van de start van begeleiding door Socra zorggroep heeft de buurtteammedewerker nog een aantal maal contact met de heer Geurts gehad en hem hulp aangeboden. Samen met de heer Geurts heeft de buurtteammedewerker een aanvraag voor hulp bij het huishouden ingediend bij de gemeente.

#### Gemeente

Gedurende de zorgoverdracht is er meerdere malen telefonisch en per e-mail contact geweest met de heer Geurts. Naar aanleiding hiervan heeft de gemeente in januari 2022 tweemaal telefonisch contact gehad met de RIBW over de casus van de heer Geurts. Hierbij is gewezen op de gemaakte afspraken voor een warme overdracht, ook in deze casus. De RIBW was en bleef verantwoordelijk voor de uitvoering van de afspraken tot 1 februari. Buurteams Volwassenen heeft parallel hieraan begin januari 2022 contact opgenomen met de heer Geurts en vanaf eind januari 2022 volgens afspraak de verantwoordelijkheid overgenomen door zorg (begeleiding) te bieden.

#### *Conclusie*

Duidelijk is geworden is dat de gemeente bevestigd heeft gekregen dat dit 'zorgproces' in een fase overgang naar nieuwe zorgpartijen, heel zorgvuldig moet verlopen. Er is geprobeerd om een warme overdracht in te zetten tussen de twee zorgaanbieders. De afspraken waren er en partijen hebben daarbij toegezegd zich daar aan te houden. De gemeente heeft naar aanleiding van de klacht geprobeerd om een warme overdracht te bewerkstelligen tussen de zorgaanbieders. De gemeente vindt niet dat zij hierin onvoldoende gedaan heeft. Zij verklaart de klacht ongegrond. De gemeente geeft aan dat zij goed begrijpt wat de impact is geweest voor de heer Geurts. Gelet op de omstandigheden is er gedaan wat nodig was. Op casusniveau en naar aanleiding van de klachten van de heer Geurts heeft Buurteams Volwassenen een aantal positieve acties gedaan om de overgang naar Socra zorggroep zo goed mogelijk te laten verlopen.

## **Hoe reageerde de heer Geurts?**

De heer Geurts geeft aan dat de gemeente in haar eerste reactie op de klacht (d.d. 21 maart 2022) erkent dat de zorgoverdracht voor de heer Geurts niet goed is verlopen. De heer Geurts blijft van mening dat de gemeente de verantwoordelijke was en blijft en zeer tekort is geschoten bij het monitoren van het verloop bij

de RIBW, wetende dat zij voor een mega-klus zouden komen te staan. De gemeente zegt in haar reactie dat zij regisserend en faciliterend is. De heer Geurts vraagt zich af of dat betekent dat de gemeente niet verantwoordelijk is. Verantwoordelijkheid kan je volgens de heer Geurts namelijk niet delegeren. De heer Geurts vindt dat de gemeente hem veel leed heeft berokkend. Een cadeaubon van 20 euro vindt de heer Geurts niet passend.