



Rapport

Rapport over een klacht over de gemeente Barneveld.

Datum: 26 september 2011

Rapportnummer: 2011/284

Klacht

Verzoekers echtgenote heeft in 2008 van de gemeente Barneveld een persoonsgebonden budget ontvangen op grond van de Wmo. Verzoeker klaagt erover dat de gemeente Barneveld zich onvoldoende actief heeft opgesteld in pogingen om onjuiste rekeningen aangaande eigen bijdragen bij het CAK herzien te krijgen. Zo heeft verzoeker in februari 2009 zijn berekening ingediend bij de gemeente en heeft de gemeente dit onvoldoende onder de aandacht gebracht van het CAK.

Inleiding

De echtgenote van verzoeker heeft in 2007 en 2008 een persoonsgebonden budget (PGB) op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) toegewezen gekregen van de gemeente Barneveld. In het kader van deze toegekende PGB-bedragen heeft de gemeente een eigen bijdrage in rekening gebracht. Deze eigen bijdragen zijn door het Centraal Administratie Kantoor (CAK) vastgesteld en geïnd. Verzoeker heeft hierover contact gezocht met het CAK en vervolgens met de gemeente Barneveld om hem te helpen.

Juridische achtergrond

Op grond van de Wmo kan de gemeenteraad bij verordening bepalen dat een persoon van 18 jaar of ouder aan wie maatschappelijke ondersteuning is verleend, voor zover die ondersteuning bestaat uit het verlenen van een persoonsgebonden budget, een eigen bijdrage is verschuldigd. Voor een gemeente die heeft besloten een eigen bijdrage te willen ontvangen, worden in het Besluit maatschappelijke ondersteuning financiële kaders gegeven waarbinnen de gemeente de hoogte van de eigen bijdrage kan vaststellen.

De gemeente Barneveld heeft in de Verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning Barneveld opgenomen dat een eigen bijdrage een - door het college van burgemeester en wethouders vast te stellen - bijdrage is, die bij een persoonsgebonden budget betaald moet worden, waarop de regels van het Besluit maatschappelijke ondersteuning Barneveld van toepassing zijn.

In hoofdstuk 3 van dit besluit van de gemeente Barneveld worden met betrekking tot de hoogte van de eigen bijdrage, bedragen genoemd overeenkomstig het genoemde in artikel 4.1. van het Besluit maatschappelijke ondersteuning.

Informatie website gemeente Barneveld

De gemeente Barneveld verstrekt op haar website informatie over de eigen bijdrage Wmo. In deze informatie staat dat de gemeente Barneveld vindt dat een deel van de zorg die iemand nodig heeft door de gebruiker betaald moet worden. De gemeente mag de hoogte

van de eigen bijdrage zelf vaststellen maar er geldt wel een maximum bedrag. De hoogte van deze bijdrage wordt berekend door het CAK.

Visie verzoeker

Verzoeker heeft met betrekking tot de verkregen PGB's een eigen administratie bijgehouden en was van mening dat de facturen van het CAK niet klopten. Zo heeft zijn echtgenote haar PGB op 1 mei 2008 opgezegd bij de gemeente, maar in een mail van 5 augustus 2008 van het CAK vernam hij dat de gemeente nog steeds geen melding van de opzegging had gedaan. Ook heeft de gemeente ten onrechte voor verzoeker zelf ook een PGB-account aangemaakt. Hoewel de gemeente dit heeft rechtgezet bij het CAK bleven de facturen, het totaal terug te betalen bedrag en aanmaningen onjuist.

Hij heeft dit aangekaart bij het CAK. Het CAK reageerde niet op zijn e-mails, vervolgens heeft hij zich gericht tot de gemeente Barneveld om ondersteuning bij dit probleem. Hij heeft dit in 2008 aangekaart bij de gemeente en heeft hierover meerdere gesprekken gevoerd, met onder meer de wethouder. De wethouder heeft in het gesprek op 20 november 2008 toegegeven dat er door de gemeente fouten waren gemaakt en dat er op dat moment correcties waren doorgegeven aan het CAK.

Uiteindelijk, toen de berekeningen van het CAK nog niet klopten, heeft verzoeker zelf een financieel overzicht opgesteld en in februari 2009 aan de gemeente laten zien. De gemeente heeft dit vervolgens gemeld aan het CAK, maar vervolgens niets meer ondernomen. Gebleken is dat de gemeente het CAK pas weer in juni 2009 heeft gewezen op de berekening van verzoeker, nadat verzoeker hierover eind mei 2009 aan de bel had getrokken vanwege een ontvangen aanmaning. In een situatie waarin al zo veel was fout gegaan, had de gemeente, aldus verzoeker, hier meer bovenop moeten zitten. Bovendien heeft dit bij verzoekers tot veel spanningen geleid.

De berekening in dit financiële overzicht van verzoeker is uiteindelijk - mede door een interventie van de Nationale ombudsman - door het CAK juist bevonden.

Uiteindelijk is de voor het ontvangen PGB te betalen eigen bijdrage, geïnd via het CAK. Verzoeker is van mening dat de gemeente, die uiteindelijk het PGB uitkeert, hem niet heeft geholpen.

Visie gemeente

De gemeente Barneveld verwijst naar de wetgeving en regels aangaande de Wmo op grond waarvan het CAK van rechtswege is aangesteld om de eigen bijdrage vast te stellen en deze te innen.

Op het moment dat verzoeker en zijn echtgenote er niet meer uitkwamen met het CAK, hebben zij de hulp van de gemeente ingeschakeld. Het is echter niet gebruikelijk dat de

gemeente zich in de contacten tussen burgers en het CAK mengt. Nu bleek dat de communicatie tussen verzoeker en het CAK zeer stroef verliep en niet tot het gewenste resultaat leidde, heeft de gemeente getracht te bemiddelen om zo tot een oplossing te komen.

De gemeente heeft geen invloed op de berekening en de vaststelling van de eigen bijdrage. Bovendien beschikt zij over onvoldoende gegevens om de eigen bijdrage te berekenen. Het CAK is verantwoordelijk voor het juist uitvoeren van deze berekeningen. Het kan niet zo zijn dat de gemeente door de hulpvraag van verzoeker verantwoordelijk wordt voor het op orde krijgen van de administratie bij het CAK.

De wethouder heeft contact gezocht met het CAK om hen aan te spreken op hun verantwoordelijkheden. Vertegenwoordigers van het CAK zijn op het gemeentehuis geweest voor een gesprek met de wethouder en er is toen beterschap beloofd door het CAK. Er is veelvuldig contact geweest tussen het CAK en de gemeente hetgeen steeds is teruggekoppeld naar verzoeker en zijn echtgenote. Ondanks de actieve houding van de gemeente jegens het CAK, hebben de inspanningen tot onvoldoende resultaat geleid. De gemeente heeft het CAK niet tot een snellere oplossing kunnen bewegen.

De gemeente onderkent dat verzoeker en zijn echtgenote een lange en frustrerende periode achter zich hebben. De gemeente heeft dan ook meerdere malen aangegeven de gang van zaken te betreuren.

De gemeente kan echter geen excuses maken voor iets waar zij zelf onvoldoende invloed op heeft. Het CAK is een partij die de gemeente wettelijk heeft toegewezen gekregen.

De verwachtingen van verzoeker waren helaas niet juist.

Wat de periode februari - juni 2009 betreft, geeft de gemeente aan dat de gemeentemedewerker het overzicht van verzoeker in februari 2009 heeft doorgestuurd aan het CAK met het verzoek het overzicht te controleren. Zij heeft telefonisch contact gehad met het CAK waaruit bleek dat de berekening van verzoeker correct was en heeft gevraagd of het CAK dit wilde bevestigen naar verzoeker toe. Zij ging ervan uit dat naar aanleiding van dit contact met het CAK over het sturen van de berekening, het CAK over de herziening contact zou zoeken met verzoekers. Aangezien zij niets meer vernam van beide partijen ging zij ervan uit dat de kwestie was opgelost. Er was overigens niet afgesproken met verzoeker dat de gemeente over de juistheid van de berekening met verzoeker zou corresponderen.

Nadat verzoeker terugkwam bij de gemeente in mei 2009 bleek dat het CAK in die periode geen actie had ondernomen. Toen de gemeentemedewerker dit vernam, heeft de gemeente excuses aangeboden en aangegeven dat ze het wederom zou oppakken.

De gemeente is van oordeel voor zover dat in haar macht lag, voldoende te hebben gedaan om de problemen met het CAK en verzoeker op te lossen.

Nadere reactie verzoeker

Aangezien het voor verzoeker onduidelijk was waar de administratieve fouten veroorzaakt werden, is hij eerst bij het CAK gaan reclameren. Zolang de gemeente niet duidelijk heeft gemaakt waar de administratieve fouten worden gemaakt, blijft het de verantwoordelijkheid van de gemeente omdat die het PGB verstrekt. Pas nadat verzoeker eind mei 2009 aan de bel heeft getrokken, is de gemeente in juni 2009 en daarna actiever geworden, maar het was al te laat.

Het uitgangspunt van de gemeente dat als partijen niet reageren de kwestie wel zal zijn opgelost, is een naïef uitgangspunt. De gemeente is als informatieverstrekker aan het CAK verantwoordelijk voor de informatie en deze verantwoording heeft de gemeente, aldus verzoeker, niet genomen.

Beoordeling

Het vereiste van goede samenwerking houdt in dat overheidsinstanties bij het vervullen van hun taken niet primair kijken naar de belangen en doelen van de eigen organisatie, maar in het belang van de burgers goed samenwerken. Daarnaast dient de meest betrokken overheidsinstantie zelf het initiatief of de regie te nemen. Dat houdt in dit geval in dat een gemeente zich hulpvaardig dient op te stellen bij een verzoek om problemen met het CAK te doorbreken.

Achtergrond

Voor het verkrijgen van een persoonsgebonden budget kan een gemeente op grond van de Wmo een eigen bijdrage in rekening brengen, die de ontvanger van de voorziening moet betalen. De gemeente Barneveld heeft hiertoe besloten. Het CAK is vervolgens de instantie die de inning op grond van de wet uitvoert en de hoogte van de eigen bijdrage vaststelt. Uit dit systeem volgt dat het CAK dit uitvoert voor de gemeente. De betaalde eigen bijdragen worden uiteindelijk door het CAK weer afgedragen aan de desbetreffende gemeente.

Rol gemeente Barneveld

Verzoeker heeft zich tot de gemeente gewend, aangezien de berekeningen die het CAK heeft gebruikt voor de inning van de eigen bijdrage in zijn optiek niet juist waren. Aangezien hij er bij het CAK niet doorheen kwam, heeft hij zich gericht tot de gemeente. Gezien het stelsel, waarbij de gemeente een eigen bijdrage heeft en het incasseren daarvan verplicht moet uitbesteden aan een andere instelling, mag van de gemeente een

actieve houding worden verwacht wanneer burgers zich tot de gemeente wenden om hulp richting het CAK.

Het uitgangspunt van de gemeente Barneveld dat het CAK verantwoordelijk is voor het juist uitvoeren van deze berekeningen, is juist. Echter, wanneer de gemeente wordt benaderd om hulp te bieden bij het niet kunnen bereiken van een ketenpartner van de gemeente, en wanneer wordt gevraagd om te berekenen of de door de gemeente verstrekte gegevens juist zijn, mag hiervoor een actieve houding worden verwacht.

De Nationale ombudsman vindt de opstelling dat het niet gebruikelijk is dat de gemeente zich in de contacten tussen verzoeker en het CAK mengt opmerkelijk, aangezien het CAK voor de gemeente Barneveld de eigen bijdrage moet innen. Het CAK is weliswaar door de wetgever met het berekenen van de eigen bijdrage belast, maar dat houdt niet in dat wanneer iemand zich tot de gemeente wendt over problemen rondom de door de gemeente opgelegde eigen bijdragen, als uitgangspunt geldt dat de gemeente zich hier niet in mengt. Integendeel, van de gemeente als dicht bij de burger staande overheidsinstantie, mag verwacht worden dat deze voor de belangen van haar burgers opkomt.

Gezien de omstandigheid dat er eerder fouten waren gemaakt bij de gemeente met betrekking tot het niet tijdig beëindigen van de opzegging van het PGB en het account voor verzoeker, was een hulpvaardige aanpak op zijn plaats geweest. Uit het voorbeeld dat verzoeker hierbij heeft genoemd dat hij uiteindelijk van februari tot juni moest wachten op een reactie en actievere houding, blijkt naar het oordeel van de Nationale ombudsman geen hulpvaardige houding. Te meer daar de gemeente de moeizame voorgeschiedenis van verzoeker en zijn echtgenote erkent, had de gemeente op een meer adequate wijze richting het CAK een vinger aan de pols moeten houden.

Hierbij speelt ook mee dat de gemeente van mening was dat de berekening van verzoeker inderdaad juist was.

De gemeente Barneveld is van mening dat zij niet verantwoordelijk is voor het op orde krijgen van de administratie bij het CAK. De Nationale ombudsman is echter van oordeel dat de gemeente, gezien de fouten die er al waren gemaakt rondom de PGB-verstrekingen van de zijde van de gemeente, actief het CAK had moeten blijven benaderen om in deze zaak duidelijkheid te krijgen rondom de juiste berekeningen, zodat het CAK de berekeningen voor de eigen bijdrage op basis van goede gegevens kon uitvoeren. De Nationale ombudsman is van oordeel dat er in dit soort zaken een betrokkenheid moet zijn vanuit de gemeente. De gemeente is immers zelf de instantie die besloten heeft tot vragen van een eigen bijdrage en die kaders heeft gesteld aangaande de hoogte van de eigen bijdrage. Van belang is ook dat het CAK, na de inning, de ontvangen eigen bijdragen overdraagt aan de gemeente.

De stelling van de gemeente dat zij over onvoldoende gegevens beschikt om de eigen bijdrage te berekenen is juist. Immers, de gegevens van de belastingdienst zijn de gemeente onbekend. Maar de gemeente kan wel een verzoeker bijstaan in het juist berekenen en checken van de gegevens voor zover die de gemeente betreffen. Bovendien is het aan de gemeente om te bezien of alle vanuit de gemeente aan het CAK verstrekte gegevens over verzoeker (en wijzigingen in zijn situatie) correct zijn. Goede communicatie hierover met een burger, die zich voor een ingewikkeld stelsel ziet gesteld en die voor hulp aanklopt, is van groot belang.

Weliswaar heeft de gemeente vanaf juni 2009 in deze kwestie actiever contact gehad met het CAK, maar de gevoelens van verzoeker en zijn echtgenote dat dit aan de late kant is, kan de Nationale ombudsman delen.

De Nationale ombudsman is gelet op alle omstandigheden van oordeel dat de gemeente tekort is geschoten in de samenwerking met het CAK en in de hulpverlening in de richting van verzoeker. Hoewel het probleem uiteindelijk wel is opgelost en de juiste berekeningen duidelijk zijn geworden, had de gemeente in dit proces een meer leidende rol behoren te spelen.

De onderzochte gedraging van de gemeente Barneveld is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht van verzoeker over het onvoldoende actief opstellen door de gemeente is gegrond, wegens schending van het vereiste van goede samenwerking.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Relevante wetsartikelen

Wet maatschappelijke ondersteuning

Artikel 15.

De gemeenteraad kan bij verordening bepalen dat een persoon van 18 jaar of ouder aan wie maatschappelijke ondersteuning is verleend, voor zover die ondersteuning bestaat uit het verlenen van een individuele voorziening in natura of een persoonsgebonden budget, waaronder de vergoeding voor een arbeidsverhouding als bedoeld in artikel 5, eerste lid, van de Wet op de loonbelasting 1964, en niet bestaat uit een aan hem verleende financiële

tegemoetkoming, een eigen bijdrage is verschuldigd.

De hoogte van de eigen bijdrage kan voor de verschillende soorten van maatschappelijke ondersteuning verschillend worden vastgesteld en mede afhankelijk gesteld worden van het inkomen van degene aan wie maatschappelijke ondersteuning is verleend en van zijn echtgenoot.

Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de eigen bijdrage.

Artikel 16.

Een eigen bijdrage wordt vastgesteld en geïnd door een door Onze Minister aan te wijzen rechtspersoon.

Besluit maatschappelijke ondersteuning

Artikel 4.1.

Indien de gemeenteraad uitvoering heeft gegeven aan artikel 15, eerste lid, of artikel 19, eerste lid, van de wet, mogen de verschuldigde eigen bijdrage en het aandeel in de kosten van maatschappelijke ondersteuning dat bij de toekenning van een financiële tegemoetkoming voor eigen rekening blijft tezamen niet meer bedragen dan:

voor de ongehuwde persoon jonger dan 65 jaar € 17,80 per vier weken, met dien verstande dat indien zijn inkomen meer bedraagt dan € 22.636,00, het bedrag van € 17,80 wordt verhoogd met een dertiende deel van 15% van het verschil tussen zijn inkomen en € 22.636,00;

voor de ongehuwde persoon van 65 jaar of ouder € 17,80 per vier weken, met dien verstande dat indien zijn inkomen meer bedraagt dan € 15.838,00, het bedrag van € 17,80 wordt verhoogd met een dertiende deel van 15% van het verschil tussen zijn inkomen en € 15.838,00;

voor de gehuwde personen indien één van beiden jonger is dan 65 jaar of beiden jonger zijn dan 65 jaar, € 25,40 per vier weken, met dien verstande dat indien hun gezamenlijke inkomen meer bedraagt dan € 27.902,00, het bedrag van € 25,40 wordt verhoogd met een dertiende deel van 15% van het verschil tussen hun gezamenlijke inkomen en € 27.902,00;

voor de gehuwde personen die beiden 65 jaar of ouder zijn € 25,40 per vier weken, met dien verstande dat indien hun gezamenlijke inkomen meer bedraagt dan € 22.100,00, het bedrag van € 25,40 wordt verhoogd met een dertiende deel van 15% van het verschil tussen hun gezamenlijke inkomen en € 22.100,00.

De gemeenteraad kan de verschuldigde eigen bijdrage of het aandeel in de kosten van maatschappelijke ondersteuning dat bij de toekenning van een financiële tegemoetkoming voor eigen rekening blijft, verlagen door het bedrag van € 17,80, het bedrag van € 25,40 of het percentage van 15 te verlagen of de overige in het eerste lid genoemde bedragen in gelijke mate te wijzigen.

Bij de toepassing van het eerste lid wordt per kalenderjaar uitgegaan van twaalf perioden van vier weken en een periode die, afhankelijk van resterende dagen, vier of vijf weken bedraagt.

Op de met toepassing van het eerste en tweede lid vastgestelde bijdrage wordt een korting van 33% toegepast.

Indien de voorziening bestaat uit het verschaffen in eigendom van een roerende zaak dan wel een bouwkundige of woontechnische aanpassing van een woning die in eigendom is van de aanvrager, kan gedurende maximaal 39 perioden van vier weken een eigen bijdrage in rekening worden gebracht dan wel bij de vaststelling van de hoogte van de financiële tegemoetkoming gedurende maximaal die periode een met toepassing van de daarvoor geldende regels berekende bedrag in mindering worden gebracht.

De bijdrage is niet verschuldigd voor een rolstoel.

De bijdrage of het eigen aandeel in de kosten is niet verschuldigd indien de persoon aan wie maatschappelijke ondersteuning is verleend of zijn echtgenoot een bijdrage ingevolge de artikelen 4 of 14 van het Bijdragebesluit zorg verschuldigd is.

De persoon aan wie maatschappelijke ondersteuning is verleend, is de eigen bijdrage of het eigen aandeel in de kosten niet verschuldigd in de periode, bedoeld in het derde lid, dat deze persoon gedurende meer dan één nacht verblijft in een maatschappelijke opvang of een vrouwenopvang.