

Aan: het College van burgemeester en wethouders van de gemeente Den Haag

Den Haag, 28 januari 2021

Geacht college,

U hebt eind 2018 besloten om voortaan een eigen bijdrage te vragen voor bepaalde WMO-voorzieningen (maatwerkvoorzieningen woningaanpassing, maatwerkvoorzieningen vervoer, rolstoelvoorzieningen of sporthulpmiddelen) (BOW/2018.392, RIS301396). Mensen die vóór 25 februari 2019 al zo'n voorziening hadden, moeten daarvoor vanaf 1 januari 2020 een eigen bijdrage gaan betalen. Over deze groep mensen gaat deze brief. De informatie waarover ik beschik<sup>1</sup> lijkt erop te duiden dat zij niet, niet adequaat of niet volledig zijn geïnformeerd. Daardoor is er bij hen lange tijd veel onduidelijkheid is geweest over deze wijziging en de gevolgen voor hun specifieke situatie. Dat heeft tot onzekerheid en stress geleid. Verder is niet gebleken dat de gemeente hen een adequate en integrale rechtsbeschermingsmogelijkheid heeft geboden. Ik verzoek u daarom passende maatregelen te nemen voor deze groep mensen. Hieronder licht ik dat toe.

### **Welke informatie is verstrekt?**

De gemeente heeft via algemene kanalen informatie over de wijziging verspreid. Welke informatie dat is, en of die de (hele) doelgroep ook heeft bereikt, is ons niet bekend. In december 2019 heeft de gemeente mensen met een (standaard)brief geïnformeerd. Dit was voor mensen die zich tot ons wendden de eerste brief die ze hierover van de gemeente ontvingen<sup>2</sup>. In de brief staat dat ze vanaf januari 2020 moeten gaan betalen, tenzij ze onder een van de drie genoemde uitzonderingssituaties vallen<sup>3</sup>. Ook staat er dat het CAK hen nog zal informeren over de eigen bijdrage. In de brief is geen bezwaarclausule opgenomen. Er wordt niet aangegeven hoe lang een eigen bijdrage betaald moet gaan worden. Ook wordt niet vermeld of en zo ja, in welke gevallen het mogelijk is van de voorziening af te zien. Voor meer informatie wordt in de brief verwezen naar de casemanager of de klantenservice.

In april en september 2020 heeft de gemeente nogmaals vergelijkbare brieven verstuurd omdat de inning van de eigen bijdrage door het CAK was vertraagd. Het CAK is uiteindelijk rond oktober 2020 met de inning gestart. Dit is gebeurd op basis van de gegevens die de gemeente kort daarvoor naar het CAK heeft gestuurd. Of alle mensen van wie de gegevens aan het CAK zijn doorgegeven ook eerst door de gemeente met de brieven van december 2019, april 2020 en september 2020 zijn geïnformeerd, is ons niet bekend.

De gemeente heeft bezwaarschriften gericht tegen haar brieven niet-ontvankelijk verklaard. Het is niet bekend of al deze mensen zijn doorverwezen of zijn geïnformeerd over (andere) mogelijkheden voor rechtsbescherming. De gemeente heeft ook bezwaren ontvangen nadat het CAK met de inning is gestart. Bezwaren die tegen de inning waren gericht zijn door de gemeente naar het CAK doorgestuurd. Het CAK heeft naar aanleiding van bezwaarschriften die zij heeft ontvangen contact met de gemeente opgenomen. Recent zij daarbij afspraken gemaakt over de behandeling door de gemeente van deze bezwaren.

### **Signalen en klachten die de ombudsman heeft ontvangen**

---

<sup>1</sup> Uit telefonische en schriftelijke klachten die wij hebben ontvangen en informatie die daarover bij de gemeente is opgevraagd.

<sup>2</sup> Geen van hen maakt melding van een eerdere brief van maart 2019, die de gemeente volgens haar reactie van 19 januari jl. op raadvragen over dit onderwerp zou hebben verstuurd (RIS 307146, onder punt 3).

<sup>3</sup> De uitzonderingen die worden genoemd: "Als uw inkomen lager is dan 130% van het sociaal minimum, als u met meer mensen in een huis woont en een van u nog niet de pensioengerechtigde leeftijd heeft, of als u als een eigen bijdrage betaalt voor opvang, beschermd wonen of zorg vanuit de Wet Langdurige Zorg."

De ombudsman heeft sinds begin 2020 diverse signalen en klachten ontvangen over deze kwestie. Het is ons bekend dat ook de sociaal raadslieden, de Nationale ombudsman en het CAK diverse klachten en vragen hierover hebben ontvangen. De klachten die wij hebben ontvangen zijn voornamelijk van senioren met een voorziening woningaanpassing. Deze mensen geven onder meer het volgende aan:

- dat de gemeente hen rond de aanvraag van de voorziening, nooit over (een mogelijke) eigen bijdrage heeft geïnformeerd,
- dat de gemeente hen destijds juist (in de toekenningsbeschikking) heeft laten weten dat de kosten van de voorziening geheel worden vergoed,
- dat de eigen bijdrage die ze nu moeten betalen, daardoor wordt ervaren als een terugbetaling, en
- dat ze de woningaanpassing nooit zouden hebben aangevraagd als ze van de eigen bijdrage hadden geweten (maar zelf een goedkoper alternatief zouden hebben gezocht).

Uit de signalen blijkt dat er tot de ontvangst van de beschikkingen van het CAK behalve onbegrip ook veel onduidelijkheid en verwarring was:

- Mensen met vragen over de brief van december 2019 zijn door de gemeente naar het CAK verwezen en omgekeerd, zonder dat ze een antwoord op hun vragen kregen<sup>4</sup>.
- Een enkeling geeft aan geen brieven van de gemeente te hebben ontvangen, alleen de beschikkingen van het CAK.
- Casemanagers (waarna in de brief verwezen werd) konden mensen ook niet altijd adequaat informeren<sup>5</sup>; de beleidswijziging lijkt pas laat met hen te zijn gedeeld.
- De opsomming van de uitzonderingssituaties in de brieven van december 2019 en april 2020 bleek niet compleet. Daarin werd niet vermeld dat mensen met een woningaanpassing in een algemene ruimte niet hoefden te betalen<sup>6</sup>.
- Uitsluitel op de vraag of men onder de inkomensgrens valt en daarom niet hoeft te betalen, kon de gemeente niet geven. Zij verwees daarvoor naar het CAK, omdat die inzage had in de inkomensgegevens.

Verder was er de klacht van een mevrouw die ná de beleidswijziging een woningaanpassing aangevraagd en vergoed had gekregen. Zij kreeg ook via de brieven van april en september 2020 van de gemeente te horen dat ze vanaf januari 2020 een eigen bijdrage moet gaan betalen. Zij stelt dat de gemeente haar rondom de aanvraag en toekenning hierover niet heeft geïnformeerd.<sup>7</sup> Het is de vraag of zij de enige is.

### **Behoorlijkheid**

De ombudsman toetst het handelen van de gemeente aan de normen van behoorlijkheid. Vanuit de behoorlijkheid is het belangrijk dat de gemeente haar burgers tijdig, juist en volledig informeert. Dat betekent onder meer dat zij de burger informeert over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. En dat zij daarbij servicegericht is en zich actief opstelt om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven. Dit is te meer van belang als het, zoals hier, gaat om een besluit dat voor mensen nadelige gevolgen kan hebben. Informatie via algemene kanalen volstaat niet. Niet alleen omdat de vraag is of daarmee alle betrokkenen worden bereikt. Maar vooral ook omdat deze groep over de vergoeding van de voorziening destijds (in de toekenningsbeschikking) ook persoonlijk is geïnformeerd. Met de beleidswijziging komt de gemeente feitelijk, zo is althans de beleving van de burger, op die beslissing terug.

### **De zorgen**

De ombudsman maakt zich, gelet op de signalen, zorgen om de volgende twee punten:

---

<sup>4</sup> De ombudsman heeft in twee zaken contact gehad met de gemeente, wat voor betrokkenen tot duidelijkheid heeft geleid. Beiden bleken onder een van de uitzonderingen te vallen.

<sup>5</sup> Een klager ontving na vragen over de brief van 19 december 2019 een reactie waarin stond: "Wij als casemanagers zijn recent ook op de hoogte gesteld dat de gemeente dit nieuwe beleid per 1 januari 2020 laat ingaan en dat hierover brieven worden verstuurd".

<sup>6</sup> Dit is gebleken nadat een klacht door de ombudsman aan de gemeente was voorgelegd. In de brief van september 2020 is deze uitzondering wel opgenomen.

<sup>7</sup> Hierover loopt een klachtprocedure bij de gemeente en een bezwaarprocedure bij het CAK. Een vergelijkbare situatie wordt aan de orde gesteld in raadvragen (RIS 307146).

- Niet alle mensen van deze groep zijn persoonlijk, tijdig en adequaat door de gemeente geïnformeerd over de wijziging. Zij hebben geen mogelijkheid gehad van de voorziening af te zien of te zoeken naar een alternatief, voor zover mogelijk en gewenst. En zij hebben lang in onzekerheid gezeten over de gevolgen voor hun situatie.
- Mensen van deze groep zijn niet (allemaal en eenduidig) geïnformeerd over hun rechtsbeschermingsmogelijkheden. Dat geldt zowel voor de mensen die zich met hun ongenoegen over de wijziging tot de gemeente hebben gewend, als voor de mensen die dat niet hebben gedaan. Een deel van hen zal (verder) geen actie hebben ondernomen<sup>8</sup>. Anderen hebben zich inmiddels tot andere instanties (via klacht/bezwaar) gewend. Er lopen nu klachtprocedures en bezwaarprocedures bij de gemeente en het CAK. Stapeling van procedures is niet wenselijk. De gemeente, die de voorziening heeft toegekend en vergoed, stelt zich vooralsnog op het standpunt dat bezwaren bij het CAK, de innende instantie, moeten worden ingediend. In tegenstelling tot de mensen die nu zo'n voorziening aanvragen, heeft deze groep niet op enig moment van de gemeente een beschikking ontvangen waarin staat dat er een eigen bijdrage geldt.

### Onze verzoeken

Gelet op het laat, niet (volledig) en adequaat informeren van mensen en de onzekerheid en stress die dit voor hen met zich mee heeft gebracht, vragen wij u om coulance toe te passen ten aanzien van het innen van de eigen bijdrage voor deze groep mensen, ook als ze geen (klacht/bezwaar)procedure zijn gestart. Daarbij is van belang dat goed in beeld is welke mensen het betreft.

Daarnaast vragen wij u om ervoor te zorgen dat deze groep een adequate en integrale rechtsbescherming wordt geboden, ongeacht welke argumenten door hen tegen de toepassing van de eigen bijdrage worden aangevoerd. Dus ongeacht of ze vinden dat ze geen bijdrage hoeven te betalen omdat ze eerder een vergoeding voor de voorziening toegekend hebben gekregen, omdat ze onder een van de uitzonderingen vallen, of om andere redenen. En ongeacht hoe en bij wie (binnen de gemeente) zij hun ongenoegen uiten.

Informeer hen over de rechtsbescherming. Ga ook na of de mensen die zich met bezwaren hebben gemeld vóórdát de beschikkingen door het CAK werden afgegeven hierover goed zijn geïnformeerd en doe dat zo nodig alsnog.

Wij vragen u binnen vier weken op deze brief te reageren. Voor die tijd gaan wij eerst graag in gesprek met de directie over deze brief. Zij ontvangen daarover binnenkort van ons een uitnodiging.

Een kopie van deze brief hebben wij naar onze contactpersonen bij de Sociaal Raadslieden en de Nationale ombudsman gestuurd.

Mocht u naar aanleiding van dit bericht nog vragen hebben dan kunt u daarvoor contact opnemen met mijn kantoor via 070 – 7528000 of [ombudsman@denhaag.nl](mailto:ombudsman@denhaag.nl).

Met vriendelijke groet,



Addie Stehouwer,  
Ombudsman

---

<sup>8</sup> Bijvoorbeeld omdat ze niet weten bij wie ze moeten zijn. Opgemerkt wordt nog dat niet iedereen binnen de doelgroep even digitaal vaardig zal zijn. De Coronamaatregelen kunnen bovendien een extra drempel opwerpen om hierin een weg te vinden.