

## **Rapport Gemeentelijke Ombudsman**

### **Hulp in de huishouding driemaal ten onrechte geweigerd Gemeente Zaanstad Domein Dienstverlening en Veiligheid**

29 augustus 2012  
RA121549

#### **Samenvatting**

Nadat een vrouw een operatie heeft ondergaan blijkt dat zij zes weken niet mag tillen. Aangezien haar echtgenoot werkt en met fysieke problemen kampt, voorziet de vrouw problemen met het huishouden en met de zorg voor hun kind als zij uit het ziekenhuis wordt ontslagen. Desgevraagd stuurt het Wmo-loket van Domein Dienstverlening en Veiligheid haar een aanvraagformulier voor hulp in de huishouding op. Zij dient een aanvraag in. Vervolgens neemt een medewerker van het Wmo-loket contact met haar op en laat haar weten dat zij geen recht op hulp heeft omdat zij 37 is en een partner heeft. De vrouw dringt op een indicatiestelling aan. Daarin wordt officieel vastgesteld of de vrouw voor hulp in de huishouding in aanmerking komt en in welke mate. De medewerker zegt toe met een indicatiestelling te komen. Vervolgens neemt een andere medewerker van het Wmo-loket contact met haar op. Ook deze medewerker adviseert de vrouw de hulp zelf in te huren. Drie weken nadat de aanvraag is ingediend, vindt het gesprek over de indicatiestelling plaats. De medewerker van het Wmo-loket laat opnieuw weten dat zij waarschijnlijk niet voor hulp in aanmerking komt maar dat de indicatiestelling in het team zal worden besproken. Dan blijkt de vrouw toch voor hulp in de huishouding in aanmerking te komen. De vrouw kan zich in de gang van zaken niet vinden en wendt zich tot de ombudsman. Vaststaat dat de gemeente de vrouw tot drie keer toe laat weten dat zij (waarschijnlijk) niet voor hulp in de huishouding in aanmerking komt, terwijl dat bij nader inzien wel het geval is. Indien de medewerkers van het Wmo-loket bij het eerste gesprek hadden doorgevraagd, was duidelijk geworden dat haar echtgenoot ook niet in staat was om de verzorging van hun kind en het huishouden op zich te nemen. Doordat de Wmo-aanvraag niet direct in behandeling is genomen heeft de vrouw vanaf het moment van aanvraag op 9 december 2011 tot half januari 2012 zonder hulp in de huishouding gezeten terwijl zij daar recht op had.

Datum : 29 augustus 2012  
Rapportnummer: RA121549  
Pagina : 2/5

## **Oordeel**

De gemeente heeft in strijd met het vereiste van goede voorbereiding gehandeld.

Amsterdam, 29 augustus 2012

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'U. van de Pol', with a large, sweeping horizontal stroke underneath.

Ulco van de Pol  
Gemeentelijke Ombudsman

## **Verzoek**

Het verzoek tot onderzoek is op 27 december 2011 schriftelijk ingediend en betreft de *gemeente Zaanstad, Domein Dienstverlening en Veiligheid*.

## **Bevindingen**

### **aanleiding**

Verzoekster is getrouwd en heeft een kind van anderhalf jaar oud. Op 6 december 2011 wordt zij geopereerd. Dan blijkt dat zij na de operatie zes weken lang niet mag tillen. Na de operatie wordt een tweede operatie voor 10 januari 2012 gepland.<sup>1</sup> Aangezien verzoeksters echtgenoot werkt en met fysieke problemen kampt, voorziet verzoekster problemen met het huishouden als zij uit het ziekenhuis wordt ontslagen. Zij legt het probleem voor aan de transferverpleegkundige van het ziekenhuis. Thuis gekomen meldt zij zich op 9 december 2011 via 'regelhulp.nl' bij het Wmo-loket ('Wet maatschappelijke ondersteuning') van de gemeente Zaanstad. Zij legt de situatie uit. Op 12 december 2011 neemt een medewerker van het Wmo-loket telefonisch contact met verzoekster op en zegt toe een aanvraagformulier op te sturen. Verzoekster ontvangt het formulier en retourneert deze ingevuld. Op 23 december 2011 neemt het Wmo-loket telefonisch contact met verzoekster op. Deze medewerker legt uit dat verzoekster geen recht op hulp heeft, omdat zij 37 is en een partner heeft. Daar komt bij dat er weinig mensen beschikbaar zijn tussen kerst en oud en nieuw. Verzoekster dringt aan en de medewerker zegt toe op 27 december met een indicatiestelling te komen. Op 27 december 2011 belt een medewerker van het Wmo-loket haar terug. Ook deze medewerker adviseert de hulp zelf in te huren en ook deze wijst op het feit dat zij 37 is en een partner heeft. Telefonisch kan geen indicatie worden afgegeven. Daar komt bij dat een spoedaanvraag niet bestaat en de hulp toch niet voor half januari 2012 beschikbaar is. Op 28 december 2011 neemt een medewerker van het Wmo-loket telefonisch contact met verzoekster op. De medewerker biedt excuses aan voor de gang van zaken en biedt aan een afspraak te maken voor een indicatiestelling. Op 4 januari 2012 vindt het gesprek over de indicatiestelling plaats. De medewerker van het Wmo-loket laat opnieuw weten dat zij waarschijnlijk niet voor hulp in aanmerking komt maar dat de indicatiestelling in het team zal worden besproken. Op 5 januari 2012 belt een medewerker van het Wmo-loket met de mededeling dat een indicatie voor hulp in de huishouding is afgegeven voor de periode half januari tot 1 april 2012.

### **klachtomschrijving**

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een aanvraag voor hulp in de huishouding.

### **reactie van de gemeente**

De regel is dat als er een volwassen huisgenoot is, de hulp in de huishouding door deze persoon dient te worden uitgevoerd. Dat was de reden dat verzoekster in eerste instantie tweemaal te horen kreeg dat hulp in de huishouding niet voor haar beschikbaar was. Bij het indicatiegesprek van 4 januari 2012 werd duidelijk dat verzoeksters echtgenoot tijdelijk fysieke beperkingen heeft en het gezin daardoor niet de tijd heeft gehad om voorzieningen te treffen. Hierop is besloten dat het gezin voor drie maanden in aanmerking kwam voor hulp (6 januari tot 6 april 2012). In deze drie maanden heeft men dan de tijd om te leren omgaan met de situatie en eigen oplossingen te

---

<sup>1</sup> Deze operatie is uitgesteld en is op 6 februari 2012 alsnog uitgevoerd.

organiseren. Dit is op 5 januari 2012 telefonisch met verzoekster besproken waarbij zij aangaf zich daarin te kunnen vinden. Duidelijk is dat bij het eerste contact tussen het Wmo-loket en verzoekster een goede uitvraag had moeten plaatsvinden. Op basis van de verkregen informatie had dan ingegaan kunnen worden op de specifieke situatie van verzoekster.

Deze casus is met het team besproken om herhaling te voorkomen. Ook start in april 2012 de Wmo-pilot De Kanteling waarbij gedurende een proeffase standaard een volledige uitvraag van de klant wordt gedaan. De pilot zal worden geëvalueerd, op basis daarvan zullen eventuele verbeteringen in de werkprocessen worden ingevoerd.

### **reacties op bevindingen**

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar de gemeente gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. Zowel verzoekster als de gemeente hebben laten weten geen opmerkingen te hebben op het verslag van bevindingen.

## **Beoordeling**

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen<sup>2</sup>.

### **Behoorlijkeheidsvereisten**

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden<sup>3</sup>. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van goede voorbereiding.

### **Overwegingen**

Het vereiste van goede voorbereiding betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

Vaststaat dat de gemeente verzoekster tot drie keer toe laat weten dat zij niet of waarschijnlijk niet voor hulp in de huishouding in aanmerking komt terwijl dat bij nader inzien wel het geval is. Al met al heeft het vier weken geduurd voordat Wmo de definitieve indicatie voor hulp in de huishouding heeft afgegeven.

Indien de medewerkers van het Wmo-loket bij het eerste gesprek hadden doorgevraagd was duidelijk geworden dat verzoeksters echtgenoot ook niet in staat was om de verzorging van hun kind en het huishouden op zich te nemen.

Doordat de Wmo-aanvraag niet direct in behandeling is genomen heeft verzoekster vanaf het moment van aanvraag op 9 december 2011 tot half januari 2012 zonder hulp in de huishouding gezeten terwijl zij daar recht op had.

---

<sup>2</sup> artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

<sup>3</sup> artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Datum : 29 augustus 2012  
Rapportnummer: RA121549  
Pagina : 5/5

Met instemming verneemt de ombudsman dat de gemeente in april 2012 een pilot is gestart waarbij Wmo-klanten bij de (eerste) aanvraag volledig worden uitgevraagd.

## **Oordeel**

De gemeente heeft in strijd met het vereiste van goede voorbereiding gehandeld.