

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Huishoudelijke hulp blijft uit door registratiefouten

Gemeente Amsterdam
Dienst Wonen, Zorg en Samenleven
Cordaan

7 mei 2013
RA130760

Samenvatting

Een weduwe van 79 jaar vraagt hulp bij het huishouden aan. In het registratiesysteem van de dienst Wonen, Zorg en Samenleven (WZS) staat ze echter als gehuwd geregistreerd. Daardoor neemt de dienst de aanvraag niet in behandeling. De echtgenoot van de vrouw is al in februari 2012 overleden, zo blijkt ook uit de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA). Zowel Cordaan (thuiszorgorganisatie) als de Wmo Helpdesk stuurt de vrouw echter keer op keer naar het stadsdeel om daar haar gegevens in de GBA te laten aanpassen. Ruim twee maanden na de eerste aanvraag wordt de systeemfout, na een spoedverzoek van de ombudsman, door WZS gecorrigeerd. De aanvraag voor hulp bij het huishouden wordt doorgestuurd naar Cordaan. Omdat de hulp nog steeds uitblijft, doet de ombudsman tweeënhalve week later opnieuw een spoedverzoek bij WZS om de aanvraag met voorrang te behandelen. Ditmaal blijken de adresgegevens van de vrouw in het systeem van Cordaan onjuist te zijn. Nadat WZS Cordaan de juiste gegevens heeft verschaft, start Cordaan de hulp. De ombudsman oordeelt dat de vrouw meermalen onnodig naar het stadsdeel is gestuurd. De oorzaak was dat de eigen registratiesystemen van WZS en Cordaan niet klopten. Hoewel deze organisaties dat op een gegeven moment wel wisten, zagen ze geen aanleiding om onmiddellijk actie te ondernemen. Door dit na te laten heeft de behandeling van de aanvraag drieënhalve maand vertraging opgelopen.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn in strijd met het vereiste van samenwerking en het vereiste van voortvarendheid.

Amsterdam, 7 mei 2013



Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is schriftelijk op 21 november 2012 ingediend en betreft *de gemeente Amsterdam, de dienst Wonen, Zorg en Samenleving (WZS) en Cordaan*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoekster, weduwe sinds februari 2012, wendt zich op 6 september 2012 tot de Wmo Helpdesk voor een aanvraag voor hulp bij het huishouden. Dezelfde dag komt wordt de aanvraag doorgestuurd naar Cordaan. Cordaan deelt verzoekster op 7 september 2012 mee, dat ze in registratiesysteem van WZS (waarvan ook Cordaan gebruik maakt) als 'gehuwd' staat geregistreerd. Cordaan neemt de aanvraag daarom niet in behandeling en verwijst verzoekster naar het stadsdeel om hier haar gegevens in de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) te laten aanpassen. In de GBA staat verzoekster echter wel degelijk als weduwe geregistreerd. Als verzoeksters begeleider bij Mentrum (hierna: gemachtigde) zich op 11 september 2012 tot Cordaan en de Wmo Helpdesk wendt, wordt ook hij verscheidene malen naar het stadsdeel verwezen. Ondanks het feit dat verzoeksters dochter langs het stadsdeel is geweest om een overlijdenscertificaat van verzoeksters echtgenoot op te vragen, staat verzoekster nog altijd als gehuwd geregistreerd in het registratiesysteem van WZS. Cordaan zegt gemachtigde op 18 september 2012 toe dit punt dezelfde dag nog te bespreken tijdens het vaste overleg met WZS. Verzoekster en gemachtigde vernemen hier echter niets meer van. Op 16 oktober 2012 neemt een medewerkster van Cordaan contact op met gemachtigde met de mededeling dat de aanvraag voor hulp bij het huishouden nog open staat. Ze adviseert gemachtigde de aanvraag direct bij de MO-zaak in te dienen en daar aan te geven dat verzoekster de zorg via Cordaan wil ontvangen. Omdat gemachtigde door MO-zaak wederom naar het stadsdeel verwezen wordt, wendt hij zich op 21 november 2012 namens verzoekster tot de Gemeentelijke Ombudsman.

interventie Gemeentelijke Ombudsman

De ombudsman doet op 22 november 2012 een spoedverzoek bij WZS om de aanvraag alsnog in behandeling te nemen. WZS laat de ombudsman op 23 november 2012 weten dat door een fout in het systeem de oude gegevens van verzoekster uit de GBA opgehaald zijn. De dienst verkeerde daarom in de veronderstelling dat verzoekster in Purmerend woonde. WZS ontgrendelt op 22 november 2012 handmatig het systeem en stuurt de indicatiestelling door naar Cordaan. Op 23 november 2012 stuurt WZS een e-mail naar Cordaan waarin staat dat de indicatiestelling in het systeem klaar staat om opgehaald te worden.

Op 4 december 2012 doet gemachtigde bij de WMO Helpdesk navraag naar de status van de aanvraag van verzoekster. Volgens de medewerker zal verzoekster op 10 december 2012 gebeld worden voor een telefonische intake. De ombudsman doet op 5 december 2012 opnieuw een spoedverzoek bij WZS om de aanvraag met voorrang te behandelen. WZS doet op 10 december 2012 navraag bij Cordaan. Cordaan laat op 11 december 2012 weten dat het niet is gelukt om telefonisch contact met verzoekster te leggen. Bovendien staan er in het systeem nog twee adressen van verzoekster: één in Amsterdam-Noord en één in Purmerend. De aanvraag is daardoor opnieuw 'vastgelopen'. WZS verstrekt Cordaan daarop de juiste adresgegevens van verzoekster. De huishoudelijke hulp komt voor het eerst in de week van 17 december 2012 bij verzoekster langs.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een aanvraag voor huishoudelijk hulp.

reactie van WZS

De dienst deelt de ombudsman (onder meer) het volgende mee.

algemeen

De WMO Helpdesk en Cordaan informeren cliënten op basis van de kennisbank en een backoffice-systeem van WZS. Mutaties in de GBA worden dagelijks bijgewerkt in het systeem van WZS zodat deze actueel blijft. Als in het contact met cliënten blijkt dat de persoonsgegevens niet overeenkomen, dan worden cliënten verwezen naar het stadsdeelkantoor om de gegevens in de GBA te laten aanpassen. In het geval van verzoekster is haar gemachtigde, die de aanvraag deed, naar het stadsdeel verwezen.

mutaties verzoekster

Verzoekster is in twee jaar tijd verhuisd van Amsterdam naar Purmerend, weer terug verhuisd naar Amsterdam, opgenomen in een verzorgingstehuis, weduwe geworden en weer zelfstandig gaan wonen. Hierdoor is zij het ene moment 'in zorg' en het andere moment 'uit zorg' geweest. Bij cliënten die 'in zorg' zijn, worden mutaties in de GBA automatisch in het backofficesysteem van WZS doorgevoerd. De vele mutaties in de omstandigheden van verzoekster, vormen een uitzonderlijke oorzaak voor de problematiek bij haar aanvraag voor hulp bij het huishouden. Ondanks deze uitzonderlijke situatie is de dienst van mening dat zowel Cordaan als de WMO Helpdesk in september 2012, tijdens de eerste contacten met gemachtigde, hadden moeten signaleren dat de registratie in het systeem van WZS niet klopte. Waarom dat niet gesignaleerd is, kan de dienst niet meer nagaan.

verloop aanvraag na interventie ombudsman

Naar aanleiding van het spoedverzoek van de ombudsman op 22 november, neemt WZS direct contact op met Cordaan met de mededeling dat de indicatie voor de huishoudelijk hulp klaar staat om opgehaald te worden. Na het tweede spoedverzoek van de ombudsman op 11 december 2012, heeft WZS wederom diverse malen contact met Cordaan, totdat duidelijk is dat Cordaan een afspraak met verzoekster heeft gemaakt voor levering van de huishoudelijke hulp. Het gebeurt in de WMO keten vaker dat cliënten telefonisch niet bereikbaar zijn. Voordat een alternatief contact, zoals een begeleider, wordt gezocht zijn er vaak meerdere contactpogingen ondernomen. In deze situatie was het volgens de dienst echter beter geweest als door Cordaan direct contact was opgenomen met gemachtigde toen het niet lukte om contact te krijgen met verzoekster.

conclusie WZS

De dienst onderkent dat de acties naar aanleiding van de signalen van de verschillende diensten bij de behandeling van de casus niet adequaat geweest zijn. Als gevolg hiervan bleef het dringende karakter van de aanvraag onderbelicht. In de toekomst wil WZS dit soort situaties voorkomen. Mede daarom is vroege en verbeterde signalering onderdeel van de cultuuromslag die plaatsvindt in de Wmo-keten door middel van het Verbeterplan dienstverlening Wmo.

reactie van Cordaan

De dienst deelt de ombudsman (onder meer) het volgende mee.

de behandeling van de aanvraag

Uit het telefonisch contact dat Cordaan op 7 september 2012 met verzoekster heeft, blijkt dat verzoekster weduwe is terwijl ze in het voor Cordaan toegankelijke registratiesysteem van WZS als

gehuwd geregistreerd staat. Volgens vaste werkwijze kan de aanvraag daarom door Cordaan niet in behandeling worden genomen. Cordaan probeert via de MO-zaak de gegevens van verzoekster in het registratiesysteem van WZS aan te passen. Volgens de MO-zaak is dit echter niet mogelijk en dient verzoekster zich hiervoor tot het stadsdeel te wenden.

Als op 18 september 2012 blijkt dat verzoekster nog altijd als weduwe geregistreerd staat in het registratiesysteem van WZS, wordt toegezegd de casus nog dezelfde dag te bespreken in het overleg met WZS. In het overleg wordt besloten de kwestie als casus te gebruiken omdat de gehanteerde werkwijze de inzet van de hulp vertraagt. Afsproken wordt het beleid op de langere termijn eventueel aan te passen. Deze afspraak heeft echter geen concrete gevolgen voor de aanvraag van verzoekster.

verloop na de indicatiestelling

De zorgadministratie Wmo ontvangt op 23 november 2012 een e-mail van WZS met de mededeling dat de indicatie van verzoekster klaarstaat om opgehaald te worden en daarbij het verzoek de hulp zo spoedig mogelijk in te plannen. Cordaan hanteert de werkwijze dat in principe binnen vijf werkdagen op een nieuwe aanvraag wordt gereageerd. Tussen 23 november en 3 december 2012 probeert Cordaan telefonisch contact te leggen met verzoekster. Dat dit binnen de termijn van een week nog niet lukt, wordt door Cordaan nog niet als aanleiding gezien om gemachtigde te benaderen. Op 11 december 2012 ontvangt Cordaan het definitieve indicatiebesluit. Nadat Cordaan dit heeft doorgemailed aan de zorgcoördinator geeft laatstgenoemde bij WZS aan dat het adres op het indicatiebesluit niet overeenkomt met het adres in het systeem van Cordaan. Voorts vermeldt de coördinator dat hoewel het telefoonnummer wel hetzelfde is, verzoekster niet bereikt kan worden. WZS geeft daarop door dat verzoekster inmiddels is verhuisd en een ander telefoonnummer heeft. Op 11 december 2012 legt Cordaan contact met verzoekster. De hulp is uiteindelijk op 17 december 2012 gestart.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster, dienst Wonen, Zorg en Samenleven en naar Cordaan gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. Verzoekster heeft niet gereageerd. De reacties van zowel Cordaan als WZS leidden tot enkele feitelijke aanpassingen en een aanvulling.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen¹.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden.² In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van samenwerking en het vereiste van voortvarendheid.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Overwegingen

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid optreedt.

Vast staat, dat verzoekster op 6 september 2012 bij de Wmo Helpdesk een aanvraag voor hulp bij het huishouden indient. Dan blijkt bij de behandeling van de aanvraag, dat verzoeksters burgerlijke staat en haar adresgegevens niet correct zijn geregistreerd in het registratiesysteem van WZS. Het gevolg hiervan is dat de behandeling van de aanvraag niet op gang komt en verzoekster en haar gemachtigde in september 2012 door zowel Cordaan als de MO-zaak en de Wmo Helpdesk verschillende malen onnodig naar het stadsdeel zijn verwezen om de gegevens aan te passen. Het had in de rede gelegen dat de betrokken diensten de GBA op eigen initiatief, dan wel via WZS, direct hadden geraadpleegd over de juistheid van de registratie. In dat geval was de registratiefout direct aan het licht gekomen. Door dit na te laten is de hulp bij het huishouden voor de bejaarde weduwe pas vierenhalf maand na de eerste aanvraag tot stand gekomen.

Op 22 november, zo'n tweeënhalve maand na de aanvraag, staat verzoekster correct geregistreerd in het systeem van WZS en is het indicatiebesluit gereed. Een kleine maand later krijgt verzoekster voor het eerst hulp bij het huishouden. Vast staat dat Cordaan in de periode tussen 23 november en 11 december 2012 verzuimd heeft contact te leggen met gemachtigde van verzoeker, terwijl dat in dit geval wel voor de hand had gelegen toen verzoeker niet bereikt kon worden. Met name nu de aanvraag al op 6 september 2012 door verzoekster is ingediend, zij vanwege haar leeftijd hulpbehoevend is en de aanvraag buiten haar schuld om tot en met 23 november is blijven liggen en Cordaan hiervan op de hoogte was, had de dienst er in dit geval alles aan moeten doen om de huishoudelijke hulp zo spoedig mogelijk tot stand te laten komen.

Al met al is de zaak veel te lang blijven doorslepen en is er geen sprake van slagvaardig handelen van zowel WZS als Cordaan. De door WZS geformuleerde doelstelling van het vroeg signaleren en oplossen van problemen in het kader van het verbeterplan uitvoering WMO, wordt hier niet waargemaakt.

Het vereiste van samenwerking houdt in dat de overheid in het belang van de burger op eigen initiatief met andere (overheids)instanties samenwerkt en de burger niet van het kastje naar de muur stuurt. Een overheidsinstantie verschuilt zich niet achter een beperkte taakstelling maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties.

Vast staat, dat als Cordaan op 18 september 2012 van gemachtigde verneemt dat verzoeksters dochter zich tot het stadsdeel heeft gewend, maar de gegevens in het systeem van WZS desondanks niet kloppen, de casus aankaart tijdens een overleg met WZS. Het had voor de hand gelegen dat WZS de fout in het eigen registratiesysteem na het bekend worden ervan tijdens het overleg met Cordaan, direct had hersteld. Voorts had Cordaan de aanvraag na het overleg alsnog in behandeling kunnen nemen. Door dit na te laten is de aanvraag van 6 september tot 23 november 2012 blijven liggen. Verder is gebleken dat er ook na de indicatiestelling nog oude gegevens van verzoekster in het registratiesysteem van WZS stonden, hoewel deze dienst ervan op de hoogte was dat verzoekster inmiddels was verhuisd. Het had in de rede gelegen dat WZS de nieuwe gegevens direct aan Cordaan had doorgegeven. Door dit na te laten is het contact met verzoekster niet op 23 november maar pas op 11 december 2012 gelegd, waarmee de aanvraag opnieuw een kleine drie weken is blijven liggen. Deze gang van zaken baart de ombudsman des te meer zorgen nu verzoekster zich in een afhankelijke en kwetsbare positie bevindt, de verschillende instanties hiervan op de hoogte waren maar desondanks geen aanleiding zagen om actie te ondernemen.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn in strijd met het vereiste van samenwerking en het vereiste van voortvarendheid.

Tijdslijn

- 6 september 2012 : Verzoeker dient bij Cordaan een aanvraag in voor Hulp bij het Huishouden (Hbh).
- 7 september 2012 : Uit het telefonisch contact dat Cordaan met verzoekster heeft blijkt dat ze ten onrechte niet als weduwe geregistreerd staat in het systeem van de dienst. Cordaan verwijst verzoekster naar het stadsdeel om haar gegevens te laten aanpassen.
- 11 september 2012 : Gemachtigde wordt door Cordaan naar het stadsdeel verwezen om de gegevens van verzoekster aan te passen.
- 18 september 2012 : Gemachtigde geeft aan Cordaan te kennen dat ondanks het feit dat verzoeksters dochter bij het stadsdeel is geweest, de registratie nog steeds foutief in het systeem staat.
- 18 september 2012 : Overleg tussen WZS en Cordaan over de werkwijze bij soortgelijke problematiek.
- 19 september 2012 : Verzoekster doet aangifte van een verhuizing binnen Amsterdam.
- 16 oktober 2012 : Cordaan constateert dat de informatie in het systeem nog steeds niet klopt en adviseert gemachtigde de aanvraag bij de MO-zaak in te dienen.
- 21 november 2012 : gemachtigde vraagt telefonisch Hbh aan bij de MO-zaak.
- 21 november 2012 : Verzoekster dient via haar gemachtigde een klacht in bij de Gemeentelijke Ombudsman.
- 22 november 2012 : De ombudsman doet een spoedverzoek bij WZS om de zaak met voorrang te behandelen.
- 22 november 2012 : WZS corrigeert de gegevens van verzoekster in het registratiesysteem
- 23 november 2012 : WZS bericht Cordaan dat de indicatie klaar staat om opgehaald te worden.
- 23 november 2012 – 3 december 2012 : Cordaan probeert tevergeefs contact te leggen met verzoekster om tot een afspraak voor de levering van Hbh te komen.
- 4 december 2012 : Gemachtigde doet bij de Wmo Helpdesk navraag naar de voortgang van de aanvraag.
- 5 december 2012 : De ombudsman doet opnieuw een spoedverzoek bij WZS om de zaak met voorrang te behandelen.
- 11 december 2012 : Cordaan laat WZS desgevraagd weten dat er twee adressen van verzoekster in het systeem staan. WZS geeft het juiste telefoonnummer van verzoekster door.

Datum : 7 mei 2013
Rapportnummer: RA130760
Pagina : 8/8

11 december 2012 : Cordaan legt contact met verzoekster en maakt een afspraak voor levering van de HbH.

17 december 2012 : De HbH komt voor het eerst bij verzoekster langs.