

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Antwoord pikt signaal over onjuist PGB niet op Gemeente Amsterdam Dienstverlening en Facilitair Management Antwoord

24 februari 2014
RA140319

Samenvatting

Een vrouw ontvangt van WZS een persoonsgebonden budget voor hulp bij het huishouden voor drie uur per week, uitgaande van een indicatiestelling van de MO-zaak. In november 2012 brengt de MO-zaak een herindicatie uit. Op grond hiervan wordt de vrouw geïndiceerd voor 3,5 uur per week hulp bij het huishouden. WZS moet hierop een nieuw besluit nemen over het PGB.

De vrouw verbaast zich, want het bedrag dat ze aan PGB ontvangt wordt vervolgens niet aangepast. Haar dochter vraagt in meerdere e-mails aandacht bij Antwoord (antwoord@amsterdam.nl) voor dit probleem. Ze voegt ook de herindicatie bij. De reactie van Antwoord luidt dat er slechts een indicatie van de MO-zaak voor 3 uur per week beschikbaar is en men verwijst haar naar de Wmo helpdesk. Na interventie van de ombudsman blijkt dat WZS de herindicatie van de MO-zaak nooit heeft ontvangen.

Vast is komen te staan dat de vrouw herhaaldelijk aandacht heeft gevraagd voor een probleem rond de aanpassing van een PGB, en dat gemotiveerd heeft door de herindicatie van de MO-zaak mee te sturen. Verwacht had mogen worden dat Antwoord hierin aanleiding had gezien contact te leggen met WZS, de gemeentelijke dienst die verantwoordelijk is voor het nemen van het besluit over het PGB. Dienstverlening en Facilitair Management (DFM) heeft hiermee in strijd met het vereiste van goede organisatie gehandeld.

Amsterdam, 24 februari 2014,



Arre Zuurmond
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 13 augustus 2013 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Dienstverlening en Facilitair Management, Antwoord.

Bevindingen

aanleiding

Verzoeksters moeder ontvangt een persoonsgebonden budget (voor hulp bij het huishouden; hierna: PGB) van de Dienst Wonen Zorg en Samenleven (hierna: WZS), uitgaande van een indicatiestelling van de MO-zaak voor drie uur per week. Het betreft een PGB-besluit voor de periode 7 december 2011 tot en met 18 juli 2013.

In november 2012 gaat de MO-zaak over tot een herindicatie. Aan de hand van deze herindicatie zal WZS een nieuw besluit over het PGB nemen. De MO-zaak brengt een herindicatie uit, waarbij verzoeksters moeder voor drie-en-een-half uur per week hulp bij huishouding geïndiceerd wordt, ingaande 28 november 2012 tot 27 november 2017.

Verzoeksters moeder verbaast zich erover dat het PGB-bedrag dat ze vervolgens uitbetaald krijgt niet aangepast is aan de nieuwe indicatie. Verzoekster kaart dat in diverse e-mails (17 mei 2013, 7 juni 2013, 8 juli 2013) aan bij Antwoord (antwoord@amsterdam.nl). Daarbij voegt ze de herindicatie van november 2012 van de MO-zaak. Telkens luidt de reactie van Antwoord dat verzoekster zich tot de Wmo helpdesk moet wenden.

Omdat verzoekster geconfronteerd blijft met een te laag PGB en ze als gevolg daarvan uit eigen midelen bijspringen moet om de rekeningen te betalen, wendt ze zich tot de ombudsman.

interventie

Na interventie van de ombudsman blijkt dat WZS de herindicatie van de MO-zaak niet heeft ontvangen. WZS neemt een nieuw besluit over het PGB, uitgaande van de herindicatie van de MO-zaak van november 2012. Ook doet WZS op 15 augustus 2013 een nabetaling aan verzoeksters moeder over de periode dat het PGB budget ten onrechte niet was aangepast.

klachtomschrijving

Het gevraagde onderzoek had betrekking op:

- de beantwoording van e-mails betreffende een onjuist PGB.

reactie van Dienstverlening en Facilitair Management

DFM geeft een overzicht van de e-mailcorrespondentie die verzoekster met Antwoord heeft gehad. Op 17 mei 2013 stelt verzoekster per e-mail de vraag hoe het mogelijk is dat haar moeder een PGB (uitgaande van 3,5 uur) krijgt dat nu lager is dan het vorig jaar, toen ze voor slechts 3 uur geïndiceerd was. Op 29 mei beantwoordt een medewerker deze vraag, waarbij hij meldt dat verzoeksters moeder volgens hem in aanmerking komt voor hulp in de huishouding voor 3 uur per week. Ook verwijst hij verzoekster naar de Wmo helpdesk. Op 7 juni stelt verzoekster dezelfde vraag, waarop dezelfde medewerker van Antwoord haar in een e-mail van 12 juni opnieuw verwijst naar de Wmo helpdesk. Op 8 juli stuurt verzoekster opnieuw een e-mail naar Antwoord. Daarbij vermeldt ze twee keer telefonisch contact te hebben gehad met de Wmo helpdesk, waarop ze geen stap verder is gekomen. Op deze e-mail reageert Antwoord niet. Op 22 juli stuurt verzoekster een e-mail naar Antwoord, waarin ze opnieuw aandacht vraagt voor het probleem dat haar moeder een herziene Wmo-voorziening heeft, maar het budget niet dienovereenkomstig is aangepast. Op 24 juli verwijst de medewerker van Antwoord die de vorige e-mails beantwoordt naar zijn eerder antwoord. Ook adviseert hij ver

zoekster opnieuw contact op te nemen met de Wmo helpdesk. Op dezelfde dag reageert verzoekster, waarbij ze aangeeft dat ze al meerdere keren contact heeft opgenomen met de Wmo helpdesk. Ze vraagt opnieuw aandacht voor het probleem. Op 24 juli reageert een andere medewerker op deze mail. Hij laat onder andere weten dat uit de voor hem beschikbare informatie blijkt dat er alleen een indicatie van de MO-zaak bestaat voor drie uur per week en dat verzoeksters moeder (daarvan uitgaande) correct betaald krijgt. Mocht ze zich niet kunnen vinden in het antwoord dan vraagt Antwoord om haar standpunt te onderbouwen met de indicatie van de MO-zaak, waaruit de indicatiestelling voor 3,5 uur blijkt¹. Tevens vindt er opnieuw een verwijzing naar de Wmo helpdesk plaats. Op 25 juli 2013 stuurt verzoekster de bewijsstukken op; ze kaart in deze e-mail ook aan dat ze de herindicatie van de MO-zaak al in eerdere e-mails had meegestuurd. Daarop volgt geen reactie, en op 5 augustus vraagt verzoekster om een antwoord. Op 7 augustus stuurt Antwoord een e-mail naar pgb_wzs@amsterdam.nl met het verzoek te reageren op verzoeksters e-mails. Antwoord informeert verzoekster niet over doorzending.

Antwoord erkent dat er veel eerder contact had moeten worden opgenomen met WZS. Een verklaring waarom dat nagelaten is, is er niet. Antwoord heeft niet tijdig onderkend dat verzoeksters vraag tot een klacht heeft geleid.

nader onderzoek

Desgevraagd verstrekt verzoekster de ombudsman diverse uitdraaien van e-mails die ze stuurde aan Antwoord en de daarbij als bijlage gevoegde documenten. Daaruit komt naar voren dat verzoekster de herindicatie van de MO-zaak in meerdere mails heeft toegestuurd aan Antwoord. In ieder geval heeft verzoekster die herindicatie als bijlage gevoegd bij een e-mail, die ze op 30 mei stuurde naar Antwoord in reactie op het antwoord van 29 mei. Daarnaast heeft verzoekster de herindicatie als bijlage meegestuurd in een e-mail van 7 juni (reminder na uitblijven antwoord op verzoeksters e-mail van 30 mei) en haar e-mail van 8 juli.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar DFM gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. Verzoekster laat weten dat het verslag een juiste weergave van de feiten is. Ze voegt eraan toe dat ze voorafgaand aan de e-mails aan Antwoord, waarbij ze de herindicatie meestuurde, altijd telefonisch contact met Antwoord had. Daarbij kreeg ze van Antwoord altijd te horen dat ze de nieuwe indicatie van de MO-zaak niet hadden, waarna verzoekster deze telkens per mail stuurde.

Van DFM is geen nadere reactie ontvangen.

Beoordeling

Behoorlijkheid

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen².

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden³. Uit dit onderzoek is gebleken dat DFM in strijd met het vereiste van goede organisatie heeft gehandeld.

¹ In de e-mail van 24 juli staat ook dat de herindicatie van de MO-zaak nog niet bekend is bij de gemeente.

² artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

³ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Het vereiste van goede organisatie houdt onder meer in dat de overheid ervoor zorgt dat haar digitale administratieve organisatie zo inricht, dat de continuïteit van het goed functioneren van al haar systemen gewaarborgd is. Verstrekte informatie moet doelgericht verwerkt worden.

Vast is komen te staan dat verzoekster herhaaldelijk en aanhoudend via Antwoord een probleem heeft aangekaart rond de aanpassing van het PGB. Antwoord zag hierin geen aanleiding om contact te leggen met de dienst WZS, de gemeentelijke dienst die verantwoordelijk is voor de besluitvorming over de hoogte van het PGB. Voorts is het Antwoord compleet ontgaan, dat verzoeksters herhaalde pogingen om duidelijkheid te verkrijgen, als klacht opgepakt hadden moeten worden.

Overwegingen

Antwoord is voor de Amsterdamse burger dé ingang waar hij met vragen, problemen of klachten terecht kan. Dat betekent ook dat Antwoord adequaat daarop dient te reageren.

Verwacht had mogen worden dat Antwoord dat ook had gedaan. Dan was in een veel eerder stadium duidelijk geworden dat WZS die herindicatie niet had ontvangen en had op basis daarvan alsnog een besluit over het uit te keren bedrag PGB kunnen nemen. Nu verzoekster aan de hand van uitdraaien van de e-mails waarin ze de herindicatie van de MO-zaak bijgevoegd heeft, aannemelijk heeft gemaakt dat ze die herindicatie al eind mei heeft toegestuurd naar Antwoord, valt niet te begrijpen dat Antwoord haar deze informatie eind juli vroeg aan te leveren. Dat duidt hetzij op een gebrekkige administratie, hetzij op het niet voldoende kennis nemen daarvan.

Verzoeksters moeder heeft hierdoor maandenlang het tekort aan PBG zelf moeten voorschieten.