



## Bevindingen en oordeel

gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van de heer S.

over de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling,  
afdeling Individuele Voorzieningen

Dossiernummer: 2013.1131

Datum: 3 februari 2015



### ***Klachtomschrijving***

De heer S. klaagt zich over de wijze waarop de gemeente zijn aanvraag voor huishoudelijke verzorging heeft afgehandeld.

Op 21 juni 2013 dient de transferverpleegkundige van het ziekenhuis, namens de heer S. (70 jaar), een aanvraag in bij de gemeente voor huishoudelijke verzorging. Hij wil na ontslag uit het ziekenhuis (na zijn operatie van 19 juni 2013) direct hulp in huis. Op 22 juni 2013 wordt de heer S. uit het ziekenhuis ontslagen. De gemeente stelt dat er geen sprake is van een situatie waar directe/ acute inzet van huishoudelijke verzorging nodig is en geeft een indicatie van huishoudelijke verzorging van 26 juli 2013 tot en met 5 september 2013. De heer S. begrijpt niet dat hij pas na meer dan een maand na het ontslag uit het ziekenhuis hulp aangeboden krijgt. Volgens de heer S. heeft hij met name de eerste 10 dagen na het ontslag huishoudelijke verzorging nodig. De heer S. vindt dus dat er, in tegenstelling tot wat de gemeente stelt, wel sprake is van een situatie waar acute inzet van huishoudelijke verzorging nodig is. *“Ik kon geen 5 minuten op mijn benen staan”*, aldus de heer S.

### ***Klachtbehandeling door de gemeente***

1. Per e-mail van 23 juli 2013 dient de heer S. een klacht in bij de gemeentelijke ombudsman.
2. Per e-mail van 25 juli 2013 vraagt de ombudsman de heer S. zijn klacht nader toe te lichten.
3. Dit doet de heer S. per e-mail op dezelfde dag, 25 juli 2013.
4. Omdat de klacht van de heer S. nog niet bekend is bij de gemeente stuurt de ombudsman de klacht, per brief van 30 juli 2013, door aan de directeur van de afdeling Individuele Voorzieningen van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling met het verzoek de klacht af te handelen. De ombudsman stuurt de heer S. op 30 juli 2013 een brief waarin hij hem over deze doorzending informeert.
5. Bij brief van 4 oktober 2013 beantwoordt de coördinator cliëntreacties van het cluster, namens de gemeente, de klacht van de heer S. De gemeente oordeelt dat de klacht ongegrond is.



### ***Klachtbehandeling door de ombudsman***

6. Per e-mail van 9 oktober 2013 laat de heer S. de ombudsman weten dat hij niet tevreden is met de reactie van de gemeente.
7. Per e-mail van 6 november 2013 laat de heer S. de ombudsman weten dat hij een telefoongesprek heeft gehad met de coördinator cliëntreacties, de medewerker van het cluster die zijn klacht heeft afgehandeld. Volgens de heer S. vertelde de medewerker hem dat er intern opnieuw wordt gekeken naar het huidig beleid van acute inzet van huishoudelijke verzorging.
8. Op 29 november 2013 informeert de ombudsman telefonisch bij het Maasstadziekenhuis naar de gang van zaken met betrekking tot de nazorg aan een patiënt na ontslag uit het ziekenhuis. De ombudsman spreekt met mevrouw M., transferverpleegkundige van het ziekenhuis.
9. De ombudsman informeert de heer S. in een brief van 4 december 2013 dat hij heeft besloten een onderzoek naar zijn klacht in te stellen.
10. Op 8 december 2013 tekent de heer S., op verzoek van de ombudsman, een verklaring in verband met het voornemen van de ombudsman inzage te nemen in het dossier van de heer S.
11. Op 17 januari 2014 stuurt de ombudsman de directeur van de afdeling Individuele voorzieningen van het cluster een brief met vermelding van het besluit een onderzoek naar de klacht van de heer S. in te stellen. De ombudsman stelt de directeur in de gelegenheid binnen vier weken een reactie op de klacht te geven alsmede antwoord te geven op een aantal vragen. De ombudsman wil inzage nemen in het dossier van de heer S. en daarnaast de senior Wmo-adviseur horen.
12. Op 7 maart 2014 ziet een medewerker van de ombudsman het dossier van de heer S. in. Er wordt een kopie van het dossier gemaakt.
13. De gemeente reageert op 11 maart 2014 op de klachten.
14. Op 20 maart 2014 hoort de ombudsman de Wmo-adviseur in aanwezigheid van de coördinator cliëntreacties van het cluster.
15. Per e-mail van 27 maart 2014 stuurt de ombudsman het concept-verslag aan de Wmo-adviseur.
16. Per e-mail van 8 april 2014 reageert de Wmo-adviseur. Zij stelt een aantal tekstwijzigingen voor, dat door de ombudsman wordt overgenomen.
17. Per e-mail van 2 mei 2014 stuurt de ombudsman de Wmo-adviseur het definitieve gespreksverslag.
18. Op 5 december 2014 stuurt de ombudsman de uitkomsten van zijn onderzoek en het voorlopig oordeel als concept-bevindingen en voorlopig oordeel aan de heer S., de wethouder Onderwijs, Jeugd en Zorg en de directeur van de afdeling



Individuele voorzieningen van het cluster. De ombudsman geeft hen de gelegenheid hier binnen vier weken op te reageren.

19. De heer S. geeft zijn reactie in een e-mail van 5 december 2014.
20. De wethouder reageert in een brief van 18 december 2014.

## ***Bevindingen***

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden:

### Algemeen

21. Transferverpleegkundigen verbonden aan ziekenhuizen regelen de zorg van een patiënt na zijn/haar ontslag uit het ziekenhuis. Binnen het Maasstadziekenhuis is dit ondergebracht bij Bureau Nazorg. In het ziekenhuis wordt elke patiënt voor zijn/haar ontslagdatum door een transferverpleegkundige in het ziekenhuis bezocht, om te zien welke zorg nodig is. Als er huishoudelijk verzorging nodig is wordt een dag voor het ontslag een digitaal aanvraagformulier ingevuld via de Rotterdamse portal. Vaak zet de transfer verpleegkundige er "spoed" bij maar er is een stilzwijgende afspraak dat een patiënt die uit het ziekenhuis komt altijd voorrang krijgt. Een terugkoppeling vanuit de gemeente aan het ziekenhuis is er verder niet.
22. De senior Wmo-adviseur van de afdeling Individuele Voorzieningen neemt na ontvangst van de aanvraag door de transferverpleegkundige telefonisch contact op met de patiënt en bepaalt na overleg met de patiënt of er noodzaak is tot het inzetten van acute ondersteuning (dus directe inzet van huishoudelijke verzorging).
23. Aafje is een zorgaanbieder die in de gemeente Rotterdam de huishoudelijke verzorging uitvoert in de wijk waar de heer S. woont.

### De aanvraag huishoudelijke verzorging en de beoordeling daarvan

24. Op 19 juni 2013 wordt de heer S. geopereerd in het Maasstadziekenhuis.
25. Op vrijdag 21 juni 2013 vraagt de transferverpleegkundige via de website van de gemeente Rotterdam voor de heer S. huishoudelijke verzorging aan. In de aanvraag staat:

*"Aanvraag.....*

*Ik heb een tijdelijke lichamelijke beperking. Gedurende de tijd dat ik moet herstellen, heb ik voor een aantal huishoudelijke taken hulp nodig....*

***Reden aanvraag***

*Tijdelijk niet in staat tot het zware huiswerk*

***Overige hulp***

*Iets anders, korte toelichting op het probleem: thuiszorg voor hulp bij ADL...."*



- (opmerking ombudsman: ADL= algemene dagelijkse levensverrichtingen)
26. Dezelfde dag, 21 juni 2013, wordt de aanvraag doorgezonden naar en ontvangen door de afdeling Individuele Voorzieningen.
  27. Op 22 juni 2013 wordt de heer S. ontslagen uit het ziekenhuis.
  28. Op 24 juni 2013 heeft de Wmo-adviseur telefonisch contact met de heer S.
  29. Op basis van dit telefoongesprek stelt zij op 24 juni 2013 een rapportage op met een advies over de huishoudelijke verzorging. In het telefoongesprek vertelt de Wmo-adviseur aan de heer S. dat het maximaal 15 werkdagen kan duren voordat hij hulp krijgt. De heer S. geeft hierop aan dat de huishoudelijke hulp dan niet meer nodig is en dat hij de indicatiestelling wil beëindigen. De Wmo-adviseur heeft op die dag, 24 juni 2013, de indicatie niet afgerond.
  30. Op woensdag 26 juni 2013 wordt de Wmo-adviseur gebeld door Aafje, die haar laat weten dat de heer S. zijn ontevredenheid bij Aafje kenbaar heeft gemaakt. Hierop belt de Wmo-adviseur de heer S. op en besluit zij de procedure af te ronden en de indicatie af te handelen. Daarna past ze de rapportage van 24 juni 2013 aan.
  31. In de rapportage die de Wmo-adviseur, naar aanleiding van haar gesprekken met de heer S. op 24 juni en 26 juni 2013, heeft gemaakt staat onder meer:  
op pagina 1:  
*"...Er zijn 2 kinderen. Klant kan geen beroep doen op hen, zij wonen in Den Haag en Amsterdam en hebben een dermate drukke job. Er is een schoonzus van 73 jaar. Er zijn 3 oudere broers met wie een goed contact is. De burens worden gegroet en daar blijft het bij....."*  
op pagina 4:  
*"...Netwerk  
Klant kan een beroep doen op zijn netwerk. Deze bestaat uit de kinderen en familieleden.....Klant geeft aan geen gebruik te willen maken van kant en klare maaltijden. Klant is gewezen op de mogelijkheid van een boodschappenservice..."*

De ombudsman constateert dat de rapportage op dit punt een tegenstrijdigheid bevat staat tussen wat de heer S. in de telefoongesprekken met de Wmo-adviseur heeft aangegeven: dat hij geen beroep kan doen op zijn kinderen, en tussen wat onder 'Netwerk' wordt vermeld: dat hij wel een beroep kan doen op zijn kinderen.

op pagina 2:

*"....Met klant is op maandag 24 juni 2013 telefonisch contact gelegd. Klant geeft aan dat hij maar een korte periode huishoudelijke hulp nodig heeft. Klant vraagt wanneer er voor*



het eerst hulp geleverd kan worden. Rekening houdend met 10 werkdagen = tijd Aafje is een inschatting gegeven van 15 werkdagen. Klant geeft hierop aan dat hij dan 'geen hulp meer nodig heeft.'

Op woensdag 26 juni is nogmaals contact gelegd met klant n.a.v. een terugkoppeling van Aafje. Klant blijkt erg ontevreden en boos te zijn over de genoemde datum waarop de zorg ingezet kan worden. Hierop is klant gebeld door de adviseur en is op aanraden van de adviseur het proces alsnog in werking gezet.

<p>Woning reinigen en opruimen</p>	<p>Klant is niet in staat om reinigingstaken uit te voeren waarbij hij kracht moet zetten. Klant heeft een beperkte inspanningstolerantie omdat klant herstellende is van de operatie. Klant is niet in staat om gebukte werkzaamheden uit te voeren waarbij hij moet uitstrekken. Dit geeft pijnklachten aan het geopereerde gebied.</p> <p>Klant wil niet dat de afwas zich opstapelt, Het staand werken en het reiken/bukken tijdens het opbergen is voor klant vermoeiend, Klant geeft aan dat hij de afwas zelf doet maar hij zichzelf hiermee 'straff'.</p>
<p>Zorg voor eten en drinken</p>	<p>Maakt dit zelf klaar en ervaart geen belemmeringen. Klant kookt zelf en houdt niet van kant en klare maaltijden. Klant is in staat om zelf te bereiden en doet dit zo makkelijk mogelijk. Klant geeft aan dat het staan hem pijnklachten oplevert en hij daarna moet bijkomen.</p>



<i>Boodschappen</i>	<i>Klant geeft aan dat er sprake is van 'improvisatie' daar hij niet in staat is nu zelf boodschappen te halen. Schoondochter en zoon zorgen hiervoor, samen met de 3 oudere broers die begaan zijn met hem.</i>
<i>Kleding/linnengoed wassen</i>	<i>Klant geeft aan dat hij het wasgoed in de machine doet en te drogen hangt op het rek. Het beddengoed gaat in de droger. Klant geeft aan dat dit 'niet de moeite is', klacht is hiertoe in staat.</i>
<i>Strijken van kleding/linnengoed</i>	<i>Het strijken is lastig voor klant, met name omdat klant niet kan staan. Zittend strijken heeft klant nooit gedaan. Klant is op dit moment niet in staat om zelf te strijken. Klant heeft veel strijkgoed, alles wordt gestreken met uitzondering van beddengoed/lakens.</i>
<i>Zorg voor kinderen</i>	<i>n.v.t.</i>
<i>Regie voeren over huishouden doen</i>	<i>Geen belemmeringen</i>

32. Op 19 juli 2013 besluit de gemeente dat de heer S. huishoudelijke verzorging krijgt voor de periode van 26 juli 2013 tot en met 25 september 2013:

*".....Besluit*

*U krijgt een indicatie huishoudelijke verzorging om de volgende resultaten te bereiken:*

- Een schoon en leefbaar huis*
- Het beschikken over schone en draagbare kleding...."*

33. De heer S. heeft de medewerker van Aafje die zich bij hem op 26 juli 2013 meldde weggestuurd. Aafje heeft vervolgens afgerapporteerd aan de gemeente. De heer S. heeft uiteindelijk geen huishoudelijke verzorging gekregen.

### De standpunten

#### **34. Het standpunt van de heer S.:**

De heer S. woont alleen. Zijn (volwassen) kinderen wonen in Den Haag en Amsterdam en hebben drukke banen. De operatie die hij onderging was zeer ingrijpend en de heer S. kon in huis heel weinig zelf doen. Juist de dagen na zijn



operatie had hij hulp nodig. De heer S. vindt het bureaucratie ten top dat iemand die helemaal niks kan, aan zijn lot wordt overgelaten en pas een maand na de operatie hulp aangeboden krijgt. Juist bij het bereiden van maaltijden had de heer S. hulp nodig, dit is een niet uitstelbare taak. Het bereiden van goed eten is essentieel om op te knappen na zo'n aanslag op je lichaam.

De heer S. heeft zich de eerste tien dagen na zijn operatie met heel veel moeite kunnen redden. Hij kan er met zijn verstand niet bij waarom hij niet de eerste week, na zijn ontslag uit het ziekenhuis, hulp heeft gekregen. Hetgeen de gemeente stelt, dat hij de eerste week na ontslag uit het ziekenhuis hulp kreeg aangeboden in de vorm van boodschappenhulp en kant en klare maaltijden, klopt niet.

Hij heeft de klacht mede ingediend voor die mensen die in dezelfde situatie als hem terechtkomen en daardoor, zwak uitgedrukt, een hele slechte periode kunnen hebben.

### **35. Het standpunt van de gemeente:**

Ten tijde van de aanvraag van de heer S. beoordeelden de medewerkers van de afdeling Individuele Voorzieningen een aanvraag voor acute huishoudelijke verzorging aan de hand van de werkinstructie van 4 april 2012: 'Acute ondersteuning HV ZIN'. De Wmo-adviseur had op grond van de oude werkinstructie, die ten tijde van de aanvraag van de heer S. gold, beperkte mogelijkheden om te individualiseren.

Er geldt een maximale termijn van 10 werkdagen voor de Rotterdamse procedure (aanvraag-beoordeling-indiceren) en een maximale termijn van 5 werkdagen voor de Thuiszorg procedure (regelen van de verzorging). De noodzakelijke zorg kan dus na (maximaal) 15 werkdagen aanvangen. Het is mogelijk de afhandeling binnen de periode van 10 dagen te versnellen als sprake is van een acute noodsituatie. De behandelaar (de Wmo-adviseur) beslist daarover. De Wmo-adviseur heeft de juiste procedure gevolgd door de aanvraag vrijwel direct op te pakken.

Er was geen sprake van acuut noodzakelijke inzet van de huishoudelijke verzorging zoals in de (toen geldende) werkinstructie is vastgesteld.

De zorg die de heer S. nodig had, bestond uit taken die uitstelbaar zijn. Er was geen sprake van urgentie. De vertraging lag ten eerste aan het feit dat de heer S. op 24 juni 2013 te kennen gaf dat hij over 15 werkdagen geen huishoudelijke





verzorging meer nodig had. Ten tweede lag de vertraging aan de totale afhandelingstermijn die de gemeente nodig heeft bij dit type aanvragen.

Het staat niet ter discussie dat het kunnen beschikken over eten en drinken een niet uitstelbare taak is. Voor de vraag of acute inzet van huishoudelijke verzorging nodig is, kijkt de gemeente ook of er eventueel andere oplossingen beschikbaar zijn. Er is met de heer S. gesproken over kant en klare maaltijden en de boodschappenservice, de heer S. heeft aangegeven hier geen gebruik van te willen maken. Omdat er andere oplossingen beschikbaar waren voor de niet uitstelbare taken is de Wmo-adviseur tot de conclusie gekomen dat er geen acute inzet van huishoudelijke verzorging nodig was. Voor de andere taken in huis kon het reguliere aanvraagproces worden gevolgd.

De Wmo-adviseur kan op basis van een telefoongesprek met een burger, alsnog besluiten tot een huisbezoek of het inwinnen van informatie bij anderen. In het geval van de heer S. is de normale procedure niet doorlopen omdat dit niet mogelijk is gebleken: het telefoongesprek met de Wmo-adviseur is door de heer S. voortijdig afgebroken en de situatie is snel geëscaleerd. Hierdoor is het niet mogelijk geweest eventuele vervolgacties, zoals bijvoorbeeld een huisbezoek, te laten plaatsvinden.

De werkinstructie is intern binnen de gemeente besproken. Hieruit is gekomen dat, er bij de beoordeling van de noodzaak van acute inzet van huishoudelijke verzorging, ook naar de individuele situatie van de cliënt gekeken moet worden en niet alleen naar het antwoord op de vraag of iets een uitstelbare of een niet uitstelbare taak is. De werkinstructie is hierop aangepast in een nieuwe versie van 27 februari 2014. De gemeente stelt dat de Wmo-adviseurs zo meer handvatten krijgen voor hun beoordeling van de aanvraag. In het geval van de heer S. had de nieuwe werkinstructie niet voor een andere uitkomst/beslissing geleid.

## ***Wet- en regelgeving***

### **36. Wet maatschappelijke ondersteuning**

*Artikel 1 sub h:*

*huishoudelijke verzorging: het ondersteunen bij of het overnemen van activiteiten op het gebied van het verzorgen van het huishouden van een persoon dan wel van de leefeenheid waartoe een persoon behoort.*



### **37. Verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2011 (t/m de 2<sup>de</sup> wijziging, geconsolideerd)**

#### *Artikel 8 Huishoudelijke verzorging*

- 1. Het college biedt een voorziening in de vorm van huishoudelijke verzorging aan als deze voor een persoon noodzakelijk is om een huishouding te voeren in de woning waarin hij zijn hoofdverblijf heeft.*
- 2. In afwijking van het eerste lid kan het college in uitzonderlijke situaties bepalen dat ook kortdurend huishoudelijke verzorging elders in Nederland kan worden verleend als de persoon tijdelijk niet in deze woning verblijft.*
- 3. In afwijking van artikel 3, eerste lid, kan het college een voorziening voor huishoudelijke verzorging ook aanbieden als deze kortdurend, aldan niet in verband met het tijdelijk ontbreken van mantelzorg, noodzakelijk is.*
- 4. Het college kan een voorziening voor huishoudelijke verzorging aanbieden voor:*
  - a. het overnemen van het voeren van de huishouding;*
  - b. het organiseren van het voeren van de huishouding.*
- 5. Het college stelt de omvang van de voorziening voor huishoudelijke verzorging per week vast in minuten, afgerond op een half uur.*
- 6. Het college biedt de voorziening voor huishoudelijke verzorging aan in natura of in de vorm van een persoonsgebonden budget.*

### ***Gemeentelijk Beleid***

### **38. Beleidsregels individuele voorzieningen maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2012**

Hoofdstuk 2 Verstrekkingvormen van voorzieningen, eigen bijdrage en Handhaving

### ***Gemeentelijke werkinstructies***

### **39. Werkinstructie 4 april 2012: 'Acute ondersteuning HV ZIN'.**

Ten tijde van de aanvraag van de heer S. gold de werkinstructie van 4 april 2012: 'Acute ondersteuning HV ZIN'. Hierin staat, voor zover relevant voor het onderzoek van de ombudsman:

.....Onderzoek

*De senior wmo-adviseur bepaalt middels een telefoongesprek met klant/ contactpersoon of er noodzaak is tot het inzetten van acute ondersteuning.*



*Het onderzoek bevat ten minste een vaststelling van medische noodzaak, een onderzoek naar de belemmeringen bij de huishoudelijke taken, waarbij er een onderscheid wordt gemaakt tussen uitstelbare en niet uitstelbare taken.*

*Indien de belemmeringen uitsluitend plaatsvinden bij taken die uitgesteld kunnen worden is er geen sprake van acute ondersteuning en vervolgt de aanvraag zich op basis van het reguliere proces.*

*De resultaatgebieden die in ieder geval uitgesteld kunnen worden zijn:*

- *Versterken van de zelfredzaamheid*
- *Schoon en leefbaar huis*
- *Beschikken over schone draagbare en doelmatige kleding*
- *Het voeren van regie in het huishouden*

*Bij de niet uitstelbare taken dient onderzocht te worden of er andere oplossingen voor handen zijn om het probleem op te lossen. Andere oplossingen kunnen bijvoorbeeld zijn: (tijdelijke) ondersteuning vanuit het sociale netwerk, maaltijdservice etc. Indien dit niet het geval is dan kan bij de onderstaande resultaatgebieden acute ondersteuning overwogen worden.*

- *Thuis zorgen voor kinderen die tot het gezin behoren*
- *Beschikt over goederen voor primaire levensbehoeften(eten en drinken)*

*De afweging of acute ondersteuning noodzakelijk is bestaat uit een combinatie van de medische situatie, de belemmerde niet uitstelbare taken en de afwezigheid tot het (tijdelijk) compenseren van de belemmeringen door andere oplossingen.....*

#### **40. Werkinstructie 27 februari 2014: 'Acute ondersteuning HV ZIN'.**

De werkinstructie is per 27 februari 2014 aangepast. Daarin is in aanvulling op de eerdere werkinstructie de volgende tekst opgenomen:

***Let op!*** *Bovenstaande resultaatgebieden zijn niet altijd uitstelbaar en dient altijd in context van de gehele klantsituatie beoordeeld te worden. Bijvoorbeeld wanneer de woning reeds een langere tijd niet is schoongemaakt en in verband met hygiënische redenen niet gesproken kan worden over uitstel op resultaatgebied schoon en leefbaar huis.*

*Bij de belemmerde (niet uitstelbare) taken dient onderzocht te worden of er andere oplossingen voor handen zijn om het probleem tijdelijk op te lossen. Andere oplossingen kunnen bijvoorbeeld zijn: (tijdelijke) ondersteuning vanuit het sociale netwerk, maaltijdservice etc. Indien dit niet het geval is dan kan bij de onderstaande resultaatgebieden acute ondersteuning overwogen worden.*

- *Thuis zorgen voor kinderen die tot het gezin behoren*



- Beschikt over goederen voor primaire levensbehoeften (eten en drinken).

### ***Toetsing aan de behoorlijkheidsvereisten***

41. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ondersteuning, afdeling Individuele Voorzieningen aan de behoorlijkheidsvereisten:

#### **Redelijkheid**

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

*De overheid verzamelt bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen.*

#### **Maatwerk**

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

*De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.*

### ***Overwegingen***

#### **De aanvraag huishoudelijke verzorging en de beoordeling daarvan**

42. De heer S. is een alleenstaande man van 70 jaar die een ingrijpende operatie heeft ondergaan en kort daarna uit het ziekenhuis is ontslagen. Hij kon geen, of slechts een zeer beperkt, beroep op familie en/of vrienden in de buurt doen. In de aanvraag huishoudelijke verzorging die ten behoeve van de heer S. was ingevuld door de transferverpleegkundige stond vermeld dat thuiszorg nodig was bij het zwaar huishoudelijk werk en de algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL). De heer S. vond dat hij direct hulp nodig had en gaf dit duidelijk aan in het telefoongesprek met de Wmo-adviseur. De verbijstering van de heer S. over het feit dat hij niet direct hulp kreeg op het moment dat hij het hard nodig had, klinkt door in zijn klacht en is invoelbaar voor de ombudsman.



43. Hoe de Wmo-adviseur in dit geval op basis van een telefoongesprek met de heer S. kon menen dat de noodzaak voor de inzet van acute hulp ontbrak en hoe geoordeeld kon worden dat de heer S. gedurende een maand geen hulp nodig had, is voor de ombudsman lastig te begrijpen.
44. De ombudsman acht het onwenselijk dat de Wmo-adviseur op basis van (slechts) een telefoongesprek een dergelijke aanvraag afwijst. Een telefoongesprek is immers niet altijd voldoende om precies te weten in welke situatie de aanvrager zich bevindt. Ook is er geen (telefonisch) contact geweest tussen de transferverpleegkundige en de Wmo-adviseur. De transferverpleegkundige had met haar medische expertise kunnen aangeven wat de reële beperkingen van de heer S. zijn, zodat die specifieke beperkingen een rol hadden kunnen spelen bij de beoordeling van de aanvraag.
45. De Wmo-adviseur had, na het geëscaleerde telefoongesprek, alsnog een huisbezoek kunnen uitvoeren en/of alsnog de transferverpleegkundige kunnen benaderen. Juist door de reactie van de heer S. (zijn verbijstering) had de Wmo-adviseur kunnen opmaken dat hij de hulp hard nodig had.
46. In de rapportage, die de Wmo-adviseur na haar twee telefoongesprekken met de heer S., heeft gemaakt, staat dat de heer S. niet in staat is om zelf boodschappen te doen en dat de heer S. zelf het eten klaarmaakt en geen belemmeringen ervaart. In de rapportage staat verder dat het bereiden van eten de heer S. pijnklachten oplevert en dat hij daarna moet bijkomen. Dit laatste bevreedt de ombudsman. Het is het een: de heer S. ervaart bij het bereiden van eten geen belemmeringen, of het ander: het bereiden van eten levert de heer S. pijnklachten op en hij moet daarna bijkomen. Het kan niet allebei.
47. Het staat voor de ombudsman vast dat het doen van de boodschappen en het bereiden van eten niet te doen was voor de heer S. en dat hij niemand had die dit voor hem kon doen. Het louter wijzen op de boodschappen-service of kant-en-klare maaltijden is, naar het oordeel van de ombudsman, geen oplossing van het probleem.
48. In het besluit van de gemeente (van 19 juli 2013) kreeg de heer S. een indicatie voor huishoudelijke verzorging om de volgende resultaten te bereiken:
- 1) een schoon en leefbaar huis;
  - 2) het beschikken over schone en draagbare kleding.
- De heer S. was niet in staat deze taken zelf uit te voeren en hij had niemand die dit voor hem kon doen. In de rapportage staat vermeld dat de heer S. een beperkte inspanningstolerantie heeft omdat hij herstellende is van een operatie. De heer S. is niet in staat gebukte werkzaamheden uit te voeren en werkzaamheden te verrichten waarbij hij moet strekken omdat dit pijnklachten opleveren in het geopereerde gebied.



49. De ombudsman vindt het niet passend dat de gemeente de heer S. pas na een maand de hulp geeft om een schoon en leefbaar huis te hebben en te beschikken over schone en draagbare kleding. Naar het oordeel van de ombudsman waren deze taken in het geval van de heer S. niet uitstelbaar.
50. De verwijzing naar een interne werkinstructie binnen de gemeente overtuigt de ombudsman niet. Dit betreft immers slechts een weergave van de interne afspraken binnen een afdeling waarin de procedure wordt beschreven en de voorwaarden voor afhandeling van een aanvraag zijn vastgesteld. Een werkinstructie zorgt ervoor dat eenzelfde soort checklist wordt afgewerkt, dat elke medewerker dezelfde stappen doorloopt om zo de aanvraag volledig te kunnen beoordelen. Dat een aanvraag op grond van een werkinstructie wordt beoordeeld, betekent niet dat de uitkomst van de beoordeling juist is. Daarbij komt het gevaar dat door alleen een werkinstructie te volgen, de medewerker zich daar blind op staart, niet meer zelf nadenkt wat wel of niet logisch is, wat wel of niet redelijk en behoorlijk is. Bij een goede beoordeling van een dergelijke aanvraag is met name nodig dat alle relevante individuele feiten en omstandigheden meegewogen worden.
51. De ombudsman vindt dat de urgentie van de situatie van de heer S. niet goed is ingeschat. In dit geval is sprake van onvoldoende maatwerk. Het op de letter volgen van de voorschriften in de werkinstructie, deed geen recht aan de specifieke omstandigheden van de heer S. De uitkomst van de afweging van de relevante feiten en omstandigheden was onredelijk.
52. In de fase van de interne klachtbehandeling was de gemeente van mening dat de werkinstructie niet aangepast hoefde te worden. Tijdens het onderzoek van de ombudsman heeft de gemeente, naar aanleiding van de klacht van de heer S., de werkinstructie aangepast. De aanpassing houdt samengevat in dat bij de beoordeling niet alleen gekeken moet worden of taken wel of niet uitstelbaar zijn maar ook naar de individuele situatie van de aanvrager. Het verontrust de ombudsman dat de nieuwe werkinstructie niet tot een andere uitkomst/beslissing op de aanvraag van de heer S. zou hebben geleid.

### Conclusie

De ombudsman acht het handelen van de gemeente in strijd met de behoorlijkheidsvereisten Maatwerk en Redelijkheid.

### *Oordeel*

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam is niet behoorlijk.