



# Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van de heer S.  
over het college van burgemeester en wethouders van  
de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling

Dossiernummer: 2016.504/2755  
Datum: 21 augustus 2017

## *Samenvatting*

Op 16 oktober 2015 doet mevrouw B., casemanager bij de zorginstelling Aafje, namens mevrouw S. een melding bij de gemeente Rotterdam voor hulp op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning. In de maanden december 2015, januari 2016, februari 2016 en maart 2016 vragen de zoon van mevrouw S., de heer S. en de casemanager een aantal keer naar de stand van zaken in de afhandeling van de Wmo-melding. Zij geven aan de gezondheid van mevrouw S. achteruit gaat.

Op 27 februari 2016 dient de heer S. namens zijn moeder een klacht in bij de ombudsman. De gemeente neemt uiteindelijk, na interventie van de ombudsman, op 18 maart 2016 een besluit waarin staat in dat mevrouw S. huishoudelijke verzorging krijgt.

De heer S. is niet tevreden over de wijze waarop de gemeente de melding van zijn moeder heeft afgehandeld. Hij vindt dat de gemeente geen initiatief nam om hem of de casemanager tijdig en volledig te informeren over de status van de afhandeling van de melding. Daarnaast vindt de heer S. dat de Wmo-adviseur van de gemeente geen respect en inlevingsvermogen heeft getoond omdat zij in een telefoongesprek met een medewerkster van Aafje zou hebben gezegd: *“maar dat kan een vrijwilliger ook doen”*. De Wmo-adviseur herkent niet dat zij dat heeft gezegd.

De ombudsman vindt dat de gemeente niet tijdig op alle vragen en signalen van de heer S. en de casemanager heeft gereageerd en dat de gemeente niet actief de juiste informatie over de afhandeling van de melding heeft verstrekt. De ombudsman vindt daarnaast dat de gemeente haar interne (werk)proces zo moet organiseren dat bij afwezigheid van een medewerker, de continuïteit in de afhandeling van de Wmo-melding gewaarborgd is. De gemeente heeft dit bij de melding van mevrouw S. niet goed geregeld. Mevrouw S. en haar familie zijn hier de dupe van geworden.

De ombudsman kan niet met zekerheid vaststellen wat precies in het telefoongesprek tussen de Wmo-adviseur en de medewerkster van Aafje is gezegd. De ombudsman acht het wel aannemelijk dat het onderwerp vrijwilliger aan de orde is gekomen omdat de gemeente op grond van wet en eigen regelgeving moet onderzoeken of een vrijwilliger de taak waarvoor de melding wordt gedaan, op zich zou kunnen nemen. Het stellen van deze vraag vindt de ombudsman op zichzelf niet onbehoorlijk. Omdat de gemeente de melding te traag afhandelde en niet of niet voldoende op de signalen over de verslechterende gezondheidssituatie van mevrouw S. reageerde, kan de ombudsman zich wel goed voorstellen dat een opmerking over een vrijwilliger in deze moeilijke situatie verkeerd viel bij de heer S.

## *Inleiding*

Op 16 oktober 2015 doet mevrouw B., casemanager Begeleidingsteam Dementie Havenziekenhuis en zorginstelling van Aafje (hierna: casemanager) namens mevrouw S., een melding bij de gemeente Rotterdam voor hulp op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Vanaf december 2015 proberen de casemanager en de zoon van mevrouw S., de heer S., een reactie te krijgen op de melding. Zij vragen de gemeente in de maanden december 2015, januari 2016, februari 2016 en maart 2016 een aantal keer naar de stand van zaken in de afhandeling van de Wmo-melding van 16 oktober 2015 en aandacht voor de situatie van mevrouw S.

Op 27 februari 2016 dient de heer S. een klacht in bij de ombudsman. Na interventie van de ombudsman neemt de gemeente op 18 maart 2016 een besluit. Het besluit houdt in dat mevrouw S. huishoudelijke verzorging krijgt voor het *“schoonhouden van woning, wassen van kleding, strijken van kleding (inclusief opbergen).”*

De heer S. is niet tevreden over de wijze waarop de gemeente de melding heeft afgehandeld en vraagt de ombudsman onderzoek te doen naar zijn klacht. De ombudsman legt de klacht eerst voor aan de gemeente met het verzoek deze in behandeling te nemen. In een telefoongesprek van 31 maart 2016 laat het Klachtenbureau MO de ombudsman weten dat de klacht van de heer S. is afgehandeld met het besluit dat op 18 maart 2016 is genomen. De ombudsman maakt daaruit op dat de gemeente vindt dat de interne klachtbehandeling is afgesloten. Hij stelt daarom een onderzoek naar de klacht in.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek heeft de ombudsman zijn bevindingen opgesteld. De heer S. en de gemeente hebben de gelegenheid gehad om daarop te reageren. De ombudsman heeft van de gemeente een reactie ontvangen. De heer S. heeft aangegeven niet te willen reageren. De ombudsman stelt nu de bevindingen vast en geeft hieronder zijn definitief oordeel. Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

## ***Klachten***

De ombudsman heeft de klachten van de heer S. als volgt samengevat.

*Klacht 1* Met de opmerking van de Wmo-adviseur in een telefoongesprek met een medewerkster van Aafje: *“maar dat kan een vrijwilliger ook doen”*, toont zij geen respect en inlevingsvermogen.

*Klacht 2* De gemeente nam bij de afhandeling van de aanvraag van mijn moeder geen initiatief om mij of de casemanager Begeleidingsteam Havenziekenhuis en Aafje tijdig en volledig te informeren over de status van de aanvraag. Het inactieve, slordige en respectloze optreden van de gemeente Rotterdam voor kwetsbare en afhankelijke mensen is heel teleurstellend.

## ***Bevindingen***

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten, omstandigheden en standpunten.

1. Iedere Rotterdammer kan bij de gemeente Rotterdam een melding doen als hij/zij behoefte heeft aan hulp op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (hierna: Wmo). Die melding kan telefonisch, via internet<sup>1</sup>, per e-mail, per brief of via de Vraagwijzer<sup>2</sup> gedaan worden.
2. Een Wmo-adviseur van de gemeente doet onderzoek naar de melding en spreekt met degene die de melding heeft gedaan (hierna: betrokkene). Dit kan telefonisch en/of tijdens een huisbezoek. Van het onderzoek wordt een verslag gemaakt, waarin de bevindingen van het onderzoek worden weergegeven. De eindconclusie en een eventueel ondersteuningsplan worden ook in het verslag opgenomen. Het verslag wordt aan de betrokkene gestuurd met het verzoek ‘voor gezien’ of ‘voor akkoord’ te tekenen. Na ondertekening komt een aanvraag voor een voorziening op grond van de Wmo tot stand.
3. Op 7 april 2015 doet de heer S. namens zijn moeder een melding voor uitbreiding van de huishoudelijke verzorging.

---

<sup>1</sup> <https://concern.ir.rotterdam.nl/wmo/home>

<sup>2</sup> VraagWijzer is een gratis loket in de gemeente Rotterdam waar Rotterdammers voor informatie en advies terecht kunnen.

4. Op 13 juli 2015 gaat de Wmo-adviseur van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling bij mevrouw S. op huisbezoek. In het ondersteuningsplan staat onder 'Motivatie voor gekozen oplossingen': *"(...) Het zorg dragen voor schone en doelmatige kleding hebben we tijdens het gesprek besloten dat uw zoon ondersteunt bij het gebruik van de machine. Verder heeft u aangegeven dat de was in/uit de machine halen en ophangen geen probleem voor u is. Hierom is geen uitbreiding van uw indicatie noodzakelijk. Uw huidige indicatie voor een schoon en leefbaar huis blijft hierom gehandhaafd (...)"*
5. Op 31 juli 2015 tekent mevrouw S. het ondersteuningsplan.
6. Op 20 augustus 2015 stuurt de heer S. de Wmo-adviseur een e-mail waarin hij schrijft dat zijn moeder de laatste 2 weken de wasmachine niet kon bedienen. De heer S. heeft 4 keer de wasmachine moeten aanzetten en de was opgehangen. Zijn moeder ondervindt steeds meer problemen in het bedienen van huishoudelijke apparaten. *"(...) Vriendelijk verzoek om het reeds door mijn moeder ondertekende ondersteuningsplan (gedagtekend 31 juli 2015) aan te vullen met deze problematiek (...)"*
7. In een e-mail van 26 augustus 2015 reageert de Wmo-adviseur: *"(...) Bedankt voor uw reactie. Ik kan hem niet meer toevoegen in haar ondersteuningsplan. Maar ik zal uw mail registreren in haar dossier (...)"*
8. In een besluit van september 2015 (exacte datum is niet bekend omdat op de brief bij datum 'concept' staat vermeld) wordt de aanvraag van 31 juli 2015 voor een uitbreiding van de huishoudelijke verzorging afgewezen.
9. Op 16 oktober 2015 doet de casemanager namens mevrouw S. opnieuw een melding op grond van de Wmo. Onder 'Toelichting' staat: *"Activiteiten overdag, inclusief het voeren van een huishouden. Mw. haar dementie neemt toe. Raakt regie kwijt, maar sterk façade gedrag. Onzekerder, dingen kwijt, moeite met inzicht, initiatiefoerlies, concentratieproblemen, sombere stemming, kan niet goed met apparaten. Mede daardoor kan mw. zelf bv. de was niet meer doen. Een wekelijkse hulp is gewenst. Lichamelijk functioneert mw. wisselend. Komt dan niet buiten. Boodschappen moeten dan worden overgenomen. Klein netwerk, zoon en schoondochter zijn ook voor andere ouders mantelzorger. Kunnen niet taken op hun nemen die ze voorheen wel deden. Weigert wijkzorg, is wel nodig. medicatieontrouw".*

10. Als iemand blijvend intensieve zorg nodig heeft, dan kan diegene zorg krijgen op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz). Het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) onderzoekt of iemand daarvoor in aanmerking komt. Op 7 december 2015 dient de casemanager namens mevrouw S. bij het CIZ een aanvraag in voor Zorgzwaartepakket 4 'Beschut wonen met intensieve begeleiding en uitgebreide verzorging' (hierna: ZZP 4).
11. Op 10 december 2015 belt de casemanager naar het gemeentelijke informatienummer 14010 en vraagt naar de stand van zaken in de afhandeling van de Wmo-melding van mevrouw S. van 16 oktober 2015.
12. Op 16 december 2015 stuurt de wijkteamleider Zuidwijk de vraag van de casemanager door naar de Vraagwijzer.
13. Op 17 december 2015 is er telefonisch contact tussen de casemanager en de Wmo-adviseur. De casemanager geeft aan dat de gezondheid van mevrouw S. achteruit is gegaan. De casemanager vraagt in het telefoongesprek of in de melding voor uitbreiding van huishoudelijke verzorging ook individuele begeleiding voor dagbesteding kan worden meegenomen. De reden hiervoor is dat mevrouw S. al hulp krijgt van een dagbestedingscoach van Aafje.
14. Er is een verschil van mening over wie het initiatief nam om contact op te nemen met de dagbestedingscoach. Volgens de casemanager gaf de Wmo-adviseur zelf aan dat zij voor informatie over de dagbesteding contact zou opnemen met de dagbestedingscoach. Volgens de Wmo-adviseur verwees de casemanager haar voor verdere informatie naar de dagbestedingscoach.
15. De casemanager stuurt de Wmo-adviseur op 22 januari 2016 een e-mail en vraagt naar de stand van zaken: *"(...) Deze aanvraag is 16 oktober 2015 ingediend. Mtw wacht nog steeds met smart op haar indicatie. Dit kan toch niet de bedoeling zijn? (...)"*
16. In een e-mail van 26 januari 2016 reageert de Wmo-adviseur. Zij schrijft dat de dagbestedingscoach tot en met 4 januari 2016 op vakantie was. *"(...) Ik heb haar hierna een aantal keer gebeld maar kreeg haar niet te pakken. Is ze ziek of bel ik heel toevallig op ongeschikte momenten? (...)"*
17. Op dezelfde dag, 26 januari 2016, stuurt de casemanager een e-mail terug met de werkdagen van de dagbestedingscoach.

18. Op 27 januari 2016 is er telefonisch contact tussen de Wmo-adviseur en de dagbestedingscoach. Volgens de dagbestedingscoach vroeg de Wmo-adviseur haar wat haar werkzaamheden zijn en of deze door een vrijwilliger gedaan konden worden. Volgens de Wmo-adviseur heeft zij niets over een vrijwilliger tegen de dagbestedingscoach gezegd. De klacht van de heer S. dat de Wmo-adviseur zou hebben gezegd "*maar dat kan een vrijwilliger ook doen*", herkent zij niet.
19. In een besluit van 27 januari 2016 van het CIZ wordt het ZZP 4 pakket aan mevrouw S. toegekend.
20. Op 4 februari 2016 stuurt de casemanager een e-mail aan de Wmo-adviseur en vraagt naar de stand van zaken in de afhandeling van de Wmo-melding van mevrouw S. van 16 oktober 2015 "*(...) Waarom duurt het zo lang? Daarnaast gaat het niet goed met systeem/netwerk om mw. heen. Zus wordt steeds meer belast. Schoondochter is ingestort op haar werk. Zoon heeft naast zijn moeder, tante en vrouw ook nog een gezin en een fulltimebaan (...)*" Daarnaast schrijft de casemanager dat CIZ het ZZP 4 heeft toegekend en dat hierdoor de Wmo-melding van 17 december 2015 voor begeleiding bij dagbesteding komt te vervallen.
21. Omdat de casemanager geen reactie op deze e-mail krijgt, stuurt zij op 10 februari 2016 om 12:01 uur een e-mail aan de Wmo-adviseur en het wijkteam Zuidwijk.
22. Dezelfde dag, 10 februari 2016 om 12:08 uur reageert de Wmo-adviseur. Zij schrijft dat zij ziek is geweest en dat de aanvraag voor begeleiding zal worden afgewezen en de aanvraag voor uitbreiding van de huishoudelijke verzorging zal worden toegekend.
23. Op 17 februari 2016 stuurt de Wmo-adviseur het ondersteuningsplan inclusief stukken volgens de werkinstructie ter controle aan een kwaliteitsmedewerker van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling.
24. In een e-mail van 18 februari 2016, 08:31 uur vraagt de casemanager de Wmo-adviseur naar de stand van zaken in de afhandeling van de melding van mevrouw S. van 16 oktober 2015.

25. Dezelfde dag, 18 februari 2016 om 08:55 uur reageert de Wmo-adviseur per e-mail. Zij schrijft dat de stukken ter beoordeling liggen bij een kwaliteitsmedewerker.
26. De heer S. dient op 27 februari 2016 een klacht in bij de gemeentelijke ombudsman. Zijn klacht is onder meer dat de gemeente nog steeds geen besluit heeft genomen op de melding van zijn moeder van 16 oktober 2015.
27. De ombudsman belt op 29 februari 2016 en 7 maart 2016 met het Klachtenbureau MO en vraagt naar de stand van zaken in de afhandeling van de melding van mevrouw S. van 16 oktober 2015.
28. Het Klachtenbureau MO laat de ombudsman in een e-mail van 7 maart 2016 weten dat zij contact heeft gehad met de teammanager van de Vraagwijzer Charlois. De teammanager zal er zorg voor dragen dat de Wmo-adviseur de volgende dag contact opneemt met de heer S.
29. Op 8 maart 2016 belt de Wmo-adviseur de heer S.
30. Per e-mail van 9 maart 2016 stuurt de Wmo-adviseur het ondersteuningsplan aan de heer S.
31. Op 11 maart 2016 stuurt de heer S. per mail het ondersteuningsplan met een handtekening van zijn moeder retour aan de Wmo-adviseur.
32. Vijf maanden na de melding van 16 oktober 2015 neemt de gemeente in een brief van 18 maart 2016 een besluit. Dit besluit houdt in dat mevrouw S. toegekend krijgt *“een ondersteuningsarrangement dat bestaat uit: Ondersteuning en regie bij huishouden: Trede 6. Alleenstaande, schoonhouden van woning, wassen van kleding, strijken van kleding (inclusief opbergen).”* Het ondersteuningsarrangement geldt van maandag 14 maart 2016 tot en met zondag 7 maart 2021 en wordt op verzoek van mevrouw S. uitgevoerd door Aafje.



### ***Standpunt de heer S.***

33. Het standpunt van de heer S. is conform zijn klachten. Daarnaast maakt hij – samengevat – de volgende opmerkingen.
34. De gemeente beweert dat het de Wmo-adviseur veel tijd en energie heeft gekost om relevante informatie te krijgen van de casemanager en de dagbestedingscoach. De gemeente onderbouwt deze stelling niet met schriftelijke stukken, afschriften van emailberichten en telefoonnotities.
35. De Wmo-adviseur heeft mij nooit uit zichzelf over de vertraging in de afhandeling van de Wmo-melding geïnformeerd, noch heeft zij aangegeven dat dit kwam doordat zij op informatie wachtte van de casemanager en/of de dagbestedingscoach. Dit is pas naar voren gekomen nadat ik een klacht had ingediend en dit wordt niet onderbouwd. Dat vind ik zeer ongeloofwaardig.

### ***Standpunt casemanager***

36. De gemeente schrijft in haar reactie op de klachten van de heer S. en de onderzoeksvragen van de ombudsman, ook over het handelen van de casemanager. Daarom biedt de ombudsman de casemanager de gelegenheid hierop te reageren. De casemanager maakt – samengevat – de volgende opmerkingen.
37. Ik heb de Wmo-adviseur niet naar de dagbestedingscoach verwezen. Zij gaf in het telefoongesprek van 17 december 2015 zelf aan dat zij de dagbestedingscoach wilde spreken om de melding begeleiding te kunnen beoordelen.
38. Ik ben teleurgesteld dat de gemeente de schuld van de klachten van de heer S. (deels) in de schoenen van Aafje schuift. Ik voel mij daardoor als medewerker van Aafje in een verdedigende positie gezet, terwijl de heer S. over de gemeente klaagt.
39. De gemeente verdedigt zich en valt aan op basis van veronderstellingen die niet overeenkomen met alle (mail) contacten die zijn geweest met de Wmo-adviseur en de gemeente. Er wordt op deze manier geen recht gedaan aan de klachten van de heer S.

40. *“Het zou veel wenselijker zijn geweest als wij deze casus gezamenlijk kunnen gebruiken om processen binnen de eigen organisaties te verbeteren om zo de klant beter te kunnen bedienen.”*

#### ***Standpunt dagbestedingscoach***

41. De casemanager heeft aan de dagbestedingscoach gevraagd te reageren. De dagbestedingscoach maakt – samengevat – de volgende opmerkingen.
42. In het telefoongesprek van 27 januari 2016 vroeg de Wmo-adviseur mij wat mijn werkzaamheden zijn en of deze door een vrijwilliger gedaan konden worden. Ik heb haar verteld wat ik doe en ik heb gezegd dat het inzetten van een vrijwilliger niet toepasselijk/wenselijk zou zijn.
43. De opmerking van de Wmo-adviseur over het inzetten van een vrijwilliger heb ik doorgegeven aan de casemanager. Daarbij heb ik aangegeven dat ik door deze opmerking niet zeker was of de gemeente voor de begeleiding een indicatie zou afgeven.
44. Ik ben mevrouw S. blijven bezoeken, al was het onzeker of ik voor deze uren betaald zou worden. Ik heb dit risico voor lief genomen. Dit heb ik gedaan om zo veel mogelijk de rust bij mevrouw S. en haar familie te bewaren omdat zij al behoorlijk wat tegenslagen achter de rug hadden.
45. Het is niet terecht dat de gemeente de schuld van de trage afhandeling van de Wmo-melding probeert af te schuiven op mij en/of de casemanager.
46. Nog vervelender is het dat mevrouw S. hier de dupe van is geweest. De casemanager en ik hebben door onze gezamenlijke inzet geprobeerd om mevrouw S. en haar familie zo min mogelijk hinder te laten ondervinden, door hen alle mogelijke ondersteuning te blijven bieden. Zo bleef ik op haar verzoek mevrouw S. bezoeken en heeft de casemanager de ZZP 4 voor haar geregeld.

#### ***Standpunt gemeente***

47. De behandeling van de aanvraag van mevrouw Schipper heeft te lang geduurd. Dit kwam enerzijds omdat de melding intern niet direct bij de Wmo-adviseur terecht is gekomen. Anderzijds verliepen de contacten tussen de Wmo-adviseur, de casemanager en de dagbestedingscoach niet optimaal door vakantie en ziekte. Het heeft de Wmo-adviseur veel tijd gekost om de benodigde informatie te verkrijgen van de casemanager en de

dagbestedingscoach. Daarnaast ontving de Wmo-adviseur steeds aanvullende informatie van de casemanager en de dagbestedingscoach waardoor het ondersteuningsplan aangepast moest worden. Ten slotte viel de situatie van mevrouw S. net op het randje van verschillende wetten. De Wmo-adviseur heeft de casemanager voor de langdurige zorg verwezen naar CIZ. Nadat het ZZP 4 pakket was toegekend, moest de Wmo-adviseur onderzoeken wat het pakket precies inhield om de Wmo-melding goed te kunnen beoordelen.

48. Er kwamen verschillende meldingen van mevrouw S. bij de Wmo-adviseur binnen. Dit waren uitbreiding huishoudelijke verzorging, individuele begeleiding en dagbesteding. De gemeente werkt met arrangementen. De Wmo-adviseur moest van 3 meldingen, 1 melding maken.
49. De casemanager behoort als casusregisseur het aanspreekpunt te zijn voor alle informatie die de Wmo-adviseur nodig heeft. De casemanager had de Wmo-adviseur in december 2015 dan ook niet door moeten verwijzen naar de dagbestedingscoach, maar zelf moeten zorgen dat de Wmo-adviseur de benodigde informatie kreeg.
50. De Wmo-adviseur ging ervanuit dat de casemanager als casusregisseur, de heer S. op de hoogte zou brengen van het feit dat het ondersteuningsplan op 17 februari 2016 gereed was en ter goedkeuring bij de kwaliteitsmedewerker lag. Dat schijnt niet gebeurd te zijn. Hierdoor wist de heer S. niet wat de stand van zaken was. De Wmo-adviseur heeft hiervoor haar excuses aan de heer S. aangeboden. De ervaring van de Wmo-adviseur met andere casusregisseurs is dat zij hun cliënten wel informeren over de voortgang van een aanvraag.
51. In het telefoongesprek van 27 januari 2016 vertelde de dagbestedingscoach aan de Wmo-adviseur dat mevrouw S. dagbesteding nodig heeft en dat zij hiervoor telefonisch geactiveerd moet worden. Concreet kwam dit erop neer dat mevrouw S. gebeld moet worden zodat zij, al dan niet samen met haar zus, naar de Soos (buurthuis) kan lopen. De Wmo-adviseur legde uit dat de gemeente daar geen indicatie voor kan afgeven. De klacht dat de Wmo-adviseur tegen de dagbestedingscoach zou hebben gezegd "*maar dat kan een vrijwilliger ook doen*", herkent de Wmo-adviseur niet. Zij heeft dit niet gezegd.

## **Wet en regelgeving**

### **52. Wet maatschappelijke Ondersteuning 2015**

Artikel 2.3.2.: de gemeente dient zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken na een melding een onderzoek uit te voeren.

Artikel 2.3.2 lid 4 sub a, b en c :

*Het college onderzoekt:*

- a. de behoeften, persoonskenmerken en de voorkeuren van de cliënt;*
- b. de mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te verbeteren of te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen of opvang;*
- c. de mogelijkheden om met mantelzorg of hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk te komen tot verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie of te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen of opvang;.....*

Artikel 2.3.5. lid 2: *Het college geeft de beschikking binnen twee weken na ontvangst van de aanvraag.*

### **53. Verordening maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015**

Artikel 6 lid 1: *De medewerker die de melding in behandeling neemt, voert een onderzoek uit met inachtneming van hetgeen is bepaald in artikel 2.3.2 van de wet en maakt van dit onderzoek een gespreksverslag waarin hij de resultaten van het onderzoek en het eventuele ondersteuningsplan vastlegt.*

*Uit de toelichting van artikel 6: "(...)Onderzocht wordt wat de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt zijn. Daarnaast wordt gekeken naar wat de cliënt zelf kan doen om in zijn behoefte aan ondersteuning te voorzien, al dan niet met gebruikmaking van zijn huisgenoten (gebruikelijke zorg), mantelzorgers, hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk of vrijwilligers (...)"*

### **54. Regeling maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015**

In deze Regeling staan nadere regels ter uitvoering van de Verordening maatschappelijke ondersteuning.

## 55. Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015

Deze beleidsregels vormen de nadere uitwerking van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, de Verordening maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015 en de Regeling maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015.

## *Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten*

56. De ombudsman toetst het optreden van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Rotterdam aan de behoorlijkheidsvereisten:

### **Fatsoenlijke bejegening**

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig. *Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.*

### **Goede informatieverstrekking**

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

*De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.*

### **Goede organisatie**

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

*De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.*

## *Overwegingen*

***Klacht 1: Met de opmerking van de Wmo-adviseur in een telefoongesprek met een medewerkster van Aafje: “maar dat kan een vrijwilliger ook doen”, toont zij geen respect en inlevingsvermogen.***

57. In artikel 2.3.2 lid 4 sub c van de Wet maatschappelijke ondersteuning staat: *“Het college onderzoekt de mogelijkheden om met mantelzorg of hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk te komen tot verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie of te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen of opvang.”* En in de toelichting op artikel 6 van de Verordening maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015 staat hierover: *“(…) Onderzocht wordt wat de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt zijn. Daarnaast wordt gekeken naar wat de cliënt zelf kan doen om in zijn behoefte aan ondersteuning te voorzien, al dan niet met gebruikmaking van zijn huisgenoten (gebruikelijke zorg), mantelzorgers, hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk of vrijwilligers (...)”*
58. Op 27 januari 2016 sprak de Wmo-adviseur telefonisch met de dagbestedingscoach. Volgens de dagbestedingscoach heeft de Wmo-adviseur aan haar gevraagd wat haar werkzaamheden voor mevrouw S. zijn en of een vrijwilliger deze werkzaamheden zou kunnen doen. Volgens de heer S. zou de Wmo-adviseur hebben gezegd *“maar dat kan een vrijwilliger ook doen”*. De Wmo-adviseur zelf herkent niet dat zij dat heeft gezegd.
59. De ombudsman was niet bij het telefoongesprek aanwezig en kan dus niet met zekerheid vaststellen of de Wmo-adviseur wel of niet op die manier over de mogelijkheid om een vrijwilliger in te zetten, heeft gesproken.
60. De ombudsman acht het wel aannemelijk dat in het telefoongesprek van 27 januari 2016 tussen de Wmo-adviseur en de dagbestedingscoach het onderwerp vrijwilliger aan de orde is gekomen. De gemeente moet immers op grond van wet en eigen regelgeving onderzoeken of een vrijwilliger de taak waarvoor de melding wordt gedaan, op zich zou kunnen nemen.
61. Het stellen van deze vraag vindt de ombudsman op zichzelf niet onbehoorlijk. Uit de verklaring van de dagbestedingscoach en die van de Wmo-adviseur blijkt niet dat de Wmo-adviseur een gebrek aan inlevingsvermogen of respect toonde en dat zij zich onfatsoenlijk zou hebben uitgelaten.

62. In welke context en op welke toon deze vraag wordt gesteld, maakt natuurlijk wel uit.
63. De ombudsman vindt het invoelbaar dat de heer S. de vraag of een vrijwilliger de sociale activering voor zijn moeder op zich zou kunnen nemen als kwetsend heeft ervaren. De gezondheid van mevrouw S. ging vanaf augustus 2015 meer en meer achteruit. De heer S., de dagbestedingscoach en de casemanager hebben de gemeente daarover herhaaldelijk geïnformeerd. De belasting op haar zoon en schoondochter was groot en de familie stond onder enorme druk. Daarentegen leek de gemeente de urgentie van de meldingen voor mevrouw S. niet te zien. De meldingen werden traag afgehandeld en de gemeente reageerde niet of niet voldoende op berichten over de verslechterende gezondheidstoestand van mevrouw S. De ombudsman kan zich voorstellen dat bij de heer S. de opmerking over een vrijwilliger in deze gevoelige en moeilijke situatie totaal verkeerd viel.
64. De ombudsman spreekt in dit verband alleen een oordeel uit over de vraag of het stellen van de vraag of een vrijwilliger een bepaalde taak kan uitvoeren blijkt geeft van een gebrek aan respect en inlevingsvermogen. De ombudsman komt tot de conclusie dat de gemeente niet onbehoorlijk heeft gehandeld. Zij mocht die vraag stellen en op dit punt heeft de gemeente gehandeld in overeenstemming met het behoorlijkheidvereiste Fatsoenlijke bejegening.

***Klacht 2: De gemeente nam bij de afhandeling van de aanvraag van mijn moeder geen initiatief om mij of de casemanager Begeleidingsteam Havenziekenhuis en Aafje tijdig en volledig te informeren over de status van de aanvraag. Het inactieve, slordige en respectloze optreden van de gemeente Rotterdam voor kwetsbare en afhankelijke mensen is heel teleurstellend.***

65. De gemeente is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. De gemeente dient daarbij servicegericht te zijn en zich actief op te stellen door de informatie die van belang is tijdig en op eigen initiatief te geven.
66. De hierboven genoemde bevindingen leveren de volgende tijdlijn op:
- Op 7 april 2015 deed de heer S. namens zijn moeder een Wmo-melding bij de gemeente voor uitbreiding van de huishoudelijke verzorging.
  - Op 31 juli 2015 tekende mevrouw S. het ondersteuningsplan.

- Op 20 augustus 2015, 3 weken daarna, liet de heer S. de Wmo-adviseur weten dat het niet goed ging met zijn moeder en dat zij problemen ondervond bij het bedienen van huishoudelijke apparaten. Hij vroeg de Wmo-adviseur om “(...) *het reeds door mijn moeder ondertekende ondersteuningsplan (gedagtekend 31 juli 2015) aan te vullen met deze problematiek (...)*”
- Op 26 augustus 2015 laat de Wmo-adviseur in een e-mail weten dat zij de reactie niet meer in het ondersteuningsplan kan toevoegen maar deze reactie in het dossier van mevrouw S. zou voegen.
- In een besluit van september 2015 wordt de aanvraag afgewezen (exacte datum is niet bekend omdat op de brief bij datum ‘concept’ staat vermeld).
- Op 16 oktober 2015 deed de casemanager namens mevrouw S. een Wmo-melding voor “*activiteiten overdag, inclusief het voeren van een huishouding*”. Hierin staat dat de dementie van mevrouw S. is toegenomen, dat zij een klein netwerk heeft en dat haar zoon en schoondochter de taken die zij voorheen op zich namen, niet meer kunnen doen omdat zij ook voor andere mensen mantelzorger zijn. De ombudsman stelt vast dat de gemeente met de melding van 16 oktober 2015 op de hoogte was van de verdere verslechtering van de gezondheid van mevrouw S. en de toenemende druk op haar familie.
- Op 10 december 2015 vroeg de casemanager de gemeente naar de stand van zaken.
- Pas daarna, op 17 december 2015, nam de Wmo-adviseur voor het eerst telefonisch contact op met de casemanager. In dit gesprek is ook de melding dagbesteding van 16 oktober 2015 aan de orde gekomen.
- Tussen 17 december 2015 en 22 januari 2016 hoorde de casemanager niets van de Wmo-adviseur.
- Op 22 januari 2016 informeerde de casemanager wederom via een e-mail naar de stand van zaken. Pas daarna liet de Wmo-adviseur haar weten dat zij de dagbestedingscoach niet kan bereiken en vroeg zij bij de casemanager na of de contactgegevens die zij van de dagbestedingscoach had, klopten.

67. De ombudsman concludeert dat de heer S., de dagbestedingscoach en de casemanager herhaaldelijk aandacht vroegen voor de moeilijke situatie van mevrouw S. en die van haar mantelzorgers, maar dat dit niet tot een snelle en adequate reactie heeft geleid.

68. De gemeente heeft nagelaten op alle signalen tijdig te reageren en actief de juiste informatie te verstrekken. De gemeente heeft daardoor in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede Informatieverstrekking gehandeld. De klacht dat de gemeente onvoldoende informatie verstrekke is gegrond.



69. Nadat de heer S. op 27 februari 2016 een klacht indiende bij de gemeentelijke ombudsman, is door tussenkomst van de ombudsman uiteindelijk op 9 maart 2016 het ondersteuningsplan toegestuurd, waarna de gemeente op 18 maart 2016 een besluit nam over de melding van 16 oktober 2015.
70. De gemeente erkent weliswaar dat de afhandeling van de Wmo-melding te lang heeft geduurd, maar de gemeente wijt dit aan allerlei organisatorische problemen. De contacten tussen de Wmo-adviseur, de casemanager en de dagbestedingscoach zouden door ziekte en/of vakantie niet goed zijn gelopen. Een andere reden die de gemeente voor de vertraging geeft, is dat zij van verschillende meldingen die achter elkaar binnen kwamen, 1 melding moest maken.
71. De ombudsman vindt dat de mevrouw S. en haar zoon en schoondochter niet de dupe mogen worden van dit soort interne organisatorische problemen. Daarbij komt dat de gemeente op het moment van het telefoongesprek van 17 december 2015 waarin de melding dagbesteding werd besproken, al te laat was met de afhandeling van de melding daarvan die op 16 oktober 2015 was gedaan. De gemeente had na 16 oktober 2015 bijna 2 maanden niets van zich laten horen totdat de casemanager op 10 december 2015 belde. Het kan niet zo zijn dat de afhandeling van een melding die al buiten de wettelijke termijn loopt, nog langer duurt omdat er een andere melding van dezelfde persoon binnenkomt. Bovendien zou de gemeente in zo'n geval maatwerk moeten leveren en de melding snel en adequaat moeten verwerken en het ondersteuningsplan aan moeten vullen. De gemeente was immers al uitgebreid op de hoogte van de situatie.
72. Het is de plicht van de gemeente om het interne (werk)proces zo te organiseren dat een dergelijke melding wel direct in behandeling wordt genomen en tijdig afgehandeld wordt. De gemeente was immers volledig op de hoogte van de verslechterende gezondheid van mevrouw S. Daarnaast dient de gemeente het interne (werk)proces zo te organiseren dat bij afwezigheid van een medewerker, de continuïteit in de afhandeling van de Wmo-melding gewaarborgd is.
73. Mevrouw S. en haar familie zijn de dupe geworden van het feit dat de gemeente haar organisatie niet op orde heeft. De gemeente heeft aldus gehandeld in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede organisatie.

## ***Oordeel***

*Klacht 1* Met de opmerking van de Wmo-adviseur in een telefoongesprek met een medewerkster van Aafje: “*maar dat kan een vrijwilliger ook doen*”, toont zij geen respect en inlevingsvermogen.

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling is behoorlijk. Het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling heeft gehandeld in overeenstemming met het behoorlijkheidsvereiste Fatsoenlijke bejegening.

*Klacht 2* De gemeente nam bij de afhandeling van de aanvraag van mijn moeder geen initiatief om mij of de casemanager Begeleidingsteam Havenziekenhuis en Aafje tijdig en volledig te informeren over de status van de aanvraag. Het inactieve, slordige en respectloze optreden van de gemeente Rotterdam voor kwetsbare en afhankelijke mensen is heel teleurstellend.

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling is niet behoorlijk. Het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling heeft gehandeld in strijd met de behoorlijkheidsvereisten Goede informatieverstrekking en Goede organisatie.

De ombudsman ziet ondanks het bovenstaande geen mogelijkheid aan zijn oordeel een aanbeveling te verbinden.

## **Bijlage bij Rapport 2016.504/2755**

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

1. Op 27 februari 2016 dient de heer S. per e-mail 2 klachten in bij de gemeentelijke ombudsman. De eerste klacht is een *“bejegeningsklacht over de Wmo-adviseur omdat zij zelf geen initiatieven onderneemt om de casemanager en/of mijn moeder tijdig en volledig te informeren over de status van de aanvraag”*. De tweede klacht is dat de gemeente de Wmo-aanvraag niet binnen de wettelijke termijn afhandelt.
2. De ombudsman verzoekt het Klachtenbureau MO op 29 februari 2016 hem te informeren over de stand van zaken in de afhandeling van de Wmo-melding van mevrouw S. van 16 oktober 2015.
3. Bij brief van 1 maart 2016 bevestigt de ombudsman de ontvangst van de klachten van de heer S. Daarnaast informeert de ombudsman hem over het telefonisch contact met het klachtenbureau MO.
4. De ombudsman verzoekt op 7 maart 2016 opnieuw het Klachtenbureau MO hem te informeren over de stand van zaken.
5. Het Klachtenbureau MO laat de ombudsman in een e-mail van 7 maart 2016 weten dat zij contact heeft gehad met de teammanager van de Vraagwijzer Charlois. De teammanager zal er zorg voor dragen dat de Wmo-adviseur de volgende dag contact opneemt met de heer S.
6. In een e-mail van 16 maart 2016 laat de heer S. de ombudsman weten dat zijn moeder het ondersteuningsplan heeft ontvangen en ondertekend heeft. De heer S. geeft aan dat hij de bejegeningsklacht over de Wmo-adviseur wil voorzetten.
7. In een brief van 18 maart 2016 schrijft de ombudsman aan de heer S. dat zijn bejegeningsklacht aan de gemeente zal worden voorgelegd, zodra zijn moeder een besluit heeft ontvangen. De ombudsman vraagt de heer S. hem op de hoogte te houden.
8. Per e-mail van 24 maart 2016 informeert de heer S. de ombudsman over de stand van zaken. Zijn moeder heeft het besluit van de gemeente gedateerd 18 maart 2016 ontvangen.
9. Op 31 maart 2016 verzoekt de ombudsman het Klachtenbureau MO te reageren op de klacht van de heer S. over de manier waarop de Wmo-melding is afgehandeld. Het Klachtenbureau MO laat weten dat de klacht is afgehandeld omdat er een besluit is genomen. De ombudsman maakt daaruit op dat de gemeente vindt dat de interne klachtbehandeling is afgesloten.



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

10. Per brief van 5 april 2016 informeert de ombudsman de heer S. over de reactie van het Klachtenbureau MO. Nu de gemeente de gelegenheid heeft gehad op de klacht te reageren, zal de ombudsman een onderzoek instellen naar de klacht.
11. Op 13 mei 2016 stuurt de ombudsman de directeur van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling een brief waarin hij meedeelt 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 klachten te geven. Daarnaast stelt de ombudsman een aantal onderzoeksvragen, vraagt hij stukken op en wil hij de Wmo-adviseur horen.
12. Per brief van 13 mei 2016 informeert de ombudsman de heer S. dat hij besloten heeft een onderzoek in stellen naar zijn klachten.
13. Op 28 juli 2016 hoort de ombudsman de betrokken Wmo-adviseur. Als toehoorder is aanwezig mevrouw G., kwaliteitsmedewerker van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling.
14. Op 8 augustus 2016 stuurt de ombudsman het conceptverslag van het gesprek van 28 juli 2016 aan de Wmo-adviseur geeft haar de gelegenheid daar binnen 2 weken op te reageren
15. Per brief van 11 augustus 2016 reageert het cluster Maatschappelijke op de brief van de ombudsman van 13 mei 2016.
16. Per e-mail van 18 augustus 2016 reageert de Wmo-adviseur op het conceptverslag van de ombudsman.
17. Op 19 augustus 2016 stuurt de ombudsman de reactie van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling van 11 augustus 2016 naar de heer S. en geeft hem de gelegenheid hier binnen 3 weken op te reageren.
18. Het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling schrijft in haar brief van 13 augustus 2016 ook over het handelen van de casemanager. Daarom stuurt de ombudsman de brief van het cluster op 19 augustus 2016 naar de casemanager en geeft haar de gelegenheid hier binnen 3 weken op te reageren.
19. Per e-mail van 1 september 2016 vraagt de heer S. om uitstel van de reactietermijn tot 1 oktober 2016. De ombudsman besluit hem de verzochte uitstel te verlenen.
20. Per e-mail van 9 september 2016 geeft de casemanager haar reactie op de brief van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling van 11 augustus 2016.
21. Per e-mail van 30 september 2016 geeft de heer S. zijn reactie op de brief van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling van 11 augustus 2016. Daarnaast verzoekt de heer S. de ombudsman om een kopie van het gespreksverslag van het hoorgesprek met de Wmo-adviseur.



22. De ombudsman verwerkt de opmerkingen van de Wmo-adviseur van 18 augustus 2016 in het definitieve gespreksverslag dat de ombudsman op 20 september 2016 aan haar toestuur. Omdat de Wmo-adviseur haar reactie ook informatie geeft die niet tijdens het hoorgesprek zijn besproken, heeft de ombudsman dit als bijlage bij het definitief verslag gevoegd.
23. In een telefoongesprek van 14 oktober 2016 laat een medewerker van de ombudsman de heer S. weten dat zijn verzoek om een kopie van het gespreksverslag van het hoorgesprek met de Wmo-adviseur, aan de ombudsman zal worden voorgelegd.
24. Per brief van 28 november 2016 laat de ombudsman de heer S. weten dat hij besloten heeft hem geen kopie toe te sturen van het gespreksverslag van het hoorgesprek met de Wmo-adviseur.
25. In een brief van 28 december 2016 laat de ombudsman de heer S. weten dat hij tijd nodig heeft om alle reacties en documenten in het dossier te bestuderen. De ombudsman verwacht in februari 2017 zijn bevindingen en voorlopig oordeel aan de heer S. en de gemeente te kunnen sturen.
26. Op 1 maart 2017 stuurt de heer S. de ombudsman een e-mail en vraagt naar de stand van zaken.
27. De ombudsman stuurt de heer S. op 13 maart 2017 een brief.
28. De heer S. stuurt de ombudsman op 15 maart 2017 een e-mail.
29. De ombudsman reageert in een brief van 23 maart 2017.
30. Op 30 maart 2017 stuurt de ombudsman zijn bevindingen met voorlopig oordeel aan de wethouder Onderwijs, Jeugd en Zorg, aan de directeur van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling, aan de betrokken Wmo-adviseur en aan de heer S. De ombudsman schrijft in zijn brief aan de heer S. dat hij voornemens is de bevindingen en het voorlopig oordeel aan de casemanager en de dagbestedingscoach te sturen. Omdat de ombudsman dit niet wil doen zonder medeweten van de heer S., vraagt hij aan de heer S. om hem over zijn eventuele bezwaren te informeren.
31. In een e-mail van 2 april 2017 laat de heer S. aan de ombudsman weten dat hij er geen bezwaar tegen heeft als de ombudsman de bevindingen met het voorlopig oordeel aan de casemanager en de dagbestedingscoach stuurt.
32. Op 7 april 2017 stuurt de ombudsman zijn bevindingen met voorlopig oordeel aan de casemanager en de dagbestedingscoach.
33. Omdat de gemeente niet binnen de gestelde 4 weken reageert, stuurt de ombudsman op 22 mei 2017 een herinnering.
34. Omdat de heer S. niet binnen de gestelde 4 weken reageert, stuurt de ombudsman op 22 mei 2017 een herinnering.



35. Op 22 mei 2017 stuurt de heer S. de ombudsman een e-mail waarin hij schrijft dat hij ervan uit was gegaan dat het niet noodzakelijk was de ombudsman in te lichten als hij geen reactie wil geven.
36. Op 12 juni 2017 ontvangt de ombudsman een brief van de gemeente van 8 juni 2017 met de reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel. Daarin geeft de gemeente de reactie van de Wmo-adviseur weer.