



Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van mevrouw T.
over het college van burgemeester en wethouders van
de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling,
directie Maatschappelijke Ondersteuning in de Wijk

Dossiernummer: 2015.1572
Datum: 12 juli 2017

Samenvatting

Mevrouw T. is chronisch ziek. Daarom heeft zij in haar dagelijks leven een aantal hulpmiddelen nodig. Bij de gemeente Rotterdam vraagt ze onder andere om een sportrolstoel.

Zij doet daarvoor een zogenaamde 'melding' op grond van de Verordening maatschappelijke ondersteuning Rotterdam. Na de melding wordt er een afspraak gemaakt voor een keukentafelgesprek. Aan de hand van dit keukentafelgesprek stelt de gemeente een ondersteuningsplan op. Als de melder dit plan ondertekent komt er een aanvraag tot stand. Op basis van die aanvraag neemt de gemeente een besluit. Als de melder niet de juiste gegevens aanlevert of het ondersteuningsplan niet ondertekent, is er volgens de gemeente geen aanvraag en sluit de gemeente de behandeling van de melding af.

Naar aanleiding van haar melding komen een Wmo-adviseur en een cliëntondersteuner bij mevrouw T. op huisbezoek. Tijdens dit huisbezoek bespreken zij welk hulpmiddel mevrouw T. nodig heeft en welke gegevens de gemeente nodig heeft om een aanvraag daarvoor te kunnen beoordelen. Daarna is er nog telefonisch contact.

Mevrouw T. vindt dat de WMO-adviseur haar tijdens het huisbezoek en het telefoongesprek onheus bejegent. Ze voelt zich gekrenkt dat in het gesprek het woord "belastingbetaler" is gevallen. Volgens mevrouw T. wil de gemeente haar aanvragen bovendien niet afhandelen omdat zij niet bereid is haar hele medische dossier aan de gemeente af te geven.

De ombudsman stelt vast dat er tijdens het gesprek tussen de Wmo-adviseur en mevrouw T. een discussie is geweest over wat mevrouw T. nodig had. De Wmo-adviseur twijfelde of een sportrolstoel wel het beste hulpmiddel voor mevrouw T. was. Bovendien is een sportrolstoel heel duur. In die context heeft de Wmo-adviseur inderdaad de term "belastinggeld" laten vallen.

De ombudsman twijfelt niet aan de goede bedoelingen van de Wmo-adviseur om een goede rolstoel voor mevrouw T. te vinden, maar vindt een opmerking over "belastinggeld" of de "belastingbetaler" tegen iemand die om hulp vraagt, ook al is dat in de context van een gesprek, ongepast en niet behoorlijk.

Iemand die ziek is, is kwetsbaar en afhankelijk. De ombudsman mist in de klachtafhandeling erkenning voor die kwetsbare positie van iedereen die ziek is en die voor hulp afhankelijk is van de gemeente Rotterdam.

De ombudsman stelt vast dat de Wmo-adviseur niet om 'het hele medische dossier' vroeg. In zijn brief aan mevrouw T. vraagt hij bovendien specifiek om een rapportage van de revalidatiearts over het beste hulpmiddel voor mevrouw T.

Tijdens het onderzoek blijkt dat de gemeente dat de gemeente mevrouw T. ten onrechte niet actief en niet schriftelijk over het afsluiten van haar melding heeft geïnformeerd.

De ombudsman beveelt de gemeente aan om een burger die een melding heeft gedaan, actief en schriftelijk te informeren als de behandeling van de melding uiteindelijk niet met een besluit eindigt en wordt afgesloten. De gemeente moet aangeven waarom de behandeling van de melding wordt afgesloten en wat de burger kan doen en tot wie hij zich kan wenden als hij het daar niet mee eens is.

In reactie op deze aanbeveling informeert de gemeente de ombudsman dat zij het gemeentelijke indicatieprotocol heeft aangepast. De gemeente stuurt nu altijd een brief als zij de behandeling van een melding sluit.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman overlijdt mevrouw T. Op verzoek van haar familie en vrienden heeft de ombudsman het onderzoek voortgezet en zijn oordeel vastgesteld.

Inleiding

Mevrouw T. heeft MS.¹ Op 10 mei 2015 en 18 mei 2015 doet mevrouw T. per e-mail meldingen bij de gemeente Rotterdam voor hulp op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Zij stelt vragen over *“PGB, moeilijk rondkomen, medische uitgaven en sportrolstoel”* en over de voorwaarden om voor een sportrolstoel in aanmerking te komen. Zij wil graag een afspraak maken om haar vragen mondeling toe te lichten. Over de sportrolstoel schrijft zij: *“Mijn ergotherapeut vertelde mij dat als ik mij inschrijf bij een sportvereniging, ik een sportrolstoel zou kunnen krijgen om te kunnen sporten. Kan ik dit ook via de Vraagwijzer regelen?”*

Op 26 mei 2015 gaan een Wmo-adviseur en een cliëntondersteuner MEE, wijkteam Spangen, bij mevrouw T. op huisbezoek om haar vragen te bespreken. Op 1 juni 2015 spreken mevrouw T. en de Wmo-adviseur elkaar telefonisch over de gegevens die de gemeente nodig heeft om haar melding voor een sportrolstoel te beoordelen. De gemeente wil graag een rapportage van haar revalidatiearts.

Mevrouw T. vindt dat de WMO-adviseur haar tijdens het huisbezoek en het telefoongesprek onheus bejegt. Daarnaast stelt mevrouw T. dat de gemeente haar gehele medische dossier wil.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek heeft de ombudsman zijn bevindingen opgesteld. Mevrouw T. en de gemeente Rotterdam hebben de gelegenheid gehad op de bevindingen te reageren. Naar aanleiding van de reacties heeft de ombudsman onderstaand oordeel vastgesteld. In verband met het overlijden van mevrouw T. heeft zij niet meer op de laatste informatie van de gemeente kunnen reageren.

Bijlage en onderdeel van dit rapport is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

¹ Multiple sclerose (MS) is een chronische aandoening van het centrale zenuwstelsel.

Klachten

De klachten van mevrouw T. zijn:

- Klacht 1* De Wmo-adviseur heeft mij tijdens het huisbezoek van 26 mei 2015 en tijdens een telefoongesprek van 1 juni 2015 onheus bejegend. De toon van de Wmo-adviseur was kleinerend en intimiderend. Hij luisterde niet en nam mij niet serieus. Hij betichtte mij ervan dat er “*onregelmatigheden*” in mijn verhaal zitten. Verder zei hij dat hij voor de “*belastingbetaler moet opkomen*”.
- Klacht 2* De Wmo-adviseur kan niet aangeven welke medische informatie hij nodig heeft. De gemeente wil het gehele medische dossier, hetgeen in strijd is met artikel 8, sub c Wet bescherming persoonsgegevens. Op dit punt gaat de gemeente in haar reactie op de klacht niet in.
- Klacht 3* De gemeente reageert niet of onvoldoende en te traag op mijn melding van 10 mei 2015.
- De gemeente stuurt mij een uitnodiging voor een eerste afspraak voor 27 oktober 2015 toe terwijl het huisbezoek al op 26 mei 2015 heeft plaatsgevonden.
 - De gemeente heeft nog steeds (toevoeging ombudsman: datum klacht 22 juli 2015) geen beslissing genomen op mijn melding.

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 internet², per e-mail, per brief of via de Vraagwijzer³ 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. De eindconclusie en een eventueel ondersteuningsplan, worden ook in het verslag

² <https://concern.ir.rotterdam.nl/wmo/home>

³ VraagWijzer is een gratis loket in de gemeente Rotterdam waar Rotterdammers voor informatie en advies terecht kunnen.

opgenomen. Het verslag wordt aan de betrokkene gestuurd met het verzoek 'voor gezien' of 'voor akkoord' te tekenen. Na de ondertekening komt een aanvraag voor een voorziening op grond van de Wmo tot stand.

3. Als er medische informatie nodig is voor de beoordeling van de melding, dan stelt de Wmo-adviseur daar vragen over. Als betrokkene voldoende informatie kan verstrekken, dan neemt de Wmo-adviseur die informatie mee in het verslag. Als iemand geen informatie wil of kan verstrekken of de informatie is niet voldoende om de melding te kunnen beoordelen, dan vraagt de Wmo-adviseur om een machtiging in te vullen. Met deze machtiging geeft de betrokkene de gemeente toestemming om bij de huisarts of specialist medische informatie op te vragen. Deze informatie gaat naar een medisch adviseur van de gemeente. Aan de hand van het verslag met de beoordeling van de medisch adviseur, neemt de gemeente een besluit op de aanvraag.
4. Op 10 mei 2015 en 18 mei 2015 doet mevrouw T. per e-mail meldingen bij de gemeente Rotterdam voor hulp op grond van de Wmo. In de e-mail van 10 mei 2015 stelt zij vragen over "*PGB, moeilijk rondkomen, medische uitgaven en sportrolstoel*". Op 18 mei 2015 stelt zij vragen over de voorwaarden om voor een sportrolstoel in aanmerking te komen. Zij schrijft onder meer dat haar vriendin met haar wil tennissen op een tennisvereniging in Vlaardingen waar haar vriendin lid van is. De gemeente behandelt de meldingen als 1 melding.
5. Op 26 mei 2015 gaat de Wmo-adviseur naar aanleiding van de meldingen van 10 en 18 mei 2015, bij mevrouw T. op huisbezoek. Bij dit gesprek is een cliëntondersteuner van MEE aanwezig.
6. Tijdens de hoorgesprekken die de ombudsman met zowel de Wmo-adviseur als de cliëntondersteuner van MEE heeft gehouden, bevestigen beiden dat in het gesprek op 26 mei 2015 de vraag aan de orde is gesteld, wat in de situatie van mevrouw T. de beste voorziening zou zijn. De cliëntondersteuner bevestigt dat de Wmo-adviseur om een verklaring van de revalidatiearts van mevrouw T. vroeg. De cliëntondersteuner herkent de 1^e klacht van mevrouw T. niet. De Wmo-adviseur geeft aan dat hij in dit gesprek heeft gezegd dat hij de hulpvraag heel goed moet beoordelen omdat het belastinggeld is.
7. In het telefoongesprek van 1 juni 2015 met de Wmo-adviseur is aan de orde gekomen welke medische informatie nodig was om de melding te kunnen

beoordelen. Zowel de Wmo-adviseur als mevrouw T. geven dit aan. Over de inhoud van dat gesprek lopen de meningen uiteen. Volgens mevrouw T. vroeg hij haar totale medisch dossier. Volgens de Wmo-adviseur vroeg hij om een rapportage van de revalidatiearts met een grondslag voor de hulpvraag. Ook wilde de Wmo-adviseur van mevrouw T. een machtiging om met de revalidatiearts te kunnen spreken. De cliëntondersteuner van MEE was niet bij het telefoongesprek aanwezig.

8. Op 20 juni 2015 dient mevrouw T. via de gemeentelijke website een klacht in over de wijze waarop de Wmo-adviseur haar heeft behandeld. *“Beide keren dat ik dhr. O. heb gesproken kreeg ik het gevoel dat ik door hem niet serieus werd genomen in mijn ziekte, dat mijn vragen niet serieus werden genomen en dat ik door hem als een mogelijke fraudeur gezien werd die koste wat kost ontmaskerd moet worden.”* Mevrouw T. wil een andere Wmo-adviseur.
9. Op 23 juni 2015 stuurt de Wmo-adviseur een brief aan mevrouw T. Hij verwijst naar het telefoongesprek van 1 juni 2015 *“(…) Op 1 juni 2015 hebben wij telefonisch met u gesproken. Wij hebben u gevraagd om een rapportage van uw revalidatiearts alsmede een machtiging om met uw revalidatiearts te kunnen spreken (…)”* In de brief staat verder dat als hij op 7 juli 2015 niets van mevrouw T. heeft ontvangen, de gemeente de melding niet verder in behandeling zal nemen. Omdat de Wmo-adviseur daarna niets van mevrouw T. hoort, sluit hij begin augustus 2015 (exacte datum is niet bekend bij de ombudsman) het dossier met de meldingen van 10 mei 2015 en 18 mei 2015.
10. In een e-mail van 10 juli 2015 reageert de gemeente op de klacht van mevrouw T. van 20 juni 2015. Daarin staat dat de klacht met de Wmo-adviseur is besproken. De gemeente geeft uitleg over het onderzoek dat de Wmo-adviseur moet doen om tot een passende voorziening te komen. Daarom heeft de Wmo-adviseur om informatie van de revalidatiearts van mevrouw T. gevraagd. De Wmo-adviseur heeft mevrouw T. en haar situatie *“zeer serieus”* genomen. Het verzoek van mevrouw T. om haar zaak over te dragen aan een andere Wmo-adviseur wordt niet gehonoreerd. De gemeente vindt het vervelend dat mevrouw T. de behandeling van haar melding op de door haar beschreven manier heeft ervaren.
11. Op 28 september 2015 stuurt mevrouw T. een e-mail aan haar cliëntondersteuner van MEE. Mevrouw T. schrijft dat zij opnieuw een aanvraag wil indienen voor een actieve rolstoel en voor huishoudelijke ondersteuning. Als bijlage stuurt

mevrouw T. de rapportage van haar revalidatiearts en ergotherapeut van 25 augustus 2015 toe. In de rapportage wordt uitgelegd waarom mevrouw T. een vastframe rolstoel en huishoudelijke hulp nodig heeft.

12. Tussen 29 september 2015 en 19 oktober 2015 doet de gemeente een aantal pogingen om een afspraak te maken voor een huisbezoek. Uiteindelijk wordt een afspraak gemaakt voor een huisbezoek op 27 oktober 2015 om 10.00 uur.
13. Op 22 oktober 2015 stuurt mevrouw T. een e-mail aan de cliëntondersteuner en aan Maatschappelijke Ontwikkeling in de Wijk (via mailadres: mow-administratie@rotterdam.nl.) Mevrouw T. schrijft in de e-mail dat:
 - er al een huisbezoek heeft plaatsgevonden en dat haar medische toestand niet is veranderd;
 - zij het advies van haar revalidatiearts al heeft opgestuurd. Zij verzoekt de gemeente dit ter beoordeling naar een onafhankelijk medisch instituut, zoals de GGD, te sturen;
 - zij bij onduidelijkheden per brief of per e-mail benaderd wil worden. Hier heeft zij de gemeente nadrukkelijk meerdere keren om gevraagd;
 - zij niet in gesprek wil gaan met de Wmo-adviseur tegen wie zij een klacht heeft ingediend.
14. Op 29 november 2015 krijgt een andere Wmo-adviseur, mevrouw B., de melding van mevrouw T. van 28 september 2015 in behandeling. Zij maakt op 2 december 2015 een afspraak voor 16 december 2015.
15. Op 12 mei 2016 deelt mevrouw T. aan de ombudsman mee dat zij voor een rolstoel een persoonsgebonden budget tot een bedrag van € 2.089,80 kreeg.

Standpunt mevrouw T.

Het standpunt van mevrouw T. is conform haar klachten. Daarnaast maakt zij (samengevat) de volgende opmerkingen.

- Tijdens het huisbezoek noemde ik tennissen als een sport die ik met de sportrolstoel zou kunnen doen. Dit was slechts een voorbeeld. Vanaf dat moment zei de Wmo-adviseur steeds dat ik wilde tennissen.
- De Wmo-adviseur vroeg mij tijdens het huisbezoek van 26 mei 2015 hoe een goede dag eruit ziet. Hoe een slechte dag eruit ziet, leek hij niet relevant te vinden. Ook zei hij dat er echte werklozen in Rotterdam zijn die minder te besteden hebben dan ik.

- Tijdens het telefoongesprek van 1 juni 2015 klonk de Wmo-adviseur boos en geïrriteerd. Hij begon het gesprek door te zeggen dat er veel onregelmatigheden in mijn verhaal zitten. Hij was veel aan het woord, ik kon er geen speld tussen krijgen. Ik voelde me geïntimideerd en vernederd. Ik brak. Ook zei de Wmo-adviseur dat hij voor de belastingbetaler moest opkomen.
- Ik vroeg de Wmo-adviseur tijdens het telefoongesprek van 1 juni 2015 wat hij precies nodig had. Uiteindelijk gaf hij als antwoord dat hij een rapportage van mijn revalidatiearts nodig had. Toen ik vroeg wat daarin moest staan, kon hij mij dat niet vertellen. Omdat ik door bleef vragen, riep hij uiteindelijk gefrustreerd dat ik dan maar mijn gehele medisch dossier moest opsturen.
- De Wmo-adviseur zei tijdens het telefoongesprek op 1 juni 2016 dat mijn revalidatiearts hem moest bellen. Ik ben hier niet mee akkoord gegaan. Later zei mijn revalidatiearts tegen mij dat zij geen medische gegevens over de telefoon mag verstrekken.
- Beide keren dat ik de Wmo-adviseur heb gesproken, op 26 mei 2015 en 1 juni 2015, voelde ik mij niet serieus genomen door hem. Ik kreeg het gevoel dat hij mij als een mogelijke fraudeur zag die koste wat het kost ontmaskerd moest worden.

Standpunt gemeente

- Om te kunnen bepalen welke hulp/voorziening iemand nodig heeft, moet de Wmo-adviseur vragen stellen aan de betrokkene. Bij mensen met MS, zoals mevrouw T., kan het verloop van de ziekte erg variëren. Om een zo goed mogelijke inschatting te kunnen maken van de juiste hulp, heeft de Wmo-adviseur informatie nodig van de arts. Het heeft niets te maken met het "*willen ontmaskeren*".
- Uit de e-mails van 10 mei 2015 en 18 mei 2015 van mevrouw T. aan de gemeente maakte de Wmo-adviseur op dat zij een sportrolstoel wilde hebben. Ook schreef mevrouw T. dat zij samen met een vriendin die in Vlaardingen lid is van een sportvereniging, wilde tennissen.
- Mevrouw T. gaf aan dat zij soms erg vermoeid was en weinig energie had. Als zij het aanrecht had schoongemaakt dan moest zij 2 uur bijkomen. Daarom is de vraag gesteld of een sportrolstoel een adequate voorziening is. De Wmo-adviseur wilde met mevrouw T. meedenken voor een voorziening waar zij echt iets aan zou hebben. In de context van het gesprek is inderdaad aan de orde gekomen dat de hulpvraag duidelijk gemaakt moet worden en ook dat het om belastinggeld gaat. Een sportrolstoel is geen goedkope voorziening. De

Wmo-adviseur wilde mede daarom precies weten wat de achtergrond van de melding was en wat mevrouw T. precies wilde.

- In het telefoongesprek van 1 juni 2015 vroeg de Wmo-adviseur aan mevrouw T. om een rapportage van haar revalidatiearts en een getekende machtiging om met haar revalidatiearts te kunnen spreken. Er was een medisch advies nodig. Omdat de WMO-adviseur geen arts is, kan hij niet bepalen wat relevant is.
- In de rapportage van 25 augustus 2015 van de revalidatiearts staat dat mevrouw T. een op maat gemaakte vastframe rolstoel nodig heeft. Dat was vanaf het begin de vraag van de Wmo-adviseur: is een sportrolstoel wel wat mevrouw T. nodig heeft? Is zij niet meer geholpen met een andere voorziening, een rolstoel die haar ook in het dagelijkse leven zou kunnen ontlasten?
- De Wmo-adviseur vindt het vervelend dat zijn woorden door mevrouw T. uit hun verband worden getrokken.
- De gemeente vindt dat de burger die een Wmo-melding doet serieus genomen moet worden met betrekking tot wat hij/zij aangeeft en mogelijke oplossingen. Aan de andere kant vraagt de gemeente van haar medewerkers om kritisch te zijn op de momenten wanneer er zaken zijn die ogenschijnlijk niet direct met elkaar te verenigen zijn. *“Binnen het spanningsveld van wat de burger wenst en wat wij als professional adviseren, doen we ons uiterste best om de positie van de burger te waarborgen.”*

Wet- en regelgeving

16. Wet bescherming persoonsgegevens

Artikel 8 sub c: Persoonsgegevens mogen slechts worden verwerkt indien de gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de verantwoordelijke onderworpen is.

17. Wet maatschappelijke Ondersteuning 2015

18. Verordening maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015

19. Regeling maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015

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

20. 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.

21. Indicatieprotocol integrale ondersteuningsarrangementen Wmo

Versie 6 van 11 april 2017

In dit protocol zijn handvatten beschreven voor de medewerkers van de gemeente Rotterdam om te komen tot een integraal ondersteuningsplan (ook wel arrangementen genoemd) voor de cliënt. Tevens maakt het voor cliënten en zorgaanbieders inzichtelijk op welke wijze een indicatie tot stand komt.

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

22. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling, directie Maatschappelijke Ontwikkeling in de Wijk (hierna: cluster Maatschappelijke Ontwikkeling) 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 motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een

heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke – korte – termijn.

Overwegingen

Naar aanleiding van de 1e klacht: *De Wmo-adviseur heeft mij tijdens het huisbezoek van 26 mei 2015 en tijdens een telefoongesprek van 1 juni 2015 onheus bejegend.*

23. Na een melding beoordeelt de gemeente iemands situatie en of iemand recht heeft op een voorziening op grond van de Wmo. Dit brengt onvermijdelijk met zich mee dat er vanaf het begin een machtsverschil is. De hulpvrager is afhankelijk van de beoordeling van de gemeente. Het zijn 2 werelden: aan de ene kant is er de wereld van de gemeente met haar regels en beoordelingscriteria en aan de andere kant is er de wereld van iemand die hulp nodig heeft omdat zijn of haar gezondheid achteruit gaat. Om het machtsverschil zo klein mogelijk te houden en de 2 werelden niet te laten botsen is het nodig dat in het contact met de hulpvrager de gemeente blijft kijken naar de specifieke omstandigheden waar iemand zich in bevindt. Daarnaast moet er rekening worden gehouden met de (eventuele) kwetsbare positie van de hulpvrager.
24. Wat ook niet uit het oog verloren mag worden is dat degene die hulp vraagt, vaak zelf goed kan aangeven waar zijn of haar behoefte ligt. De gemeente dient hiernaar te luisteren en dit serieus te nemen. Uit het gesprek dat de ombudsman met de Wmo-adviseur heeft gevoerd, concludeert de ombudsman dat de Wmo-adviseur oprecht met mevrouw T. probeerde mee te denken. De ombudsman twijfelt niet aan de goede bedoelingen van de Wmo-adviseur om de best passende voorziening voor mevrouw T. te vinden. De ombudsman vindt wel dat hij daarbij zijn eigen visie te nadrukkelijk op de voorgrond liet treden, terwijl mevrouw T. duidelijk aangaf wat zij wenste. De ombudsman vindt het invoelbaar dat mevrouw T. zich daarom onvoldoende serieus genomen voelde.

25. De ombudsman kan geen oordeel geven of de toon van de Wmo-adviseur “kleinerend en intimiderend” was tijdens het huisbezoek van 26 mei 2015 en het telefoongesprek van 1 juni 2015. De ombudsman was immers niet bij de gesprekken aanwezig.
26. De ombudsman vindt een opmerking over belastinggeld of de belastingbetaler tegen iemand die hulp vraagt, ook al is dat in de context van een gesprek, ongepast en niet behoorlijk. Het is in het kader van een onderzoek welke voorziening het meest passend is, ook niet nodig om deze woorden te gebruiken. Tijdens de klachtbehandeling door de gemeente is op dit onderdeel van de klacht niet of onvoldoende ingegaan. De gemeente geeft daarmee onvoldoende rekenschap en erkenning voor de kwetsbare positie van mevrouw T. De gemeente heeft hiermee gehandeld in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Fatsoenlijke bejegening.

Naar aanleiding van de 2^e klacht: *De Wmo-adviseur kan niet aangeven welke medische informatie hij nodig heeft. De gemeente wil het gehele medische dossier, hetgeen in strijd is met artikel 8, sub c Wet bescherming persoonsgegevens. Op dit punt gaat de gemeente in haar reactie op de klacht niet in.*

27. Volgens mevrouw T. vroeg de gemeente om haar gehele medisch dossier. De Wmo-adviseur geeft aan dat hij om een rapportage van haar revalidatiearts vroeg. In de brief van de gemeente van 23 juni 2015 wordt verwezen naar het telefoongesprek van 1 juni 2015 en dat aan mevrouw T. gevraagd is: een rapportage van de revalidatiearts alsmede een machtiging om met de arts te kunnen spreken.
28. Als er al een misverstand was over wat de gemeente nodig had om de melding te kunnen beoordelen, dan is dat met de brief van 23 juni 2015 rechtgezet. Het was toen voor mevrouw T. duidelijk wat de gemeente verzocht en dat was niet haar gehele medische dossier. De gemeente heeft gehandeld in overeenstemming met het behoorlijkheidsvereiste Goede motivering door in de brief 23 juni 2015 specifiek aan te geven welke informatie de gemeente nodig heeft.

Naar aanleiding van de 3^e klacht: *De gemeente reageert niet of onvoldoende en te traag op mijn melding van 10 mei 2015.*

29. Na de melding van mevrouw T. van 10 mei 2015 vindt er op 26 mei 2015 een huisbezoek plaats. Vervolgens vindt er op 1 juni 2015 een telefoongesprek plaats en stuurt de gemeente mevrouw T. op 23 juni 2015 een brief met een verzoek om informatie. De ombudsman vindt dat de gemeente de melding voldoende voortvarend heeft opgepakt en daarmee in overeenstemming heeft gehandeld met het behoorlijkheidsvereiste Voortvarendheid.
30. In de brief van 23 juni 2015 staat dat als de gemeente op 7 juli 2015 niets van mevrouw T. hoort, haar melding verder niet in behandeling wordt genomen. De ombudsman vindt dit geen prettige toon: als u niet doet wat de gemeente wilt, dan wordt u niet verder geholpen. Daarnaast vindt de ombudsman dat het op de weg van de gemeente had gelegen om na 7 juli 2015 eerst contact op te nemen met mevrouw T. voordat de behandeling van de melding daadwerkelijk afgesloten zou worden.
31. De ombudsman heeft gezien of de gemeente mevrouw T. voldoende over het niet meer behandelen van haar melding heeft geïnformeerd. De ombudsman vindt dat de gemeente daarover actief en schriftelijk informatie had moeten geven. Dit is bij mevrouw T. niet gebeurd. Alleen een aankondiging dat de melding afgesloten zal worden zoals in de brief van 23 juni 2015 staat vermeld, is niet voldoende. De gemeente heeft daardoor gehandeld in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede informatieverstrekking.
32. Dat de gemeente een afspraak maakt voor een tweede huisbezoek op 27 oktober 2015, begrijpt de ombudsman. Mevrouw T. had immers op 28 september 2015 een nieuwe melding gedaan. De gemeente had zich echter wel moeten realiseren dat er al eerder een hulpvraag bij de gemeente binnen was gekomen en had zich daarbij moeten afvragen of een huisbezoek wel nodig was. Uit het onderzoek is niet gebleken dat de gemeente dit overwogen heeft.
33. Hoewel buiten de beoordeling van de klacht, vindt de ombudsman het onwenselijk dat de gemeente de nieuwe melding van 28 september 2015 pas 2 maanden later, op 29 november 2015, bij een andere Wmo-adviseur in behandeling geeft. Dat klemt temeer omdat mevrouw T. bij haar nieuwe melding de rapportage van haar arts naar de gemeente had opgestuurd. De gemeente had

de informatie waar zij in haar brief van 23 juni 2015 om vroeg op 28 september 2015 ontvangen en had op basis daarvan moeten en kunnen beoordelen of dit voldoende informatie was om de melding af te handelen, nu het 'oude' dossier kennelijk niet vernietigd was.

Oordeel

Klacht 1 De Wmo-adviseur heeft mij tijdens het huisbezoek van 26 mei 2015 en tijdens een telefoongesprek van 1 juni 2015 onheus bejegend. De toon van de Wmo-adviseur was kleinerend en intimiderend. Hij luisterde niet en nam mij niet serieus. Hij betichtte mij ervan dat er "onregelmatigheden" in mijn verhaal zitten. Verder zei hij dat hij voor de "belastingbetaler moet opkomen".

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

Klacht 2 De Wmo-adviseur kan niet aangeven welke medische informatie hij nodig heeft. De gemeente wil het gehele medische dossier, hetgeen in strijd is met artikel 8, sub c Wet bescherming persoonsgegevens. Op dit punt gaat de gemeente in haar reactie op de klacht niet in.

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

Klacht 3 De gemeente reageert niet of onvoldoende en te traag op mijn melding van 10 mei 2015.

- De gemeente stuurt mij een uitnodiging voor een eerste afspraak voor 27 oktober 2015 toe terwijl het huisbezoek al op 26 mei 2015 heeft plaatsgevonden.
- De gemeente heeft nog steeds (toevoeging ombudsman: datum klacht 22 juli 2015) geen beslissing genomen op mijn melding.

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling is deels behoorlijk en deels niet behoorlijk. Het cluster

Maatschappelijke Ontwikkeling heeft gehandeld in overeenstemming met het behoorlijkheidsvereiste Voortvarendheid en in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede informatieverstrekking. De ombudsman ziet in het voorgaande aanleiding om aan zijn oordeel een aanbeveling te verbinden.

Aanbeveling

De ombudsman geeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam in overweging de volgende aanbevelingen te (laten) uitvoeren en daarbij rekening te houden met de overwegingen van de ombudsman:

Aanbeveling

Informeert burgers die een melding voor hulp op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning bij de gemeente doen, actief en schriftelijk als de behandeling van de melding zonder dat die leidt tot een aanvraag of een besluit wordt afgesloten.

Leg uit waarom de behandeling van de melding wordt afgesloten en geef aan wat de burger kan doen en tot wie hij zich kan wenden als hij het daar niet mee eens is.

Reactie gemeente

De directeur Maatschappelijke Ontwikkeling in de Wijk (MOW) schrijft in haar brief van 15 mei 2017 dat zij voor de afsluiting van een melding enkele ontwikkelpunten ziet. Het 'Indicatieprotocol integrale ondersteuningsarrangementen Wmo' is daartoe op 11 april 2017 aangepast. De gemeente zal voortaan een brief aan de burger sturen als zij de behandeling van een Wmo-melding afsluit. Daarvoor is een standaardbrief in de maak.

De ombudsman heeft met instemming kennis van genomen van deze reactie op zijn aanbeveling en aan de directeur MOW gevraagd om hem te informeren als de standaardbrief klaar is.

Reactie Wmo-adviseur

De Wmo-adviseur heeft aan de ombudsman laten weten dat hij zich niet kan vinden in het oordeel over klacht 1. Hij geeft aan dat de onregelmatigheden in het verhaal van mevrouw T. voor hem aanleiding vormden om door te vragen. Achteraf is dan

ook gebleken dat de oorspronkelijke aanvraag die mevrouw T. heeft gedaan, niet in overeenstemming was met het advies van de revalidatiearts. Het woord 'belastinggeld' heeft hij zeker gebruikt, maar anders dan door mevrouw T. wordt beschreven. Het was zeker geen gesprek waarin hij zich onfatsoenlijk heeft geuit, zo geeft de Wmo-adviseur aan. Zijn standpunt wordt ook bevestigd door mevrouw K., die als cliëntondersteuner bij het gesprek aanwezig was. Mevrouw T. heeft de cliëntondersteuner in een app-bericht van dezelfde dag laten weten dat het een prettig gesprek was geweest. Ook hecht de Wmo-adviseur eraan op te merken dat hij, juist vanwege de kwetsbare situatie van mevrouw T., haar meerdere kansen heeft gegeven om meer duidelijkheid te verschaffen over haar aanvraag.

Tenslotte heeft de Wmo-adviseur aangegeven dat hij zich gegriefd voelt door de verwijten van mevrouw T., die hij als onterecht ervaart.

De ombudsman heeft de Wmo-adviseur toegezegd bovenstaande reactie achter zijn rapport te voegen.

Bijlage rapport 2015.1572

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Op 20 juni 2015 dient mevrouw T. via de gemeentelijke website 2 klachten in over het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling:
 - over de dienstverlening. Mevrouw T. vindt dat zij geen duidelijke antwoorden krijgt op haar vragen over de sportrolstoel;
 - over de wijze waarop de Wmo-adviseur haar heeft behandeld.
2. Op 24 juni 2015 stuurt de coördinator cliëntreacties van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling, een e-mail aan mevrouw T. Hij reageert daarin op haar eerste klacht over de sportrolstoel.
3. Op 10 juli 2015 stuurt de coördinator cliëntreacties mevrouw T. een e-mail. Hij reageert daarin op haar tweede klacht over de wijze waarop de Wmo-adviseur haar heeft behandeld.
4. Mevrouw T. is ontevreden over de reactie van de gemeente en stuurt op 22 juli 2015 een e-mail naar de ombudsman.

Klachtbehandeling door de ombudsman

5. In een e-mail van 22 juli 2015 laat mevrouw T. de ombudsman weten dat zij niet tevreden is over de reactie van de gemeente.
6. Per brief van 28 juli 2015 reageert de ombudsman: een klachtenprocedure lijkt niet de juiste procedure.
7. In een e-mail van 26 augustus 2015 aan de ombudsman licht mevrouw T. haar klacht nader toe.
8. Op 15, 16, 17 en 23 september 2015 belt de ombudsman naar mevrouw T. omdat hij aanvullende vragen heeft. Omdat mevrouw T. telefonisch niet bereikbaar is, stuurt de ombudsman haar op 29 september 2015 een brief met zijn vragen.
9. In een e-mail van 14 oktober 2015 aan de ombudsman reageert mevrouw T. Zij heeft een nieuw telefoonnummer, daarom was zij telefonisch niet bereikbaar. Daarnaast beantwoordt zij de vragen van de ombudsman.
10. Op 5 november 2015 stuurt mevrouw T. de ombudsman stukken op.
11. Op 10 december 2015 stuurt de ombudsman de directeur Maatschappelijke Ontwikkeling in de Wijk van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling (MOW) een brief waarin hij meedeelt een onderzoek naar de klacht van mevrouw T. 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 en wil hij de Wmo-adviseur horen.



12. Per brief van 10 december 2015 informeert de ombudsman mevrouw T. dat hij besloten heeft een onderzoek in stellen naar de klacht.
13. De gemeente reageert per brief van 21 januari 2015 op de brief van de ombudsman van 10 december 2015.
14. Op 2 februari 2016 hoort de ombudsman de Wmo-adviseur in aanwezigheid van de coördinator cliëntreacties van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling.
15. De ombudsman stuurt de reactie van de gemeente van 21 januari 2016 op 3 februari 2016 door naar mevrouw T. en geeft haar de gelegenheid hierop te reageren (hoor en wederhoor).
16. Per e-mail van 23 februari 2016 stuurt de ombudsman het conceptverslag van het gesprek van 2 februari 2016 aan de Wmo-adviseur en geeft hem de gelegenheid daar binnen 2 weken op te reageren.
17. De Wmo-adviseur reageert in een e-mail van 29 februari 2016.
18. De ombudsman verwerkt de opmerkingen van de Wmo-adviseur in het definitieve gesprekverslag dat de ombudsman op 8 maart 2016 aan hem toestuurt.
19. Omdat mevrouw T. niet binnen de gestelde termijn van 4 weken op de brief van de ombudsman van 3 februari 2016 reageert, stuurt de ombudsman haar op 11 maart 2016 een herinneringsbrief. De ombudsman verzoekt mevrouw T. om alsnog binnen 2 weken op de brief van de gemeente van 21 januari 2016 te reageren.
20. Op 21 maart 2016 stuurt de ombudsman de cliëntondersteuner MEE, wijkteam Spangen een brief. De ombudsman wil de cliëntondersteuner als getuige horen omdat zij ook aanwezig was tijdens het huisbezoek op 26 mei 2015. De ombudsman vraagt haar contact op te nemen om de afspraak te maken.
21. Per e-mail van 22 maart 2016 reageert mevrouw T. op de brief van de ombudsman 11 maart 2016.
22. Op 4 april 2016 hoort de ombudsman de cliëntondersteuner.
23. Per brief van 20 april 2016 stuurt de ombudsman het conceptverslag aan cliëntondersteuner en geeft haar de gelegenheid daar binnen 2 weken op te reageren.
24. De cliëntondersteuner reageert in een e-mail van 25 april 2016.
25. De ombudsman verwerkt de opmerkingen van de cliëntondersteuner in het definitieve gesprekverslag dat de ombudsman op 3 mei 2016 aan haar toestuurt.
26. Op 9 mei 2016 stuurt de ombudsman mevrouw T. een brief waarin hij haar informeert over het vervolg van zijn onderzoek naar de klacht.
27. Per e-mail van 12 mei 2016 stuurt mevrouw T. de ombudsman informatie over de voortgang van haar Wmo-aanvraag.



28. In een brief van 17 mei 2016 reageert de ombudsman hierop.
29. In e-mails van 25 mei en 27 mei 2016 stuurt mevrouw T. de ombudsman informatie over haar klachten. Mevrouw T. is tot eind 2016 niet bereikbaar.
30. In een brief van 20 juni 2016 reageert de ombudsman hierop.
31. Op 6 juli 2016 stuurt mevrouw T. de ombudsman een brief dat de data van haar behandeling zijn opgeschoven.
32. Op 19 oktober 2016 stuurt mevrouw T. de ombudsman een e-mail met een verzoek om informatie over de procedure.
33. Op 27 oktober 2016 stuurt de ombudsman mevrouw T. een brief met informatie en uitleg over de procedure.
34. Op 8 december 2016 stuurt de ombudsman de bevindingen naar aanleiding van het onderzoek met een voorlopig oordeel en een voorlopige aanbeveling aan mevrouw T., aan de betrokken Wmo-adviseur, aan de directeur Maatschappelijke Ontwikkeling in de Wijk en aan het college van burgemeester en wethouders en de wethouder Onderwijs, Jeugd en Zorg. De ombudsman stelt hen in de gelegenheid binnen 4 weken te reageren.
35. In een e-mail van 13 december 2016 vraagt de Wmo-adviseur de ombudsman om uitstel van de reactietermijn.
36. Mevrouw T. reageert in een e-mail van 19 december 2016.
37. Op 22 december 2016 stuurt de ombudsman een brief aan de Wmo-adviseur en de directeur MOW en in kopie aan mevrouw T. De ombudsman besluit de reactietermijn te verlengen tot 1 februari 2016.
38. In een e-mail van 31 januari 2017 vraagt de Wmo-adviseur de ombudsman om een tweede uitstel van de reactietermijn.
39. Op 3 februari 2017 stuurt de ombudsman een brief aan de Wmo-adviseur en de directeur MOW en een kopie aan mevrouw T. De ombudsman besluit de reactietermijn te verlengen tot 20 februari 2017.
40. In een brief van 6 februari 2017 die de ombudsman op 28 februari 2017 ontvangt, reageert de directeur MOW.
41. In een e-mail van 17 februari 2017 geeft de Wmo-adviseur zijn reactie.
42. De ombudsman stelt vast dat de gemeente in haar brief van 6 februari 2017 niet is ingegaan op een onderdeel van de voorlopige aanbeveling van de ombudsman. De ombudsman wil de gemeente in de gelegenheid stellen om daar alsnog op te reageren.
43. In een brief van 20 april 2017 informeert de ombudsman mevrouw T. over de vraag van de ombudsman aan de gemeente om alsnog op de aanbeveling te reageren.



44. Op 8 mei 2017 krijgt de ombudsman bericht dat mevrouw T. is overleden. Haar vrienden en familie vragen de ombudsman om het onderzoek naar de klacht voort te zetten en zijn definitieve oordeel vast te stellen.
45. In een brief van 15 mei 2017 stuurt de directeur MOW de gevraagde aanvullende reactie aan de ombudsman.