



Aan de gemeenteraad van de gemeente Rotterdam  
en de raadscommissie Zorg, Onderwijs, Cultuur en  
Sport, t.a.v. de griffiers mevrouw A. de Waal en de  
heer R. Weststrate

datum 8 januari 2016  
kenmerk amz/rcl/mp  
behandelaar mr. drs. Reinier  
Lagerwerf  
betreft stand van zaken  
kinderombudsman en  
meldpunten

Geachte leden van de gemeenteraad en de commissie ZOCS,

In het jaar 2015 heb ik u tweemaal een viermaandsrapportage (brieven d.d. 21 mei 2015 en 3 september 2015) gestuurd over de vragen en klachten die ik ontvang in het kader van de jeugdhulp en de Wmo. Graag informeer ik u in deze derde rapportage over de meldingen die ik in het gehele jaar 2015 heb ontvangen. In deze rapportage ligt de nadruk op de meldingen over de Wmo, aangezien ik hierover beduidend meer klachten heb ontvangen dan over de jeugdhulp.

### **Toelichting onderscheid vragen en klachten**

Net als in mijn vorige rapportages maak ik een onderscheid tussen vragen en klachten. Vragen, die veelal telefonisch binnenkomen, worden direct door mijn medewerkers afgewikkeld. Zij geven uitleg en zonodig verwijzen zij door, bijvoorbeeld naar het Juridisch Loket, de VraagWijzer of de zorginstelling.

Klachten die nog niet zijn behandeld door de gemeente, leg ik in beginsel voor aan het klachtenbureau MO. Is er haast geboden, dan schakel ik de Taskforce Zorg in. In geval van schrijnende situaties waarin naar mijn mening direct iets moet gebeuren, zoek ik direct contact met de directeur van het Cluster MO (Code Rood).

Lang niet in alle gevallen stuur ik de klachten door naar de gemeente:

- wanneer ik verwacht dat de klager goed in staat is zelf de klacht in te dienen, verwijs ik hem door naar het klachtenbureau MO;
- als blijkt dat de klacht al bekend en in behandeling is bij het klachtenbureau MO of de Taskforce, leg ik de klacht uiteraard niet opnieuw voor;
- als de klacht niet de gemeente Rotterdam betreft, maar bijvoorbeeld het CAK of het SVB, stuur ik door of verwijs ik naar de betreffende organisatie of stuur ik de klacht door naar de Nationale ombudsman;
- voor klachten waarbij de mogelijkheid van bezwaar en/of beroep openstaat, verwijs ik naar het Juridisch Loket of de Vraagwijzer (Sociaal Raadslieden).





Mocht u hierover een verdere toelichting nodig achten, dan zal ik u die graag geven.

## **Jeugdhulp**

### *Statistieken 2015*

Meldpunt Jeugdhulp Rotterdam:	21 vragen en klachten
Gemeentelijke kinderombudsman:	132 vragen en klachten
Totaal:	153 vragen en klachten

### *Signalen*

#### 1. Uitvoering ondertoezichtstelling/vechtscheidingen

Een aanzienlijk deel van de klachten gaat over ondertoezichtstellingen (OTS). Ouders van minderjarigen klagen over het feit dat een OTS is opgelegd, over de uitvoering van de OTS en over het optreden van de betrokken hulpverleners.

#### 2. Minderjarige Thuiszitters

In het afgelopen jaar heb ik meerdere klachten ontvangen waarin wordt aangegeven dat voor een minderjarige geen geschikte school beschikbaar is. Vaak betreft dit jongeren met een cluster 4 indicatie die om allerlei redenen niet op hun oude school kunnen blijven. In één geval ging een jongen al een jaar niet meer naar school en dat dreigde in het schooljaar 2015-2016 opnieuw te gebeuren. Na interventie van de ombudsman bij de diverse betrokken organisaties gaat hij inmiddels weer naar school.

#### 3. Contact met de wijkteams/VraagWijzers

Een aantal klachten betreft het contact van ouders en/of jongeren met de gemeente. Het gaat onder andere om de bereikbaarheid van het wijkteam, het ontbreken van informatie over de afhandeling van hulpaanvragen en de privacygevoelige gegevens die moeten worden overlegd bij de aanvraag.

Een moeder vond dat ze voor een PGB-herindicatie voor haar dochter onnodig veel privacygevoelige gegevens moest verstrekken. Daarnaast had ze er bezwaar tegen dat ze alleen via de huidige zorgverlener contact kon opnemen met het wijkteam. Door deze gang van zaken voelde ze zich, als betrokken ouder, niet serieus genomen.



## Zorg

### *Statistieken 2015*

Meldpunt Zorg Rotterdam:	150 vragen en klachten
Gemeentelijke ombudsman:	266 vragen en klachten
Totaal:	416 vragen en klachten

### *Signalen*

#### 1. De afhandeling van aanvragen voor PGB

In de laatste maanden van 2015 heb ik relatief veel klachten ontvangen die betrekking hebben op een PGB voor maatwerkvoorzieningen. De klachten gaan over de lange behandelingsduur van aanvragen, de informatie-voorziening vanuit de gemeente en/of de SVB en de manier waarop problemen met het uitkeren van het PGB worden opgelost. Daarbij geven meerdere klagers aan dat ze met hun vragen van de ene instelling naar de andere instelling worden verwezen, zonder dat hun vragen of problemen worden opgepakt. Deze gang van zaken leidt er volgens klagers toe dat ze erg veel tijd kwijt zijn aan de administratie rondom de PGB-aanvragen.

Ook de heer Y. klaagde hierover. Hij ontving al jaren een PGB ten behoeve van de ondersteuning van zijn zoon. Hij diende in januari 2015 een aanvraag voor een PGB in bij de gemeente. Na interventie van de ombudsman werd in april 2015 de aanvraag toegekend. Hij ontving een beschikking waarin hij zijn PGB kreeg toegekend, conform zijn aanvraag. Vanaf augustus 2015 stopte de SVB echter met de uitbetaling van het PGB. Bij navraag bij de SVB bleek dat door de gemeente aan de SVB was doorgegeven dat er een lager PGB was toegekend dan de jaren daarvoor. Dat was het gevolg van het nieuwe beleid, maar dit was niet bekend gemaakt aan de heer Y. Het resultaat zou zijn dat de heer Y. vanaf augustus 2015 zelf de zorg voor zijn zoon zou moeten betalen, omdat het toegekende PGB volledig was uitgekeerd.

Omdat het de heer Y. ondanks herhaalde pogingen niet lukte hierover met de gemeente in gesprek te gaan, wendde hij zich eind september 2015 opnieuw tot de ombudsman. Na meerdere interventies van de ombudsman kreeg de heer Y. uiteindelijk in december 2015 een nieuwe beschikking, conform zijn aanvraag van januari 2015. In januari 2016 moet de heer Y. een nieuwe aanvraag indienen voor het PGB vanaf april 2016.





## 2. Verandering in de omstandigheden kan tot problemen leiden

In een aantal klachten kwam naar voren dat een wijziging in de persoonlijke situatie van de Rotterdammer tot problemen kan leiden. Klachten hebben betrekking op de lange duur voordat een beslissing wordt genomen op een verzoek om de zorg in natura om te zetten naar een PGB. Ook de overstap van de ene zorgaanbieder naar een andere zorgaanbieder zorgt voor problemen. In een aantal gevallen was sprake van onduidelijkheid over maatwerkvoorzieningen bij mensen die van of naar Rotterdam verhuisden.

Ook in de zaak van mevrouw Z. leidde een wijziging tot een grote vertraging. Mevrouw Z. kreeg in maart 2015 zorg in natura toegekend. Zij wilde echter een PGB, omdat ze veel belang hecht aan haar vaste begeleider van een niet-gecontracteerde instelling. In mei 2015 vond daarom een keukentafelgesprek plaats over het verzoek om een PGB en in juni 2015 stuurde mevrouw Z. het ondersteuningsplan voor akkoord naar de gemeente. Ze diende in november 2015 een klacht in bij de ombudsman, omdat het PGB toen nog steeds niet was toegekend. Uiteindelijk zag mevrouw Z. geen andere oplossing dan haar hulpverlener uit haar eigen portemonnee te betalen.

Toen de ombudsman contact opnam met de gemeente, stelde de gemeente dat mevrouw Z. al zorg in natura kreeg en dat er geen sprake was van een PGB-aanvraag. Pas nadat de ombudsman een kopie toestuurde van het ondersteuningsplan dat mevrouw Z. in juni 2015 al had ondertekend, kreeg mevrouw Z. uiteindelijk haar PGB toegekend.

## 3. Wel eigen bijdrage betalen, geen zorg

De eigen bijdrage bij de Wmo-voorzieningen wordt door het CAK geïnd. Op grond van de informatie van de gemeente int het CAK de bijdragen. Een aantal Rotterdammers heeft erover geklaagd dat door verkeerde informatie vanuit de gemeente een eigen bijdrage wordt geïnd, terwijl de cliënt geen zorg (meer) ontvangt.

Zo had bijvoorbeeld de heer X. in maart 2015 zijn huishoudelijke hulp opgezegd. De gemeente gaf dit echter niet tijdig door aan het CAK. Hierdoor bleef het CAK facturen sturen om de eigen bijdrage van de heer X. te innen. De heer X. benaderde meerdere malen de gemeente, maar dit leidde niet tot positief resultaat.



In november 2015 intervenueerde de ombudsman bij het klachtenbureau MO. Uiteindelijk werd in december 2015 (9 maanden later) door de gemeente aan het CAK doorgegeven dat klager per maart 2015 geen huishoudelijke hulp meer ontving. Daarna betaalde het CAK de ten onrechte geïnde eigen bijdragen terug aan de heer X.

#### 4. De onafhankelijke cliëntondersteuning

Het college is wettelijk verplicht te voorzien in een onafhankelijke cliëntondersteuning voor elke Rotterdammer die dat nodig heeft (art. 2.2.4 Wmo). Dit is volgens de wet een algemene voorziening. De cliëntondersteuner kan in het bijzonder het belang van de cliënt dienen bij de processen rondom de Wmo-aanvragen. De cliëntondersteuner dient daarom onafhankelijk te kunnen opereren van de gemeente en van mogelijke hulpverleners.

De gemeente heeft de cliëntondersteuning belegd bij de wijkteams. Rotterdammers kunnen via de VraagWijzers cliëntondersteuning aanvragen die vervolgens door leden van het wijkteam wordt geboden.

In de klachten die ik over dit onderwerp heb ontvangen, wordt geklaagd over de beschikbaarheid van de cliëntondersteuning. Klagers hadden via de VraagWijzer om cliëntondersteuning gevraagd, maar hebben deze ondersteuning niet op korte termijn toegekend gekregen. Tegelijkertijd konden de klagers niet zelf de cliëntondersteuners benaderen. In één situatie zorgde dit ervoor dat de gevraagde cliëntondersteuning niet tijdig beschikbaar was om de cliënt te helpen bij de aanvraag van een aantal maatwerkvoorzieningen.

Naar aanleiding van een andere klacht heb ik bij de gemeente mijn zorgen geuit omdat de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuning niet gewaarborgd lijkt. De cliëntondersteuning en de afhandeling van de Wmo-aanvragen zijn namelijk in hetzelfde wijkteam belegd en de burger heeft geen garantie dat zijn cliëntondersteuner onafhankelijk opereert van de wijkteammedewerker die het besluit op zijn Wmo-aanvraag voorbereidt.

Graag benadruk ik nadrukkelijk het belang van een onafhankelijke en vrij toegankelijke cliëntondersteuning. Met een goede ondersteuning kunnen hulpbehoevende burgers immers worden geholpen in de (soms complexe) procedures die spelen rondom een Wmo-aanvraag. Hierbij zijn mijns inziens zowel de Rotterdammer als de gemeente gebaat.



## 5. Verwarde personen

Steeds vaker komen verwarde, en soms agressieve, mensen bij het bureau gemeentelijke ombudsman langs. Hoewel ik niet kan duiden waarom dit gebeurt, wil ik mijn zorg hierover met u delen.

### Trends

#### 1. Sinds begin oktober 2015 minder klachten

In de eerdere rapportages van 2015 heb ik u bericht over het aantal klachten over de afhandeling van de meldingen en aanvragen van een maatwerkvoorziening. In het bijzonder in de zomermaanden nam het aantal klachten over de termijnen en de informatievoorziening vanuit de gemeente fors toe. In mijn rapportage van 3 september 2015 heb ik hierover mijn zorgen geuit. In dezelfde periode ben ik een groter onderzoek gestart naar aanleiding van een specifieke casus. Ik verwacht in februari 2016 mijn rapport over deze zaak uit te brengen.

Vanaf begin oktober 2015 begon het aantal klachten bij mij over de afhandeling van Wmo-aanvragen te dalen. Het is prettig te merken dat de verhoogde inzet van de gemeente effect lijkt te hebben. Ik waardeer deze inzet.

#### 2. Moeizame oplossingen bij (enigszins) afwijkende omstandigheden

De laatste maanden zie ik steeds vaker dat het de gemeente moeite kost tot een oplossing te komen voor burgers, bij wie de omstandigheden (iets) afwijken van de standaard situatie. Soms gaat het inderdaad om complexe situaties. Ook bij alledaagse kwesties als een verhuizing of de wisseling van een zorgverlener gaan dingen te vaak fout.

In deze situaties zijn klagers onevenredig veel tijd kwijt zijn om de zaken op orde te brengen. In de tussentijd is er onduidelijkheid en onzekerheid of, en zo ja, wanneer de noodzakelijke zorg wordt geboden. Het gevolg is dat deze burgers (te) lang moeten wachten op de ondersteuning die ze nodig hebben.

Juist omdat het meestal om kwetsbare burgers gaat, vind ik dit uitermate zorgelijk. Opnieuw benadruk ik hoe belangrijk het is dat de gemeente maatwerk levert en dus kijkt naar de omstandigheden van de individuele burger.



### 3. Termijn klachtbehandeling door de gemeente staat onder druk

De afhandeling van klachten die ik aan de gemeente doorstuur, vergt in een aantal gevallen te veel tijd. Ik zie een grote inzet bij de medewerkers van de gemeente, maar tegelijkertijd lijken ook zij niet altijd in staat om op korte termijn een oplossing te bieden. Het is mij bekend dat er extra capaciteit is ingezet bij het klachtenbureau MO. Ik hoop van harte dat het effect op korte termijn merkbaar zal worden.

### **Hebt u nog vragen?**

Vanzelfsprekend ben ik beschikbaar voor vragen of reacties naar aanleiding van deze brief. Neem dan gerust contact op met de heer mr. drs. R.C. Lagerwerf. Vragen of opmerkingen kunt u aan hem voorleggen per e-mail [info@ombudsmanrotterdam.nl](mailto:info@ombudsmanrotterdam.nl), telefonisch (010) 241 84 94 of via het algemene telefoonnummer (010) 411 16 00.

Met vriendelijke groet,

mr. A.M. Zwaneveld  
gemeentelijke ombudsman