

WIJ GRONINGEN

Ouders laat geïnformeerd

20.6.001

Trefwoorden: informatieverstrekking, voortvarendheid, verlengde Jeugdwet

Een jongere krijgt op grond van de verlengde Jeugdwet dagelijks intensieve begeleiding van een zorgaanbieder. In februari 2019 loopt de indicatie hiervoor af. De ouders van deze jongere beklagen zich over de gang van zaken rondom de verlenging van deze indicatie.

In augustus 2018 meldt de zorgaanbieder zich bij WIJ Groningen om de betreffende indicatie te verlengen. WIJ kijkt, samen met de afdeling Beschermd Wonen (BW) of de hulp voor de jongere niet vanuit de Regeling beschermd wonen kan worden verstrekt. Nadat er op 5 september 2018 een gesprek is ingepland, heeft WIJ aan de zorgaanbieder gevraagd om een begeleidingsplan en budgetplan. Die kunnen dan worden meegenomen in het overleg met BW. Omdat die plannen er op 5 september niet zijn, wordt de afspraak uitgesteld. Na verschillende malen te hebben herinnerd, ontvangt WIJ op 22 oktober het meest recente begeleidingsplan. Het budgetplan is er niet bij en op 25 oktober vraagt WIJ nogmaals aan de zorgaanbieder om uitleg over het aantal uren en het tarief. In november hebben WIJ en BW overleg en is besloten dat de zorg voor de zoon vanuit de verlengde Jeugdwet over zal gaan naar de Regeling beschermd wonen. BW neemt vanaf dat moment de behandeling over en zal met de zorgaanbieder contact opnemen voor de nadere informatie (uitleg uren en tarief) die nog niet was ontvangen. De ombudsman constateert dat WIJ van augustus tot november 2018 inhoudelijk bij deze zaak betrokken is geweest en het in die periode voornamelijk wachten was op nadere informatie van de zorgaanbieder. Van een weinig voortvarende behandeling door WIJ kan dan ook niet gesproken worden.

Pas enkele dagen voor afloop van de indicatie krijgen de ouders te horen van de overgang naar de Regeling beschermd wonen. Als de indicatietermijn kort daarna daadwerkelijk verloopt, is er nog geen nieuwe indicatie. Omdat hulp voor de zoon nog steeds noodzakelijk is, zet de zorgaanbieder de dagelijks, intensieve begeleiding voort.

De ombudsman constateert dat de ouders meerdere keren aan zowel WIJ als BW hebben gevraagd waarom hun zoon uit de verlengde Jeugdwet is gehaald en is ondergebracht bij de Regeling beschermd wonen. Tijdens het klachtenonderzoek leggen WIJ en BW uit dat hulp vanuit de verlengde Jeugdwet tot 23 jaar alleen mag worden toegekend als er geen passende hulp vanuit een voorliggende voorziening, zoals de Regeling beschermd wonen geboden kan worden. Dat moest eerst worden uitgezocht.

De ombudsman kan deze uitleg volgen, maar vindt wel dat de uitleg gegeven had moeten worden toen de ouders daarnaar vroegen. Nu dit niet is gebeurd, handelden WIJ en BW op dit punt niet correct. Verder stelt de ombudsman vast dat er ruim 2 maanden na de melding, in november 2018, een einde lijkt te zijn gekomen aan de oriënterende fase van WIJ en BW. Op dat moment neemt BW de behandeling van WIJ namelijk over. De ouders en de zorgaanbieder hadden toen daarover geïnformeerd moeten worden. Zeker omdat de contacten vanaf dat moment via BW gingen en omdat er een andere aanvraag gedaan moest worden.

WIJ en BW hebben laten weten het zeer vervelend te vinden hoe het proces is verlopen en hiervoor excuses aangeboden. Ze nemen deze ervaringen mee om hun processen beter in te richten, vooral in de regio op een complexe aanvraag en in de communicatie naar betrokkenen.

Informatie blijft uit

20.6.002

Trefwoorden: reactietermijn, voortvarendheid, informatievoorziening

Een man met zware longproblemen kan niet reizen met het collectief vervoer. Om die reden heeft hij een Wmo-vervoersvoorziening voor solovervoer aangevraagd. Hierover is hij sinds 2017 in contact met WIJ. De onafhankelijk cliëntondersteuner van de man mailt begin juni 2019 naar WIJ met het verzoek om binnen 2 weken te reageren op het verzoek om solovervoer, waarover een gemeente-arts in november 2018 al positief heeft geadviseerd. Binnen de gestelde termijn reageert WIJ hierop met de mededeling dat de huidige vervoerder heeft aangegeven dat solovervoer niet mogelijk is. De Tegemoetkoming aannemelijke meerkosten vervoer zou als alternatief van toepassing kunnen zijn. Daarover stelt de cliëntondersteuner van de man een aantal vragen aan WIJ. Hierop komt geen antwoord. Wel valt enkele weken later een besluit in de bus dat de man niet in aanmerking komt voor de Tegemoetkoming aannemelijke meerkosten omdat hij onvoldoende informatie heeft aangeleverd. De man is zeer

verbaasd omdat hij en zijn clientondersteuner nog in afwachting waren van informatie. Ze nemen diverse keren contact hierover op, maar dienen ondertussen voor de zekerheid ook een bezwaarschrift in. Omdat er nog steeds geen reactie is, stapt de man naar de ombudsman.

Uiteindelijk komt er na tussenkomst en diverse herinneringen van de ombudsman na 8 maanden een antwoord op de gestelde vragen. WIJ erkent dat de beantwoording te lang op zich heeft laten wachten en biedt daarvoor excuses aan. WIJ laat verder weten dat in eerste instantie niet is gereageerd omdat de vragen intern waren uitgezet en het daarop wachten was. Daarna zijn de vragen niet meer beantwoord omdat er een besluit was genomen en de man daartegen bezwaar had gemaakt. WIJ erkent dat de clientondersteuner hierover geïnformeerd had moeten worden. De ombudsman heeft tijdens het klachtonderzoek laten weten dat de vragen algemene vragen waren die los van de bezwaarprocedure beantwoord (hadden) kunnen worden. De verklaring van WIJ rechtvaardigt naar het oordeel van de ombudsman het uitblijven van een inhoudelijke reactie dan ook niet. WIJ meldt de ombudsman verder dat er inmiddels een beschikking is afgegeven voor een individuele vervoersvoorziening voor de man voor de periode van een jaar.

Te zwaar ingezet

20.6.003

Trefwoorden: hulp, toezegging

Een vrouw beklagt zich erover dat WIJ haar afspraken niet is nagekomen. De opmerkingen van de vrouw bij een gespreksverslag zouden door WIJ worden verwerkt, maar dat is niet gebeurd. Ondanks een uitdrukkelijke toezegging is er ook niet gereageerd op haar opmerkingen bij het verslag, waardoor de vrouw zich ondanks gesprekken niet gehoord en serieus genomen voelt. Daar komt bij dat de vrouw te horen heeft gekregen dat ze niet 'vrijblijvend een hulpvraag kan stellen'. WIJ pakt hulpvragen alleen breed op. Dat heeft de vrouw gemerkt met de opschaling naar WIJ De Ploeg. Hierdoor werd namelijk haar eenvoudige vraag over een vervoersvoorziening voor haar kinderen ingewikkelder en duurde de afhandeling langer. Er waren geen zorgen om het welzijn en de veiligheid van haar kinderen, maar toch leek dat steeds onderdeel te zijn van het brede onderzoek. Wat de nodige onrust met zich meebracht. Om die reden was de vrouw huiverig om zich voor een verlenging van de vervoersindicatie voor haar kinderen weer tot WIJ te wenden. Tenslotte beklagt de vrouw zich omdat ze haar dossier bij WIJ niet mag inzien en foutieve gegevens niet mag laten verwijderen of corrigeren.

Vervoersvoorziening kinderen

Omdat de vrouw vertelt dat de indicatie voor een vervoersvoorziening voor haar kinderen binnen enkele dagen zal verlopen, neemt de ombudsman direct contact op met WIJ. Die laat enkele dagen later weten dat de indicatie pas over 2 maanden zal verlopen en dat er geen reden is voor spoed. Op zich kan de ombudsman dat volgen, maar in de toekenningsbrief staat dat de vrouw minimaal 8 weken vóór afloop van de indicatie contact moet opnemen met WIJ. Voor de vrouw was er wel degelijk druk. Ruim een week later laat WIJ weten dat de indicatie met 2 jaar zal worden verlengd. Daarmee heeft WIJ haar verzoek om verlenging snel opgepakt en behandeld.

Aanpassing verslag

WIJ erkent dat zij haar afspraken over de opmerkingen bij het verslag niet is nagekomen. Er is geen aangepast verslag met de vrouw gedeeld. De ombudsman stelt na onderzoek vast dat van een betrouwbare organisatie mag worden verwacht dat zij doet wat zij zegt. Er is door WIJ een duidelijke, schriftelijke toezegging gedaan en die is zij niet nagekomen. WIJ heeft op dit punt dan ook niet behoorlijk gehandeld. Hoewel de vrouw hierop lang heeft moeten wachten, heeft WIJ tijdens het onderzoek van de ombudsman alsnog gereageerd op haar opmerkingen en zijn deze grotendeels verwerkt in het verslag.

Vrijblijvend een hulpvraag stellen

Hierover laat WIJ weten dat er naar De Ploeg is opgeschaald omdat er veel speelde in het gezin. Daarbij zijn ze te weinig uitgegaan van de zelfredzaamheid en de al aanwezige ondersteuning. Verder geeft WIJ toe dat er te weinig is aangesloten bij de ondersteuningsvragen van de vrouw. De angst dat haar kinderen uit huis zouden worden gehaald als ze niet zou meewerken, bevorderden het vertrouwen in de inzet van De Ploeg ook niet. WIJ biedt hiervoor uitdrukkelijk excuses aan.

De ombudsman vindt het netjes dat WIJ haar fouten met betrekking tot de brede aanpak van de hulpvraag erkent en hiervoor excuses aanbiedt. Ze ziet echter ook dat WIJ het vertrouwen van de vrouw flink heeft beschadigd en dat erkenning van de fouten en de excuses dit niet direct zullen herstellen. Op de vraag aan WIJ wat zij kunnen doen om het vertrouwen weer te laten groeien biedt WIJ een gesprek aan met een van de

teammanagers. De vrouw kan zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon als ze dat wenst.

Dossierinzage

Over de inzage laat WIJ de ombudsman weten dat de vrouw recht heeft om haar dossier in te zien en hiertoe een uitnodiging zal krijgen. Als de vrouw bij inzage constateert dat WIJ onjuiste informatie heeft opgenomen, kan ze WIJ zelf vragen om dit te corrigeren of te verwijderen.

Waar blijft de fiets

20.6.004

Trefwoorden: voortvarendheid, luisteren

Een vader klaagt zich over de procedure rondom het aanvragen van een duo-fiets voor zijn dochter. Voordat zijn dochter de fiets uiteindelijk kreeg, waren ze 7 maanden verder. Bovendien voelt hij zich niet altijd correct behandeld door de behandelaar. Er worden hem bijvoorbeeld woorden in de mond gelegd.

Behandeltermijn

De vader vertelt dat hij de duofiets op 14 mei telefonisch heeft aangevraagd. WIJ kan deze melding niet in haar systeem terugvinden. Als meldingsdatum staat 26 juni geregistreerd.

Wat daarvan zij, ook als uitgegaan wordt van de meldingsdatum van 26 juni heeft WIJ zich niet aan de wettelijke onderzoekstermijn van 6 weken gehouden. Het onderzoek had dan op 7 augustus afgerond moeten zijn en dat is niet gebeurd. Pas nadat de vader half augustus contact met WIJ opneemt, plant WIJ een huisbezoek in op 30 augustus. En uiteindelijk stuurt WIJ op 20 september de uitkomsten van haar onderzoek. WIJ legt aan de ombudsman uit dat het huisbezoek vanwege een werkvoorraad niet eerder kon worden gepland. Wat ook de reden is, het was correct geweest als WIJ de vader tijdig van deze vertraging op de hoogte had gesteld. De ombudsman vindt dat er geen sprake was van een voortvarende behandeling van de melding.

In haar conclusie stelt WIJ dat 'het knelpunt in de beschikbare personele capaciteit van WIJ Haren op korte termijn niet is op te lossen'. Het baart de ombudsman zorgen als hierdoor een werkvoorraad blijft bestaan waardoor WIJ zich structureel niet aan de termijnen kan houden. Om die reden doet de ombudsman een aanbeveling aan WIJ Groningen om zodanige maatregelen te treffen dat zij in de toekomst binnen de wettelijke termijnen kan handelen. Op 25 september hebben vader en dochter het plan ondertekend en naar WIJ teruggestuurd. Vervolgens is de aanvraag in behandeling genomen en op 9 oktober stuurt de gemeente een beschikking aan de dochter. In deze beschikking wordt echter gesproken over een scootmobiel. Nadat de vader WIJ daarop wijst, wordt dit gecorrigeerd in duofiets en biedt WIJ excuses aan voor de verkeerde benaming. Daarnaast concludeert de ombudsman dat excuses en uitleg waarom de daarvoor geldende termijnen niet werden gehaald op zijn plaats waren geweest.

Nadat WIJ de bestelling heeft gedaan voor de duo-fiets duurt het nog 2,5 maand eer de fiets geleverd wordt. WIJ laat daarover weten dat zij niet verantwoordelijk is voor de vertraging en hier ook geen invloed op heeft. Wel heeft WIJ een aantal keren gebeld om de bestelling onder de aandacht te houden. Omdat de gebrekkige dienstverlening die de vader heeft ervaren geen uitzondering was, heeft de gemeente het contract met het hulpmiddelencentrum per 1 januari 2020 opgezegd.

Bejegening

Of de vader woorden in de mond zijn gelegd, kan de ombudsman niet nagaan, omdat ze niet bij de gesprekken was. Dat er, zoals WIJ aangeeft, navraag is gedaan of de duofiets ook bedoeld is voor de andere bewoners is niet onheus. Een Wmo-voorziening is namelijk persoonsgebonden. Volgens de vader is WIJ pas overgegaan tot toekenning van de duofiets na berichtgeving door de ouders op social media. Of deze berichten van invloed waren, kan de ombudsman niet vaststellen. Zij kan zich het gevoel wel voorstellen dat de berichten hebben bijgedragen aan de toekenning. WIJ betreurt de onduidelijke communicatie en biedt hiervoor haar excuses aan.

Voorlichting huishoudelijke hulp

20.6.005

Trefwoorden: informatieverstrekking

Een vrouw klaagt erover dat zij tijdens het keukentafelgesprek in 2019 niet goed is geïnformeerd. Het verschil tussen een maatwerkvoorziening en een algemene voorziening is haar niet zodanig uitgelegd dat zij heeft begrepen dat er financieel een groot verschil zit tussen beide voorzieningen. Later komt zij erachter dat zij voor een

huishoudelijke hulp als algemene voorziening € 7,80 per uur moet betalen (dat komt met 2½ uur per week neer op € 78,- per vier weken) terwijl zij voor een maatwerkvoorziening € 17,50 per 4 weken verschuldigd zou zijn. Tijdens het onderzoek van de ombudsman geeft WIJ Groningen aan dat zij de vrouw op 3 verschillende momenten uitleg heeft gegeven over het verschil in beide voorzieningen. Of dat zo is, kan de ombudsman niet nagaan. Er zijn namelijk geen verslagen gemaakt van deze gesprekken. WIJ legt uit dat bij algemene voorzieningen geen verslag hoeft te worden gemaakt. De ombudsman constateert dat zij geen aanwijzingen vindt waaruit blijkt dat WIJ niet correct heeft gehandeld. Wel lijkt de klacht duidelijk te maken dat WIJ onvoldoende heeft gecheckt of de informatie voor de vrouw duidelijk was. Om toekomstige klachten te voorkomen is dat wel aan te bevelen. Over de inhoud van de beschikking is er geen rol voor de ombudsman weggelegd. De zaak ligt voor bij de rechter. Met ingang van 2020 heeft de gemeente haar beleid gewijzigd en wordt alleen nog huishoudelijke hulp in de vorm van een maatwerkvoorziening verstrekt.

Omgangsregeling

20.6.006

Trefwoorden: transparant, informatieverstrekking

Een man voelt zich door WIJ tegengewerkt in de omgang met zijn dochter. Hij is door de moeder van zijn dochter uitgenodigd voor haar 2^e verjaardag. Deze uitnodiging is door bemoeienissen van WIJ echter teruggedraaid. De man begrijpt niet waarom WIJ dit doet, zeker omdat volledige zeggenschap hierover bij de moeder ligt. Ook is een overleg over de omgangsregeling niet verzet, ondanks dat de man hier om had verzocht. Na dat overleg, waar de man dus niet bij was, is de omgang tussen hem en zijn dochter voor onbepaalde tijd volledig stopgezet.

Overleg zonder vader

WIJ stelt dat de man het overleg 'vanwege zijn eigen omstandigheden' heeft geannuleerd. Hiermee doet WIJ de man te kort, vindt de ombudsman. Het is namelijk niet zomaar een omstandigheid, zijn hulpverlener was verhinderd en daarom heeft de man gevraagd om de afspraak te verzetten. Verder constateert de ombudsman dat de omgangsregeling al tijdelijk was stopgezet. Daarom was er geen dringende reden om het overleg toch door te laten gaan. Dat de man volgens WIJ geen hoofdgesprekspartner is en daarom zijn aanwezigheid bij het overleg niet noodzakelijk is, kan de ombudsman niet volgen. Het gaat immers over zijn omgang met zijn dochter. Ook de reden voor het besluit dat de man per direct voor onbepaalde tijd geen omgang meer mag hebben met zijn dochter blijft voor de ombudsman onduidelijk. WIJ handelt hier niet transparant. De ombudsman vindt het ook niet correct dat WIJ de man niet heeft geïnformeerd dat het overleg ondanks zijn afwezigheid, toch gewoon doorgaat. Hij had dan eventueel een andere hulpverlener kunnen vragen om mee te gaan.

Verjaardag dochter

De ombudsman stelt vast dat WIJ heeft geadviseerd dat de uitnodiging voor de verjaardag niet verstandig was en dat moeder daaraan gehoor heeft gegeven. WIJ maakt naar oordeel van de ombudsman voldoende duidelijk waarom zij dit advies heeft gegeven. De belangrijkste reden was dat niet goed was nagedacht over het vervolg en hoe de dochter zou reageren op haar vader nadat de vorige afspraken niet goed waren verlopen. Gelet op de eerdere acties van en afspraken met WIJ zou dit advies ook niet onverwacht moeten zijn. Van tegenwerking, hoewel zo door de man gevoeld, is naar het oordeel van de ombudsman geen sprake.

Vervolg

De ombudsman vraagt wat WIJ kan doen om de man het gevoel (terug) te geven dat hij in zijn contacten met zijn dochter niet wordt tegengewerkt. WIJ laat weten dat in geen enkel opzicht een ouder zal worden tegengewerkt. Echter, het belang van het kind is doorslaggevend. Daarom moet de man een plan maken. Op weg naar een omgangsregeling heeft de man (met zijn hulpverlener) een mail gestuurd met processtappen. Vanuit het WIJ-team is de man uitgenodigd voor een gesprek voor verdere ondersteuning als hij dat wenst. Met de uitnodiging voor het gesprek is naar het oordeel van de ombudsman een eerste belangrijke stap gezet op de weg naar herstel van vertrouwen. De man geeft aan dat hij ook graag in gesprek wil met de directeur van WIJ Groningen. Hierover laat WIJ in een reactie op het onderzoeksrapport van de ombudsman weten dat de man inmiddels is uitgenodigd voor een gesprek met de directie. Na het gesprek laat de man weten dat hij een goed gesprek heeft gehad en dat hij een andere contactpersoon krijgt. Hij dankt de ombudsman voor de inzet.

Van dit onderzoek heeft de ombudsman een rapport opgesteld.

Aanmodderen

20.6.007

Trefwoorden: hulp, ondersteuning, informatieverstrekking

Een man heeft huishoudelijke hulp en individuele begeleiding nodig. Hij gaat eerst tevergeefs naar WIJ Haren, want hij krijgt te horen dat die “geen Wet maatschappelijke ondersteuning doet”. Ruim een half jaar later probeert de man het nogmaals en dan wordt zijn aanvraag wel in behandeling genomen. Als de man ruim 3 maanden later nog steeds wacht op een besluit gaat hij naar de ombudsman. Hij vertelt dat hij maar geen correct verslag ontvangt van het gesprek dat hij heeft gehad. Hij is zelfs overgestapt naar een ander WIJ-team, maar ook dan lukt het eerst niet om een correct verslag te ontvangen. De 6^e versie is uiteindelijk wel goed en kan door de man ondertekend worden. Pas dan gaat de aanvraagprocedure lopen en zal de man binnen 2 weken een beschikking (moeten) ontvangen. De ombudsman laat weten dat de man bezwaar kan maken zodra hij zijn beschikking ontvangt. Hier is voor de ombudsman geen rol meer weggelegd. Omdat de gang van zaken laat zien, maar de man zelf ook aangeeft dat er behoefte is aan iemand die hem bijstaat, wijst de ombudsman hem op de mogelijkheid van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Die kan hem helpen bij zijn aanvraag en bij toekomstige gesprekken met WIJ. Op dat punt ziet de ombudsman ook een verantwoordelijkheid voor WIJ om cliënten uit eigen beweging op deze mogelijkheid te wijzen. De behandeling van de aanvraag van de man beoordeelt de ombudsman als niet voortvarend, waardoor de man lang in onzekerheid heeft gezeten over de voor hem noodzakelijke ondersteuning.

Lang wachten op duidelijkheid

20.6.008

Trefwoorden: klachtbehandeling, voortvarendheid

Een man klaagt zich erover dat hij bijna 10 weken na indiening van zijn klacht op 9 december 2019 nog geen inhoudelijke reactie heeft ontvangen. De ombudsman stelt vast dat de klachtbehandeling 2x is opgeschort en dat de man daarover is geïnformeerd. Dat is correct. De reden voor de 2^e keer uitstel was een niet eerder te plannen gesprek met een zorgaanbieder. Vervolgens duurt het echter opnieuw 10 weken eer de inhoudelijke reactie volgt. Hoewel WIJ hiervoor excuses aanbiedt, vindt de ombudsman dit niet voortvarend. De klacht ging over het uitblijven van een reactie op de Wmo-aanvraag voor huishoudelijke hulp. Die aanvraag was op dat moment een half jaar oud. In de klachtafhandelingsbrief wordt gemeld dat hij sinds een maand huishoudelijke hulp krijgt. Gelet op de aanvraagdatum die 8 maanden eerder was, lijkt de behandeling erg lang te hebben geduurd. Over de redenen zijn WIJ en de man het niet met elkaar eens en aantoonbare feiten en omstandigheden ontbreken om aan een van die visies meer waarde toe te kennen. De ombudsman onthoudt zich op dit punt daarom van een oordeel. De man heeft sinds enige tijd ook een individueel begeleider voor 4 uur in de week. Het is hem echter niet duidelijk wie lopende zaken en wie nieuwe zaken oppakt. De ombudsman constateert dat WIJ duidelijker had kunnen zijn over welke zaken nog bij WIJ lopen en welke nieuwe zaken door zijn individueel begeleider worden opgepakt. WIJ en de individueel begeleider gaan met elkaar in overleg om die duidelijkheid, door middel van een plan van aanpak alsnog te geven. De ombudsman merkt daarbij op dat het voor alle partijen goed zou zijn om niet te lang te wachten met het geven van die duidelijkheid. Daarom doet zij WIJ de *aanbeveling* om op korte termijn te komen met het aangekondigde plan van aanpak.

Huishoudelijke hulp stopt ten onrechte

20.6.009

Trefwoorden: indicatie, intrekking, terugdraaien

Een man klaagt zich erover dat hij geen huishoudelijke hulp krijgt terwijl hij voor de komende maanden wel een geldige indicatie heeft ontvangen. De man ontvangt bericht dat de voorziening is ingetrokken omdat de zorgaanbieder gemeld heeft dat de man geen gebruik meer van wenst te maken van de hulp. Dit is onjuist. Ondanks dat de zorgaanbieder de fout erkent, krijgt de man geen huishoudelijke hulp. Hierover dient de man een klacht in bij WIJ, maar hierop krijgt hij geen reactie. Bovendien maakt hij bezwaar tegen het besluit, maar deze procedure duurt meerdere weken (12-18 weken). Zo lang kan de man niet wachten en daarom neemt de ombudsman direct contact op met WIJ. Naar aanleiding van de klacht en het bezwaarschrift wordt het eerder genomen besluit teruggedraaid. De man ontvangt per direct weer huishoudelijke hulp van de zorgaanbieder. Daarmee is het probleem opgelost.

Dossier vernietigd; geen onderzoek mogelijk

20.6.010

Trefwoorden: hulp, ondersteuning, informatieverstrekking

Een vrouw klaagt zich erover dat ze sinds haar echtscheiding in 2017 niet de juiste hulp heeft gekregen vanuit WIJ Groningen. Haar situatie is sindsdien namelijk nogal verslechterd is en ze voelt zich emotioneel beschadigd. De hulpverlening vanuit WIJ bestond uit luisteren naar haar verhaal. Verder deed de WIJ-medewerker niets. Gaandeweg hebben zich bovendien gebeurtenissen voorgedaan waardoor de vrouw uiteindelijk het vertrouwen in deze medewerker is verloren. Daarom heeft de vrouw om een andere contactpersoon gevraagd. Ook heeft ze toegang tot haar dossier gevraagd. Na enkele telefoontjes krijgt de vrouw een afschrift van haar dossier. Omdat ze het niet eens is met de inhoud van haar dossier vraagt ze WIJ om haar dossier te corrigeren of te vernietigen. Enkele weken later bevestigt WIJ dat het dossier is vernietigd.

De vrouw wendt zich tot de ombudsman omdat ze wil dat de ombudsman onderzoek doet naar de gang van zaken zodat ze de periode kan afsluiten.

Als het de ombudsman duidelijk is geworden dat er geen dossier meer is, legt ze aan de vrouw uit dat een onderzoek niet meer mogelijk is. Om goed onderzoek te kunnen doen is hoor en wederhoor noodzakelijk. Voor het geven van een reactie zal WIJ terug moeten kijken op de periode waarin zij de vrouw hulp heeft gegeven. Aangezien het dossier is vernietigd, kan WIJ achteraf geen informatie meer verstrekken vanuit het dossier. De ombudsman kan daardoor helaas niets voor de vrouw betekenen.

Wat te doen aan vermindering huishoudelijke hulp?

20.6.011

Trefwoorden: motivering, klachtbehandeling, keukentafelgesprek

Een gemachtigde is niet tevreden met de afhandeling van zijn klacht. Deze klacht gaat over de afhandeling van een aanvraag voor huishoudelijke hulp voor een echtpaar. Bij het gehouden keukentafelgesprek was de vrouw namelijk niet aanwezig, omdat zij op dat moment in een zorginstelling verbleef. De gemachtigde was als cliëntondersteuner wel aanwezig bij het keukentafelgesprek. Die heeft vanwege de afwezigheid van de vrouw gevraagd om een extra (keukentafel)gesprek waarbij de vrouw ook aanwezig zou kunnen zijn. Het WIJ-team wijst dat verzoek af, maar de gemachtigde vindt deze afwijzing niet voldoende onderbouwd.

De ombudsman leest in de meegestuurde stukken dat WIJ van mening is dat zij in hun onderzoek ook rekening hebben gehouden met de vrouw. Het was de medewerkers duidelijk dat zowel de man als de vrouw niet in staat zijn om het huis schoon en leefbaar te houden. Met dat gegeven is rekening gehouden bij de toekenning van huishoudelijke hulp. Opnieuw in gesprek gaan leidt volgens WIJ niet tot een andere uitkomst.

De ombudsman kan deze uitleg bij de weigering om opnieuw in gesprek te gaan, goed volgen. Dat er minder uren zijn toegekend is natuurlijk wel een tegenvaller voor het echtpaar. Om dat aan de orde te stellen moet echter de bezwaarprocedure gevolgd worden. Voor de ombudsman is er op dat inhoudelijke punt geen rol weggelegd.

De gemachtigde vraagt zich daarnaast af of het wel correct is dat de klacht intern is afgedaan door stichting WIJ. De ombudsman legt uit dat dit klopt met de procedure zoals die is vastgelegd in de Klachtenregeling van stichting WIJ die de gemachtigde kan nalezen op de website van WIJ.

Andere hulp beschikbaar

20.6.012

Trefwoorden: clientondersteuner

Een man wil graag hulp bij het verkrijgen van een onafhankelijk clientondersteuner. WIJ vindt het niet nodig, maar toch zou de man graag zien dat hij hulp krijgt. De ombudsman weet dat WIJ eerder een aanvraag voor een clientondersteuner voor deze man heeft gedaan bij MEE (= organisatie die onafhankelijk clientondersteuners kan inzetten). MEE liet toen weten een wachtlijst te hebben van enkele maanden.

Omdat de ombudsman de eerdere aanvraag door WIJ niet kan rijmen met de boodschap van de man dat WIJ het nu niet nodig vindt, neemt ze contact op met WIJ. Van WIJ krijgt de ombudsman te horen dat de situatie een beetje anders ligt. MEE heeft vanwege de lange wachtlijst contact opgenomen met de WIJ-ondersteuner van de man.

Omdat die geregeld contact heeft met de man, heeft MEE eerst besloten dat de man geen clientondersteuner krijgt. Komt er verandering in deze situatie, dan kan het opnieuw bekeken worden.

De ombudsman legt dit uit aan de man en adviseert hem goed in contact te blijven met zijn WIJ-ondersteuner.

'Postbus bestaat niet'

20.6.013

Trefwoorden: contactbeperking

Een man moet voor zijn contacten met het WIJ-team gebruik maken van een post(bus)adres. Als hij daar post heen stuurt, krijgt hij deze echter retour gestuurd. Hij beklagt zich hierover bij de ombudsman: "de postbus bestaat niet".

De ombudsman stuurt vervolgens een testbriefje naar hetzelfde postadres met het verzoek haar te laten weten als het briefje aankomt. Dat gebeurt enkele dagen later. Ondertussen heeft de ombudsman bij de man een foto van de retour gezonden enveloppe opgevraagd. Daarop ziet ze dat de man hetzelfde en dus juiste postadres heeft gebruikt. Waarom zijn brief niet is aangekomen bij WIJ blijft een raadsel. De man zou zich voor uitsluitend hierover kunnen wenden tot PostNL. Het enige dat de ombudsman nog ziet is dat de postcode anders gelezen zou kunnen zijn, de C lijkt namelijk erg veel op een L. Wat daarvan zij, het opgegeven postadres werkt.

Onderzoek stopt

20.6.014

Trefwoorden: privacy, jeugdzorg

Een vrouw laat de ombudsman in een gesprek weten dat zij ontevreden is over een medewerkster van WIJ. Deze medewerkster zou een Verzoek tot Onderzoek (VTO) hebben ingediend bij de Raad voor Kinderbescherming zonder de vrouw te horen. Zij heeft ook niet met haar gesproken over het al dan niet nakomen van eerder gemaakte afspraken/acties met Veilig Thuis. Verder zou de medewerkster een e-mail hebben gestuurd aan 19 à 20 mensen, terwijl de afspraak was om deze alleen naar de 4 zorgmedewerkers te sturen. De vrouw vindt dat hiermee haar privacy is geschonden.

De ombudsman bestudeert na het gesprek de stukken die zij van de vrouw heeft ontvangen en stelt de vrouw vervolgens nadere vragen. De vrouw laat weten dat zij de vragen van de ombudsman later zal beantwoorden. Na enkele weken tevergeefs op de antwoorden te hebben gewacht, sluit de ombudsman onverrichterzake het dossier.

Post na verstrijken termijn bezorgd

20.6.015

Trefwoorden: klachtbehandeling, reactietermijn

Een vrouw dient bij WIJ een klacht in. Behalve een ontvangstbevestiging aan de gemachtigde van de vrouw komt er geen inhoudelijke reactie op de klacht. Twee dagen na het verstrijken van de reactietermijn beklagt de gemachtigde zich bij de ombudsman over het uitblijven van een reactie. Hij wil alsnog een inhoudelijke reactie ontvangen.

Als de ombudsman navraag doet, krijgt zij te horen dat WIJ de gemachtigde 2 dagen vóór zijn bezoek aan de ombudsman per post een reactie op de klacht van de vrouw heeft gestuurd. Hiermee concludeert de ombudsman dat WIJ, weliswaar op de valreep, tijdig heeft gereageerd op de klacht en dat is correct. Mogelijk dat de afhandelingsbrief nog niet bezorgd was op het moment dat de gemachtigde op gesprek was bij de ombudsman. Dit heeft elkaar wellicht gekruist.

Verder laat WIJ weten dat er op verzoek van de ombudsman ook een afschrift van de afhandelingsbrief naar het postadres van de vrouw is verstuurd.

Vertraging op vertraging

20.6.016

Trefwoorden: voortvarendheid, huishoudelijke hulp, klachtbehandeling

Een man heeft na 9 weken nog steeds geen reactie van WIJ op zijn klacht. Deze klacht gaat bovendien over het uitblijven van reacties van WIJ op eerdere verzoeken van de man. De man heeft inmiddels dringend huishoudelijke hulp nodig en een aanpassing aan zijn fiets omdat hij deze bijna niet meer kan gebruiken.

De ombudsman constateert dat WIJ de klacht niet binnen de daarvoor gestelde termijn van 6 weken heeft afgehandeld. De verklaring die WIJ hiervoor geeft, namelijk de vakantie van de klachtenfunctionaris en de onvoorziene afwezigheid van diens vervanger, rechtvaardigt de termijnoverschrijding niet. Temeer omdat de man ook geen vertragingbericht van WIJ heeft ontvangen. Na tussenkomst van de ombudsman reageert WIJ uiteindelijk alsnog op de klacht. Van een vlotte behandeling van de klacht is geen sprake. Dat de klacht over het uitblijven van reacties gaat maakt de klacht alleen maar schrijnender.

Tijdens het klachtonderzoek ontvangt de man het bericht dat de aanpassing aan zijn fiets uitgevoerd zal worden. Het is echter onduidelijk wanneer dit gaat gebeuren en daarom dringt de ombudsman er bij WIJ op aan hierover zo spoedig mogelijk duidelijkheid aan de man te geven. Wat betreft de huishoudelijke hulp zegt WIJ toe dat zij het verzoek van de man met voorrang zal behandelen zodra de betreffende medewerkers een week later terug zijn van vakantie. De ombudsman doet de *aanbeveling* aan WIJ om uiterlijk binnen twee weken contact op te nemen met de man en hem de benodigde informatie te geven. Daarbij adviseert de ombudsman om bij de man op huisbezoek te gaan vanwege de verslechtering van zijn situatie. WIJ laat aan de ombudsman weten dat de fiets bij de man is opgehaald en naar de leverancier is gestuurd voor reparatie. De verwachting is dat hij deze binnen een maand terugkrijgt. Ook deelt WIJ mee dat er een gesprek met de man heeft plaatsgevonden en dat duidelijk is dat de man in aanmerking komt voor huishoudelijke hulp.

Niet adequaat

20.6.017

Trefwoorden: klacht, informatieverstrekking, woonurgentie

Een vrouw beklagt zich erover dat WIJ haar niet goed helpt bij het verkrijgen van een woning. Vanwege een ontruiming verblijft de vrouw samen met haar kinderen bij haar moeder. Deze situatie is onhoudbaar omdat de woning veel te klein is en de moeder bovendien hulpbehoevend is. Daarnaast kan de vrouw zonder een woonadres enkele noodzakelijke dingen niet regelen, zoals een uitkering en zorgverzekering. Daarom probeert de vrouw al geruime tijd met behulp van WIJ een nieuwe woning te krijgen. Omdat zij ontevreden is over de hulp die zij (niet) krijgt, dient zij hierover een klacht in bij WIJ. Een reactie blijft echter uit. Verder stuurt de vrouw twee e-mails naar haar hulpverlener van WIJ waarin zij haar vraagtekens plaatst over diens werkwijze en vraagt om een document uit haar dossier. Ook op beide e-mails krijgt de vrouw geen reactie.

De ombudsman neemt de klacht in behandeling. Van WIJ hoort de ombudsman dat er een gesprek met de vrouw heeft plaatsgevonden naar aanleiding van haar klacht. Daarin is afgesproken dat de klachtenfunctionaris niets met de klacht doet totdat de vrouw zich weer meldt met nadere informatie. Van het gesprek heeft de klachtenfunctionaris een verslag gemaakt dat zij echter niet naar de vrouw heeft gestuurd. Dat is jammer. Zeker nu uit de klacht over het uitblijven van een reactie kan worden opgemaakt dat de vrouw niet heeft begrepen dat WIJ op nadere informatie van haar wacht.

Verder stelt WIJ wel te hebben gereageerd op de e-mails van de vrouw. De hulpverlener heeft namelijk naar haar gebeld maar kreeg geen gehoor. Dat is naar het oordeel van de ombudsman onvoldoende, omdat de hulpverlener in het bezit was van een e-mailadres van de vrouw. Tijdens het onderzoek van de ombudsman stuurt WIJ wel alsnog een afschrift van het gevraagde document naar de vrouw en corrigeert daarmee deze gedraging. WIJ legt ten slotte uit hoe de vrouw woonurgentie kan krijgen en geeft hiervoor een link van een website. WIJ biedt daarbij aan om de vrouw hierbij te helpen als zij dit wenst en dat is netjes.

Evaluatie contactmaatregel

20.6.018

Trefwoorden: vertrouwen, aanbeveling

Een man heeft een uitnodiging gekregen voor een gesprek bij WIJ om een 2 jaar eerder opgelegde contactmaatregel te evalueren. Hij beklagt zich er bij de ombudsman over dat WIJ ook een zorgorganisatie heeft uitgenodigd voor dit gesprek.

De ombudsman laat hem weten dat hij zijn klacht eerst kenbaar moet maken bij WIJ. Hij kan dat doen op de wijze zoals bepaald is in de contactmaatregel.

De man stuurt de ombudsman een aantal mailtjes over de kwestie. Waaronder de uitnodigingsbrief van WIJ. Daarin ziet de ombudsman dat de betreffende zorgorganisatie niet (meer) bij het evaluatiegesprek aanwezig zal zijn. Die zorg heeft WIJ voor de man weggenomen. Het advies van de ombudsman is om naar het gesprek te gaan en daar de zaken te bespreken die hij graag wil bespreken. Zo nodig kan hij iemand meevragen. Daarvoor is het wel goed dat hij dat van tevoren aan WIJ laat weten.

Voor de ombudsman is hier geen rol weggelegd. Zij heeft WIJ destijds de aanbeveling gedaan om de contactmaatregel niet voor onbepaalde tijd op te leggen, maar na een bepaalde periode te evalueren. Die aanbeveling heeft WIJ overgenomen. Dat is mooi, want daarmee kan de man verandering laten zien waardoor opheffing van de contactmaatregel misschien tot de mogelijkheden behoort. Of dat zo is, wordt aan de hand van het evaluatiegesprek door WIJ besloten. Tot die tijd blijft de contactmaatregel zoals die is.

Wie zegt op?

20.6.019

Trefwoorden: wmo-voorziening, fout, organisatie

Tot haar verbazing ontvangt een vrouw een besluit dat haar indicatie voor huishoudelijke hulp is ingetrokken omdat zij die heeft opgezegd. Dit klopt niet en zij neemt hierover direct contact op met WIJ. Die hoort vervolgens van de zorgaanbieder dat niet de vrouw maar de zorgaanbieder de hulp heeft opgezegd. Hoewel voor WIJ en de gemeente (die het intrekingsbesluit heeft genomen) dan duidelijk is dat het besluit op dit punt niet klopt, wordt het besluit niet aangepast en de huishoudelijke hulp niet opgestart. Dat gebeurt pas nadat zij een bezwaarschrift en een klacht indient. Met als gevolg dat zij vier maanden zonder de voor haar noodzakelijke huishoudelijke hulp zit. De vrouw wil de maanden misgelopen hulp alsnog ontvangen om het achterstallig onderhoud weg te werken, dat hierdoor is ontstaan.

De ombudsman krijgt van WIJ en de gemeente te horen dat een gemeentelijke medewerker per vergissing heeft aangenomen dat de beëindiging op verzoek van de vrouw gebeurde. Hoewel de fout hiermee wordt verklaard, stelt de ombudsman vast dat de motivering van het intrekingsbesluit niet direct is gecorrigeerd nadat de gemeente en WIJ op de hoogte waren van de fout. Dit getuigt naar oordeel van de ombudsman niet van een goede organisatie. Daar komt bij dat als de fout tijdig was hersteld dit de bezwaarschriftenprocedure had kunnen voorkomen met alle stress die dit voor de vrouw meebracht. Toen WIJ begreep dat de vrouw de huishoudelijke hulp niet had opgezegd, heeft ze direct contact opgenomen met de gemeente. De bedoeling was om de vrouw van zorgaanbieder te kunnen laten wisselen.

Volgens de gemeente was daarvoor echter een nieuwe beschikking nodig. WIJ is toen de procedure hiervoor gestart en een maand later kon de huishoudelijke hulp worden opgestart. Op dat moment durfde de vrouw in verband met het coronavirus de hulp nog niet bij haar te laten komen. De vrouw heeft vervolgens 2 maanden later contact opgenomen met de nieuwe zorgaanbieder en kreeg vanaf dat moment huishoudelijke hulp. WIJ en de gemeente geven aan dat er toen voor 4 maanden een extra uur per week huishoudelijke hulp is geïndiceerd om het achterstallige schoonmaakwerk weg te werken. De ombudsman constateert dat WIJ de kwestie met de nodige voortvarendheid heeft aangepakt maar de huishoudelijke hulp vanwege begrijpelijke omstandigheden later is opgestart. Daarnaast blijken WIJ en de gemeente rekening te hebben gehouden met het achterstallig onderhoud dat hierdoor kan zijn ontstaan en dat is netjes. Mocht daar onverhoopt nog steeds sprake van zijn dan raadt WIJ de vrouw aan om hierover contact met WIJ op te nemen. Dan kan bekeken worden welke oplossingen mogelijk zijn.

Schoon genoeg van wachten

20.6.020

Trefwoorden: reactietermijn, verwachting

Een man heeft van WIJ te horen gekregen dat hij in aanmerking komt voor huishoudelijke ondersteuning. Het enige wat hij nog hoeft te doen is het ondersteuningsplan te ondertekenen en terug te sturen, zodra hij dat ontvangt. Drie weken na deze boodschap heeft hij het plan echter nog steeds niet ontvangen.

Omdat het niet de eerste keer is dat de man wacht op een reactie van WIJ, meldt hij zich opnieuw bij de ombudsman. De vorige klacht die de ombudsman heeft onderzocht (20.6.016) ging ook over het uitblijven van reacties van WIJ. Naar aanleiding van de aanbeveling van de ombudsman in die zaak is er contact geweest met de man. Dit was 14 maanden na het eerste verzoek van de man om huishoudelijke hulp.

Vanwege deze lange voorgeschiedenis en de urgentie - er is nog steeds geen schoonmaakhulp - vraagt de ombudsman met spoed een reactie bij WIJ. Die komt een week later. Daaruit leidt de ombudsman af dat de man het plan inmiddels heeft ontvangen, ondertekend en teruggestuurd. WIJ heeft contact gehad met een zorgverlener en naar verwachting kan de hulp binnen 2 weken starten. Hiermee lijkt het einde nu in zicht en dat is mooi.

Bezorgde tante

20.6.021

Trefwoorden: jeugdzorg

Een tante meldt dat ze zich grote zorgen maakt over het zoontje van haar zus. Het gaat steeds slechter met de jongen en naarmate hij ouder wordt, wordt de situatie thuis steeds moeilijker. Er zijn al vele partijen betrokken en betrokken geweest, maar er is geen vooruitgang. De jongen heeft op diverse scholen gezeten maar gaat nu niet meer naar school. Zijn ontwikkeling staat al 1,5 jaar stil, meldt tante. Ze hoopt op coördinatie van de hulpverlening. De familie is namelijk ten einde raad en heeft niet veel vertrouwen meer in de instanties.

Na overleg met tante legt de ombudsman de kwestie voor aan stichting WIJ met de vraag of zij de coördinatie en regie op zich kunnen nemen zodat de noodzakelijke zorg en begeleiding voor de jongen in gang worden gezet en bewaakt.

In haar reactie laat WIJ weten dat er vele aspecten aan de zaak zijn, die de kwestie complex maken. Gelukkig is er zeer recent overleg geweest waarin alle betrokkenen van onderwijs, zorg, de ouders, tante en WIJ met elkaar een nieuw ondersteuningsplan hebben gemaakt en goedgekeurd. De nakoming van de afspraken in dat plan wordt nauwgezet gevolgd door WIJ en om de 2 weken met elkaar besproken. Met de terugkoppeling hiervan aan tante spreekt de ombudsman de hoop uit dat er nu geleidelijk vooruitgang kan worden geboekt en beëindigt zij haar bemoeienis. Tante laat nog weten dat zij het idee heeft dat het nu de goede kant op gaat.

Zorgmachtiging

20.6.022

Trefwoorden: hulp, ondersteuning

Een vader heeft grote zorgen over zijn dochter. Hij heeft redenen om voor haar een zorgmachtiging te willen aanvragen. Hij belt hierover met de gemeente. Enkele dagen later neemt een medewerker van WIJ contact met hem op. Daarmee voert hij een lang gesprek.

Deze WIJ-medewerker gaat regelen dat vader in gesprek komt met de directeur van de zorginstelling waar zijn dochter verblijft. Dat is mooi, maar de man weet bij zijn bezoek aan de ombudsman niet of en wanneer de gemeente of WIJ gaat besluiten op zijn verzoek om een zorgmachtiging. Daarnaast laat de man weten hulp nodig te hebben bij de procedure rondom de zorgmachtiging.

De ombudsman legt de vragen van de man, met zijn instemming, voor aan stichting WIJ.

Op grond van de reactie van WIJ constateert de ombudsman dat WIJ Groningen geen bevoegdheid heeft om een zorgmachtiging aan te vragen voor de dochter. Dat komt omdat zij geen inwoner is van de gemeente Groningen. Zij staat nog ingeschreven in een andere gemeente, ook al is zij ontruimd uit haar woning. Dat betekent dat die gemeente bevoegd is en vader met zijn vraag om een zorgmachtiging bij deze gemeente moet zijn.

Ten aanzien van zijn vraag om hulp bij de procedure laat WIJ weten nauw betrokken te zijn bij de man en te proberen hem te helpen met zijn vragen. Zoals ook blijkt uit het in gang zetten van een gesprek met de directeur van de zorginstelling van zijn dochter.