

Geacht bestuur van Stichting WIJ Groningen,

Bijgaand bied ik u het verslag van de werkzaamheden 2019 van de ombudsman aan.

De ombudsman van Groningen is aangewezen als onafhankelijke tweedelijnsklachtbehandelaar¹ voor Stichting WIJ Groningen. De stichting heeft een eigen klachtenfunctionaris (en plaatsvervanger), die klachten in eerste aanleg in behandeling neemt. Mochten betrokkenen over de afhandeling daarvan niet tevreden zijn, dan kunnen ze terecht bij de ombudsman.

In 2019 hebben 80 mensen zich tot de ombudsman gewend in verband met een zorgkwestie. Dat is een stijging van 26% ten opzichte van het jaar ervoor. Daarvan hebben we het merendeel doorverwezen naar WIJ of de klachtenfunctionaris, omdat men eerst de vraag of klacht daar kenbaar moet maken.

De ombudsman heeft 30 dossiers in behandeling genomen, dat zijn er 6 meer dan vorig jaar (een stijging van 25%). Dit aantal ligt daarmee wat hoger dan de 2 jaren ervoor (2017: 26; 2018: 24). Van de 30 in behandeling genomen zaken, hebben we er 4 overgezet naar 2020, omdat deze zaken nog niet waren afgerond. Het volledige overzicht met de cijfers vindt u op bladzijde 5.

Naast de aldaar genoemde cijfers is ons gebleken dat de bewerkelijkheid van de WIJ-dossiers iets groter is dan van de gemeentelijke dossiers. Dit komt tot uiting in het aantal contacten per dossier (mails, telefoontjes, bezoeken, brieven). We zien in de dossiers van WIJ in 2019 een gemiddelde van 15,6 contacten. Voor de gemeente is dat 14,3.

Wat valt inhoudelijk op in de behandelde zaken?

We hebben een aantal zaken gezien waarin betrokkenen een Wmo-voorziening wilden aanvragen. De mensen kregen echter geen beschikking, waartegen ze zo nodig bezwaar konden maken. Ergens in de

aanloop daarnaartoe stokte het proces. Mogelijk omdat de medewerker die informatie verstrekke van mening was dat de aanvraag toch zou worden afgewezen. Helemaal duidelijk wordt uit genoemde zaken niet wat er precies ten grondslag ligt aan de stroperigheid. Feit is wel dat door het stokken van het proces belanghebbenden de nodige tijd verliezen.

Aanvraag wordt maar niet doorgezet

19.6.017

Een vrouw probeert al geruime tijd om een aanvraag voor een deeltaxipas in te dienen. Zij is hiervoor diverse malen bij zowel WIJ Oosterpark als bij WIJ Centrum geweest. De vrouw heeft het gevoel dat zij maar niet verder komt. Het lijkt maar niet tot een aanvraag te komen en zij krijgt dus ook geen beschikking waartegen zij eventueel bezwaar zou kunnen maken. De vrouw wendt zich daarom tot de ombudsman.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman laat WIJ weten dat zij de aanvraag van de vrouw in eerste instantie ten onrechte niet in behandeling heeft genomen. WIJ corrigeert dit door een nieuwe afspraak met de vrouw te maken voor het indienen van de aanvraag. De ombudsman stelt vast dat WIJ niet goed met de vrouw heeft gecommuniceerd, waardoor ze lang in onzekerheid heeft gezeten of er nu wel of geen aanvraag voor haar was gedaan. Toen duidelijk werd dat WIJ haar aanvraag ten onrechte niet in behandeling had genomen, heeft WIJ dit meteen gecorrigeerd. Enkele weken later blijkt de aanvraag voor de vrouw te zijn ingediend. De vrouw moet nu het plan van aanpak ondertekenen, dan kan vervolgens de beschikking worden afgegeven. Voor de ombudsman is verder geen rol meer weggelegd.

Afhandeling Wmo-aanvraag duurt lang

19.6.007

Een moeder is ontevreden over de behandeltermijn van haar Wmo-aanvraag voor een verhard terras. Het terras is nodig om haar ernstig gehandicapte 4-jarige zoon te kunnen laten spelen in zijn rolstoel. In 2018 heeft ze een melding voor deze Wmo-voorziening gedaan, die zonder nader onderzoek is afgewezen. De vrouw heeft de gemeente/WIJ Groningen daar in 2019 op gewezen en gevraagd om een beschikking. WIJ blijkt haar verzoek als een nieuwe melding te zien.

[...]

Het is van belang dat een *melding* voor een Wmo-voorziening wordt herkend door de medewerker die de melding ontvangt. De wet² heeft namelijk voorafgaand aan een Wmo-aanvraag een meldingstraject ingelast. Dat houdt in dat na een melding binnen 6 weken een onderzoek naar deze melding moet zijn afgerond. In de praktijk betekent dat vaak dat er een huisbezoek of gesprek moet worden gepland.

¹ Artikel 6, lid 8 Klachtenregeling Stichting WIJ

² Wet maatschappelijke ondersteuning (artikel 2.3.2)

Aan het eind van die 6 weken moet dat resulteren in een onderzoeksverslag met daarbij de vraag of betrokkenen een *aanvraag* willen doen. Een ongelukkige vraag, als je bedenkt dat een melder in zijn beleving al een aanvraag heeft gedaan. Die aanvraag kan echter alleen worden ingediend, als het verslag is ondertekend. Ook al is men het niet eens met de inhoud. Het is dus zaak om daarover goed en helder te communiceren. Ik heb meerdere malen gezien dat als een melder het niet eens is met het verslag, het

proces daar stopt. Dan komt het dus niet tot een officiële aanvraag en volgt er ook geen beschikking, waartegen men bezwaar kan maken.

Bezwaarmogelijkheid blijft uit

19.6.021

Een man bezoekt het spreekuur met een klacht over Stichting WIJ. Hij ontvangt begeleiding door Verslavingszorg Noord Nederland (VNN) en heeft hiervoor een middelzware indicatie. Voor de begeleiding door VNN is nu een zware indicatie noodzakelijk.

Ongeveer anderhalve maand eerder is WIJ bij de man op huisbezoek geweest. Tijdens het huisbezoek zou tegen hem gezegd zijn dat zijn indicatie verlengd zou worden en aangepast naar "zwaar".

Het verslag dat WIJ van dit bezoek heeft opgemaakt, klopt volgens de man echter niet en hij heeft hier samen met zijn begeleider op gereageerd. Het GON (Gebiedsondersteunend Netwerk) heeft vervolgens besloten geen zware indicatie te verlenen, terwijl dit voor continuering van de hulp door VNN wel noodzakelijk is. Hierdoor wordt een deel van de hulpverlening door VNN aan de man beëindigd. Terwijl hij deze begeleiding wel nodig heeft. Hij heeft echter (nog) geen besluit ontvangen en kan geen bezwaar maken. De ombudsman legt de klacht vanwege de beëindiging van de zorg met spoed voor aan de klachtenfunctionaris van WIJ.

De man krijgt het advies het uitvoeringsplan te tekenen ondanks dat hij het niet eens is met het feit dat hij een middelzware indicatie heeft gekregen in plaats van een zware. Hij kan er dan zelf bijzetten dat hij het plan gezien heeft en het niet eens is met de uitkomst. Als hij vervolgens het ondertekende plan terugstuurt, ontvangt hij naar verwachting binnen 2 weken een beschikking waartegen hij bezwaar kan maken. In de tussentijd wordt de voor de man vertrouwde ondersteuning door VNN gecontinueerd vanuit de Zorgverzekeringswet. Dit is met de man besproken. Voor de ombudsman is verder geen rol meer weggelegd.

Het is mijns inziens van belang dat bij het toesturen van een onderzoeksverslag duidelijk wordt aangegeven wat de verschillende opties zijn voor betrokkenen. Want tegen een onderzoeksverslag kan geen bezwaar worden gemaakt en tegen het niet in behandeling nemen van een melding ook niet.

Ik heb in de door ons onderzochte gevallen gezien dat WIJ tijdens ons onderzoek adviseert om het verslag te ondertekenen ook als men het daar niet mee eens is. Met daarbij de kanttekening dat men het er niet mee eens is. Mogelijk dat vooraf meer duidelijkheid te geven is met een standaard tekstblokje dat bij een onderzoeksverslag wordt gevoegd.

Een ander punt dat ik onder de aandacht wil brengen is de inzet van onafhankelijk clientondersteuners. Wij zien dat mensen soms lang 'aanmodderen' in de complexe wereld van de zorg met veel verschillende partijen. Soms ook vanwege persoonlijkheidskenmerken. De vraag is of deze mensen niet eerder op de hulp en ondersteuning van een onafhankelijk clientondersteuner gewezen zouden moeten worden. De wet³ zegt met zoveel woorden dat het college ervoor moet zorgen dat cliëntondersteuning beschikbaar is. En dat bij de cliëntondersteuning het belang van betrokkene uitgangspunt is. Wij zien bijvoorbeeld mensen die begeleid wonen of hebben gewoond, of waarvan een kind begeleid woont en die vervolgens zelf niet op adequate wijze voor vervolg kunnen zorgen⁴. Je kunt dan denken dat het veel geld kost om ze clientondersteuning aan te bieden, maar ik zie ook dat juist deze mensen frequent bij ons en andere instanties aankloppen. Met een goed ingevoerde clientondersteuner zou dat aanzienlijk minder kunnen zijn en zouden de mensen ook sneller en adequater geholpen kunnen worden bij hun aanvraag voor voorzieningen of het zetten van stappen. Ik wijs in dit verband op de brief van de minister van VWS van 20 juni 2019⁵ waarin hij constateert dat de bekendheid van clientondersteuning versterking behoeft. Mogelijk dat het gebrek aan bekendheid bijdraagt aan het onbenut laten van deze mogelijkheid. Zorgelijk is overigens dat MEE, een van de organisaties die clientondersteuning aanbiedt, begin 2020 kampt met een wachtlijst van 2 á 3 maanden.

³ Artikel 2.2.4 Wmo

⁴ Zie ook 19.6.029

⁵ Kamerbrief over voortgang clientondersteuning.

Steeds grotere problemen

19.6.028

Een man vertelt dat zijn problemen sinds zijn laatste bezoek aan de ombudsman een half jaar eerder, alleen maar groter zijn geworden in plaats van kleiner. Hij heeft nog geen woonruimte en hij heeft kort daarvoor zijn uitkering stopgezet. De reden is dat de bewindvoerder tegen de man gezegd zou hebben dat hij terug zou moeten betalen. Hij wil wel een nieuwe uitkering aanvragen, maar daarvoor heeft hij een adres nodig. De man geeft aan dat hij vastloopt in de ambtelijke molens. Mede omdat de mensen hem niet kennen en weinig tijd hebben. De volgende dag heeft hij een afspraak bij de sociale dienst.

Omdat de ombudsman de man inmiddels al wat langer kent, vraagt zij met instemming van de man of zij contact op mag nemen met de sociale dienst en het WIJ-team. Aan het WIJ-team vraagt de ombudsman of de man een onafhankelijk clientondersteuner kan krijgen.

De volgende dag laat een medewerker van de sociale dienst weten dat de uitkering weer in orde is gemaakt. Het WIJ-team meldt dat de man dagelijks contact heeft met zijn contactpersoon bij WIJ.

Verder heeft WIJ een verzoek gestuurd aan MEE om ondersteuning voor de man door een onafhankelijk clientondersteuner.

Een maand later bezoekt de man opnieuw het spreekuur van de ombudsman. Hij vertelt dat hij nog geen onafhankelijk clientondersteuner heeft. De ombudsman belt met MEE om te informeren naar de aanvraag. Een medewerker van MEE vertelt dat zij helaas een wachtlijst hebben, die kan oplopen tot 2 à 3 maanden. Wel kan de man tijdelijk ondersteuning krijgen als hij binnenkort een belangrijk gesprek heeft en nog geen ondersteuner. De ombudsman informeert de man hierover.

In het bedankje van de man meldt hij de ombudsman dat hij inmiddels een woning heeft, waar hij heel blij mee is. Met een woning, een uitkering en ondersteuning kan de ombudsman het dossier sluiten.

Het laatste aandachtspunt is de reactietermijn en informatievoorziening daarover. Soms blijft een reactie uit en verkeert betrokkene langere tijd in het ongewisse. Er kunnen goede redenen aan ten grondslag liggen, zoals ziekte of grote drukte. Behoorlijk handelen vereist mijns inziens wel dat betrokkenen daarvan in kennis gesteld moeten worden. Het liefst met een termijn waarbinnen ze wèl bericht kunnen verwachten. Adequate voortgangsbewaking daarop zou kunnen helpen.

Voortgangsinformatie ontbreekt

19.6.002

Een vrouw vertelt dat zij de situatie thuis niet meer aankan. Het gedrag van haar 28-jarige zoon maakt het samenwonen moeilijk. Haar zoon zou ergens anders moeten wonen, maar ze wil hem niet uit huis zetten want dan wil hij geen contact meer met haar.

De vrouw gaat voor hulp naar het WIJ-team en heeft daar een prettig gesprek. De betreffende medewerker zegt toe dat ze zal helpen bij het vinden van een woning voor de zoon. De medewerker doet daarop verschillende pogingen om de zoon te spreken. Uiteindelijk lukt dat. Wat er is besproken weet de vrouw echter niet, want dat kan de medewerker vanwege de privacy van de zoon niet met zijn moeder delen. Daarna blijft het stil. Na een maand stuurt de vrouw een appje aan de medewerker, maar die reageert daar niet op. Ook een terugbelverzoek leidt niet tot het gewenste contact. Als de sociale dienst zich opeens gaat bemoeien met de zoon en hij dat zijn moeder verwijt, gaat de vrouw naar de ombudsman. [...]

Duurt te lang

19.6.006

[...] De vrouw heeft snel duidelijkheid nodig over de mogelijkheden van een financiële tegemoetkoming. Het opstellen van het plan duurt echter erg lang en afspraken worden niet nagekomen door de jeugdconsulent. Naar haar idee had het ondersteuningsplan allang klaar kunnen zijn. De vrouw wendt zich daarom tot de ombudsman. De jeugdconsulent erkent dat hij een afspraak met de vrouw niet is nagekomen en geruime tijd geen contact met haar heeft gehad. Hij biedt hiervoor zijn excuses aan. [...]

Het afgelopen jaar hebben we net als in voorgaande jaren in een aantal gevallen via bemiddeling of een interventie het gestokte of uitblijvende contact weer op gang gebracht⁶.

Ik sluit dit jaarverslag af met de aanbevelingen en toezeggingen van 2019. Daarbij merk ik op dat de laatste toezegging en de aanbeveling zijn gedaan in zaken van de gemeente Groningen.

WIJ Groningen heeft de volgende **toezeggingen** gedaan:

- WIJ gaat contact opnemen met verzoeker om te bespreken of hij naast huishoudelijke hulp nog meer nodig heeft, om uit te zoeken of hier voorzieningen voor zijn en hoe dit geregeld kan worden (19.6.003)
- De rekening van het CAK zal naar het WIJ-team worden gestuurd en door hen worden betaald (19.6.005)
- WIJ zal e-mail met contactpersoon sturen (*is gebeurd*) (19.6.011)
- In een klachtzaak van de gemeente Groningen heeft WIJ de volgende toezegging gedaan: Medewerkers van WIJ gaan bij de vrouw langs om de ondersteuningsvraag te bespreken. (Inkomen 19.1.016)

⁶ 19.6.006; 19.6.008; 19.6.022; 19.6.026

De ombudsman heeft de volgende **aanbeveling** gedaan:

- om binnen een redelijke termijn (1 à 2 jaar) de contactbeperking te evalueren. (19.1.089)
Formeel een klacht over de gemeente maar vanwege de betrokkenheid van WIJ bij het onderzoek een aanbeveling aan WIJ.

Bij deze verzoek ik tot nakoming en opvolging van deze toezeggingen en aanbeveling, voor zover dat nog niet is gebeurd.

U vindt de korte samenvattingen van alle afgehandelde zaken in de bijlage.

Marijke Hermans
ombudsman Groningen

11 maart 2020



Cijfers en feiten

BIJLAGE

	2019	2018
Totaal eerste contacten	80	60
contacten over WIJ	80	60
Wijze van afhandeling van de contacten		
info/verwijzing naar WIJ	30	24
verwijzing naar klachtenfunctionaris	20	12
totaal	50	36
Onderzoeken ombudsman (incl. bemiddeling)	26	23
door naar volgend jaar	4	1
totaal aantal dossiers	30	24