

Overzicht behandelde zaken Stichting WIJ Groningen 2019

Niet tevreden over WIJ

19.6.001

Trefwoorden: hulp

Een man meldt zich bij de ombudsman omdat hij niet tevreden is over de hulpverlening door WIJ Groningen (WIJ). De man wil hulp van de GGZ, maar heeft het gevoel dat hij aan het lijntje wordt gehouden. De ombudsman neemt contact op met WIJ en krijgt te horen dat de man op diverse gebieden hulp krijgt van WIJ. Ook kan hij gebruik maken van de overige faciliteiten die WIJ op dit gebied biedt als hij daar behoefte aan heeft. Daarnaast staat de man voor hulp bij de GGZ op de wachtlijst. Om de wachttijd te overbruggen heeft WIJ gezorgd voor een tussenoplossing. De ombudsman kan zich voorstellen dat het de man allemaal te lang duurt. Dat dit zou komen door het WIJ-team ziet de ombudsman echter niet.

Voortgangsinformatie ontbreekt

19.6.002

Trefwoorden: privacy, contactpersoon, informatieverstrekking

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.

In haar reactie aan de ombudsman stelt de WIJ-manager een gesprek voor met de vrouw en de betreffende medewerker. De vrouw geeft aan dat ze dat niet aankan. Daarop heeft de ombudsman een gesprek met 2 mensen van WIJ. In dat gesprek wordt duidelijk dat de WIJ medewerker nog steeds bezig is met de kwestie, hoewel de activiteiten om verschillende redenen even hebben stilgelegen. De medewerker van het WIJ-team biedt haar excuses aan voor het feit dat zij niet heeft gereageerd op de appjes van de vrouw en heeft teruggebeld want dat had wel gemoeten. De ombudsman kan het WIJ-team volgen in haar redenering dat de medewerker om privacy redenen niets aan de vrouw kan melden over haar contacten en afspraken met haar zoon. Dat dit frustrerend is voor de vrouw kan de ombudsman zich voorstellen. Uiteindelijk gaat het om een situatie waar zij ook bij betrokken is. Zolang de zoon geen andere woning heeft, woont hij namelijk bij zijn moeder. Op dat punt ziet de ombudsman geen oplossing. De enige die haar over de voortgang kan informeren, is haar zoon.

Onbekende zorg

19.6.003

Trefwoorden: hulp, ondersteuning, informatievoorziening

Een man laat in reactie op een eerder onderzoek weten dat WIJ Groningen hem nooit heeft verteld dat de indicatie voor huishoudelijke hulp alleen voor het schoonmaken van het huis was. Nu hij dat weet is 4 uur wel voldoende, zo laat de man weten. Hij ging steeds uit van alle zorg bij elkaar opgeteld en kwam zo tot een zorgvraag van wel 15 uur per week.

Voor andere zorgvragen is er andere hulp nodig, die de man echter niet kent. De ombudsman kan de man daar niet bij helpen. Maar zij kan wel contact opnemen met het WIJ-team om te vragen of zij de man kunnen helpen. Dat wil de man graag. De ombudsman neemt contact op met de manager van het WIJ-team. Die zegt toe dat er contact met de man zal worden opgenomen om te bekijken welke hulp er nog meer nodig is en bij wie hij daarvoor terecht kan. Hiermee eindigen de bemoeienissen van de ombudsman.

Besluit(e)loos

19.6.004

Trefwoorden: Wmo, Wlz, besluit

Een man wil graag een besluit van WIJ Groningen hebben over de zorg voor zijn moeder. Zodat hij zonodig bezwaar kan maken als hij het er niet mee eens is. Wat is er aan de hand?

Zijn moeder ontvangt momenteel nog zorg vanuit de Wmo. WIJ heeft echter aangegeven dat de zorg voor zijn moeder eigenlijk georganiseerd dient te worden vanuit de Wet langdurige zorg (verder te noemen: Wlz) omdat zij 24 uur per dag zorg en toezicht nodig heeft. De man is het daar niet mee eens. Er zou daarom een gesprek plaatsvinden tussen medewerkers van het WIJ team, de zorgaanbieder, de thuiszorg en de man. De man is echter niet tevreden over het WIJ-team en stapt daarom over naar een ander WIJ-team. Ook het nieuwe WIJ-team is van mening dat de zorg voor de moeder vanuit de Wlz georganiseerd dient te worden. De man wil graag een besluit zodat hij kan beoordelen of zijn moeder op goede gronden wordt verwezen naar de Wlz.

De ombudsman stelt een onderzoek in. WIJ meldt de ombudsman dat zij de man een onderzoeksverslag hebben gestuurd waarin is uitgelegd waarom de moeder van de man wordt verwezen naar de Wlz. De gemeentelijke taak op grond van de Wmo houdt namelijk op als iemand aanspraak kan maken op de Wlz. Dit is wettelijk zo geregeld. De ombudsman gaat ervan uit dat dit helder is uitgelegd in het verslag. Indien de man zich kan vinden in de conclusie van het WIJ-team adviseert zij om zo spoedig mogelijk een Wlz-aanvraag in te dienen. Uit de e-mail van WIJ blijkt verder dat de casemanager van de zorgaanbieder op de hoogte is en de man kan helpen bij de aanvraag voor de Wlz. Indien hij het niet eens is met de conclusie ontvangt de ombudsman graag het onderzoeksverslag zodat ze kan beoordelen welke stappen de man verder kan ondernemen. Als de ombudsman niets meer van de man verneemt, sluit ze het dossier.

Hulp of ondersteuning? Kostbaar verschil!

19.6.005

Trefwoorden: informatievoorziening, klachtafhandeling

Een vrouw beklagt zich erover dat ze als leek door WIJ Groningen niet is geweest op de veel goedkopere mogelijkheid van huishoudelijke *hulp*. In plaats daarvan kreeg de vrouw in 2018 een indicatie voor huishoudelijke *ondersteuning*. Ze kwam pas bij de ontvangst van de eerste factuur van het CAK achter het (grote) prijsverschil van € 18,64 per uur.

De ombudsman start een onderzoek en vraagt nadere informatie op bij WIJ. Even later meldt de vrouw telefonisch dat WIJ contact met haar heeft opgenomen. WIJ gaat het verschil in kosten tussen hulp en ondersteuning betalen. Enkele dagen later laat de vrouw weten blij te zijn met de oplossing, maar dat WIJ haar belofte niet is nagekomen om de vrouw te informeren over de wijze waarop.

De ombudsman gaat er achteraan bij WIJ. Die laat enkele dagen later weten dat er inmiddels met de vrouw is gebeld en dat met haar is afgesproken dat de rekening van het CAK naar het WIJ-team van Corpus den Hoorn gaat. Met dit mooie gebaar is de klacht opgelost en is verder onderzoek niet nodig.

Duurt te lang

19.6.006

Trefwoorden: kinderbijslag, PGB, ondersteuningsplan

Een vrouw heeft een zoon met PDD NOS en ASS. Omdat de zorg voor hem veel van haar vraagt, wendt zij zich tot WIJ Groningen met de vraag of zij hiervoor enige vorm van financiële tegemoetkoming kan krijgen. Er is eerst dubbele kinderbijslag aangevraagd en toen dit werd afgewezen is er een PGB aangevraagd. Dit verzoek is ook afgewezen. Er is daarom afgesproken dat de jeugdconsulent van WIJ een ondersteuningsplan zal opstellen. Hierin wordt aangegeven hoeveel zorg de zoon elke dag nodig heeft en hoe deze zorg zich verhoudt tot de zorg voor een kind zonder deze stoornis. Met dit plan kan dan vervolgens bij de gemeente een verzoek om PGB worden ingediend. 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. Als de ombudsman de klacht voorlegt aan WIJ, krijgt ze per ommegaande te horen dat het concept ondersteuningsplan net aan de vrouw is toegestuurd. Ook blijken de vrouw en de jeugdconsulent elkaar al uitgebreid gesproken te hebben. De vrouw heeft in dit gesprek haar onvrede aangegeven en de jeugdconsulent heeft zijn excuses aangeboden. De vrouw geeft bij navraag aan dat het traject nu weer redelijk goed verloopt en dat er nu een PGB zal worden aangevraagd. Daarmee beëindigt de ombudsman haar interventie.

Afhandeling Wmo-aanvraag duurt lang

19.6.007

Trefwoorden: behandeltermijn, melding, aanvraag

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.

Een medewerker van WIJ laat de vrouw op 16 april per e-mail weten dat ze geen recht heeft op de gevraagde voorziening en vraagt of ze de aanvraag wil doorzetten. De vrouw wil dat inderdaad en dat laat ze WIJ nog dezelfde dag weten.

De ouders laten 10 dagen later weten nog geen beschikking te hebben ontvangen. Wel dat ze de dag ervoor (25 april) een onderzoeksverslag hebben ontvangen, dat ze nog dezelfde dag hebben ondertekend en persoonlijk hebben afgegeven bij het WIJ-team.

Als de ombudsman navraag doet bij het WIJ-team blijkt dat WIJ ervan uitgaat dat ze na het tekenen van het onderzoeksverslag nog 2 weken de tijd hebben.

De ombudsman is het daar niet mee eens, want die leest in de mail van WIJ van 16 april de volgende vraag: "Graag horen wij of jullie de aanvraag wensen door te zetten." Waarop de ouders reageren dat ze dat inderdaad graag willen zodat ze uiterlijk binnen 2 weken verder kunnen met een bezwaarprocedure.

De ombudsman leidt uit deze vraagstelling en beantwoording af dat de wettelijke afhandelingstermijn van 2 weken in ieder geval is beginnen te lopen op 16 april en niet op 25 april, zoals WIJ aanneemt. Daarna kunnen de ouders bezwaar maken, ook als ze nog geen beschikking hebben ontvangen. Daarmee ontstaat tevens de mogelijkheid om bij de rechtbank om een voorlopige voorziening te vragen. Dat is wat de ouders willen om alsnog vaart in de langlopende zaak te krijgen.

Al een maand geen zorg

19.6.008

Trefwoorden: Wmo-voorziening, indicatie, contact

Een vrouw mailt de ombudsman dat ze een klacht heeft ingediend bij WIJ Groningen. Nadat ze een ontvangstbevestiging ontvangt, krijgt ze vervolgens geen contact met de klachtenfunctionaris van WIJ. Er is echter haast bij. Haar hulpbehoevende partner heeft al een maand geen indicatie en geen intensieve zorg meer, terwijl hij dit wel nodig heeft. De vrouw meldt dat de gezondheidssituatie van haar partner achteruitgaat. De volgende dag neemt de ombudsman contact op met de klachtenfunctionaris van WIJ. Zij geeft te kennen dat zij de vrouw nog diezelfde dag gaat bellen. De daaropvolgende dag laat de klachtenfunctionaris weten dat ze de klacht over de indicatie met spoed heeft neergelegd bij de manager van het WIJ team. Ze heeft de vrouw daarover geïnformeerd. De ombudsman stelt vast dat het contact met de klachtenfunctionaris is hersteld. De behandeling van een klacht mag maximaal 6 weken duren. Mocht het langer duren zonder dat de vrouw daar bericht over ontvangt, dan kan ze zich opnieuw tot de ombudsman wenden. Dat kan ook als ze niet tevreden is over de klachtafhandeling.

Niet te spreken over WIJ

19.6.009

Trefwoorden: jeugdzorg, klachtbehandeling, Veilig Thuis, communicatie

Een vrouw is boos over de wijze waarop WIJ heeft gehandeld gedurende haar zwangerschap. De vrouw vindt het onterecht dat WIJ een zorgmelding bij Veilig Thuis heeft gedaan. Zij meldt zich bij de ombudsman omdat ze niet tevreden is over de afhandeling van haar klacht hierover door stichting WIJ. De ombudsman stelt een onderzoek in. WIJ legt tijdens het onderzoek van de ombudsman uit wat haar zorgen waren en waarom zij uiteindelijk de melding bij Veilig Thuis heeft gedaan. WIJ heeft de vrouw mondeling geïnformeerd over de zorgen en het feit dat zij een melding bij Veilig Thuis zou gaan doen. Omdat WIJ stelt dat er bij de vrouw sprake zou zijn van een verstandelijke beperking had zij er naar het oordeel van de ombudsman zorg voor moeten dragen dat haar op een begrijpelijke manier duidelijk was gemaakt dat er zorgen waren, wat die waren, wat WIJ van haar wilde en wat de gevolgen zouden zijn als ze niet (voldoende) meewerkte. Gezien de klacht van de vrouw is dit aanvankelijk onvoldoende duidelijk geworden voor de vrouw. WIJ had bijvoorbeeld de inhoud van de gesprekken kunnen checken of op een voor de vrouw begrijpelijke wijze schriftelijk kunnen bevestigen.

Hulp en toezicht bij problemen met zorgverlener

19.6.010

Trefwoorden: hulp, ondersteuning

Een man klaagt zich erover dat hij geen hulp en ondersteuning heeft gekregen van het WIJ-team bij de problemen die hij had met de organisatie die hem zorg verleende. Daarnaast vindt de man dat WIJ een toezichthoudende verantwoordelijkheid heeft.

De ombudsman stelt een onderzoek in en ontvangt in dat kader stukken van de man en een uitgebreide reactie van WIJ. Hieruit komt naar voren dat WIJ wilde bemiddelen tussen de man en de zorgverlener zodat ze samen verder zouden kunnen. WIJ heeft daartoe met de man en de zorgverlener een gesprek gepland, dat 10 dagen nadat de man zich bij WIJ had gemeld, zou plaatsvinden. De ombudsman maakt hieruit niet op dat WIJ niets voor de man wilde betekenen. Voorafgaand aan het geplande gesprek viel er echter het een en ander voor tussen de man en zijn zorgverlenersorganisatie. Er was onder andere sprake van bedreiging door de man. Dit leest de ombudsman zowel in de verslagen van de zorgverlener en van WIJ als die van de man. Dit moest eerst worden uitgesproken voordat in het reeds geplande gesprek kon worden ingegaan op het inhoudelijke zorggedeelte. Deze aanpak kan de ombudsman volgen. Om te kunnen praten over hoe de zorg/begeleiding verder zal worden voortgezet, zal er eerst vertrouwen moeten zijn dat de man en zijn zorgverlener nog met elkaar verder willen. Anders heeft bemiddeling geen zin. De man en de zorgverlener komen er echter niet uit, waardoor de man afziet van het geplande gesprek. Daarmee hielden de bemiddelingspogingen van WIJ op.

Uit het onderzoek komt namelijk verder naar voren dat de toezichthoudende taak niet bij WIJ ligt, maar bij de gemeente. De man is door WIJ gewezen op de mogelijkheid om een melding bij Meldpunt Zorg om Zorg te doen. De man en zijn moeder hebben contact met dit meldpunt gehad en daarmee waren ze ten aanzien van dat onderdeel van de klacht bij het juiste adres.

Uit huis gezet

19.6.011

Trefwoorden: begeleid wonen, hulp, ondersteuning

Een man vertelt dat hij begeleid woont, maar niet tevreden is over de begeleiding. De man kan goed plannen en organiseren. Hij lijkt mede daardoor heel zelfredzaam, maar hij geeft aan dat hij dit niet is. Hij wil hulp van iemand die hem begrijpt. De man zit in de schuldsanering, maar zoekt mogelijkheden om verder te gaan met zijn leven. Zo wil hij bijvoorbeeld graag een opleiding doen. Hij heeft contact met het WIJ Groningen, maar niet met iemand die hem verder helpt.

De ombudsman spreekt met de man af om zijn zaak voor te leggen aan de manager van het WIJ-team. Die zegt toe nog dezelfde dag binnen het team te overleggen wie er het beste contact met de man kan leggen. Daarover zal hij de week erna een e-mail krijgen.

Als de betreffende week verstreken is, komt de man opnieuw op het spreekuur. Hij heeft geen mail ontvangen van een medewerker van WIJ. Wel heeft hij gemerkt dat er achter zijn rug om door WIJ contact is gezocht met de zorgverlener. De manager van de zorgverlener heeft hem dat gemeld. Hij is daar niet over te spreken, te meer niet omdat hij verschillende keren bij het WIJ-team is langs geweest en hem daar niets over is gezegd.

Aanvullend vertelt de man dat de manager zorgverlening bij hem kwam omdat hij een handtekening moet zetten onder een Wmo-zorgovereenkomst. Hij wordt uit zijn huis (beschermd wonen) gezet als hij dat niet doet. De man is echter van mening dat de zorgovereenkomst niet klopt. Er staat dat de zorgverlener 168 uren zorg per week verleent voor individuele begeleiding. De man heeft in de afgelopen 3 maanden maar 2,75 uur begeleiding gehad. Hij houdt dat zelf bij. De maandvergoeding volgens de zorgovereenkomst is € 2800,-. Dat is veel te veel meent de man, te meer omdat hij de kosten voor zijn huisvesting bij de zorgverlener uit eigen middelen moet betalen. Omdat de man bang is om uit huis gezet te worden en op straat te belanden neemt de ombudsman opnieuw contact op met de manager van het WIJ-team.

Dan blijkt verrassend genoeg dat een WIJ-medewerker de dag ervoor contact heeft gezocht met de man, die in zijn reactie aangaf alleen met de manager te willen praten. Dat heeft de man niet gemeld aan de ombudsman. Verder blijkt de man al uit huis te zijn gezet en ook dat heeft hij niet gemeld.

De ombudsman kan alleen maar constateren dat er nu in ieder geval contact is met een medewerker van WIJ die de man helpt met allerlei praktische zaken. Die heeft ook een vervolgspraak gepland om te werken aan het veiligstellen van de uitkering en het vinden van andere woonruimte. Voor de ombudsman eindigt hiermee haar bemoeienis.

Eigen regie

19.6.012

Trefwoorden: informatieverstrekking, hulp, overlast

Een man vertelt dat hij nieuwe burens heeft gekregen. Deze burens veroorzaken volgens de man veel overlast. Zij zetten zijn tv op afstand uit, knoeien met zijn pc en veroorzaken geluidsoverlast. De man is voor hulp naar het WIJ team gegaan. Op verzoek van WIJ houdt de man bij welke overlast hij op welk moment ervaart. Dit overzicht overhandigt hij en vervolgens verwacht hij direct actie. Er gebeurt echter niets. In een vervolgesprek tussen WIJ en de man komt hij ook niet verder. Hij wordt niet geholpen bij de ervaren overlast en weet niet wat de verdere afspraken zijn. De man wendt zich daarom tot de ombudsman.

Die constateert dat WIJ heeft geprobeerd de man te helpen. Zo heeft WIJ diverse malen contact gehad met de woningbouwvereniging. Daarnaast heeft zij de man gevraagd de overlast bij te houden om deze beter in beeld te krijgen. WIJ zou ook kunnen bemiddelen tussen de man en zijn burens, maar dat wilde de man niet. WIJ heeft verder geen mogelijkheden om stappen te ondernemen tegen de burens. Klachten over overlast van burens dienen in zijn algemeenheid te worden ingediend bij de woningbouwvereniging en/of meldpunt Overlast en Zorg. Verder laat WIJ weten dat de man zelf stappen heeft ondernomen om zijn woonsituatie te verbeteren. Dit heeft er uiteindelijk toe geleid dat de man een woning in andere gemeente heeft gekregen. De man is inmiddels ook al verhuisd. Met de verhuizing kwam er een einde aan zijn overlast.

Waarom niet naar de voedselbank?

19.6.013

Trefwoorden: hulp, budgetplan, financiën

Een man komt bij de ombudsman omdat hij niet begrijpt waarom hij niet meer naar de Voedselbank mag. Hij heeft daar 3 maanden gebruik van mogen maken, maar nu mag dat niet meer. Zijn uitkering gaat naar de GKB en hij krijgt € 50,- weekgeld. Daarin is geen verandering. Hij heeft wel een formulier gekregen, maar dat wilde hij niet ondertekenen. Er staan namelijk dingen op dat formulier die de man niet begrijpt. De ombudsman spreekt met de man af dat zij navraag zal doen bij het WIJ-team die de toegang regelt tot de Voedselbank.

De betrokken medewerker van WIJ Groningen laat weten dat de man een tijdje noodvoedselhulp heeft gehad. Maar dat hij dat nu niet krijgt omdat er wat geld op zijn bankrekening staat. Daarvan kan hij een poosje leven. Verder is de bewindvoerder bezig met een budgetplan en wordt bekeken wat er kan en wat er nodig is. De man kwam echter niet opdagen op zijn afspraak met de GKB. Het is volgens WIJ belangrijk om de man te wijzen op zijn afspraken, anders komt hij weer op straat terecht en daar heeft hij al 11 jaar geleefd.

Als de man een paar dagen later weer langskomt, legt de ombudsman uit waarom hij geen voedselhulp krijgt. En ook tot wie hij zich moet wenden voor zijn budgetplan. Pas dan kan hij duidelijkheid krijgen over zijn financiële situatie.

Contactbeperking

19.6.015

Trefwoorden: contactmaatregel, klachtbehandeling

Een man heeft van WIJ Groningen een reactie ontvangen op zijn klacht over de contactbeperking die hem is opgelegd. De man is het hier niet mee eens en daarom ook niet met de afhandeling van zijn klacht.

De ombudsman constateert dat WIJ in de klachtafhandeling aan de man meedeelt dat zij geen aanleiding ziet voor verruiming van de contactmaatregel. De man heeft eerder één contactpersoon toegewezen gekregen en die kan hij bereiken via een postadres. De contactpersoon is er voor de toegang tot ondersteuning van WIJ Groningen en tevens voor toegang tot de gemeente.

De man klaagt zich erover dat hij door deze contactmaatregel belemmerd wordt om hulp te vragen, meldingen te doen of aanvragen in te dienen. Hij heeft het daarbij over hulp bij het verkrijgen van een pgb of een Wajonguitkering. De ombudsman stelt vast dat er geen sprake is van een contactverbod. Als de man hulp nodig heeft, dan kan hij daar om vragen. Alleen zijn de mogelijkheden om dat te doen door WIJ en de gemeente beperkt. Dat WIJ en de gemeente voor de man niet bereikbaar zouden zijn, is dus niet juist. Ze zijn alleen niet meer op de door de man gewenste manieren bereikbaar. Hij mag niet meer bellen en ook mag hij niet met iedereen van WIJ en de gemeente contact opnemen. Nu er geen sprake is van een contactverbod maar van een contactbeperking handelt WIJ (en de gemeente) naar het oordeel van de ombudsman niet onbehoorlijk.

Eisen voor Proefwonen

19.6.016

Trefwoorden: schuldsanering, beschermingsbewind

Een man vertelt dat hij in een traject bij het Kopland zat om via Proefwonen voor een tweede woonkans in aanmerking te komen. Hij had hiervoor 100 urgentiepunten gekregen. Kopland vertelde de man ook dat hij daarvoor beschermingsbewind moet aanvragen. Dit wil de man niet. Hij zit namelijk ook al in de wettelijke schuldsanering en in budgetbeheer bij het GKB. Door deze weigering is het traject bij het Kopland beëindigd. De man is hierdoor zijn urgentiepunten kwijt. Onlangs is de man in contact gekomen met Stichting WIJ, maar die zegt hetzelfde. De man is radeloos.

De ombudsman doet navraag bij de contactpersoon van de man bij WIJ. Die vertelt dat de selectiecommissie van de Groninger Corporaties (de woningbouwverenigingen in de stad Groningen) heeft bepaald dat de man onder beschermingsbewind moet komen, ook al zit hij nu in de schuldsanering. De reden is dat de man in het verleden maar 1 maand zijn huur heeft betaald en vervolgens 10 maanden niet. Daardoor had hij een huurschuld bij één van de woningbouwverenigingen. Als de man geen beschermingsbewind aanvraagt dan wordt hij niet toegelaten tot het traject van Proefwonen en zal hij geen woning in Groningen krijgen van één van de woningbouwverenigingen. Het beschermingsbewind is dus geen vereiste van het Kopland of van WIJ, maar een eis die de woningbouwverenigingen stellen.

De ombudsman is niet bevoegd om klachten over de woningbouwverenigingen te onderzoeken. Wel wijst de ombudsman de man erop dat WIJ en ook het Kopland hem nog graag willen helpen.

Aanvraag wordt maar niet doorgezet

19.6.017

Trefwoorden: deeltaxi, Wmo, communicatie

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.

Zorgen over indicatie na faillissement

19.6.018

Trefwoorden: indicatie, communicatie

Een vrouw heeft tot en met 31 december 2018 een indicatie voor 3 Wmo-voorzieningen: dagbesteding, individuele begeleiding middelzwaar en individuele begeleiding zwaar. Deze zorg krijgt zij van een zorgorganisatie. Deze organisatie heeft namens de vrouw tijdig een verlenging aangevraagd voor 2019 omdat zij deze voorzieningen dan nog steeds nodig heeft. Vanwege een faillissement van de betreffende zorgorganisatie, halverwege 2019, worden de zorgtaken overgenomen door een andere zorgorganisatie. Deze zorgaanbieder meldt dat de vrouw geen indicatie (meer) heeft. Om financiële problemen te voorkomen, besluit ze direct alle zorg stop te zetten. In september krijgt de vrouw een brief van een andere, haar onbekende organisatie, waarin staat dat zij wel indicaties heeft. Op basis hiervan kan de vrouw de zorg herstarten. Er bestaat echter onduidelijkheid bij de vrouw over de duur van de toegekende indicatie en/of er nog een financiële claim komt over de afgelopen periode. Ook kent ze organisatie Zuid Vooruit niet die haar dit briefje heeft gestuurd. Hierover maakt de vrouw zich zorgen, ze vindt het nogal schimmig allemaal en daarom wendt zij zich tot de ombudsman.

Uit het onderzoek dat volgt, blijkt dat de vrouw een week na haar bezoek aan de ombudsman beschikkingen heeft ontvangen. Deze zijn afkomstig van de gemeente en daarin wordt duidelijkheid gegeven over de geldigheidstermijn van de indicatie en de huidige voorzieningen. De vrouw blijkt recht te hebben op 2 soorten individuele begeleiding en groepsgerichte begeleiding. De 3 indicaties zijn geldig tot en met 31 december 2019. Op basis van deze toegekende

beschikkingen kan de vrouw de benodigde zorg herstarten. Dat is mooi. Mocht de vrouw in 2020 ook deze zorg nodig hebben, dan moet ze tijdig, dat wil zeggen 8 weken vóór afloop van de indicatie, een nieuwe aanvraag doen. Waarom de vrouw pas half september beschikkingen krijgt, waarmee ze zekerheid heeft over haar indicaties van het lopende jaar, is desgevraagd niet verder onderzocht. Opmerkelijk is het echter wel.

Expertise in omgang met doelgroep

19.6.020

Trefwoorden: behandeltermijn, klachtbehandeling, voortvarendheid, vertrouwen

Een man heeft huishoudelijke hulp en dagbesteding nodig. Hij doet hiervoor een melding bij WIJ. Binnen 6 weken moet WIJ op basis van deze melding een onderzoek uitvoeren. Dat gebeurt niet. Ook vindt binnen deze termijn geen keukentafelgesprek plaats. De man kan er begrip voor hebben dat een termijn niet wordt gehaald, maar hij wil hier wel tijdig over worden geïnformeerd. Van onverwachte dingen raakt hij van slag. Het houden aan termijnen, het maken van duidelijke afspraken en het nakomen van afspraken zijn erg belangrijk voor hem. Na het verstrijken van de 6-weketermijn maakt WIJ een afspraak voor een huisbezoek. Hij heeft tot dan toe geen verklaring gekregen voor de vertraging. Als het huisbezoek plaatsvindt, staan er onaangekondigd 2 WIJ-medewerkers op de stoep. Hoewel hij daar overheen kan stappen, wil hij eerst een verklaring waarom de behandeltermijn is overschreden. Als de man aandringt, wordt het huisbezoek voortijdig beëindigd. De man dient een klacht in bij WIJ. Maar als de behandeltermijn van 6 weken hiervoor ook wordt overschreden, wendt hij zich tot de ombudsman. Daarbij geeft hij aan na het afgebroken keukentafelgesprek niets meer te hebben gehoord op zijn melding.

behandeltermijn Wmo-melding

De ombudsman stelt vast dat het onderzoek naar aanleiding van de melding van de man niet binnen de termijn is afgerond. WIJ zegt dat bij het indienen van zijn melding al aan hem is verteld dat er sprake is van drukte en een werkvoorraad. Als dit al is gebeurd, wil dat volgens de ombudsman nog niet zeggen dat de termijnen niet worden gehaald. Het kan ook betekenen dat de man rekening moet houden dat niet op korte termijn een afspraak voor een keukentafelgesprek wordt gemaakt. WIJ geeft aan dat van tevoren niet kan worden ingeschat of een keukentafelgesprek binnen de termijn gepland kan worden. De ombudsman constateert dat WIJ hierin voorbij gaat aan de wettelijke verplichting en de behoefte van melders aan duidelijkheid.

Afspraak voor een huisbezoek/keukentafelgesprek

Naar het oordeel van de ombudsman was het correct geweest als de man was verteld waarom WIJ pas na de termijn belt voor een afspraak. WIJ geeft echter aan inspanningen te hebben verricht om binnen de wettelijke termijn contact met de man op te nemen. De ombudsman stelt vast dat WIJ weliswaar binnen de termijn contact met de man heeft gezocht, maar of dat voldoende was, is daarmee niet gezegd. Pas tijdens het onderzoek van de ombudsman geeft WIJ een verklaring dat door ziekte en drukte geen actie meer is gevolgd. WIJ vindt het vervelend dat niet is aangegeven dat het huisbezoek door 2 medewerkers zou worden aangelegd en biedt daarvoor haar excuses aan.

Geen begrip

De man geeft aan dat de medewerkers tijdens het huisbezoek geen begrip toonden wat het met hem deed dat er plotseling 2 medewerkers op de stoep stonden in plaats van 1 en dat WIJ zich niet aan afspraken en termijnen hield. In dat kader stelt hij dat onvoldoende rekening is gehouden met de doelgroep en dat expertise ontbreekt om met deze doelgroep, waartoe hij zichzelf rekent, om te gaan. WIJ stelt dat zij vanwege de summiere melding niet op de hoogte was van de situatie van de man. De medewerkers hebben volgens WIJ echter voldoende kennis en/of expertise in huis, gerelateerd aan de beperkingen. Voor haar waren zijn agressieve toon en de onmogelijkheid om over de melding tot een gesprek te komen redenen om het gesprek te beëindigen.

Naar het oordeel van de ombudsman is het belangrijk dat WIJ zich bewust is dat de melder van slag kan raken als er meer personen komen dan van tevoren is aangekondigd. Daarvoor hoeft je de persoon van de melder niet van tevoren te kennen. De man ontkent verder agressief te zijn geweest. Wel erkent hij dat hij aanhoudend was. Omdat de ombudsman niet bij het gesprek aanwezig was, kan zij niet beoordelen of de aanhoudende wens van de man onbedoeld als verbale agressie is overgekomen. Dat de medewerkers uiteindelijk het keukengesprek hebben beëindigd, kan in het kader van de-escalatie op dat moment een oplossing zijn. Dat betekent echter niet dat de man geen indicatie meer nodig had. Van een vervolgactie was echter geen sprake meer en dat is niet behoorlijk. Pas nadat de ombudsman WIJ vraagt naar het uitblijven van een indicatie, constateert zij deze fout. WIJ heeft vervolgens via een ander WIJ-team alsnog de behandeling van de melding opgepakt.

De behandeltermijn van de klacht

De ombudsman stelt ten slotte vast dat ook de klachten van de man niet binnen de daarvoor gestelde termijn zijn afgehandeld. Er kunnen redenen zijn dat er een vertraging in de behandeling kan optreden, maar dan moet men hierover tijdig worden geïnformeerd. In dit geval werd de vertraging door ziekte veroorzaakt, maar is dit niet tijdig aan de man gemeld.

Bezwaarmogelijkheid blijft uit

19.6.021

Trefwoorden: indicatie, begeleiding, ondersteuning

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 Gebiedsondersteunend Netwerk (GON) 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.

Geen huishoudelijke ondersteuning

19.6.022

Trefwoorden: indicatie

Een vrouw klaagt dat haar huis sinds het najaar 2017 niet meer wordt schoongemaakt. Zij heeft een indicatie en er komt ook iemand bij haar thuis maar die doet alleen de administratie. Ondertussen vervuult het huis. Er moet dringend huishoudelijke hulp komen omdat de vrouw binnenkort voor 3 maanden naar het buitenland vertrekt. Voor die tijd moet het huis schoon. De vrouw wendt zich tot de ombudsman. Deze vraagt WIJ welke indicatie de vrouw heeft en als ze een indicatie voor huishoudelijke hulp heeft, zij die op korte termijn alsnog kan krijgen.

WIJ legt uit dat de vrouw een indicatie voor individuele begeleiding krijgt. Dit betreft huishoudelijke hulp en hulp bij de administratie. Op het moment dat de vrouw contact zocht met de ombudsman was de huishoudelijke hulp uitgevallen. Een vervanger bleek voor de zorgaanbieder lastig te vinden. De medewerkers hebben namelijk moeite met de voortdurende discussies met de vrouw hoe zij het huis schoongemaakt wil hebben. Er is echter een vervanger gevonden en die zal binnen 2 weken beginnen. Deze medewerker zal totdat de vrouw naar het buitenland vertrekt 2 keer in de week komen.

WIJ stelt verder dat de vrouw in 2017 en 2018 huishoudelijke ondersteuning heeft gekregen. In april 2019 moest de indicatie van de vrouw verlengd worden. Door ziekte is de melding echter te lang blijven liggen. Voor de vertraging biedt WIJ haar excuses aan. Vanaf juni heeft de vrouw weer een indicatie die loopt tot april 2020. Als de vrouw dan nog steeds huishoudelijke hulp nodig is, is het van belang om tijdig een nieuwe aanvraag te doen.

Andere ondersteuning na samengaan Haren en Groningen 19.6.023

Trefwoorden: Wmo, Jeugdwet, opvoedondersteuning

Een man is ontevreden over de werkwijze van WIJ en de gevolgen die het samengaan van de voormalige gemeente Haren met de gemeente Groningen hierop hebben gehad. Voor de partner van de man is vanuit het Centrum voor Jeugd & Gezin in Haren opvoedondersteuning ingezet. De resultaten zijn volgens de man geweldig en er is duidelijk verbetering zichtbaar. De hulp wordt echter beëindigd omdat het contract van de betreffende hulpverlener door de herindeling niet is verlengd. Ondanks de toezegging dat er een passende oplossing zal komen en dat een andere organisatie de ondersteuning zal overnemen, is er tot op heden geen passende oplossing gevonden.

De man stuurt hierover een mail naar de burgemeester en vraagt hem om een gesprek. Hij ontvangt echter geen inhoudelijke reactie en gaat naar de ombudsman. Naar aanleiding van het onderzoek reageert de gemeente alsnog. De gemeente wil eerst het onderzoek van de ombudsman afwachten om daarna te bekijken of een gesprek iets kan betekenen. De ombudsman vindt het netjes dat de gemeente haar gedraging corrigeert en excuses aanbiedt voor de vertraagde reactie. Uit het onderzoek blijkt verder dat sommige lopende zaken vanuit de voormalige gemeente Haren bij de gemeentelijke herindeling niet zijn overgedragen aan Stichting WIJ. Het nieuwe WIJ-team in Haren was hierdoor in eerste instantie niet op de hoogte van de hulpvraag van de partner van de man. Opvallend is dat Stichting WIJ voor Haren geen opdracht voor de uitvoering van lichte begeleiding heeft gekregen, zoals dat elders in de gemeente Groningen wel het geval is. Wat daar de reden voor is, wordt uit de reactie van WIJ niet duidelijk. Wel duidelijk is dat de hulpvraag van de partner hierdoor enige tijd buiten beeld is geweest. Uit onderzoek blijkt dat WIJ wel gezocht heeft naar passende ondersteuning voor de partner, maar dat deze uiteindelijk niet door de man als passend wordt ervaren. De man wil graag hulpverlening vanuit de Wmo en niet vanuit de Jeugdwet. Het gaat hem om hulp voor zijn partner, niet om hulp voor zijn kind. Voor hulpverlening vanuit de Wmo is medewerking van de man nodig, echter die geeft hij niet. De ombudsman kan de geboden oplossingen volgen en ziet dat er wel mogelijkheden zijn, maar dat deze mogelijkheden een bepaalde mate van medewerking van de man vraagt. Andere mogelijkheden zijn er niet. Met de constatering van deze impasse sluit de ombudsman het dossier.

I-pad nodig voor school

19.06.025

Trefwoorden: schoolkosten, noodfonds

Een moeder vertelt dat haar zoon van 12 jaar recent is verhuisd naar Amsterdam. Hij is een voetbaltalent en inmiddels aangenomen bij Ajax. Haar zoon verblijft en staat ingeschreven bij familie in Amsterdam. Ook is hij aangenomen op een school die topsportbegeleiding biedt. Voor deze school dienen de ouders zelf een i-pad aan te schaffen. Het probleem is dat ze daar het geld niet voor hebben. Ze hebben nog 4 andere kinderen en ze leven van een bijstandsuitkering. De moeder heeft zich tot de gemeenten Groningen en Amsterdam gewend, maar beiden gaven aan geen ondersteuning te kunnen bieden.

De ombudsman verwijst naar mogelijkheden die het Nationaal Fonds Kinderhulp (NFK) en Stichting Urgente Noden (SUN) zouden kunnen bieden. Voor beide organisaties geldt dat ouders niet zelf een aanvraag kunnen indienen. Ze moeten daarvoor een professioneel begeleider inschakelen. Bijvoorbeeld een maatschappelijk werker, bewindvoerder, iemand van het wijkteam van de gemeente, jeugdhulp of de school of kerk.

Zowel voor een aanvraag bij het NFK als bij SUN, kan de moeder daarom het beste contact opnemen met het WIJ-team. Zij kunnen haar helpen met het doen van een aanvraag.

Complexe worsteling

19.6.026

Trefwoorden: jeugdzorg, informatie

Een moeder vertelt dat ze veel problemen heeft om de juiste ondersteuning geregeld te krijgen voor haar zoon van 13 jaar. Ze draagt allerlei ideeën aan voor hulp, maar het ketst steeds af op 'nee'. Zonder nadere motivering en zonder beschikking waardoor ze daar verder niets tegen kan doen.

Ze zou graag een PGB willen, want ze heeft zelf iemand gevonden die haar zoon hulp kan bieden die hij ook accepteert, waardoor zij zelf af en toe een paar uur rust kan nemen. De vrouw vertelt heel erg moe te zijn. Zij voedt 2 zoons in haar eentje op en kan ze geen moment alleen laten vanwege de agressie van de 13-jarige. Haar zoon gaat niet meer naar school. Afgelopen zomer is haar zoon 1,5 maand bij iemand in huis geweest, maar deze vrouw is daarvan overspannen geraakt. Moeder heeft de indruk dat WIJ aanstuurt op uithuisplaatsing, maar zij wil haar zoon heel graag zo lang mogelijk thuishouden. Zij weet het beste wat werkt bij hem en bovendien bespaart dat de maatschappij heel veel geld. Ze ervaart ook weinig financiële steun. Ze vindt dat er niet goed naar haar wordt geluisterd.

De ombudsman stelt de vrouw voor om samen met WIJ een gesprek te hebben bij de ombudsman. Zowel moeder als WIJ stemmen hiermee in. Tijdens het gesprek, waar bovenstaande opnieuw aan de orde komt, worden enkele afspraken gemaakt. WIJ gaat ervoor zorgen dat er een plan komt met alle benodigde ondersteuning voor zowel moeder als zoon. Daarover moeten WIJ en moeder het eens worden met elkaar. In het plan komen concrete acties met een tijdpad. Moeder laat weten of ze verder wil met haar huidige WIJ team of liever overstapt naar een ander team.

Een aantal weken later laat moeder weten dat ze overstapt naar een ander WIJ-team. Daar heeft ze al goede contacten mee gehad. De ombudsman kan hiermee haar bemoeienissen afronden.

Steeds grotere problemen

19.6.028

Trefwoorden: hulp, ondersteuning

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.

Zoon dakloos na zijn 18^e?

19.6.029

Trefwoorden: indicatie, Jeugdwet, Wmo

Een bezorgde moeder weet niet meer wat ze moet doen. Haar zoon wordt over 3 maanden 18 jaar en dan vervalt zijn indicatie voor Beschermd wonen onder de Jeugdwet. Hij woont al enkele jaren beschermd op een locatie elders in het land. Het bevalt hem daar goed en het gaat gelukkig ook beter met hem. Het WIJ team wil echter geen verlengde Jeugdwet indicatie geven omdat haar zoon niet meer in Groningen woont. Moeder zelf woont nog wel in Groningen, maar zij is bezig met het regelen van urgentie voor een woning in de buurt van haar zoon. Zij is bang dat haar zoon op straat staat na zijn verjaardag.

De ombudsman constateert dat er vanuit WIJ een medewerker betrokken is die de vrouw voorziet van relevante informatie. Wat de vrouw zelf kan doen is bij de betreffende gemeente een officiële aanvraag doen voor een indicatie voor haar zoon. Zij zal op deze aanvraag vervolgens een besluit krijgen waartegen zij zo nodig bezwaar kan maken. Verder ziet de ombudsman dat de vrouw een uitnodiging heeft gekregen voor een gesprek van de organisatie die haar zoon onderdak biedt. De ombudsman adviseert haar hiernaar toe te gaan om duidelijkheid te krijgen over eventuele verlenging van de huidige indicatie voor haar zoon. Verder heeft de ombudsman uitgezocht dat de betreffende gemeente een Jeugdombudsman heeft, waar de vrouw contact mee op zou kunnen nemen.

Geen reactie op verzoek om gesprek

19.6.030

Trefwoorden: reactietermijn, voortvarendheid, schadevergoeding

Een vrouw meldt zich, in vervolg op een eerdere klacht (19.6.009), bij de ombudsman. Zij is van mening dat stichting WIJ aansprakelijk is voor door haar geleden schade. Zij wil hierover graag met WIJ in gesprek. WIJ reageert echter niet op haar verzoek hiertoe. De ombudsman neemt contact op met WIJ. Pas na verschillende herinneringen door de ombudsman, maakt WIJ uiteindelijk een afspraak met de vrouw voor een gesprek. De bemoeienissen van de ombudsman houden daarmee op.