

Geacht bestuur van Stichting WIJ Groningen,

Met veel genoegen bieden wij u het eerste jaarverslag van de ombudsman aan.

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

In 2018 hebben 64 mensen zich tot de ombudsman gewend met een zorgkwestie. Dat is 12% van alle mensen die zich dat jaar tot de ombudsman hebben gewend. In 60 gevallen ging het over het WIJ-team². Daarvan hebben we 36 mensen doorverwezen naar WIJ of de klachtenfunctionaris, omdat ze eerst hun vraag of klacht daar kenbaar moeten maken.

De ombudsman heeft 24 dossiers in behandeling genomen. Dit aantal is vergelijkbaar met het jaar ervoor toen WIJ nog onderdeel was van de gemeente Groningen. Toen waren het 26 zaken. Het overzicht met de cijfers vindt u op bladzijde 4.

Wat valt op in de behandelde zaken?

In een aantal gevallen hebben we via **bemiddeling**³ het contact (weer) op gang gebracht. Daarvoor is niet altijd nodig dat de klachtenfunctionaris eerst in beeld is geweest. Als we zien dat (hersteld) contact zou kunnen helpen, pakken we als ombudsman de zaak zelf op. De wet biedt de ombudsman die mogelijkheid. Soms is het contact gestokt of weet betrokkene niet meer waar hij terecht kan met zijn vraag.

In andere gevallen is het **vertrouwen** dusdanig verdwenen dat betrokkene graag een andere contactpersoon of naar een ander WIJ-team wil.⁴ Dat is in de meeste gevallen geen probleem. Het woord vertrouwen is vaker een kernwoord bij de WIJ-dossiers. Dat lijkt ook wel begrijpelijk omdat het WIJ-team als zorg-ingang dicht aan de levens van mensen raakt. ▼

Vertrouwen ontbreekt 18.6.102

Een stel bezoekt op donderdag aan het eind van de middag het spreekuur van de ombudsman. De dinsdag daarop is door Stichting WIJ (WIJ) een zorgoverleg gepland over een veiligheidsplan voor hun kinderen. Hun advocaat kan daar niet bij zijn en heeft geprobeerd het zorgoverleg te verplaatsen. De advocaat hoort echter niets en ook de ouders krijgen geen gehoor bij WIJ. Zij willen echter niet zonder advocaat naar het overleg. Zij voelen zich in 2 maanden voorafgaand aan dit zorgoverleg door WIJ niet serieus genomen. Gelet op de ingewikkeldheid van de zaak kan de advocaat geen vervanger sturen.

Omdat het kantoor van de ombudsman vrijdags gesloten is, spreekt de ombudsman af dat de advocaat het vrijdag nogmaals probeert om in contact te komen. En als het niet lukt gaat de ombudsman er maandag achteraan. Die maandag hoort de ombudsman van de ouders dat hun advocaat geen contact heeft kunnen krijgen. Het lukt de ombudsman wel om in contact te komen met de teamleider (van het WIJ-team) die het stel en de advocaat steeds hebben geprobeerd te benaderen. Die blijkt echter niet de persoon te zijn die met betrekking tot het uitstel van het zorgoverleg iets kan betekenen. Hiervoor is een andere teamleider (van het stedelijk team) verantwoordelijk. Na intern beraad meldt deze teamleider de ombudsman dat besloten is het zorgoverleg toch door te laten gaan. Dit vanwege de veiligheid van de kinderen. Dat het stel aangeeft geen beslissingen te zullen nemen zonder overleg met hun advocaat, is volgens de teamleider aan hen. De ombudsman vindt het jammer dat het zorgoverleg niet uitgesteld kan worden omdat de aanwezigheid van de belangenbehartiger belangrijk lijkt. Het is echter uiteindelijk aan de organisatie om hierin een beslissing te nemen. Dit meldt de ombudsman vervolgens ook aan de ouders. Onder dankzegging voor de bemoeienissen van de ombudsman laten de ouders weten wegens gebrek aan vertrouwen niet naar het zorgoverleg te gaan.

¹ Artikel 6, lid 8 Klachtenregeling Stichting WIJ

² De overige 4 gevallen betroffen andere zorgverleners.

³ Zie bijv. 18.6.010; 18.6.060 en 18.6.076

⁴ Zie ook 18.6.116; 18.6.118 en 18.6.120

Duidelijke, eenduidige communicatie en regie zijn heel erg belangrijk. Zeker in situaties waarin mensen nogal gedetailleerd zijn of niet helemaal duidelijk in hun communicatie en daarbij soms ook een grote hoeveelheid aan berichten versturen.

Regie vanuit WIJ met duidelijke communicatie-afspraken is dan belangrijk om overzicht te behouden, want anders ligt ontevredenheid op de loer.

Dit bleek bijvoorbeeld in de zaak van een gescheiden vader die zich grote zorgen maakte over het onderzoek naar zijn zoontje. Moeder meende dat een dyslexie-onderzoek verricht moest worden en vader dacht dat een gedragsonderzoek nodig was. Via de school kwamen de ouders overeen dat het een gecombineerd onderzoek zou worden. Na 6 maanden is de noodzakelijke verwijzing er echter nog niet en blijken de opvattingen over wat er is afgesproken en wat er gedaan had moeten worden nogal uiteen te lopen en veranderd te zijn. De samenvatting van deze zaak kunt u vinden onder nummer 18.6.015.

In een andere zaak (18.6.028) had de mantelzorgende echtgenoot van een hulpbehoevende vrouw die door een val haar heup had gebroken de grootste moeite om op tijd de noodzakelijke voorzieningen te regelen. Hij had naar zijn mening tijdig aan de bel getrokken, maar toch kreeg hij niet op tijd de voorzieningen om zijn vrouw thuis te kunnen opvangen. De ombudsman constateert in deze zaak dat er sprake is van miscommunicatie op verschillende momenten en van beide zijden. Omdat dit in 2015 ook al was gebleken organiseert de ombudsman een gesprek.

Om miscommunicatie in de toekomst te voorkomen hebben de medewerkers van het WIJ-team en de man een aantal afspraken gemaakt, die de ombudsman heeft vastgelegd. De afspraak dat de 2 contactpersonen van de man aan hem terugkoppelen wat zij uit zijn mails opmaken, is een belangrijke ter voorkoming van nieuwe miscommunicatie.

Dat de wereld van de zorg best **ingewikkeld** is, blijkt uit een aantal onderzochte gevallen.⁵ Als professional in het zorgdomein blijft het belangrijk om daar aandacht voor te houden waardoor gerichte, op maat gesneden en duidelijke informatie kan worden verstrekt. ▼

Geen budget, geen hulp 18.6.079

Een moeder komt voor haar zoon bij de ombudsman. De zoon heeft verschillende aandoeningen en woont zelfstandig in een woning van Lentis. Hij moet zelf zijn huis schoonmaken, maar kan dat niet waardoor zijn huis ernstig vervuult. Drie jaar geleden heeft de moeder het probleem al bij de gemeente aangekaart. Haar zoon kreeg toen even huishoudelijke hulp. Maar na 3 maanden heeft de gemeente die gestopt omdat Lentis hiervoor verantwoordelijk zou zijn. Lentis doet volgens de vrouw echter niets op dit vlak.

Vanwege de vervuiling gaat de moeder naar het WIJ-team.

Tijdens een huisbezoek vertelt WIJ dat de zoon recht heeft op 2½ uur per week huishoudelijke hulp. Daar zijn de moeder en haar zoon blij mee. Totdat de zoon een dag later te horen krijgt dat het niet doorgaat omdat Lentis verantwoordelijk is. De zoon heeft dringend hulp nodig, maar weet niet waar hij terecht kan.

De vrouw stelt dat Lentis voor huishoudelijke hulp geen budget en geen personeel heeft. Bij wijze van uitzondering krijgt de zoon via Lentis tijdelijk 20 minuten per week hulp via een schoonmaakbedrijf.

De moeder gaat naar de ombudsman.

Die hoort van WIJ dat het verhaal toch anders in elkaar zit. De zoon heeft namelijk een indicatie voor Beschermd Wonen. De gemeente betaalt de zorg via een zogeheten all-in pakket. Dit pakket is inclusief huishoudelijke hulp die door Lentis moet worden geleverd. Als de gemeente via de WMO de huishoudelijke hulp zou verstrekken, zou zij daar dubbel voor betalen en dat is niet de bedoeling.

Volgens Lentis krijgt de zoon wel ondersteuning bij zijn huishoudelijke taken. Alleen accepteert de zoon dit niet altijd. Na de afwijzing van het WIJ-team heeft Lentis alsnog samen met de zoon zijn huis opgeruimd. En dat zal ook structureel gebeuren. De ombudsman hoopt dat daarmee de zorg van de vrouw is weggenomen.

⁵ Bijv. 18.6.041; 18.6.044; 18.6.051; 18.6.110

In enkele gevallen⁶ heeft de ombudsman moeten constateren dat er **niet voortvarend** is gehandeld door WIJ. Voortvarendheid is een van de behoorlijkheidsvereisten waaraan een ombudsman toetst als hij naar het handelen van de betreffende overheidsinstantie kijkt. Het is belangrijk om te beseffen dat wanneer een reactie uitblijft, betrokkene daar waarschijnlijk op zit te wachten. Als het hem of haar te lang duurt, zal hij bij gebrek aan voortgangsinformatie zelf aan de bel moeten trekken. Dat is niet voor iedereen weggelegd. Sommige mensen kunnen dat niet of hebben dat overzicht niet. Anderen durven het niet om bijvoorbeeld de verhoudingen met het WIJ-team niet te verstoren.

Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

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

Uit: Behoorlijkheidswijzer Nationale ombudsman

Tenslotte, maar niet in de laatste plaats is het goed te vermelden dat de samenwerking van de ombudsman met WIJ goed en prettig is verlopen. Dat blijkt uit de contacten die er zijn geweest, maar ook uit een aantal zaken⁷ waarin snel en **oplossingsgericht** is gereageerd door WIJ.

WIJ Groningen heeft de volgende **toezeggingen** gedaan in 2018:

- WIJ Groningen zorgt ervoor dat bij toekomstige correspondentie, net als in andere beschikkingen, een tekstblok is opgenomen waarin staat dat betrokkenen zich kunnen melden bij het WIJ-team als zij verlenging van een Individuele Aanvullende Vervoersvoorziening willen aanvragen. (18.6.051)
- Verzoekster krijgt extra huishoudelijke hulp en begeleiding. (18.6.108)
- WIJ Groningen gaat op zoek naar iemand die de man kan bijstaan bij zijn financiën (18.6.109)
- Binnen twee weken krijgt verzoeker bericht wie zijn nieuwe contactpersoon is.
Toezegging is nagekomen (19-12-2018) (18.6.116)
- WIJ Groningen gaat over tot vernietiging van de dossiers, voor zover de wet dit toelaat. (18.6.121)

We roepen de stichting op tot nakoming van deze toezeggingen voor zover dat nog niet is gebeurd.

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

Marijke Hermans, ombudsman Groningen
Jonas Pendjol, plaatsvervangend ombudsman

8 mei 2019

OMBUDSMAN
 groningen

⁶ Bijv. 18.6.108 en 18.6.121

⁷ Zie bijv. 18.6.059; 18.6.108; 18.6.109; 18.6.116

Cijfers en feiten

Totaal eerste contacten	64
contacten over WIJ	60
contacten over zorg door overige instanties	4
Wijze van afhandeling van de contacten	
info/verwijzing naar WIJ	24
verwijzing naar klachtenfunctionaris	12
totaal	36
Onderzoeken ombudsman (incl. bemiddeling)	23
door naar volgend jaar	1
totaal aantal dossiers	24

Overzicht behandelde zaken Stichting WIJ Groningen 2018

Na gesprek weer verder met contactpersoon 18.6.010

Trefwoorden: bejegening, informatieverstrekking

Een man is niet tevreden met de reactie van het WIJ-team op zijn klacht van december 2017. De klacht gaat over de bejegening door een medewerker van het WIJ-team. De medewerker reageert volgens de man niet op zijn vragen of hij krijgt informatie die niet klopt. Als de ombudsman alle documenten en informatie van de man bekeken heeft, blijkt dat er op bepaalde punten nog nadere informatie nodig is. Ook stelt de ombudsman vast dat de visie van de man en die van de medewerker op verschillende punten tegenover elkaar staan. Omdat er sprake is van mondelinge contacten waar de ombudsman niet bij is geweest, wordt het zonder bewijzen lastig om aan de ene visie meer waarde te hechten dan aan de andere. Dat legt de ombudsman uit aan de man en ze stelt vervolgens aan de man en de medewerker voor om met de ombudsman in gesprek te gaan. Daar gaan beiden mee akkoord.

Aan het eind van het intensieve gesprek is duidelijk dat de medewerker verder wil als contactpersoon van de man. Omdat die nog enige twijfel lijkt te hebben, heeft de ombudsman aan de man gevraagd om er nog even goed over na te denken en later te komen melden of hij dat ook echt wil.

De man komt inderdaad melden dat ook hij verder wil met de betreffende medewerker en dat hij een dikke streep wil zetten onder het verleden. Wel geeft hij aan verbaasd te zijn dat de medewerker heeft aangegeven dat de man soms meer weet dan de medewerker.

De ombudsman heeft de man horen zeggen dat hij zich goed voorbereidt op zijn gesprekken. De medewerker moet over een breed terrein deskundigheid bezitten, waardoor die kennis mogelijk niet altijd even diepgaand zal zijn als dat van de man. De medewerker zal dan binnen de organisatie navraag moeten doen. Enig geduld van de kant van de man is dan nodig.

Nadat de ombudsman het WIJ-team heeft geïnformeerd over de instemming van de man, zal de medewerker een afspraak maken om gezamenlijk een plan van aanpak op te stellen voor de hulp-/zorgvragen van de man. Als dat plan er is, ligt er een goede basis voor toekomstige contacten. Met deze constatering rondt de ombudsman haar bemoeienissen af.

WIJ-team pakt regierol niet goed 18.6.015

Trefwoorden: informatievoorziening, regie, jeugd, reactietermijn

Een gescheiden vader klaagt zich over de gang van zaken bij het WIJ-team rondom de verwijzing van zijn zontje. De moeder is van mening dat een dyslexie-onderzoek nodig is voor haar zoon en vader meent dat een gedragsonderzoek nodig is. Via school komen de ouders overeen dat het een gecombineerd dyslexie- en gedragsonderzoek wordt. Die vraag (melding) wordt door de school neergelegd bij het WIJ-team. Als er na 6 maanden nog geen verwijzing is, wordt de huisarts ingeschakeld en kan het zontje gelukkig alsnog op korte termijn terecht voor het gecombineerde onderzoek.

Verder klaagt de vader zich erover dat het WIJ-team zonder overleg en zijn toestemming de Signs of Safety-methode heeft toegepast op zijn zoon. En hij klaagt zich over de communicatie van het WIJ-team met hem. Naast dat die niet correct verloopt, vindt hij ook dat het WIJ-team hem in de communicatie niet gelijk behandelt als de moeder.

Na nauwkeurige bestudering van het dossier blijkt dat beide ouders na de melding van de school nog een aanvraag hadden zullen doen bij het WIJ-team voor het onderzoek van hun zoon. Moeder doet dat direct, maar vader niet. Het WIJ-team gaat aan de slag met de aanvraag van moeder en laat de ombudsman weten dat zij vanwege de privacy niet mocht vertellen dat zij een aanvraag van moeder had ontvangen. Dat kan de ombudsman niet volgen. Het was namelijk de afspraak dat ze allebei een aanvraag zou doen. De vraag die het WIJ-team aan de vader had moeten stellen, is wanneer zijn aanvraag zou komen.

De ombudsman constateert dat de onduidelijkheid hierover voor onnodige ruis heeft gezorgd. Te meer omdat vader bij herhaling bij het WIJ-team heeft aangegeven dat hij uitging van de melding van de school en de instemming van moeder voor een gecombineerd onderzoek. Dat dit niet juist is, heeft het WIJ-team vader nooit uitdrukkelijk verteld.

Het WIJ-team meldt verder dat tijdens het traject de focus is verlegd. Vanuit de behoefte van de ouders werd ná een gezamenlijk gesprek gekeken naar de zorgbehoefte vanuit de zoon. De reden hiervoor is volgens het WIJ-team dat de ouders niet op één lijn zaten. De ombudsman maakt uit de stukken niet op dat de ouders niet op één lijn zouden zitten. In ieder geval is niet duidelijk op welk punt zij niet op één lijn zouden zitten. Verder constateert de ombudsman dat in latere correspondentie niet adequaat wordt gereageerd op vaders vragen om inzicht in het proces te krijgen. De casemanager geeft aan liever mondeling te reageren op een uitgebreide mail van vader, maar op zijn verzoek om een gesprek in te plannen gaat de casemanager niet in. De ombudsman is van oordeel dat er vanuit het WIJ-team niet helder is gecommuniceerd. Hierdoor konden er misverstanden ontstaan die vanuit de regierol van WIJ ook niet werden rechtgezet. Niet duidelijk is geworden waarom het traject is gevolgd zoals het is gevolgd. En waarom het de huisarts wel lukte om op korte termijn een aanvraag voor een gecombineerd onderzoek te doen.

Over de Signs of Safety methodiek laat het WIJ-team weten dat er enkel een gesprekstechniek uit die methodiek is gebruikt. Dat wordt vaker gedaan bij kinderen en dat is naar het oordeel van de ombudsman niet onbehoorlijk. Wel was het netjes geweest als de casemanager in haar e-mail naast de plek waar zij het gesprek wilde laten plaatsvinden (bij moeder) ook iets over de methodiek had gezegd.

Over de communicatie blijkt dat niet alle e-mails van vader zijn opgenomen in het dossier. De reden die het WIJ-team daarvoor geeft, is dat vanwege de overzichtelijkheid van het dossier een selectie is gemaakt. De ombudsman kan dit op zich volgen, maar ziet daarbij wel het gevaar dat door het maken van een selectie reacties op brieven kunnen uitblijven, hetgeen in dit dossier ook het geval is. Daarvoor biedt het WIJ-team haar excuses aan. Ook biedt ze aan de e-mails alsnog op te nemen in een aparte map. Van een ongelijke behandeling in de communicatie is de ombudsman verder niet gebleken.

Wie behandelt nieuwe hulpvraag? 18.6.022

Trefwoorden: informatieverstrekking, verwachting

Een moeder wordt eind 2017 door het WIJ-team voor de keuze gesteld: of naar een ander WIJ-team of een Verzoek tot onderzoek (VTO) door de Raad voor de Kinderbescherming (Raad) wegens verschil van inzicht over de behandeling van beide kinderen van de vrouw. De moeder kiest voor een onderzoek door de Raad. Het WIJ-team wil het VTO afwachten en wijst moeder in deze periode geen nieuwe casemanager toe. Wel krijgt de vrouw een contactpersoon toegewezen voor verlenging van lopende zorg.

Begin 2018 wil de vrouw opnieuw hulp van haar WIJ-team krijgen bij een nieuwe aanvraag voor haar kind. Zij krijgt te horen dat zij daarvoor naar een ander WIJ-team moet. De vrouw is verbolgen en stelt dat zij nu weer terug is bij af. Als zij in 2017 naar een ander WIJ-team was gegaan, was er geen VTO ingediend. Nu doet de Raad onderzoek en moet zij alsnog naar een ander WIJ-team. Zij kiest er daarom voor om de aanvraag via haar huisarts te doen.

Het WIJ-team laat de ombudsman weten dat zij niet met de vrouw heeft afgesproken hoe gehandeld zou worden bij nieuwe aanvragen. De vrouw kan voor haar hulpvraag alsnog bij haar eigen WIJ-team terecht. Dat kan echter alleen als de vrouw de werkwijze van WIJ accepteert van 1 gezin – 1 plan. En de toewijzing van een casemanager die de moeder mogelijk al eerder heeft gehad.

De ombudsman is van oordeel dat het WIJ-team hiermee geen onredelijke voorwaarden stelt.

Een paar maanden later meldt de vrouw dat zij het niet eens is met de voorwaarden van het WIJ-team en dat zij inmiddels een indicatie heeft gekregen via haar huisarts.

Miscommunicatie van beide kanten 18.6.028

Trefwoorden: Wmo-voorziening, reactietermijn, communicatie, afspraken

Een man meldt zich bij de ombudsman met klachten over Stichting WIJ. Hij is mantelzorger voor zijn hulpbehoevende vrouw. Vanwege een gebroken heup ligt zij even in het ziekenhuis en na revalidatie mag zij weer naar huis. Zij zit dan wel in een rolstoel. Om haar thuiskomst mogelijk te maken, waren

woningaanpassingen (voorzieningen) noodzakelijk. Hiervoor wendde de man zich tot het WIJ-team met een lijst van de ergotherapeut met noodzakelijke voorzieningen. Pas een half jaar later, zijn vrouw is dan al bijna 5 maanden thuis, wordt één van de gevraagde voorzieningen, de traplift geplaatst. De man vindt dat het WIJ-team voortvarender had moeten handelen, mede gezien de verschillende valpartijen van zijn vrouw in deze periode. Zijn aanvraag voor andere voorzieningen wordt, ondanks herhaald verzoek pas in behandeling genomen als de man de FNV inschakelt. De meeste voorzieningen worden dan afgewezen, maar de man ontvangt geen besluiten waar hij bezwaar tegen kan aantekenen. Ook krijgt de man te horen dat de voorzieningen bij de voor- en achterdeur die hij zelf al heeft aangebracht ter voorbereiding op de thuiskomst van zijn vrouw niet vergoed worden. Hij had volgens het WIJ-team moeten wachten totdat hierover was beslist. Maar de man zegt dat hij niet anders kon omdat het WIJ-team niet tijdig reageerde en zijn vrouw anders het huis niet in zou kunnen.

Van deze laatste klacht blijkt al snel dat de man bezwaar heeft gemaakt tegen het afwijzende besluit. De uitkomst van die procedure zal de man moeten afwachten. Voor de ombudsman is hier geen rol weggelegd. Na bestudering van het dossier constateert de ombudsman dat de communicatie over en weer ten grondslag lijkt te liggen aan de klachten. Dit was in 2015 ook al de conclusie van de ombudsman naar aanleiding van Wmo-klachten van de man. Om dat nader te onderzoeken en vooral met het oog op de toekomst, nodigt de ombudsman de man en 2 medewerkers van het WIJ-team uit voor een gesprek. In dat gesprek komt naar voren dat er sprake is geweest van miscommunicatie op verschillende momenten. Ook was de datum van thuiskomst van de vrouw bij de aanvraag nog niet bekend. Daardoor is de aanvraag niet als spoedaanvraag herkend en was ook niet duidelijk dat de man meerdere voorzieningen had aangevraagd. De vraag leek zich voor het WIJ-team toe te spitsen op een traplift en dat is geen spoedvoorziening. Een tussenoplossing is om beneden een bed te plaatsen, zodat de patiënt wel naar huis kan. Die uitleg kan de ombudsman volgen. Maar een tussenoplossing die 5 maanden moet duren is wel erg lang, mede gezien het feit dat de badkamer ook boven is. Het WIJ-team had de trapliftleverancier daarom wel tot enige spoed kunnen manen en dat is niet gebeurd. Dat het om een aanvraag voor meerdere voorzieningen ging, werd het WIJ-team pas duidelijk toen de vakbond erbij betrokken werd. Om miscommunicatie in de toekomst te voorkomen hebben de medewerkers van het WIJ-team en de man een aantal afspraken gemaakt, die de ombudsman heeft vastgelegd. De afspraak dat de 2 contactpersonen van de man aan hem terugkoppelen wat zij uit zijn mails opmaken, is een belangrijke ter voorkoming van nieuwe miscommunicatie.

Onderhoud scootmobiel is duur 18.6.041

Trefwoorden: informatieverstrekking, Wmo

De scootmobiel van een man heeft onderhoud nodig. In het verleden had hij een scootmobiel vanuit de Wmo. Maar omdat hij de eigen bijdrage na zijn pensionering niet langer kan betalen, heeft hij er zelf een gekocht. Dat hij het onderhoud nu ook zelf moet betalen, vindt de man logisch. Maar het bedrijf dat het onderhoud uitvoert is verhuisd naar Friesland en brengt nu voorrijkosten in rekening die de man erg hoog vindt. Van het bedrijf dat de gemeente destijds voor het onderhoud van zijn scootmobiel inschakelde, heeft de man te horen gekregen dat die geen onderhoud pleegt/reparaties verricht voor particulieren. Daarom heeft de man aan WIJ gevraagd of de gemeente hem hierbij kan helpen. Hij stelt dat de gemeente tenslotte ook bespaart op de kosten van bijvoorbeeld een verzekering van de scootmobiel. Als de man nadat hij twee keer bij het WIJ-team is langs geweest nog steeds geen antwoord heeft gekregen, wendt hij zich tot de ombudsman.

Stichting WIJ laat de ombudsman weten dat het niet mogelijk is om de man op grond van de Wmo een onderhoudscontract aan te bieden, nu het gaat om een scootmobiel die hij zelf heeft gekocht. Dat is hem tijdens zijn eerste bezoek ook verteld. Het tweede bezoek heeft stichting WIJ niet meer kunnen achterhalen. Van de door de man gestelde besparing is geen sprake. Als een scootmobiel vanuit de Wmo wordt verstrekt, wordt de eigen bijdrage berekend op basis van de kostprijs. Daarin zitten naast de aanschafkosten ook de kosten van onderhoud en verzekering. Via de eigen bijdrage zou de man ook aan deze kosten meebetalen. In tegenstelling tot wat de man heeft gehoord, kan hij wel zelf een onderhoudscontract afsluiten bij het bedrijf waar de gemeente een contract mee heeft. De voorrijkosten blijken echter hoger dan die van het bedrijf in Friesland.

Stichting WIJ biedt aan om samen met de man te bekijken of er andere oplossingen zijn. Met dit mooie aanbod sluit de ombudsman het dossier.

Meer hulp nodig, geen geld 18.6.044

Trefwoorden: WMO-voorziening, huishoudelijke hulp, eigen bijdrage

Een bejaarde man en zijn vrouw hebben meerdere e-mails gestuurd. De vraag naar zorg is groot en de 4 uur huishoudelijke hulp die zij nu krijgen is te weinig. De man zegt minstens 12 uur per week nodig te hebben. Daarnaast lukt het hem niet om de eigen bijdrage van € 17,50 per 4 weken te betalen. Een omzetting naar een Persoonsgebonden Budget (PGB) is afgewezen.

De ombudsman neemt contact op met Stichting WIJ (WIJ) en die gaat in gesprek met de man. De man heeft geen recht op een PGB. Daarbij komt dat het krijgen van een PGB het financiële probleem niet oplost. Ook hierbij is een eigen bijdrage verschuldigd van € 17,50 per 4 weken. Wel biedt WIJ aan de huishoudelijke hulp te verhogen naar 6 uur per week. De man slaat het aanbod af.

Er kan worden afgezien van de eigen bijdrage. WIJ moet dan vaststellen dat de man niet in staat is de eigen bijdrage te betalen. Hiervoor moet de man wél inzage geven in zijn financiële situatie. Dit wil hij niet doen. De ombudsman raadt de man aan wel de inzage te geven. Dit is belangrijk omdat de man en zijn vrouw wel huishoudelijke hulp nodig hebben. Ze kunnen in elk geval 2 uur extra per week krijgen en dat is mooi.

Waar is de brief gebleven? 18.6.048

Trefwoorden: reactietermijn, informatievoorziening

Een ouderpaar klaagt zich er bij de ombudsman over dat ze maar niets horen. Ze hebben de gemeente namens hun zoon, herhaaldelijk schriftelijk verzocht om het dossier van hun zoon te vernietigen. De laatste keer per aangetekende brief op 6 december 2017. Op die datum heeft de zoon zijn ouders opnieuw gemachtigd om namens hem op te treden en heeft hij verzocht om een afspraak te maken om zijn dossier te vernietigen. Twee maanden sinds dit laatste verzoek is er nog niet op gereageerd.

Als de ombudsman de stukken bestudeert ziet zij een print van de genoemde aangetekende brief.

Dit document is ondertekend door zowel de zoon als zijn gemachtigde ouders. Geruime tijd blijft binnen de gemeente/Stichting WIJ (WIJ) onduidelijk waar de aangetekende brief is gebleven. Na diverse bezoeken van de ombudsman aan gemeentelijke afdelingen wordt na enkele maanden duidelijk dat de gemeente toch in het bezit is van het schriftelijke en ondertekende verzoek van de zoon om vernietiging van zijn dossier.

WIJ wijst tijdens het klachtenonderzoek op een speciaal ontwikkeld aanvraagformulier. De zoon heeft voor zijn verzoek echter niet dit speciale formulier gebruikt. De betreffende medewerker van de gemeente had ook niet gewezen op het bestaan hiervan. Hoe dan ook, de ombudsman stelt vast dat de wet alleen spreekt over een schriftelijk verzoek. Dat WIJ een aanvraagformulier heeft ontwikkeld en daarnaar verwijst, is mooi. Dat betekent echter niet dat schriftelijke verzoeken die op een andere wijze dan via een aanvraagformulier zijn verstuurd, niet hoeven te worden behandeld.

De ombudsman roept WIJ dan wel de gemeente op om het verzoek om vernietiging van het dossier alsnog in behandeling te nemen, voor zover dat niet al is gebeurd. Naar aanleiding van deze oproep meldt WIJ de ombudsman het verzoek alsnog in behandeling te hebben genomen.

Na 32 jaar gaat de procedure ineens anders 18.6.051

Trefwoorden: informatieverstrekking

Een man vindt dat hij niet op tijd is geïnformeerd over de gewijzigde procedure voor de vergoeding van autokosten. Hij krijgt deze vergoeding al 32 jaar. Eerst van het GAK, later van de gemeente en nu van WIJ Groningen. Deze vergoeding wordt steeds voor 3 jaar verleend. Daarvoor krijgt hij altijd in december/januari bericht dat de termijn op 31 maart a.s. weer afloopt. Zo is dat ook gebeurd in 2012 en 2015. De man laat de brieven van de gemeente zien.

De laatste aanvraag is op 12 februari 2015 toegekend en geldt vanaf 1 april 2015 voor 3 jaar. De vergoeding bedraagt € 1282,55 per jaar en wordt per kwartaal uitgekeerd. Begin april 2018 ontdekt de man dat er geen geld is uitgekeerd. Hij gaat erachteraan bij het WIJ-team. De medewerker van het WIJ-team zegt dat de indicatie van de IAV (Individuele Aanvullende Vervoersvoorziening) is verlopen en dat hij dat zelf had moeten onthouden. De man zegt dat hem dit niet is verteld. De medewerker vraagt dan om toestemming voor inzage in zijn dossier. Ze zegt dat ze ongeveer 2 weken nodig heeft om ernaar te kunnen kijken. Als de man 2 weken later weer belt, is er nog niets met zijn zaak gedaan. Er wordt opnieuw gezegd dat hijzelf actie had moeten ondernemen.

Als de ombudsman de zaak onderzoekt, laat WIJ Groningen weten dat mensen in het verleden herinneringsbrieven kregen over het aflopen van de indicatie, maar dat dit nu niet meer gebeurt. In alle beschikkingen staat een tekstblok waarin bewoners gevraagd wordt om zich vóór afloop van de indicatie te melden bij het WIJ-team. Dit is niet gebeurd bij de IAV-beschikkingen omdat er herinneringsbrieven verstuurd werden.

Toen het sturen van de herinneringsbrieven ophield, zijn de betreffende bewoners daarover ten onrechte niet geïnformeerd. Helaas was deze informatie niet bekend bij de WIJ-teams, waardoor de man niet juist te woord is gestaan. WIJ Groningen betreurt dit zeer, temeer omdat het 2x gebeurd is. Zij biedt hiervoor haar verontschuldigingen aan. Het WIJ-team zal met spoed de verlenging van de IAV oppakken. Als de indicatie verlengd wordt, vindt betaling met terugwerkende kracht plaats.

Naar aanleiding van deze klacht heeft de gemeente Groningen onderzoek gedaan naar vergelijkbare IAV-voorzieningen. Er zijn 3 inwoners waarvan de indicatie zeer onlangs is afgelopen en 4 inwoners waarbij dit binnenkort staat te gebeuren. Deze mensen krijgen allemaal een brief waarin zij gewezen worden op de einddatum van de indicatie en dat zij worden verzocht zich te melden bij hun WIJ-team als zij een verlenging willen aanvragen.

De ombudsman stelt vast dat de klacht van de man hiermee ook voor andere inwoners van Groningen zinvol is geweest.

Ten slotte laat WIJ Groningen weten dat bij toekomstige correspondentie, net als in andere beschikkingen, een tekstblok is opgenomen waarin staat dat zij zich kunnen melden bij het WIJ-team als zij een IAV-verlenging willen aanvragen.

Uiteindelijk toch telefonisch contact 18.6.059

Trefwoorden: informatieverstrekking/communicatie, bereikbaarheid

Een moeder heeft bij haar huisarts een indicatie aangevraagd voor haar zoon. Die wil de indicatie ook afgeven maar weet niet waar de aanvraag voor vergoeding moet worden ingediend. Het lukt de huisarts in elk geval niet om contact te leggen met het WIJ-team. Als moeder erachteraan gaat bij de backoffice van de gemeente, wordt ze toch verwezen naar het WIJ-team. Daar vraagt ze aan haar contactpersonen om haar huisarts te bellen, maar dat doen ze niet, aldus moeder. Inmiddels is ze 3 maanden verder.

Het WIJ-team laat de ombudsman weten dat bij hen niet bekend is dat de huisarts contact heeft gezocht. Daarop vraagt moeder informatie op bij de huisarts. Die stuurt haar een stukje van haar dossier, dat moeder vervolgens aan de ombudsman geeft.

Uit de bestudering daarvan blijkt dat de huisarts in genoemde periode van 3 maanden tweemaal via een mobiel nummer telefonisch contact heeft gezocht met het WIJ-team. Beide keren kreeg de huisarts te horen dat het nummer 'niet bereikbaar' was. Dat het WIJ-team deze pogingen niet kende, is daarmee te verklaren. Het dossier van de huisarts vermeldt ook het algemene nummer van het WIJ-team. Het is echter niet duidelijk of de huisarts dat nummer geprobeerd heeft.

Nu er een alternatief telefoonnummer voorhanden was, kan de ombudsman niet concluderen dat het WIJ-team in de periode van 3 maanden onbereikbaar was voor de huisarts, zoals moeder stelt.

Naar aanleiding van de klacht heeft het WIJ-team zelf contact met de huisarts opgenomen. Uit het dossier van de huisarts blijkt dat dit contact heeft plaatsgevonden. Met deze actie reageerde het WIJ-team adequaat en oplossingsgericht op de klacht.

Gedoe met aanvraag 18.6.060

Trefwoorden: ondersteuning

Een man is eerder door de ombudsman geattendeerd op de mogelijkheid om een aanvraag te doen bij het WIJ-team voor de Stichting Urgente Noden (SUN). Hij blijkt namelijk pas eind 2019 recht te hebben op bijzondere bijstand voor zijn kapotte wasmachine. En hij heeft in verband met een chronische ziekte wel een wasmachine nodig.

De man heeft de aanvraag bij SUN via het WIJ-team in gang gezet, maar meldt zich na enige tijd opnieuw bij de ombudsman.

Hij vertelt dat hij eerst extra stukken moest indienen. Vervolgens waren de stukken zoek. Toen was de betrokken medewerker ziek. Daarna bleken de stukken later dan uitdrukkelijk toegezegd, naar SUN te zijn verstuurd.

Maar daar zijn ze 6 dagen later nog niet aangekomen. De man heeft geen vertrouwen meer in de gang van zaken. Hij vindt dat hij nu al heel lang wacht op vervanging van zijn wasmachine. Als de ombudsman navraag doet, blijken de stukken uiteindelijk 10 dagen na verzending door WIJ te zijn ontvangen door SUN. De medewerker van SUN laat weten dat aanvragen meestal binnen een week worden afgehandeld. Tenzij de aanvraag niet compleet zou zijn. De ombudsman informeert de man hierover. Of de aanvraag uiteindelijk is toegekend, is de ombudsman niet bekend.

Weinig weekgeld 18.6.076

Trefwoorden: bewind, inkomen, hulp/ondersteuning

Een ruim 80-jarige man vertelt tijdens het spreekuur dat hij problemen heeft met zijn financiën. Hij heeft een redelijk goed inkomen, maar dat gaat allemaal naar zijn bewindvoerder in Drenthe. De man vertelt dat hij maar € 10,- per week krijgt. Van zijn vakantiegeld heeft hij eenmalig € 20,- gekregen. Het is echter erg weinig, terwijl de man voldoende geld op zijn rekening lijkt te hebben staan. De man is door de woonvoorziening waar hij verblijft, naar de gemeente gestuurd. Daar is hij geweest, maar die verwees hem weer naar zijn bewindvoerder. De man voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd en krijgt geen uitleg waarom hij maar zo weinig geld krijgt per week.

De ombudsman vraagt toestemming aan de man om contact op te nemen met het WIJ-team. De man vindt dat prima. De WIJ-manager zegt de ombudsman vervolgens toe dat een van de medewerkers contact met de man zal opnemen. De man komt een week later terug om te vertellen dat hij contact heeft gehad met het WIJ-team en dat die gaan uitzoeken hoe het zit. Dat is mooi en daarmee eindigen de bemoeienissen van de ombudsman.

Geen budget, geen hulp 18.6.079

Trefwoorden: huishoudelijke hulp, WMO-voorziening

Een moeder komt voor haar zoon bij de ombudsman. De zoon heeft verschillende aandoeningen en woont zelfstandig in een woning van Lentis. Hij moet zelf zijn huis schoonmaken, maar kan dat niet waardoor zijn huis ernstig vervuilt. Drie jaar geleden heeft de moeder het probleem al bij de gemeente aangekaart. Haar zoon kreeg toen even huishoudelijke hulp. Maar na 3 maanden heeft de gemeente die gestopt omdat Lentis hiervoor verantwoordelijk zou zijn. Lentis doet volgens de vrouw echter niets op dit vlak.

Vanwege de vervuiling gaat de moeder naar het WIJ-team. Tijdens een huisbezoek vertelt WIJ dat de zoon recht heeft op 2½ uur per week huishoudelijke hulp. Daar zijn de moeder en haar zoon blij mee. Totdat de zoon een dag later te horen krijgt dat het niet doorgaat omdat Lentis verantwoordelijk is. De zoon heeft dringend hulp nodig, maar weet niet waar hij terecht kan.

De vrouw stelt dat Lentis voor huishoudelijke hulp geen budget en geen personeel heeft. Bij wijze van uitzondering krijgt de zoon via Lentis tijdelijk 20 minuten per week hulp via een schoonmaakbedrijf. De moeder gaat naar de ombudsman. Die hoort van WIJ dat het verhaal toch anders in elkaar zit. De zoon heeft namelijk een indicatie voor Beschermd Wonen. De gemeente betaalt de zorg via een zogeheten all-in pakket. Dit pakket is inclusief huishoudelijke hulp die door Lentis moet worden geleverd. Als de gemeente via de WMO de huishoudelijke hulp zou verstrekken, zou zij daar dubbel voor betalen en dat is niet de bedoeling.

Volgens Lentis krijgt de zoon wel ondersteuning bij zijn huishoudelijke taken. Alleen accepteert de zoon dit niet altijd. Na de afwijzing van het WIJ-team heeft Lentis alsnog samen met de zoon zijn huis opgeruimd. En dat zal ook structureel gebeuren. De ombudsman hoopt dat daarmee de zorg van vrouw is weggenomen.

Waar zijn de richtlijnen? 18.6.082

Trefwoorden: informatieverstrekking, bereikbaarheid, maatwerk, indicatie, keuzevrijheid

Een vrouw vertelt tijdens het spreekuur dat zij een WMO-indicatie heeft voor administratieve ondersteuning. Deze is verlaagd van 1½ uur naar 1 uur per week. Het betreffende WIJ-team heeft aangegeven dat het recht op ondersteuning maximaal 0,5 uur per week is. De vrouw vindt dat het toekennen van het aantal uren maatwerk moet zijn. Zij vraagt bij het WIJ-team naar de regeling waarin staat dat het recht op administratieve ondersteuning maximaal 0,5 uur per week is. Het WIJ-team zegt dat deze richtlijnen vertrouwelijk zijn en geeft ze niet af.

De vrouw informeert vervolgens bij andere WIJ-teams naar de regeling, maar deze zijn daar niet mee bekend.

Stichting WIJ (WIJ) meldt de ombudsman dat zij gebruik maakt van een indicatiewijzer. Dit is een intern en niet openbaar document dat door de gemeente is opgesteld en dat ondersteuning biedt bij het afgeven van indicaties. De indicatiewijzer is niet bepalend voor de vaststelling van het aantal uren, maar wordt door de medewerkers gebruikt als uitgangspunt voor het leveren van maatwerk. Iets wat ook bij de vrouw is gebeurd. Zij krijgt immers 1 uur per week administratieve ondersteuning in plaats van 0,5 uur. De ombudsman is van oordeel dat het WIJ-team er beter aan had gedaan de interne indicatiewijzer niet ter sprake te brengen. WIJ deelt deze mening.

De vrouw vraagt de ombudsman of ze vanwege de slechte toegankelijkheid van het WIJ-gebouw in haar wijk ook de vrijheid heeft om naar andere WIJ-teams te gaan. WIJ laat de ombudsman weten dat de vrouw vrij is in haar keuze voor een WIJ-team. Als ze voortaan naar een ander WIJ-team wil gaan, kan ze dit aangeven bij haar eigen WIJ-team. Die zorgt dan vervolgens voor een goede overdracht.

Weekgeld verhoogd 18.6.099

Trefwoorden: bewind, inkomen, hulp/ondersteuning

Een man bezoekt de ombudsman, omdat hij van zijn bewindvoerder maar € 10,- per week leefgeld krijgt, terwijl hij een goed inkomen heeft. Het saldo op de bankrekening groeit zelfs. Toen de man vroeg om geld voor een nieuw jasje, werd hem gezegd dat hij naar de kledingbank moet. Een medewerker van het WIJ-team is bij de man op bezoek is geweest, maar die heeft gezegd dat hij niets voor de man kan doen. De man begrijpt het niet en gaat opnieuw naar de ombudsman (vervolg op 18.6.076).

Stichting WIJ (WIJ) legt in haar reactie aan de ombudsman uit dat een sociaal raadsman van WIJ bij de man op huisbezoek is geweest. Hij heeft de man verteld dat hij voor persoonlijke vragen/zaken naar zijn mentor kan gaan. Voor financiële zaken kan hij naar zijn bewindvoerder gaan.

In verband met deze informatie nodigt de ombudsman de man uit voor een vervolgesprek. Dan vertelt hij de ombudsman dat hij een goed contact heeft met zijn mentor. Deze is goed bereikbaar en komt langs als hij hem nodig heeft. Verder meldt de man dat hij inmiddels contact met zijn mentor heeft gehad. Die heeft geregeld dat de man nu € 20,- leefgeld per week ontvangt. Dit vindt de man voldoende en daarmee is het probleem opgelost.

Hiervoor ben ik niet gekomen 18.6.101

Trefwoorden: schadevergoeding, ondersteuning

Een man heeft 2 jaar lang overlast gehad van een buurman. Deze is inmiddels vertrokken. In de periode van overlast heeft de man niet ongestoord gebruik kunnen maken van zijn woning. Om deze reden wil hij een schadevergoeding aanvragen bij de woningbouwvereniging. Voor ondersteuning bij het invullen van het klachtenformulier heeft hij hulp gevraagd van Stichting WIJ (WIJ). De man wordt echter niet geholpen met het invullen van het formulier, maar krijgt het advies om naar een arts te gaan. Hiervoor is de man niet bij WIJ gekomen.

De ombudsman neemt contact op met WIJ. Die zorgt ervoor dat de man een gesprek krijgt met de sociaal raadvrouw van WIJ. Zij helpt de man met het opstellen van een brief voor het aanvragen van de schadevergoeding. Daarmee heeft WIJ alsnog de hulp geboden waar de man om had gevraagd en dat is mooi.

Vertrouwen ontbreekt 18.6.102

Trefwoorden: belangenbehartiging, bereikbaarheid

Een stel bezoekt op donderdag aan het eind van de middag het spreekuur van de ombudsman. De dinsdag daarop is door Stichting WIJ (WIJ) een zorgoverleg gepland over een veiligheidsplan voor hun kinderen. Hun advocaat kan daar niet bij zijn en heeft geprobeerd het zorgoverleg te verplaatsen. De advocaat hoort echter niets en ook de ouders krijgen geen gehoor bij WIJ. Zij willen echter niet zonder advocaat naar het overleg. Zij voelen zich in 2 maanden voorafgaand aan dit zorgoverleg door WIJ niet serieus genomen. Gelet op de ingewikkeldheid van de zaak kan de advocaat geen vervanger sturen.

Omdat het kantoor van de ombudsman vrijdags gesloten is, spreekt de ombudsman af dat de advocaat het vrijdag nogmaals probeert om in contact te komen. En als het niet lukt gaat de ombudsman er maandag achteraan. Die maandag hoort de ombudsman van de ouders dat hun advocaat geen contact heeft kunnen krijgen. Het lukt de ombudsman wel om in contact te komen met de teamleider (van het WIJ-team) die het stel en de advocaat steeds hebben geprobeerd te benaderen. Die blijkt echter niet de persoon te zijn die met betrekking tot het uitstel van het zorgoverleg iets kan betekenen. Hiervoor is een andere teamleider (van het stedelijk team) verantwoordelijk. Na intern beraad meldt deze teamleider de ombudsman dat besloten is het zorgoverleg toch door te laten gaan. Dit vanwege de veiligheid van de kinderen. Dat het stel aangeeft geen beslissingen te zullen nemen zonder overleg met hun advocaat, is volgens de teamleider aan hen. De ombudsman vindt het jammer dat het zorgoverleg niet uitgesteld kan worden omdat de aanwezigheid van de belangenbehartiger belangrijk lijkt. Het is echter uiteindelijk aan de organisatie om hierin een beslissing te nemen. Dit meldt de ombudsman vervolgens ook aan de ouders. Onder dankzegging voor de bemoeienissen van de ombudsman laten de ouders weten wegens gebrek aan vertrouwen niet naar het zorgoverleg te gaan.

Extra huishoudelijke hulp 18.6.108

Trefwoorden: indicatie

Vier maanden na haar aanvraag krijgt een vrouw eindelijk huishoudelijke hulp. Omdat er door het erg laat reageren op haar aanvraag grote achterstand is in de schoonmaak van haar huis, vraagt zij om extra huishoudelijke hulp. Ze heeft meer uren nodig zodat haar huis voor haar vakantie eind dit jaar weer op orde is. De ombudsman neemt contact op met de klachtenfunctionaris. Die meldt dat de vrouw door ziekte van verschillende medewerkers lang op de indicatie heeft moeten wachten. Stichting WIJ (WIJ) biedt oprechte excuses aan voor de gang van zaken. Ook geeft ze aan dat de vrouw tot haar vakantie extra hulp zal krijgen. Bovendien wil WIJ zorgen voor begeleiding bij het wonen en regelen van alledaagse zaken. Dit zal na haar vakantie worden opgepakt.

Incasso eigen bijdrage huishoudelijke hulp 18.6.109

Trefwoorden: WMO, eigen bijdrage, incasso

Een man stelt iedere 4 weken steeds netjes de eigen bijdrage voor de huishoudelijke hulp (€ 17,50) te hebben betaald. Dit terwijl zijn financiële situatie het eigenlijk niet toelaat. Per vergissing heeft hij een keer € 27,50 betaald. In plaats van dit bedrag terug te krijgen, ontvangt hij van een deurwaarder bericht dat één termijn mist en hij nu een bedrag van € 28,19 (€ 17,50 + invorderingskosten) moet betalen. Vervolgens stort het CAK, die de eigen bijdrage int, een bedrag van € 17,50 terug op zijn rekening. Een week later krijgt hij echter een brief van de deurwaarder dat hij binnen 6 dagen € 28,19 moet betalen. Doet de man dit niet dan krijgt hij te maken met nog hogere invorderingskosten. Volgens de man klopt hier niets van en hij wendt zich tot de ombudsman. Die ziet dat de man dringend hulp nodig heeft en vraagt het betreffende WIJ-team of die mogelijkheden ziet om de man te ondersteunen. Stichting WIJ (WIJ), die al in verschillende andere kwesties van de man betrokken is, pakt de zaak direct op en zorgt voor de betaling van de 'gemiste' eigen bijdrage. Verder probeert het WIJ-team een vrijwilliger aan de man te koppelen die hem bij zijn financiën kan bijstaan. Zo kunnen vervelende situaties als deze in de toekomst worden voorkomen. Met waardering voor de snelle en adequate aanpak van WIJ sluit de ombudsman dit dossier.

'Boven de pet' 18.6.110

Trefwoorden: persoonsgebonden budget (PGB), informatieverstrekking

Een man klaagt erover dat Stichting WIJ (WIJ) onvoldoende luistert naar wat hij en zijn vrouw nodig hebben, namelijk huishoudelijke hulp. Hij krijgt geen huishoudelijke hulp omdat hij de eigen bijdrage niet kan betalen. Daarnaast vindt WIJ 6 uur per week huishoudelijke hulp voldoende, terwijl de man van mening is dat ze minstens 15 uur per week nodig hebben. Voor die 6 uur betaalt WIJ het zorgkantoor wel € 650,- per 4 weken waarvan de hulp slechts € 240,- bruto krijgt. De man meent voor dat bedrag zelf veel meer uren te kunnen inkopen. Hij wil daarom graag een bedrag van € 300,- aan PGB uitgekeerd krijgen, zodat hij zelf kan zorgen voor de benodigde uren huishoudelijke hulp. Er is dan zelfs voldoende financiële ruimte om uit het PGB de verplichte eigen bijdrage te betalen.

WIJ legt uit dat er verschillende tarieven zijn. Namelijk voor Zorg in Natura en voor een PGB op basis van formele zorg en informele zorg. De ombudsman ziet dat de genoemde uurtarieven zijn vastgelegd in de Nadere regels maatschappelijke ondersteuning gemeente Groningen 2017. Dat is gemeentelijk beleid en de ombudsman is niet bevoegd dit beleid te beoordelen. De hoogte van de tarieven is dan ook een gegeven. Uitgaande van deze tarieven kan de man op basis van het laagste (informele) tarief slechts 5 uur per week huishoudelijke hulp inkopen. Voor de 15 uur die de man noemt, heeft hij een bedrag van € 933,- per 4 weken nodig. Daarnaast is het zo dat de regels voor PGB's zijn veranderd. Het is niet meer zo dat de man zelf het PGB op zijn rekening gestort krijgt om daarmee de huishoudelijke hulp te betalen. De uitbetaling van (alleen) geleverde zorg gaat sinds enkele jaren via de Sociale Verzekeringsbank.

Verder lijkt er een misverstand te zijn over wat huishoudelijke hulp feitelijk inhoudt. Het betreft namelijk het opruimen en schoonmaken van het huis. De begeleiding en verzorging van zijn vrouw vallen daar niet onder. Mocht de man het ondanks de uitleg niet eens blijven met het aantal toegekende uren dan kan hij dat in een bezwaarprocedure aankaarten.

Ten slotte laat WIJ weten dat er altijd een eigen bijdrage verschuldigd is voor huishoudelijke hulp via de Wmo. Dat geldt zowel voor Zorg in Natura als voor de huishoudelijke hulp die betaald wordt uit een PGB. De man stelt dat zijn financiën het niet toelaten om de eigen bijdrage te betalen. WIJ zal dit echter moeten nagaan aan de hand van de financiële gegevens van het echtpaar. Of de man zijn gegevens wil laten inzien, is aan hem.

De man laat weten dat hij met deze uitleg genoeg heeft aan 4 uur huishoudelijke zorg. Hij kent alle verschillende soorten zorg niet of zoals hij zelf zegt: "het gaat hem boven de pet".

Broekzakgesprek 18.6.116

Trefwoorden: bejegening, contactpersoon

Een man vertelt de ombudsman dat hij heeft geprobeerd zijn contactpersoon bij Stichting WIJ (WIJ) te bellen. Hij kreeg haar echter niet aan de telefoon. Blijkbaar zag ze dat hij het was en heeft ze het gesprek weggedrukt. Dat heeft ze niet goed gedaan, waardoor de man haar hoorde praten over hem. Dat gebeurde in niet zulke fraaie bewoordingen. De man heeft haar nog toegeschreeuwd dat hij alles kon horen. Zijn contactpersoon praatte echter gewoon verder. De man is op zijn zachtst gezegd niet gediend van het gedrag van zijn contactpersoon. Hij wil daarom een nieuwe contactpersoon en hij wil serieus genomen worden. De man meldt zich bij de ombudsman. Die heeft met de contactpersoon gesproken. Zij erkent dat zij niet correct heeft gehandeld. Het spijt haar dat het zo gelopen is en zij biedt de man via de ombudsman haar excuses aan.

De ombudsman stelt vast dat er geen sprake is van *fatsoenlijke bejegening*. Gelet op deze onbehoorlijke gedraging is de ombudsman van oordeel dat de vrouw niet meer als contactpersoon van de man kan optreden.

De vrouw is het hier mee eens en heeft direct actie ondernomen. De man krijgt een nieuw contactpersoon.

Wet langdurige zorg of Wet maatschappelijke opvang? 18.6.118

Trefwoorden: dagbesteding, indicatie(stelling), Wmo voorziening

Een man heeft een melding gedaan bij het WIJ-team voor verlenging van de dagbesteding van zijn moeder. De dag erna hoort hij telefonisch dat de verlenging niet door zal gaan. Volgens het WIJ-team weet de man dit al een jaar, sinds de brief van de ombudsman in een eerdere klachtzaak. De man zegt dat dit niet klopt en is verbaasd over de afwijzing, nu de situatie van zijn moeder niet is gewijzigd. Hij is bang dat hij opnieuw in zijn eentje 7 dagen per week, 24 uur per dag voor zijn moeder moet zorgen. Van Stichting WIJ (WIJ) heeft de man te horen gekregen dat hij contact moet opnemen met de casemanager van de moeder. Die zegt dat de moeder over moet naar de Wet langdurige zorg (Wlz). Dat wil haar zoon niet omdat alles nu goed is geregeld. Hij vreest dat de situatie onder de Wlz zal verslechteren. Bovendien zal zijn moeder dan een hogere eigen bijdrage moeten betalen. Ook beklaagt hij zich erover dat hij eerst van het WIJ-team hoort dat er in januari 2019 een gesprek zal plaatsvinden met zorgverleners en dat de indicatie zal worden verlengd tot 1 februari 2019. Later op de dag is dat 16 april 2019 geworden. Hij krijgt echter niets op schrift. Daardoor kan hij het besluit niet aanvechten. Door de gehele gang van zaken heeft de man geen vertrouwen meer in het betreffende WIJ-team. Hij wil graag naar een ander WIJ-team.

Uit de reactie die de ombudsman van het WIJ-team ontvangt komt het volgende naar voren. De indicatie voor dagbesteding die vorig jaar vanuit de Wet maatschappelijke opvang (Wmo) is verleend, is bedoeld ter overbrugging voor de periode die nodig is voor het regelen van zorg vanuit de Wlz. Via de Wlz wordt zorg geleverd aan mensen die blijvend zijn aangewezen op permanent toezicht of 24-uurs zorg. De gemeentelijke taak op grond van de Wmo houdt op als iemand aanspraak maakt of kan maken op de Wlz. Zo staat het in de wet en zo is dit in de eerdere klachtzaak ook aan de man gemeld. Er is geen zorg vanuit Wlz aangevraagd. Er zou sprake zijn van verschil van mening tussen de zorgverleners en de zoon over de passendheid van de zorg. Daarom is een nieuwe afspraak gepland en is de indicatie verlengd tot 16 april 2019. Hierover heeft het WIJ-team op de dag dat de man zijn klacht heeft toegelicht bij de ombudsman een brief gestuurd. Hij kan bezwaar maken als hij het niet eens is met de verlenging. Verder staat het de man vrij om over te stappen naar een ander WIJ-team. Daarvoor kan hij contact opnemen met zijn contactpersoon of de manager van het WIJ-team. WIJ laat de ombudsman weten echter niet de inhoudelijke regie te voeren in deze kwestie. Die ligt bij de zorgverlener. Het WIJ-team is slechts uitvoerend en toetsend wat betreft wet- en regelgeving. Dit geldt ook voor andere WIJ-teams.

Overstappen naar ander WIJ-team 18.6.120

Trefwoorden: hulp/ondersteuning

Na zijn vertrek uit een instelling voor begeleid wonen is een man via zijn bewindvoerder in een andere instelling gekomen. Hij huurt daar een kamer en krijgt ambulante begeleiding. Van het WIJ-team in zijn buurt heeft hij hiervoor een indicatie gekregen. Maar de man is niet tevreden over de kamer en de begeleiding. Hij heeft te horen gekregen dat de indicatie niet wordt verlengd. De man moet dus zijn kamer uit en is op zoek naar een oplossing. Bij zijn WIJ-team krijgt hij hiervoor geen ondersteuning en hij wil naar een ander WIJ-team.

De ombudsman neemt contact op met Stichting WIJ (WIJ) om uit te zoeken of en hoe de man over kan gaan naar een ander WIJ-team. WIJ laat weten dat de man in beginsel kan overstappen naar een ander WIJ-team. Hij moet hiervoor contact opnemen met het 'oude' team. Dat kan via zijn contactpersoon of, als dat moeilijk ligt via de WIJ-manager.

Het is wel wenselijk dat er een medewerker bij het andere WIJ-team werkt met de benodigde specialisatie. De ombudsman laat dit aan de man weten.

Tijd voor actie 18.6.121

Trefwoorden: voortvarendheid, vernietiging dossier

Een man meldt op het spreekuur dat de gemeente, ondanks een eerdere toezegging daartoe aan de ombudsman, na 2 maanden nog niet gereageerd heeft op een verzoek van zijn zoon om zijn dossier te vernietigen. Stichting WIJ (WIJ) had de ombudsman eerder toegezegd het verzoek in behandeling te nemen. De ombudsman neemt opnieuw contact op met WIJ om te informeren naar de stand van zaken. Vervolgens komt er pas na weer bijna 2 maanden duidelijkheid over de wijze waarop het verzoek zal worden afgehandeld. Tussen het in behandeling nemen van het verzoek en de beslissing op het verzoek zijn 4 maanden verstreken. Dat is naar het oordeel van de ombudsman geen redelijke behandeltermijn, zeker niet nu de man tussentijds niet op de hoogte is gehouden over de voortgang. De ombudsman stelt vast dat WIJ niet voortvarend heeft gehandeld. WIJ en de gemeente (die ook een dossier van de zoon heeft) zullen gehoor geven aan het verzoek tot vernietiging van de dossiers van de zoon, voor zover de wet dit toelaat. Voordat ze dit doen nodigen ze de man uit voor een gesprek om uit te leggen dat er slechts sprake is van digitale dossiers en dat de man (en zijn partner) niet aanwezig kunnen zijn bij het verwijderen van deze dossiers. Dat vindt de ombudsman netjes.