

# Jaarverslag ombudsman Groningen 2023

Stichting WIJ Groningen

20  
23

# Jaarverslag ombudsman Groningen 2023

Stichting WIJ Groningen



Geacht bestuur van Stichting WIJ Groningen,

Hierbij bied ik u het jaarverslag 2023 van de Ombudsman Groningen aan.

Ook in 2023 hebben inwoners contact opgenomen met de ombudsman vanwege kwesties met stichting WIJ (WIJ) waar ze zelf niet uitkomen of waarover ze een klacht willen indienen. Dit jaar zijn dat 71 nieuwe verzoeken geweest. Daarmee is een stijging te zien van 8 ten opzichte van vorig jaar en is het aantal vergelijkbaar met dat van 2020 (70). Een aantal van 71 op het geheel van inwoners die door en via WIJ worden ondersteund, is niet schrikbarend hoog. Het lijkt dat veel naar tevredenheid wordt afgehandeld en dat is mooi.

Vanaf 1 januari 2023 is er sprake van een herinrichting van de basis jeugdhulp in Groningen en is deze ondergebracht bij WIJ. Begin 2023 ontving de ombudsman signalen van ongerustheid over deze ontwikkeling. Nu we een jaar verder zijn kunnen we concluderen dat er geen opvallende meldingen bij de ombudsman zijn over basis jeugdhulp, uitgevoerd door WIJ. Het is nog niet duidelijk welke conclusies we daaruit kunnen trekken.

In de tabellen op pagina 7 valt valt te lezen in hoeverre de ombudsman zelf zaken heeft onderzocht of heeft doorverwezen. Ook is te zien dat het gemiddeld aantal contacten per onderzoek

is toegenomen. De kwesties waarover we ons buigen, nemen sterk toe in complexiteit.

### **Tot slot**

Het is een bijzonder jaarverslag omdat het een bijzonder jaar is geweest voor bureau ombudsman.

Halverwege 2023 is ombudsman Marijke Hermans na ruim negen jaar met pensioen gegaan en heeft de plaatsvervangend ombudsman, Jonas Pendjol, op verschillende momenten de honneurs waargenomen. Ikzelf ben half november beëdigd en halverwege december begonnen. Dat maakt dat er gedurende 2023 onder verschillende verantwoordelijkheden is gehandeld, maar altijd vanuit het belang van goede en betrouwbare dienstverlening aan onze inwoners.

Anja Janssen  
*ombudsman Groningen*

1 april 2024



## Een paar zaken uitgelicht

We lichten er een paar zaken uit die opvallend waren dit jaar. We merken daarbij op dat na tussenkomst van de ombudsman, al dan niet via de klachtenfunctionaris, WIJ in de regel adequaat reageert. Het is alleen jammer dat een interventie van de ombudsman dan eerst nodig is om de boel vlot te trekken. Ook valt op dat een aantal inwoners aangeeft geen vertrouwen te hebben in een bepaald WIJ-team. De ombudsman adviseert in dergelijke situaties de inwoner vaak om gebruik te maken van de onafhankelijke cliëntondersteuners (oco's). Gelukkig is het ook mogelijk om ondersteund te worden door een ander WIJ-team waar het contact dan meestal beter verloopt.

### *Luisteren en begrijpen*

Luisteren naar de inwoner op een open en duidelijke manier is belangrijk. We verwachten van WIJ dat zij de inwoner serieus neemt, actief luistert zodat de inwoner zich gehoord en gezien voelt. Dat betekent een open oor, horen wat de inwoner zegt, maar ook wat hij niet zegt. Dat betekent ook dat WIJ daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat de inwoner belangrijk vindt. Soms gaat dat lastig.

Een moeder krijgt bij de bespreking eind januari 2023 over de verlenging van de indicaties voor haar zonen te horen dat volgens WIJ de [ondersteuning onder de basis jeugdhulp](#) valt en dat WIJ zelf die hulp zal bieden. WIJ heeft op dat moment nog niet de benodigde expertise in huis maar verwacht dat dit in de loop van het jaar het geval zal zijn. Moeder maakt zich zorgen over de continuïteit van de zorg. Ze is ervan overtuigd dat voor haar zonen een maatwerkvoorziening nodig is en vraagt herhaaldelijk om een onderzoek. Dat verzoek wordt niet opgepakt. WIJ lijkt vast te houden aan de basis jeugdhulp en wil een passende hulpverlener met de huidige gezinsbegeleiders laten meelopen zodat de komende maanden besteed kunnen worden aan een warme overdracht. Alleen als in deze meelooperperiode zou blijken dat dat er geen

passend aanbod basis jeugdhulp is, dan kunnen de ouders een verzoek tot maatwerkvoorziening doen en volgt er een formeel onderzoek.

Al met al is deze situatie erg belastend voor moeder en zonen. De ombudsman vindt dat er beter geluisterd zou mogen worden naar de moeder en adviseert WIJ om het onderzoek naar voortzetting van de maatwerkvoorziening nu al in behandeling te nemen en een voor bezwaar vatbaar besluit te laten nemen. Mochten moeder en WIJ/de gemeente over de inzet van maatwerkvoorzieningen een verschillende visie hebben dan kan zij dat uiteindelijk laten toetsen door de rechter.

Een vrouw is het niet eens met het afbouwen van het [aantal uren huishoudelijke hulp](#) en wendt zich tot de ombudsman. Over de afbouw op zich heeft de ombudsman geen oordeel. De ombudsman signaleert wel dat in de communicatie met WIJ de vrouw zich onder druk gezet voelt, conclusies door WIJ te snel zijn getrokken en WIJ niet precies weet wat de situatie is. Vervolgens is een door beide kanten achteraf als onprettig ervaren gesprek gevoerd. Na navraag door de ombudsman erkent WIJ dat dit niet helemaal goed is gegaan.

### *Voortvarend handelen en de inwoner meenemen*

Inwoners zijn voor veel zaken afhankelijk van WIJ. WIJ heeft daardoor veel invloed op het welbevinden van de inwoner. Soms grijpt een besluit diep in de persoonlijke levenssfeer in. Of er wel of niet een indicatie wordt afgegeven bijvoorbeeld, of dat voldoende huishoudelijke hulp kan worden ontvangen. Hoe belangrijk is het dan dat WIJ voortvarend handelt en de inwoners daarin meeneemt, zodat de inwoner weet waar hij aan toe is. En als een besluit wat langer duurt, dat WIJ de inwoner daarover tijdig informeert en aangeeft wanneer de reactie dan wél tegemoet gezien kan worden.

Hoewel een man het [tijdig](#) heeft aangevraagd, krijgt hij vanaf 1 januari geen huishoudelijke hulp meer. Het proces is vertraagd en de man staat op

een wachtlijst. Deze informatie bereikt de man alleen omdat hij er zelf keer op keer achteraan gaat. De ombudsman legt deze kwestie voor aan WIJ en WIJ zorgt ervoor dat de huishoudelijke hulp administratief met drie maanden wordt verlengd. Het was fraai geweest als WIJ actief en voortvarend de man had geïnformeerd.

Een vrouw is [onvoldoende meegenomen](#) in de reden dat er een nieuwe zorgaanbieder komt. Ook de nieuwe zorgaanbieder is hierin niet voldoende meegenomen door de gemeente en WIJ. Daardoor heeft de vrouw het een poos zonder huishoudelijke hulp moeten stellen. De ombudsman constateert dat de vrouw meer uitleg nodig had en dat die onvoldoende is gegeven. Als WIJ en later de gemeente haar op tijd inzicht hadden gegeven in dit proces, hadden waarschijnlijk de hierop volgende bezwaar- en klachtenprocedures voorkomen kunnen worden. En had de nieuwe zorgaanbieder per 1 mei de huishoudelijke hulp bij haar kunnen verzorgen.

# Aanbevelingen

Bij het oordeel over een klacht kan de ombudsman ook aanbevelingen doen. Die zijn erop gericht om de klacht te verhelpen, de gevolgen ervan te beperken en herhaling te voorkomen. Door betrokkenen kan een aanbeveling als een steun in de rug worden ervaren, zelfs als die niet wordt overgenomen. De ombudsman heeft in 2023 de volgende twee aanbevelingen gedaan. Met in blauw en cursief de reactie van WIJ.

## **Overvallen door basis jeugdzorg 23.6.004**

Het kan zijn dat verzoekster inmiddels wel haar verzoek om (verlenging van de) maatwerkvoorzieningen heeft kunnen indienen. Mocht WIJ nog geen verzoek om (verlenging van de) maatwerkvoorzieningen in behandeling hebben genomen dan verzoeken we WIJ dat alsnog te doen en hiervoor contact met verzoekster op te nemen.

- Op 14 december 2023 laat WIJ weten dat ze de aanbeveling hebben overgenomen. Er loopt een nader onderzoek naar aanleiding van een nieuwe aanvraag. WIJ geeft aan dat dit tijd vergt. WIJ vindt de conclusie van de ombudsman, dat er niet naar de burger wordt geluisterd, "te kort door de bocht". Er lijkt hier verschil van inzicht over wat de beste ondersteuning is voor het gezin, zo laat zij weten. Dat is in onze optiek wat anders dan niet naar iemand luisteren, aldus WIJ.

## **Ondersteuning kind vanuit WIJ 23.6.011**

Desgevraagd kan WIJ geen stukken overleggen waaruit blijkt dat het van verzoeker de benodigde toestemming heeft gekregen voor bepaalde acties. WIJ verwijst naar een eventueel verslag van derden. WIJ heeft dit verslag echter niet. Het is naar ons oordeel aan WIJ om aan te tonen dat zij de bewuste toestemming heeft en dat kan ze niet. Gelet op het belang van de toestemming had WIJ dit uitdrukkelijk aan verzoeker moeten vragen en opnemen in het dossier. Op dit punt doen wij een aanbeveling.

- WIJ heeft aangegeven de aanbeveling niet over te nemen omdat ze van mening is dat mondelinge toestemming voldoende is. Ze zijn in deze geen jeugdhulpaanbieder. WIJ geeft aan

dat ze in wet- en regelgeving niet kunnen vinden dat ze juridisch verplicht zijn om de ouders om toestemming te vragen voor een tussentijds gesprek met een jeugdige. "We informeren gezaghebbende ouders over alle belangrijke zaken rondom hun kinderen. [...] Het is daarbij gebruikelijk dat we transparant en zorgvuldig zijn in wat we doen."

## **Toezegging die verder reikt dan het individuele geval**

WIJ gaat onderzoeken hoe het systeem veranderd kan worden zodat hulp niet automatisch wegvalt bij afwezigheid van de persoon op wiens naam een indicatie staat.

# Cijfers en feiten

## 1. Nieuwe verzoeken

Burgercontacten / Dossiers	2023	2022
Totaal eerste verzoeken over WIJ	71	63
Info/verwijzing naar WIJ	13	14
Verwijzing naar klachtenfunctionaris	20	13
Verwijzing naar bezwaar/beroep	2	1
Verwijzing naar overige organisaties	6	12
Totaal aantal verwijzingen	41	40
Geen follow up	14	11
Onderzoeken afgehandeld	20	24
Onderzoeken in behandeling	1	0
Totaal aantal dossiers	21	24

## 2. Gemiddeld aantal contacten per dossier

2023	22,9
2022	25,5
2021	16,3

# Overzicht behandelde zaken

## **Geen huishoudelijke hulp door wachtlijst 23.6.001**

*Trefwoorden: informatieverstrekking, waarheidsvinding, motivering*

Een man klaagt zich over de gang van zaken bij WIJ. Hij heeft op 16 november gevraagd om verlenging van zijn PGB voor huishoudelijke hulp. Dat heeft hij 6 weken voor afloop van zijn indicatie gedaan. Omdat hij niets hoort, gaat hij 4 weken later naar het WIJ-kantoor. Daar krijgt hij te horen dat hij op een wachtlijst staat voor een keukentafelgesprek. Als hij na een maand nog niets heeft gehoord, gaat hij opnieuw naar het WIJ-kantoor en krijgt weer te horen dat hij op de wachtlijst staat. Begin februari 2023 krijgt hij nogmaals te horen dat hij op de wachtlijst staat.

Terwijl hij tijdig heeft aangevraagd, krijgt hij vanaf 1 januari geen huishoudelijke hulp meer. Ook vindt hij het niet kunnen dat hij er steeds zelf achteraan moet en dat WIJ niets laat horen. De ombudsman legt de kwestie voor aan WIJ. Die meldt enkele dagen later dat de indicatie administratief is verlengd met 3 maanden. Er was sprake van achterstanden in de backoffice. De man zal op korte termijn een beschikking ontvangen. Hiermee kan de man voorlopig even vooruit en weer huishoudelijke hulp inkopen.

## **Zorgen om afbouw zorg 23.6.002**

*Trefwoorden: jeugdzorg*

Een vrouw heeft een brief van WIJ gekregen over de ontwikkeling van de basis jeugdzorg. Ze heeft echter vanwege het verleden geen vertrouwen meer in WIJ. WIJ heeft eerder, terwijl haar 2 zoons goede zorg hadden, een Verzoek tot Onderzoek gedaan bij de Raad voor de Kinderbescherming. Dat traject is beëindigd omdat de rechter heeft besloten dat kindbeschermingsmaatregelen niet nodig waren. Dat bevestigde voor de vrouw dat er niet goed naar haar en haar zoons is geluisterd.

De zoons hebben gelukkig nog steeds goede zorg, maar WIJ kondigt in de brief aan dat ze dat gaat afbouwen. Dat brengt, gezien de eerdere ervaringen veel onrust met zich mee. Het gezin ziet direct contact met medewerkers van WIJ namelijk niet meer zitten. De vrouw vraagt zich daarom af of ze via een andere route dan via WIJ een indicatie voor jeugdhulp kan krijgen. De ombudsman legt de vraag voor aan WIJ. Die laat in haar reactie weten dat het inderdaad mogelijk is om via een arts een indicatie voor jeugdhulp aan te vragen. Zo'n verzoek moet echter wel voor controle worden ingediend

bij de gemeente. In een aantal gevallen komt zo'n verzoek niet door de controle en geeft de gemeente een signaal af aan WIJ. Dat is bijvoorbeeld als er een aanvraag voor een 2e verlenging van de indicatie wordt gedaan. Of als de jeugdige al 3 jaar of langer dezelfde jeugdhulp heeft en deze hulp opnieuw wordt aangevraagd. Het gaat bij een verlenging namelijk ook om een beoordeling van de effectiviteit van de reeds ingezette jeugdhulp.

WIJ wil echter de verstoorde samenwerking met de vrouw ombuigen naar herstel van vertrouwen. WIJ stelt daarom voor om een bemiddelingsgesprek te voeren, bijvoorbeeld met een mediator. Na enig nadenken stemt de vrouw ermee in dat een gemeentelijke mediator contact met haar zoekt. Die kan haar uitleg geven over de onafhankelijkheid van de gemeentelijke mediator ten opzichte van WIJ en zo nodig kan die haar informatie geven over externe mediators.

Hiermee eindigen de bemoeienissen van de ombudsman.



### **Telefoontje met onbedoelde uitkomst 23.6.003**

*Trefwoorden: huishoudelijke hulp, verwachting, dossiervorming*

Een vrouw voelt zich niet goed behandeld door een medewerker van WIJ. De vrouw heeft alleen maar een vraag gesteld aan WIJ over haar toeneemende gezondheidsklachten en haar indicatie voor huishoudelijke hulp. Dat is echter direct opgevat als een melding voor een aanpassing van haar indicatie. De betreffende medewerker heeft in het eerste telefoongesprek besloten dat de vrouw geen recht meer heeft op huishoudelijke hulp. Dezelfde medewerker benaderde haar vervolgens ook over de klacht die ze over deze gang van zaken heeft ingediend. Dat voelt niet goed. Ondanks bezwaren van de vrouw wil de medewerker een gesprek doordrukken. Daarom benadert de vrouw de ombudsman. Die neemt de klacht in onderzoek.

Tijdens dit onderzoek komt het gesprek van de betreffende medewerker met de vrouw er alsnog. De uitkomst is dat de huishoudelijke hulp van de vrouw per direct, in 4 weken tijd wordt afgebouwd, terwijl haar indicatie nog niet was verlopen. WIJ verwijst daarvoor naar een eerder ondersteuningsplan, dat echter niet door de vrouw is ondertekend. Er is een ander ondersteuningsplan dat wel door de vrouw is ondertekend. De ombudsman constateert dat WIJ het dossier op dit punt niet op orde heeft. Dat is niet correct en dat wordt door WIJ erkend.

WIJ erkent ook dat de betreffende medewerker aan de telefoon te snel heeft geoordeeld. Overigens kan WIJ altijd een nader onderzoek doen. Ook als er geen vraag of melding ligt. WIJ stelt dat er met betrekking tot de indicatie destijds niet gesproken is met de inwonende zoon van de vrouw waardoor er geen volledig onderzoek is geweest om de gebruikelijke hulp te kunnen beoordelen. Dat WIJ dat alsnog wil doen, is op zichzelf niet onbehoorlijk. Omdat de medewerker al een oordeel had uitgesproken was de keuze van WIJ om dezelfde medewerker het vervolgonderzoek te laten doen naar het oordeel van de ombudsman, gelet op de schijn van partijdigheid niet zorgvuldig.

Het latere gesprek waarin de hulp per direct werd afgebouwd, blijkt door beide partijen als onprettig te zijn ervaren. De ombudsman kan niet volgen waarom de medewerkers het gesprek niet hebben beëindigd en op een later moment (eventueel met andere medewerkers) het gesprek hebben voortgezet. In een [eerdere zaak](#) gaf WIJ te kennen dat het beter was geweest het gesprek te stoppen en een andere afspraak te maken. Ook in dit geval was die optie er. De druk om tijdig een besluit te nemen, was er niet.

### **Overvallen door basis jeugdzorg 23.6.004**

*Trefwoorden: jeugdzorg, informatieverstrekking*

Een moeder klaagt zich erover dat de ondersteuning van haar zoons door de huidige zorgverleners zal worden afgebouwd. Bij de bespreking eind januari 2023 over de verlenging van de indicaties voor haar zoons krijgt moeder te horen dat volgens WIJ de ondersteuning onder de basis jeugdhulp valt en dat WIJ zelf die hulp zal bieden. WIJ heeft op dat moment nog niet de benodigde expertise in huis maar verwacht dat dit in de

loop van het jaar het geval zal zijn. Mocht dat niet zo zijn, dan wordt de ondersteuning door de huidige zorgverleners verlengd. Naast het feit dat de beide jongens vertrouwd zijn met en tevreden over de huidige zorgverleners, maakt moeder zich zorgen over de continuïteit van de zorg. De ondersteuning van haar zoons is geen basiszorg maar specialistisch van aard vanwege de complexe problematiek.

### ***Basis jeugdhulp***

In het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat de gemeente heeft besloten om bepaalde ondersteuning die door gecontracteerde jeugdhulpaanbieders wordt gedaan zelf te doen. Het gaat om zogenaamde basis jeugdhulp en die taak is vanaf 1 januari 2023 bij WIJ neergelegd. Het betreft een algemene voorziening die voorliggend is aan een individuele voorziening. De algemene voorziening moet volgens de gemeente wel passende ondersteuning kunnen bieden.

Dat de gemeente de basis jeugdhulp zelf wil uitvoeren en deze taak heeft neergelegd bij WIJ Groningen staat niet ter beoordeling van de ombudsman.

WIJ benadrukt tijdens het onderzoek van de ombudsman dat de huidige indicaties voor beide jongens in principe niet worden verlengd omdat er passende ondersteuning vanuit basis jeugdhulp kan worden ingezet. In dat kader wil WIJ een passende hulpverlener vanuit basis jeugdhulp met de huidige gezinsbegeleiders laten meelopen zodat de komende maanden besteed kunnen worden aan een warme overdracht. Mocht in deze meelooperperiode blijken dat de basis jeugdhulp geen passend aanbod is, dan kunnen de ouders een verzoek tot maatwerkvoorziening doen en volgt er een formeel onderzoek.

Dat WIJ de overgang van de oude situatie naar de nieuwe situatie soepel wil laten verlopen, vindt

de ombudsman op zichzelf dienstverlenend. WIJ vergeet daarbij echter dat moeder de basis jeugdhulp niet passend vindt vanwege de complexe problematiek van de jongens. Daarnaast vindt moeder het meelopen van een extra hulpverlener ook erg belastend voor beide zonen, zeker als achteraf blijkt dat de basis jeugdhulp niet passend is. Moeder heeft WIJ daarom herhaaldelijk gevraagd om een onderzoek naar een maatwerkvoorziening. Desondanks lijkt WIJ vast te blijven houden aan de basis jeugdhulp als voorliggende voorziening en het meelopen van een jeugdhulpverlener van WIJ met het gezin. En is het verzoek om onderzoek/maatwerkvoorzieningen niet opgepakt. Van luisteren naar de burger is naar het oordeel van de ombudsman dan ook geen sprake.

### ***Hoe dan wel?***

Tijdens het onderzoek van de ombudsman laat WIJ weten dat de ouders het meelopen van een jeugdhulpverlener altijd mogen weigeren. Het onderzoek van WIJ zal zich dan beperken tot het reguliere 'keukentafelgesprek'. Op basis daarvan wordt een beschikking afgegeven waartegen de ouders bezwaar kunnen maken.

De ombudsman doet de aanbeveling aan WIJ om in dit specifieke geval het verzoek om (verlenging van de) maatwerkvoorzieningen voor de zonen van de vrouw in behandeling te nemen en hiervoor contact met de ouders op te nemen.

## **Woonomgeving ongeschikt 23.6.005**

*Trefwoorden: ondersteuning*

Een vrouw heeft in verband met haar beperking 4 jaar geleden met urgentie een benedenwoning gekregen. Deze woning is op zichzelf geschikt, maar de woonomgeving is dat niet. De vrouw moet meermaals per dag rusten en dat lukt niet vanwege het lawaai van groepen kinderen die van en naar de gymzaal vlakbij haar gaan. Ook

worden fietsen tegen haar gevel 'gezet' en blijven mensen voor haar slaapkamerraam staan praten. De vrouw kan niet goed meer functioneren door het gebrek aan rust. Ze heeft al het nodige ondernomen, maar zonder het gewenste resultaat. Deze problematiek was bekend bij WIJ voordat de vrouw ging verhuizen. Ook daarna

heeft ze dit meermaals aangekaart bij WIJ, maar ze ervaart weinig ondersteuning. Ook niet bij het krijgen van een verhuiskostenvergoeding. De ombudsman gaat op huisbezoek en stelt samen met de vrouw vast dat ze een aantal mogelijkheden heeft. Ze kan haar medisch specialist om een verklaring vragen dat het medisch noodzakelijk is om te verhuizen. Op basis daarvan kan ze een verhuiskostenvergoeding aanvragen. Als die wordt afgewezen kan ze bezwaar maken en

zo nodig in beroep. Ook wijst de ombudsman op de mogelijkheid van onafhankelijke clientondersteuning. Omdat de vrouw niet tevreden is over het WIJ-team zou ze kunnen vragen om naar een ander WIJ-team te mogen gaan. Met het WIJ-team voor haar verhuizing had ze goede contacten. De vrouw gaat met deze opties aan de slag. Nu de vrouw op een rijtje heeft wat zij kan doen, wil zij zich richten op de toekomst. Een nader onderzoek door de ombudsman is voor de vrouw niet meer nodig.

### **Ondanks indicatie stopt huishoudelijke hulp 23.6.006**

*Trefwoorden: indicatie, huishoudelijke hulp, zorgaanbieders*

Een vrouw beklagt zich erover dat ze ineens geen huishoudelijke hulp meer heeft. Er is tegen haar gezegd dat haar indicatie per 1 mei afloopt. Dat klopt echter niet. Die geldt namelijk tot 31 juli. In een besluit staat dat de vrouw een aanvraag zou hebben gedaan voor een wijziging van zorgaanbieder, maar ook dat klopt niet. Verder wijst de vrouw op eerdere gemeentelijke informatie dat ze haar huishoudelijke hulp zou behouden (vaste koppels, klant – huishoudelijke hulp) maar dat gebeurt dus niet. De vrouw weet niet waar ze aan toe is en of ze de komende tijd wel hulp krijgt. De ombudsman stelt een onderzoek in.

#### **Over de indicatie**

Uit het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat de versies van de zorgaanbieder en de vrouw over het aflopen van de indicatie en de vaste koppels van elkaar verschillen. WIJ legt uit dat de vaste huishoudelijke hulp niet meer bij de vrouw wilde werken. Daarom was er per 1 mei geen sprake meer van een vast koppel. Daarmee eindigde echter niet de indicatie, maar de werkzaamheden van deze zorgaanbieder. In de wijk van de vrouw is per 1 januari namelijk een andere zorgaanbieder werkzaam en die neemt de werkzaamheden van de 'oude' zorgaanbieder over als er geen sprake meer is van een vast koppel.

Duidelijk is dat de vrouw de informatie van de zorgaanbieder niet zo heeft begrepen. Dat blijkt uit de latere telefonische contacten met de vrouw en uit haar bezwaarschrift. Dat het besluit spreekt over een aanvraag van de vrouw, terwijl zij van niets weet, maakte de onduidelijkheid alleen maar groter.

De ombudsman constateert dat de vrouw meer uitleg nodig had en dat die onvoldoende is gegeven. Als WIJ en later de gemeente haar op tijd inzicht hadden gegeven in dit proces, hadden waarschijnlijk de hierop volgende bezwaar- en klachtenprocedures voorkomen kunnen worden. En had de nieuwe zorgaanbieder per 1 mei de huishoudelijke hulp bij haar kunnen verzorgen.

#### **Overgang zorgaanbieder**

Verder stelt de ombudsman vast dat de overgang van de oude naar de nieuwe zorgaanbieder niet vlekkeloos is verlopen. Naast dat de vrouw onvoldoende is meegenomen in de reden dat er een nieuwe zorgaanbieder komt, is ook de nieuwe zorgaanbieder hierin niet voldoende meegenomen door de gemeente. Daardoor heeft de vrouw het een poos zonder huishoudelijke hulp moeten stellen.

#### **Over de aanvraag**

De gemeente en WIJ laten ook nog weten

dat het besluit waarin staat dat de vrouw een wijziging van zorgaanbieder heeft aangevraagd, ongelukkig is geformuleerd. Mede naar aanleiding van deze situatie wordt bekeken of deze standaardzin kan worden aangepast.

### ***Verlengde indicatie***

Naar aanleiding van de informatie van de eerste zorgaanbieder dat haar indicatie was afgelopen,

heeft de vrouw meermaals om een verlenging gevraagd. De communicatie daarover is op een aantal momenten niet goed verlopen. Uiteindelijk is op 29 juni een verlengingsbesluit genomen. De vrouw heeft tot 31 juli 2026 een indicatie voor huishoudelijke hulp van de nieuwe zorgaanbieder. Hoewel het even geduurd heeft, heeft ze hiermee de gevraagde duidelijkheid.

## **WIJ beslist niet 23.6.008**

*Trefwoorden: hulp/ondersteuning*

Een man voelt zich niet geholpen door WIJ Groningen als zijn kinderen problemen hebben op hun school. Zijn zoon moet van WIJ naar een andere school. De zoon mag echter niet naar de school van zijn keuze (A). Twee andere scholen (B en C), waar hij van WIJ heen zou moeten, zijn echter te ver weg en geven geen onderwijs in de goede richting, aldus de man. De ombudsman neemt de klachten in onderzoek.

### ***Tekenen onder druk***

De kinderen van de man hebben op school een (gewelds)incident meegemaakt waarna de man van school een brief moet ondertekenen. Maar deze brief bevat onwaarheden volgens de man. De WIJ medewerker heeft dit aan de school laten weten maar die blijft erbij dat de inhoud klopt en dat er getekend moet worden. De man voelt zich onder druk gezet en tekent toch omdat zijn dochter anders haar eindexamenjaar niet af kan maken op de school. Er is de ombudsman in haar onderzoek niet gebleken dat de WIJ medewerker de man hiervoor onder druk heeft gezet. Hij heeft enkel de boodschap van de school doorgegeven aan de man.

### ***De keuze voor een andere school***

Uit onderzoek van de ombudsman blijkt verder dat niet WIJ maar de school met de man en zijn zoon heeft gesproken over andere scholen en toen school B heeft voorgesteld. De man heeft

vervolgens aan de WIJ-medewerker laten weten dat hij school B te ver weg vond. Bovendien wilde zijn zoon naar school A. De keuze van de zoon heeft de WIJ-medewerker vervolgens aan de school doorgegeven. Die heeft onderzoek gedaan maar school A had geen plek. Toen de WIJ-medewerker dit aan de man doorgaf, kwam de zoon met school C waar hij eventueel wel naar toe wilde. Ook deze keuze heeft de WIJ-medewerker aan de school doorgegeven. Die heeft contact opgenomen met school C en die had plek.

### ***Rol van de WIJ medewerker***

In deze beide gevallen is de WIJ medewerker de contactpersoon tussen de man en de school geweest: een zogenaamde Voortgezet Onderwijs (VO-) medewerker van WIJ. Hij heeft ten aanzien van de man en zijn kinderen niets bepaald of beslist. WIJ geeft aan dat zij dit verschillende keren (ook met behulp van een tolk) heeft geprobeerd uit te leggen aan de man. Hoewel WIJ dacht dat de man het uiteindelijk begreep, kwam de man hier toch steeds weer op terug.

De ombudsman stelt vast dat de WIJ medewerker heeft geprobeerd te helpen, maar dat de man andere hulp van hem verwachtte dan hij kon bieden. WIJ denkt achteraf dat het de man wellicht niet duidelijk is geweest wat de rol van een VO-WIJ medewerker is en welke

verantwoordelijkheid de school heeft. Een leermoment voor WIJ om in vervolg bij een ondersteuningsvraag duidelijker aan te geven wat

de VO-WIJ medewerker precies kan betekenen (en wat niet).

### **Zorgen over kinderopvang 23.6.009**

*Trefwoorden: informatieverstrekking*

Een gescheiden man die eerder bij de ombudsman is geweest omdat hij zich zorgen maakte over de vele lange dagen die zijn dochters op de kinderopvang doorbrengen, komt opnieuw bij de ombudsman. Hij stelt dat WIJ hem eerder niet correct heeft geïnformeerd over de reden van de kinderopvang. Volgens WIJ moesten zijn dochters naar de kinderopvang vanwege hun taalontwikkeling. Maar de man heeft nu begrepen dat zij daar vanwege een niet verplichte inburgeringscursus van de moeder naar toe gingen. Volgens de man is de indicatie voor de kinderopvang gestopt omdat de inburgeringscursus is afgerond. De ombudsman legt uit dat het niet aan WIJ is om de man te informeren over de reden van de kinderopvang. Het is de verantwoordelijkheid van de ouders om elkaar te informeren. Dat

WIJ de man onjuist heeft geïnformeerd is de ombudsman niet gebleken. Het klopt dat de dochters vanwege de inburgeringscursus naar de kinderopvang gingen. Maar zij gingen en gaan nog steeds (ook) vanwege hun taalontwikkeling naar de kinderopvang.

Daarnaast klaagt de man erover dat WIJ hem in verband met de kinderopvang informatie over zijn inkomsten heeft gevraagd. Terwijl tijdens het eerdere onderzoek van de ombudsman is gezegd dat WIJ er geen bemoeienis mee heeft dat zijn kinderen naar de kinderopvang gaan.

WIJ laat de ombudsman weten dat zij niet correct heeft gehandeld als het gaat om het opvragen van inkomensgegevens bij de man. WIJ heeft de man hier excuses voor aangeboden. De ombudsman stelt vast dat WIJ daarmee de fout corrigeert.

### **Luisterend oor is niet genoeg 23.6.010**

*Trefwoorden: hulp/ondersteuning*

Een man die vrijwilligerswerk doet, raakt in conflict met de betreffende organisatie. Hij vraagt WIJ om ondersteuning, maar WIJ blijft in gebreke vindt de man.

#### ***Contract beëindigd***

Hij heeft jarenlang met veel plezier als vrijwilliger gewerkt bij een organisatie. De werkzaamheden zijn echter beëindigd omdat de man iemand bedreigd zou hebben. Hij ontkent dit uitdrukkelijk en voelt zich onrechtvaardig behandeld. Hij stapt naar WIJ voor hulp omdat hij veronderstelt dat er een relatie is tussen WIJ

en de organisatie waar hij vrijwilligerswerk deed. Hij heeft in zijn tijd bij de organisatie namelijk geregeld medewerkers van WIJ zien langskomen. Hij spreekt met verschillende WIJ medewerkers maar het leidt niet tot een oplossing.

#### ***Geen relatie tot de Wmo***

De ombudsman doet navraag bij WIJ en hoort dat er weliswaar af en toe WIJ medewerkers langskomen om mensen kennis te laten maken met de organisatie, maar dat de organisatie geen Wmo-zorgaanbieder is en ook niet wordt betaald uit gemeentelijke subsidie. De organisatie

heeft haar eigen beleid met betrekking tot vrijwilligerswerk. WIJ gaat hier niet over.

De man is teleurgesteld over de reactie van WIJ. Zaken worden verdraaid en verkeerd uitgelegd, aldus de man. Zo is de organisatie landelijk wel (voor 85%) gefinancierd vanuit de Wmo. De ombudsman legt uit dat dat niet wil zeggen dat dat in de gemeente Groningen ook zo is. In het verleden zijn er wel subsidies verstrekt door de gemeente, maar dat doet er eigenlijk niet toe. De man was namelijk niet op basis van een Wmo-indicatie werkzaam bij de organisatie.

Hij vertelt verder dat hij WIJ helemaal niet gevraagd heeft om iets te doen aan de beëindiging van het vrijwilligerscontract, zoals WIJ in haar reactie stelt. Wat hij wilde was met hulp weer in gesprek komen met de organisatie. Hij snapt namelijk niet op welke grond zijn contract beëindigd is, en dat zit hem nog steeds ontzettend dwars. Het probleem is dat WIJ in deze weinig kan betekenen. WIJ kan de organisatie niet op haar gedrag aanspreken. Die relatie heeft WIJ niet met de organisatie. Ze kan in principe alleen een luisterend oor bieden. Dit is voor de man niet voldoende om de zaak achter zich te kunnen laten.

### **Ondersteuning kind vanuit WIJ 23.6.011**

*Trefwoorden: jeugdzorg, procedure*

Omdat het verhaal herleidbaar is naar personen is er van deze casus geen samenvatting gemaakt.

Wel meldt de ombudsman in deze casus een aanbeveling te hebben gedaan. Als WIJ aangeeft dat ouders toestemming hebben gegeven om

### **Aanbod**

Mogelijk mede vanwege zijn aanhoudende bezoeken aan WIJ, is er uiteindelijk een medewerker die aanbiedt om aan de organisatie te vragen of zij toch met de man in gesprek willen gaan. Dat wilde de man toen niet. Het aanbod had volgens hem bij het eerste contact met WIJ gedaan moeten worden en niet pas na 4 maanden. De ombudsman heeft de man tijdens het klachtenonderzoek nogmaals gewezen op het aanbod en dat die bij WIJ kan navragen of het aanbod nog geldt. Nadat de man daar een dag over had nagedacht, gaf hij aan dit niet te willen. Het vertrouwen in WIJ is weg, mede omdat zijn woorden verdraaid en verkeerd geïnterpreteerd worden.

Hoewel de man een gebrek aan ondersteuning door WIJ ervaart en meer had verwacht dan 'een luisterend oor', ziet de ombudsman dat WIJ binnen haar taak en mogelijkheden correct heeft gehandeld. Het aanbod om de organisatie te vragen in gesprek te gaan is hulpvaardig te noemen. Dat de WIJ medewerkers die de man eerder sprak, ook een dergelijk voorstel hadden kunnen doen, is mogelijk. Dat ze dit niet hebben gedaan, is echter niet onbehoorlijk.

een bepaalde actie te kunnen ondernemen, moet WIJ dit ook aantonen. Zeker als ouders deze toestemming ontkennen. In dat kader is het belangrijk de (uitdrukkelijke) toestemming van ouders in het dossier op te nemen.

### **Huishoudelijke hulp voor twee 23.6.012**

*Trefwoorden: WMO-voorziening*

Een man neemt contact op met de ombudsman omdat hij acuut hulp nodig heeft. Zijn vrouw en hij krijgen via de WMO huishoudelijke hulp. De indicatie staat op naam van de vrouw, maar in het plan van aanpak staat duidelijk dat beiden niet in staat zijn om huishoudelijke werkzaamheden te verrichten. De vrouw heeft een operatie nodig en belandt daarna in een revalidatiecentrum. WIJ stopt de huishoudelijke hulp omdat de vrouw (tijdelijk) niet op het thuisadres verblijft. De man blijft achter zonder hulp terwijl in het plan van aanpak staat dat de hulp ook voor hem nodig is.

Als de man met WIJ belt krijgt hij nul op het rekest. Hij stapt naar de ombudsman en die

neemt vanwege de spoedeisendheid direct contact op met WIJ. WIJ geeft aan dat het (computer-) systeem tekortschiet in gevallen waarin meerdere huisgenoten huishoudelijke hulp nodig hebben. Ze gaan kijken hoe dit veranderd kan worden.

In het geval van de man onderneemt WIJ gelukkig direct actie door contact op te nemen met de thuiszorgaanbieder om de huishoudelijke hulp zo snel mogelijk weer te starten. Ook de man wordt hiervan op de hoogte gesteld.

De ombudsman blijft de toezegging van WIJ, dat het kijkt of het systeem veranderd kan worden, volgen.

### **(Te) korte reactietermijn op concept-VTO 23.6.013**

*Trefwoorden: communicatie, procedure*

Terwijl hij nog in gesprek zegt te zijn met WIJ wordt een man geconfronteerd met een zogenaamd concept Verzoek tot Onderzoek (VTO) dat WIJ naar de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK) wil sturen. Hij krijgt een week om hierop te reageren. Dat is veel te kort, aldus de man. Het VTO is zeer uitgebreid, bevat fouten en bij zijn advocaat kan hij niet direct terecht. Hij stapt naar de ombudsman.

Uit onderzoek blijkt dat de man door WIJ was uitgenodigd voor een breed overleg vanwege zijn melding om te stoppen met de speltherapie van zijn kind. Moeder en WIJ waren namelijk niet overtuigd dat dit goed was voor het kind. Voor de man was het overleg niet nodig omdat zijn standpunt hierover al voldoende duidelijk was. Achteraf blijkt het overleg over meer te gaan dan WIJ de man heeft verteld (een dyslexieonderzoek voor zijn kind). De man zegt dat als hij dat geweten had hij wel naar het overleg was gegaan.

Op dat punt handelde WIJ naar oordeel van de ombudsman niet transparant. Hoewel het aan de man is om te besluiten of hij naar een gesprek gaat, kan de ombudsman hem alleen maar adviseren om in vervolg wel op de uitnodigingen voor overleggen in te gaan. Dit om te voorkomen dat er zaken worden besproken waar hij achteraf toch bij betrokken had willen zijn.

Omdat WIJ in deze casus vastliep, heeft zij advies gevraagd aan de RvdK hoe nu verder. De RvdK heeft vervolgens geadviseerd een VTO in te dienen. De ombudsman begrijpt dat als eenmaal besloten is een VTO bij de RvdK in te dienen WIJ dit ook zo snel mogelijk wil doen. In het geval van de man blijkt WIJ vervolgens drie weken de tijd te hebben genomen voor het opstellen van het concept-VTO en bevat het VTO een beschrijving van een langdurig proces vanaf half 2021. Gelet op het tijdsverloop kan de vraag worden gesteld hoe acuut dat VTO nog is dat ouders binnen



een week op het concept moeten reageren. Die termijn is erg kort, zeker als er sprake is van een uitgebreid VTO en ouders eventuele juridische hulp hierbij willen vragen. Zonder af te willen doen aan de eventuele noodzaak voor het indienen van een VTO geeft de ombudsman

WIJ in overweging om in vervolg een termijn van twee weken aan te houden. Afhankelijk van de urgentie kan een kortere termijn gehanteerd worden, maar dat moet WIJ wel goed uitleggen aan de betrokken gezaghebbenden.

### **Toch niet akkoord met gewijzigde omgangsregeling 23.6.014**

*Trefwoorden: communicatie, procedure*

Een vrouw klaagt zich er bij de ombudsman over dat WIJ het ouderschapsplan voor haar dochter zonder haar toestemming heeft gewijzigd. Hoewel ze het gewijzigde plan niet heeft ondertekend, is de wijziging in de omgangsregeling per direct ingegaan. Ook klaagt ze zich erover dat WIJ de Sociale Verzekeringsbank (SVB) heeft meegedeeld dat het co-ouderschap is stopgezet waardoor ze nu geen kinderbijslag meer krijgt voor haar dochter. Ze heeft de SVB gebeld en kreeg te horen dat WIJ een brief had gestuurd over de wijziging, met een akkoord van beide ouders.

#### **Ouderschapsplan**

WIJ laat in haar reactie aan de ombudsman weten dat er door WIJ een poging is gedaan om in een gesprek met beide ouders afspraken over de omgangsregeling te maken. De vrouw ging daar tijdens het gesprek wel, maar achteraf niet mee akkoord. De ombudsman ziet dat WIJ in een whatsappbericht heeft gereageerd op het intrekken van de toestemming door de vrouw. WIJ heeft voorgesteld om opnieuw in gesprek te gaan. Ook daarna heeft WIJ verschillende keren geprobeerd om in gesprek te gaan, zo constateert de ombudsman. Het is jammer dat

de vrouw daar geen gebruik van heeft gemaakt. Overigens laat WIJ weten nog steeds in gesprek te willen met de vrouw. Als de vrouw dit wenst kan dat ook met een andere medewerker. Overigens is het aan de beide ouders om onderling afspraken over de omgangsregeling te maken.

#### **Wijziging SVB**

WIJ laat aan de ombudsman weten dat zij geen wijziging aan de SVB kan doorgeven. Volgens WIJ is het de vader geweest die deze wijziging heeft doorgegeven. Hun dochter stond al ingeschreven op het adres van haar vader waardoor hij aanspraak kon maken op de kinderbijslag. Tijdens het eerdergenoemde gesprek besefte vader dat hij dit zelf kon wijzigen bij de SVB. De ombudsman kan deze uitleg van WIJ volgen. Waarom de SVB haar tijdens een telefoongesprek heeft verteld dat WIJ een brief heeft gestuurd, weet de ombudsman niet. De ombudsman kan geen nader onderzoek doen bij de SVB omdat ze daartoe niet bevoegd is. De vrouw heeft van de SVB geen brief gekregen waarin haar uitleg is bevestigd. Daarom zal de ombudsman op de uitleg van WIJ moeten afgaan.



### **Waarom minder uren? 23.6.015**

*Trefwoorden: WMO, huishoudelijke hulp, communicatie*

Bij de ombudsman meldt zich een vrouw die niet kan begrijpen waarom het aantal uren huishoudelijke hulp dat ze ontvangt binnenkort wordt verminderd. Ze geeft aan dat haar gezondheid eerder is verslechterd dan verbeterd. Volgens WIJ kan dit zeker het geval zijn, maar daardoor wordt het huis niet meer of minder vuil. Het hoeft dus niet te betekenen dat er meer huishoudelijke hulp nodig is. Waarom dan minder uren, is de vraag van de vrouw. De ombudsman neemt de zaak in onderzoek. WIJ geeft aan dat een herindicatie uitwijst dat een aantal huishoudelijke taken in minder uren uit te voeren zijn, onder andere omdat mevrouw aan het verhuizen is en het huis daardoor karig

gemeubileerd is. De ombudsman gaat niet over het normenkader en ook niet over de uitkomst van de herindicatie. De ombudsman trekt wel de conclusie dat WIJ niet zorgvuldig heeft gecommuniceerd met de vrouw. De vrouw heeft aanvullingen en correcties gegeven op het plan voor huishoudelijke hulp. Deze zijn niet meegenomen door WIJ. Uit deze aanvullingen en correcties blijkt dat de vrouw de uitleg van WIJ niet goed begrijpt. WIJ had daarover met de vrouw in gesprek kunnen gaan, maar heeft dat niet gedaan. WIJ heeft alleen gewezen op de mogelijkheid om in bezwaar te gaan. WIJ heeft voor de wijze van communiceren excuses aangeboden. Het besluit blijft echter overeind.

### **Wel of geen hangplek 23.6.016**

*Trefwoorden: klachtbehandeling, overlast/hinder*

Een man ervaart veel overlast van jongeren voor zijn woning. Hij neemt daarover contact op met WIJ. Hij wil dat er snel actie wordt ondernomen. De man wil ook erkenning van WIJ dat de ruimte voor zijn woning wordt gebruikt als hangplek. Dat het dus geen incident is dat er jongeren voor zijn woning zorgen voor overlast. De jongerenwerkers van WIJ zijn regelmatig in gesprek met de jongeren, maar WIJ geeft ook aan dat het de verantwoordelijkheid van de ouders is hoe de jongeren zich gedragen. De man is niet tevreden over de manier waarop WIJ handelt, hij heeft het gevoel dat er eigenlijk niets gebeurt en hij dient een klacht in. En dan ontstaan er misverstanden over en weer. Er komen gesprekken die door beide partijen

anders worden beleefd. Is de klacht nu wel of niet naar tevredenheid afgehandeld? Wordt er nu wel of niet voldoende rekening gehouden met zowel de privacy van de man als de jongeren, etc. WIJ leeft in de veronderstelling dat de man heeft aangegeven tevreden te zijn met de klachtafhandeling, de man zegt dat het niet zo is. Waar het natuurlijk om gaat is dat de man een einde wil aan de overlast voor zijn woning. De mogelijkheden van WIJ zijn echter beperkt. WIJ blijft in gesprek met de jongeren en de buurt, maar meer kan zij eigenlijk niet doen. Dat is teleurstellend voor de man, en de moeizame communicatie over en weer maakt het niet eenvoudiger om dat te accepteren.

### **Geen bijzondere bijstand voor nieuw kunstgebit 23.6.017**

*Trefwoorden: procedure, bijzondere bijstand*

Een vrouw vindt het oneerlijk dat zij geen bijzondere bijstand krijgt voor een nieuw kunstgebit. Een medewerker van WIJ laat haar weten dat zij hier geen recht op heeft omdat zij geen schulden heeft. Een aanvraag hiervoor zou dan ook geen zin hebben. Omdat de vrouw geen aanvraag heeft kunnen doen, heeft zij ook geen schriftelijke beslissing ontvangen van de gemeente waartegen zij bezwaar zou kunnen maken. Volgens WIJ kan de vrouw een regeling met de tandarts treffen of een lening afsluiten. Gelet op haar inkomen kan zij 60 euro per maand aflossen. Zij leeft al jaren netjes van haar bijstandsuitkering en heeft geen schulden gemaakt. Het voelt alsof zij daar nu voor gestraft wordt.

De ombudsman doet navraag bij WIJ. WIJ legt uit dat de gemeente een aanvraag voor bijzondere bijstand beoordeelt op basis van een financieel

adviesformulier. Van dit adviesformulier zou de vrouw zelf gezegd hebben er geen gebruik van te willen maken. Dit omdat het toch een negatief advies zou worden. De vrouw bleek immers een betalingsruimte te hebben van 60 euro per maand, volgens WIJ.

Wat hier ook van zij, WIJ laat weten begrip te hebben voor de wens van de vrouw om in geval van een negatieve beschikking bezwaar te kunnen maken. WIJ is uiteraard bereid om alsnog een adviesformulier in te vullen zodat de vrouw alsnog een aanvraag kan doen. Dat is netjes.

Of dit aanbod nog nodig is, is onzeker. De vrouw heeft namelijk inmiddels van haar zorgverzekeraar gehoord zij verzekerd is voor de kosten van een kunstgebit. Op zich is dit mooi, hoewel de vrouw het jammer vindt dat WIJ haar niet op deze mogelijkheid heeft gewezen.

### **De inzet van een tussenpersoon 23.6.018**

*Trefwoorden: reactietermijn, jeugdzorg*

Een vrouw heeft geen vertrouwen in WIJ. De verlenging van de indicaties voor jeugdhulp voor haar kinderen gaan echter via WIJ. Ze vraagt WIJ half juli om een tussenpersoon die de belangen van haar kinderen in gesprekken met WIJ kan vertegenwoordigen. WIJ meldt haar half augustus dat zij na de zomervakantie op het verzoek zal reageren. Omdat de indicaties voor haar kinderen inmiddels zijn afgelopen, kan de vrouw daar niet op wachten en stapt naar de ombudsman. Richting de ombudsman geeft de vrouw nog aan dat MEE de rol van tussenpersoon wel op zich wil nemen.

Gelet op de urgentie vraagt de ombudsman WIJ alsnog op korte termijn te reageren op haar verzoek om een tussenpersoon in te zetten. WIJ geeft vervolgens aan dat zij de suggestie van de vrouw niet ziet zitten vanwege het waarborgen van de onafhankelijkheid van de clientondersteuner. Er zou snel gekeken worden naar andere mogelijkheden, aldus WIJ. Helaas komt de reactie toch niet eerder dan half september. Er is dan wel duidelijkheid. Als haar kinderen en hun vader daarmee akkoord zijn, mag de vrouw van WIJ zelf iemand uit haar eigen netwerk als tussenpersoon aanwijzen.

### **Wie regelt de nieuwe hulp? 23.6.020**

*Trefwoorden: Wmo-voorziening, informatieverstrekking*

Een vrouw met huishoudelijke hulp vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo), krijgt te horen dat een andere zorgaanbieder verantwoordelijk wordt voor het leveren van de hulp. De vrouw klaagt dat het haar niet duidelijk wordt wie dit gaat regelen. De huidige zorgaanbieder wijst naar WIJ en WIJ wijst op zijn beurt naar de zorgaanbieder. De vrouw is er niet gerust op dat de overgang op tijd geregeld is, en

is bang dat zij straks een tijd zonder hulp komt te zitten.

De ombudsman doet navraag bij de klachtenfunctionaris van WIJ. Deze meldt dat de overgang naar de nieuwe zorgaanbieder inmiddels geregeld is. Wie dit heeft gedaan is niet duidelijk, WIJ of de zorgaanbieder. Het is hoe dan ook goed nieuws voor de vrouw dat zij nu duidelijkheid heeft.

### **Een geschikte rolstoel 23.6.021**

*Trefwoorden: wmo-voorziening, reactietermijn*

Een vrouw doet een aanvraag voor vervanging van haar rolstoel en een elektrische aandrijving (smoov). Het duurt vervolgens lang voordat zij de nieuwe rolstoel en de smoov krijgt. Ondertussen is de situatie veranderd. De vrouw zegt dat een operatie aan haar schouder eraan zit te komen en daardoor kan zij de smoov tijdens de revalidatieperiode niet gebruiken. Ze heeft een besturing met een joystick nodig. Ze vreest dat dat weer te lang gaat duren. De ombudsman gaat hier achteraan en krijgt binnen een week te horen dat de vrouw haar smoov kan omwisselen voor de joystick. De vrouw wil de joystick vervolgens alleen tijdens de korte revalidatieperiode. Voor een korte periode kan de voorziening echter niet via de Wmo worden verstrekt, eventueel wel via de zorgverzekering. Als de leverancier van haar rolstoel kort daarna langskomt om een beschadiging aan de rolstoel te herstellen, krijgt ze informatie over

een zogenaamde streetjet (een elektrische aankoppelbike). Omdat de vrouw over niet al te lange tijd een hulphond krijgt, is volgens haar deze voorziening meer geschikt voor haar situatie. De leverancier doet hiervoor een aanvraag bij WIJ. WIJ wil vervolgens onderzoek starten en vraagt de vrouw om een nadere onderbouwing van haar aanvraag. Dat vindt de vrouw belastend en vraagt de ombudsman of die hierin iets kan betekenen. De ombudsman wijst de vrouw erop dat dit het gebruikelijke proces is en WIJ op dit punt correct handelt. Naast dat de ombudsman constateert dat de vrouw op momenten lang moest wachten, ziet de ombudsman ook dat de vrouw haar hulpvraag verschillende keren heeft gewijzigd. Hoewel dit gezien de progressieve aard van haar aandoening soms begrijpelijk is, maakt dit het voor WIJ wel lastig om altijd adequaat te reageren.

### **Tijd dringt 23.6.022**

*Trefwoorden: jeugdzorg, maatwerkvoorziening, reactietermijn*

Een vrouw meldt de ombudsman dat er maar niet wordt beslist op haar verzoek om verlenging van de (jeugd)maatwerkvoorzieningen voor haar kinderen. WIJ heeft wel de ontvangst van haar melding bevestigd. Na zes weken heeft de vrouw een herinnering gestuurd dat de termijn inmiddels is verlopen en zij binnen twee weken bericht wil. Dit omdat vier weken later de indicaties voor haar kinderen aflopen en ze willen weten waar ze aan toe zijn. En mocht het verzoek worden afgewezen dat er dan nog tijd is om bezwaar te maken en een voorlopige voorziening bij de rechter te vragen. Gelet op de

urgentie gaat de ombudsman er gelijk achteraan. Op de vraag wanneer de vrouw een besluit mag verwachten, meldt WIJ een week later dat binnen enkele dagen een keukentafelgesprek zal plaatsvinden en zij hoopt het onderzoek ook in die week te kunnen afronden. Dat is ook gelukt, krijgt de ombudsman later te horen.

De vrouw heeft nog wel laten weten dat het verslag veel fouten bevatte die eerst hersteld moesten worden voordat zij dat voor akkoord kon tekenen. Het gecorrigeerde verslag ontving zij een paar dagen na het verstrijken van de termijn.

