



Aan de gemeenteraad van de gemeente Rotterdam en de raadscommissie Zorg, Onderwijs, Cultuur en Sport, t.a.v. de griffiers mevrouw A. de Waal en de heer R. Weststrate	datum	21 mei 2015
	kenmerk	amz/rcl/mf
	behandelaar	mr. drs. Reinier Lagerwerf
	betreft	stand van zaken kinderombudsman en meldpunten

Geachte leden van de gemeenteraad en de commissie ZOCS,

Vanaf 1 januari 2015 ben ik behalve gemeentelijke ombudsman ook de Kinderombudsman van Rotterdam. Daarnaast zijn sinds deze datum de meldpunten Jeugdhulp en Zorg ondergebracht bij mijn bureau. Graag informeer ik u over de vragen, klachten en meldingen die ik in dit kader in de eerste 4 maanden van dit jaar heb ontvangen. Deze signalen zullen worden gecategoriseerd voor de Jeugdhulp en de Zorg. Afsluitend stip ik enkele algemene trends aan.

Jeugdhulp

Statistieken

Meldpunt Jeugdhulp Rotterdam: 7 vragen en klachten

Kinderombudsman Rotterdam: 43 vragen en klachten

Signalen

1. Termijn afhandeling aanvragen:

Uit verschillende klachten blijkt dat er problemen zijn met de verwerking van de aanvragen voor de verschillende soorten jeugdhulp. Klagers geven aan dat de besluitvorming van de gemeente op een aanvraag lang op zich laat wachten. In de tussentijd kan de gemeente vaak geen uitsluitsel geven wanneer er zal worden beslist op de aanvraag.

2. Noodzakelijke hulp is enkel ingekocht voor kinderen tot 12 jaar:

In de afgelopen periode heb ik een melding ontvangen dat de psychische zorg, zoals door de jeugdarts aangewezen werd geacht, voor een 13-jarige niet werd vergoed, omdat de gemeente Rotterdam een bepaald type zorgpakket alleen had ingekocht voor minderjarigen tot 12 jaar. Deze specifieke zorg is voor de aanvrager te duur om zelf te betalen en het wijkteam heeft in dit geval geen maatwerk kunnen leveren.





Toen de Taskforce, op verzoek van de Kinderombudsman, contact opnam met de meldster, bleek dat een wijkteammedewerker had aangegeven dat hun standpunt was dat de jongere hulp diende te ontvangen van een andere hulpverlener dan de jeugdarts had aangegeven. Hierdoor is een patstelling ontstaan over de vraag wie de zorg bepaalt. Dit is opmerkelijk, omdat de verwijzing van de arts leidend dient te zijn.

3. Thuiszitten minderjarigen met een cluster 4 indicatie:

In een aantal signalen werd gesteld dat de schoolgang van deze groep niet vlekkeloos verloopt. Zo ontving ik een melding waarbij de minderjarige op zijn eigen school niet meer welkom was, maar ook geen nieuwe school had gevonden waar hij wel terecht kon. Ook worden er problemen gemeld over het vinden van de juiste begeleiding om de schoolgang mogelijk te maken. Hierdoor komen deze kwetsbare jongeren voor een korte of langere periode thuis te zitten.

4. Vechtscheiding/OTS:

Ik heb verschillende klachten ontvangen over de hulpverlening rondom vechtscheidingen en ondertoezichtstellingen. Deze klachten zien op de wijze van begeleiding door de jeugdbescherming, het handelen van de gezinsvoogd en de opgelegde maatregelen. Daarnaast heb ik enkele klachten binnengekregen vanwege onduidelijkheden over de pleegzorgvergoeding.

Zorg

Statistieken

Meldpunt Zorg Rotterdam: 61 vragen en klachten

Gemeentelijke ombudsman: 45 vragen en klachten

Signalen

1. Termijn afhandeling aanvragen PGB:

In de afgelopen maanden heb ik meerdere klachten ontvangen over de behandeling van aanvragen van PGB's. Zo moesten klagers lang op een besluit van de gemeente wachten en kon de gemeente tijdens het aanvraagproces soms onvoldoende duidelijkheid bieden aan de aanvrager. In een aantal gevallen stelde de gemeente de zorgaanbieders niet op de hoogte van het besluit waardoor deze aanbieders op dat moment geen zorg wilden leveren. Deze signalen lijken erop te duiden dat de gemeentelijke werkwijze rondom de aanvragen en de toekenning van PGB's nog niet optimaal is. Voor alle duidelijkheid: dit is dus iets anders dan het probleem rondom de uitbetalingen van PGB's door de Sociale





Verzekeringsbank. Hierover is regelmatig contact tussen de gemeentelijke ombudsman/het Meldpunt Zorg Rotterdam en de Nationale ombudsman.

2. Wmo-voorzieningen:

In verschillende meldingen is geklaagd over de afhandeling van aanvragen van Wmo-voorzieningen, zoals scootmobiels, douchestoelen en trapliften. De lange duur van de afhandeling van de aanvraag leidde tot ontevredenheid. Ook gaven burgers te kennen dat de gemeente hen niet altijd volledig en correct kon informeren over de afhandeling. Zo had een mevrouw had een nieuwe rolstoel nodig vanwege rugklachten. Bij haar aanvraag verwees de gemeente haar naar de leverancier en de leverancier wees vervolgens naar de gemeente.

3. Vervoer op Maat:

In de afgelopen maanden heb ik meerdere signalen over Vervoer op Maat ontvangen. Enerzijds werd er geklaagd over de lange termijnen tijdens de aanvraag en het gebrek aan communicatie vanuit de gemeente. Anderzijds waren er klachten over de dienstverlening van Vervoer op Maat. Zo is bijvoorbeeld geklaagd over de lange wachttijden bij het ophalen en wegbrengen en de service van de medewerkers van de vervoerder.

4. Compensatie eigen risico:

Per 1 januari 2014 is de compensatieregeling eigen risico (Cer), bedoeld voor mensen met een chronische ziekte of een handicap, afgeschaft. De bedoeling is dat gemeenten deze burgers gericht(er) gaan ondersteunen via de Wmo en/of de bijzondere bijstand. Hiervoor wordt met ingang van 2014 jaarlijks een budget aan de gemeenten verstrekt. Het CAK heeft de betrokken burgers bericht dat ze - bij toestemming van de burger - de cliëntgegevens zal doorgeven aan de gemeenten, zodat de gemeenten deze taak kunnen oppakken. Hiermee heeft het CAK de verwachting gewekt dat de gemeenten de betrokken burgers verder zouden inlichten.

In de afgelopen maanden heb ik verschillende klachten ontvangen over de wijze hoe de gemeente Rotterdam deze ondersteuning vorm geeft en de betrokken burgers hierover informeert. Rotterdammers klagen dat de gemeente geen duidelijkheid kan verstrekken of en hoe ze deze ondersteuning zal realiseren. Hierover heb ik in januari de wethouder Onderwijs, Jeugd en Zorg geïnformeerd. Inmiddels is duidelijk dat de regeling pas in de zomer van 2015 van kracht gaat en dat vanaf dat moment kan worden beoordeeld wie voor de nieuwe regeling in aanmerking komt. Deze vertraging leidt tot langdurige





onzekerheid over de bestedingsmogelijkheden voor burgers met een chronische ziekte of een handicap.

5. Onjuiste afhandelingstermijn na melding voor maatschappelijke ondersteuning: In de wet is gesteld dat de gemeente zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken, na een melding van een behoefte aan maatschappelijke ondersteuning een onderzoek uitvoert ter onderbouwing van de ondersteuning (art. 2.3.2 Wmo 2015). Vervolgens kan de cliënt een aanvraag indienen en dient de gemeente daar uiterlijk binnen 2 weken op te beschikken (art. 2.3.5 lid 2 Wmo 2015).

Ik heb in de afgelopen periode verschillende signalen ontvangen, waaruit bleek dat cliënten langer moesten wachten op het uitgevoerde onderzoek en de beschikking. Toen ik hierover het contact met de gemeente opnam, kreeg ik de indruk dat de wijkteams het 'keukentafelgesprek' of zelfs het indienen van de complete aanvraag als startpunt van de 6-wekentermijn zien. Dat laatste houdt in dat de termijn pas zou gaan lopen als de burger zijn handtekening plaatst onder het door het wijkteam gemaakte onderzoeks- of gespreksverslag. Dit lijkt mij een onjuiste gang van zaken. Burgers wachten vanaf het moment van de melding – bijvoorbeeld door middel van telefonisch contact via 14010 – op de afhandeling van de gemeente. Op dat moment bestaat er voor de cliënt dus een noodzaak om de hulp te ontvangen. Daarom dient de termijn van 6 weken voor de afronding van het onderzoek strikt te worden gehandhaafd. Ik benadruk dan ook het belang dat de betrokkenen ambtenaren op de hoogte zijn van het feit dat deze termijn gaat lopen vanaf het eerste moment dat de burger zich meldt met zijn hulpvraag.

Trends

Taskforce werkt goed: In de eerste 4 maanden heb ik geen grote gaten in de jeugdhulp en de zorg in Rotterdam gesignaleerd. Dit is in lijn met ervaringen van andere instanties, zoals de landelijke Kinderombudsman. Daarnaast worden de problemen die ik signaleer, door de gemeente Rotterdam in de meeste gevallen goed opgepakt. Hier draagt de Taskforce in het bijzonder aan bij. De Taskforce kan worden benaderd in geval van schrijnende situaties die door de meldpunten en/of de Kinderombudsman worden geconstateerd. Ik heb gemerkt dat de Taskforce in dergelijke situaties de problematiek snel oppakt en deze inzet waardeert ik zeer. In een enkel geval blijkt overigens wel dat ook de Taskforce de problematiek die ten grondslag ligt aan de melding of klacht, niet kan verhelpen.





Bereikbaarheid kan beter: Ik heb verschillende signalen ontvangen dat burgers lang moesten wachten op de afhandeling van hun vragen en aanvragen. Dit terwijl ze in sommige situaties erg afhankelijk waren van de afhandeling van de aanvraag. Ook werd door een aantal burgers bij de ombudsman aangegeven dat de wijkteams of afdelingen van de gemeente niet te bereiken waren en niet terugbelden, zodat de burger in het duister tastte over de afhandeling van zijn aanvraag. Naar ik begrijp, heeft de gemeente inmiddels stappen ondernomen om dit probleem op te lossen.

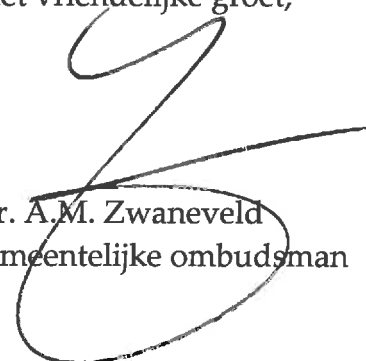
Maatwerk vs. protocol: Het blijft het voor de gemeente essentieel om zo nodig maatwerk te leveren aan de hulpzoekende burger. Zo heb ik in deze 4 maanden gemerkt dat wijkteams de protocollen soms al te rigide uitvoeren. Het blijft daarom noodzakelijk dat de gemeente samen met haar burgers blijft zoeken naar oplossingen voor alle individuele problemen.

Met het oog op de toekomst zal ik de komende maanden in het bijzonder aandacht houden voor de gang van zaken bij toekenning of verlenging van zorg of jeugdhulp. In de loop van het jaar zullen immers veel indicaties aflopen en zullen burgers nieuwe aanvragen indienen. Het is van groot belang dat de gemeente voldoende oog heeft voor de voortgang van de afhandeling van deze (nieuwe) aanvragen en maatwerk levert bij afhandeling hiervan.

Hebt u nog vragen?

Vanzelfsprekend ben ik beschikbaar voor vragen of reacties naar aanleiding van deze brief. Ook kunt u contact opnemen met de heer mr. drs. R.C. Lagerwerf. Vragen of opmerkingen kunt u aan hem voorleggen per e-mail: info@ombudsmanrotterdam.nl, of telefonisch (010) 241 84 94 of via het algemene telefoonnummer (010) 411 16 00.

Met vriendelijke groet,



mr. A.M. Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman
