



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 17 mei 2016  
kenmerk amz/rci/im  
behandelaar mr. drs. Reinier  
Lagerwerf  
betreft stand van zaken  
(kinder)ombudsman en  
meldpunten

Geachte leden van de gemeenteraad en de commissie ZOCS,

In 2015 heb ik u drie rapportages (brieven d.d. 21 mei 2015, 3 september 2015 en 8 januari 2016) gestuurd over de vragen en klachten die ik ontvang in het kader van de jeugdhulp en de Wmo. Graag informeer ik u in deze rapportage over de meldingen die ik in **januari t/m april 2016** heb ontvangen. De meeste meldingen hebben betrekking op de aanvraagprocedure voor een maatwerkvoorziening. In de eerste vier maanden van 2016 heb ik beduidend meer klachten gehad over de Wmo dan over de jeugdhulp. Dit beeld is vergelijkbaar met de meldingen in 2015.

### Statistieken

Net als in mijn rapportages over 2015 maak ik een onderscheid tussen vragen en klachten. In de onderstaande tabel is het aantal vragen en klachten onderverdeeld in de volgende categorieën:

- het onderwerp (jeugdhulp of zorg),
- de instantie (ombudsman, kinderoombudsman of één van de meldpunten),
- en de wijze van binnenkomst (schriftelijk of telefonisch).

	Schriftelijke klachten	Telefonische vragen en klachten	Totaal vragen en klachten jan.-apr. 2016	Totaal jan.-apr. 2015
<b>Jeugdhulp</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>35</b>	<b>50</b>
Ombudsman	9	-		
Kinderombudsman	9	17		
Meldpunt Jeugdhulp	-	-		
<b>Zorg</b>	<b>75</b>	<b>54</b>	<b>129</b>	<b>106</b>
Ombudsman	52	54		
Meldpunt Zorg	23	-		
<b>Totaal</b>	<b>93</b>	<b>71</b>	<b>164</b>	<b>156</b>





## Signalen jeugdhulp en zorg

### 1. *Nog steeds problemen bij de beoordeling en uitbetaling van PGB's*

In mijn laatste rapportage over 2015 (d.d. 8 januari 2016) heb ik al mijn zorgen geuit over de afhandeling van PGB-aanvragen. Deze zorgen blijven onverminderd bestaan. In de eerste maanden van 2016 heb ik weer relatief veel klachten ontvangen over dit onderwerp. De klachten gaan over de lange behandelingsduur van de aanvragen en over de problemen bij de uitbetaling van de PGB, waarbij klagers van de ene instelling naar de andere instelling worden verwezen. Opvallend is dat het oplossen van deze problemen regelmatig stroef verloopt. Daarom moet de (kinder)ombudsman al te vaak als 'breekijzer' optreden. Ik geeft hieronder een voorbeeld.

Vanwege ernstige lichamelijke en psychische problemen ontving de man van mevrouw Z in 2015 een PGB op basis van een AWBZ-indicatie. Deze indicatie liep af op 1 mei 2016. Daarom diende mevrouw Z. in december 2015 al een aanvraag in voor een herindicatie op basis van de Wmo. In maart 2016 ondertekende zij het ondersteuningsplan 'voor gezien', omdat het geïndiceerde bedrag aanzienlijk lager was dan in 2015. Mevrouw Z. vulde ook het Zorg- en budgetplan in, zodat de aanvraag in behandeling kon worden genomen.

De wijkteammedewerker neemt de aanvraag echter niet in behandeling, omdat mevrouw Z. het Zorg- en budgetplan niet goed zou hebben ingevuld. Ondanks het feit dat dit zich meerdere keren herhaalt, krijgt mevrouw Z. geen goede uitleg hoe ze dit plan moet invullen. Wel verwijst het wijkteam haar naar een bemiddelingsbureau, overigens zonder de contactgegevens van het bemiddelingsbureau te verstrekken. De aanvraagprocedure stopt, omdat mevrouw Z. niet weet hoe ze een bemiddelingsbureau kan bereiken. Na interventie door de ombudsman geeft de gemeente aan bij welk bemiddelingskantoor mevrouw Z. kan aankloppen. Daarna wordt de aanvraag eindelijk in behandeling genomen en ontvangt mevrouw Z. een indicatiebesluit. Dit biedt mevrouw Z. uiteindelijk de mogelijkheid om tegen het veel lagere bedrag van de indicatie in bezwaar te gaan.

### 2. *Hoogte eigen bijdrage Wmo*

In de eerste vier maanden van 2016 heb ik diverse klachten ontvangen over de eigen bijdrage ingevolge de Wmo. Rotterdammers klagen over:

- de hoogte van de eigen bijdrage;
- de gebrekkige informatievoorziening door de gemeente;
- en de administratieve problemen, waardoor ze teveel eigen bijdrage betalen of de teveel betaalde bijdrage niet terugkrijgen.



In dergelijke situaties komt het vaak voor dat de gemeente en het CAK naar elkaar verwijzen, zonder dat er snel een oplossing wordt geboden.

Mevrouw X. klaagt over de informatievoorziening over de eigen bijdrage. Zij ontving vanaf september 2014 individuele begeleiding op basis van een AWBZ-indicatie. In die periode betaalde ze een eigen bijdrage van 14 euro per uur. Het maandbedrag schommelde rond de 50 euro. In maart 2016 neemt de gemeente deze zorg over op basis van de Wmo. Vanaf dat moment moet mevrouw 250 euro per vier weken betalen, ongeacht de uren begeleiding die ze in de desbetreffende maand ontvangt.

Mevrouw X. stelt dat de gemeente haar niet heeft geïnformeerd over deze enorme verhoging. Pas in het najaar van 2015, bij het ontvangen van de eerste factuur van het CAK op basis van de Wmo, wordt ze geconfronteerd met deze verhoging. Vanwege deze hoge eigen bijdrage stopt mevrouw X. haar individuele begeleiding per 30 november 2015. Wel spreekt ze de hoop uit dat de eigen bijdrage kan worden bijgesteld, zodat ze de begeleiding krijgt die ze nodig heeft. Na interventie van de ombudsman neemt de gemeente haar klacht over de informatievoorziening in februari 2016 in behandeling, en erkent vervolgens dat de gemeente mevrouw X. beter had moeten informeren.

Op 23 maart 2016 heeft de Nationale ombudsman zijn rapport naar de informatieverstrekking over de eigen bijdrage uitgebracht (No 2016/025, *Een onverwacht hoge rekening*). De bevindingen van de Nationale ombudsman komen overeen met de signalen die ik ontvang. De Nationale ombudsman beveelt aan om al bij het keukentafelgesprek de tarieven van de aangevraagde ondersteuning te noemen en deze ook in de toekenningsbeschikking te zetten. Ook benoemt hij de noodzaak om maatwerk te leveren aan burgers die de eigen bijdrage niet of nauwelijks kunnen betalen. Graag breng ik deze aanbevelingen onder uw aandacht en onderstreep het belang om ook in Rotterdam de informatieverstrekking over de eigen bijdrage te verbeteren.

### 3. Tegemoetkoming meerkosten zorg

Per 1 januari 2014 zijn de Compensatieregeling eigen risico (CER) en de Wet tegemoetkoming voor chronisch zieken en gehandicapten afgeschaft (Wtcg). Vanaf dat moment moeten de gemeenten deze burgers financieel ondersteunen. In het voorjaar van 2015 heb ik aan de wethouder gevraagd welke regeling de gemeente Rotterdam hiervoor instelt, omdat een aantal Rotterdammers klaagde over de gebrekkige informatievoorziening van de gemeente over de nieuwe regeling.



Uiteindelijk heeft de gemeente in augustus 2015 een nieuwe regeling vastgesteld, namelijk de Tegemoetkoming meerkosten zorg. Toen werd ook duidelijk dat rechthebbenden voor 1 december 2015 de tegemoetkoming voor het jaar 2014 moesten aanvragen. Hoewel de gemeente heeft getracht via diverse kanalen bekendheid te geven aan deze regeling, zijn niet alle rechthebbenden tijdig ingelicht. Deze groep was dan ook niet bekend met de deadline van 1 december 2015. Vervolgens wees de gemeente hun aanvraag af, omdat ze deze na 1 december 2015 hadden ingediend.

Nadat ik hierover meerdere klachten heb ontvangen, heb ik de problemen rondom de deadline van 1 december 2015 onder de aandacht gebracht van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling. Mij is vervolgens toegezegd dat de gemeente werkt aan een coulanceaanpak voor Rotterdammers die niet voor 1 december 2015 hun aanvraag hebben ingediend. Helaas is de coulance begin mei 2016 nog steeds niet verleend aan meerdere klagers. Daarom zal ik deze zaken nauwgezet blijven volgen.

## **Trends**

### *1. Bij afwijkende situaties wordt geen maatwerk geleverd*

In mijn vorige rapportage (d.d. 8 januari 2016) heb ik u bericht over de moeizame oplossingen bij (enigszins) afwijkende omstandigheden. Hierin heb ik helaas geen verbetering waargenomen. Soms gaat het om zeer complexe omstandigheden, maar ook triviale kwesties zoals eerdere administratieve fouten of onenigheid tussen gemeente en burger over een in te vullen formulier kunnen leiden tot grote vertragingen.

Bij de behandeling van de klachten over maatwerkvoorzieningen en het zoeken naar een oplossing, lijkt het de gemeente niet altijd te lukken om een maatwerkoplossing te vinden. Zo heb ik bij een aantal complexe situaties meer dan één keer moeten interveniëren om te komen tot een daadwerkelijk oplossing.

In deze situaties zijn klagers onevenredig veel tijd kwijt om hun zaken op orde te brengen. In de tussentijd is het onduidelijk of en zo ja, wanneer en in welke mate de zorg of jeugdhulp wordt geboden. Het gevolg is dat deze burgers (te) lang moeten wachten op de ondersteuning die ze nodig hebben. Juist omdat het om kwetsbare burgers gaat en omdat problemen rondom gezondheid en opvoeding mensen diep raken, vind ik dit zorgelijk.



### *2. Regels en protocollen zijn leidend*

Het uitblijven van een oplossing voor een burger met een hulpvraag, lijkt regelmatig veroorzaakt te worden door gevoelde beperkingen bij wijkteammedewerkers vanwege regelgeving en/of gemeentelijke protocollen. Ik vraag me af in hoeverre deze regelgeving en protocollen al te rigide worden uitgelegd en/of toegepast. Juist bij aanvragen van maatwerkvoorzieningen is het immers van belang dat wordt gewerkt met het oog op de vereiste hulp of zorg.

Daarom onderstreep ik de noodzaak dat gemeenteambtenaren en jeugdhulp- en zorgprofessionals meer ruimte krijgen om de zorg en jeugdhulp te leveren die de aanvrager nodig heeft. Alleen dan kan de gemeente de zorg leveren die nodig is voor de individuele burger.

### *3. Code Rood werkt niet altijd*

Op het moment dat een snelle interventie nodig is, neem ik contact op met de Taskforce Zorg. Bij schrijvende situaties waar naar mijn mening direct iets moet gebeuren, zoek ik contact met de concerndirecteur van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling (code rood).

Gelukkig leiden deze contacten in diverse situaties snel tot de oplossing die op dat moment nodig is. Helaas geldt dit niet voor alle code rood-meldingen. Zo laat de inhoudelijke reactie op diverse meldingen van mij te lang op zich wachten. In een aantal gevallen duurt het zelfs weken voordat de gemeente een oplossing aandraagt. Ook vind ik het teleurstellend dat meerdere reacties van de gemeente niet leiden tot een daadwerkelijke oplossing van het probleem van de klager. Hierbij mis ik het maatwerk dat in dergelijke complexe situaties nodig is.

### **Hebt u nog vragen?**

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

Met vriendelijke groet,

  
mr. A.M. Zwaneveld  
gemeentelijke (kinder)ombudsman