



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 8 september 2016
kenmerk amz/rcl/im
behandelaar mr. drs. Reinier
Lagerwerf
betreft meldingen over Wmo
en jeugdhulp

Geachte leden van de gemeenteraad en van de commissie ZOCS,

Op 17 mei 2016 heb ik u mijn rapportage gestuurd over de vragen en klachten die ik in de eerste vier maanden van dit jaar heb ontvangen over de jeugdhulp en de Wmo. Graag informeer ik u in deze brief over de meldingen die ik in de periode mei tot en met augustus 2016 ontving en over de vergelijking met de periode januari tot en met april 2016 en het jaar 2015.

Statistieken

In tabel 1 is te zien dat, net als vorig jaar, de meeste meldingen betrekking hebben op Wmo-voorzieningen, hoewel het aantal vragen en klachten is afgenomen.

Tabel 1: Ontvangen schriftelijke en telefonische vragen en klachten januari t/m augustus 2016 en 2015

	Schriftelijke klachten	Telefonische vragen en klachten	Totaal januari-augustus 2016	Totaal januari-augustus 2015
Jeugdhulp	43	36	79	95
ombudsman	14	-		
kinderombudsman	28	36		
meldpunt Jeugdhulp	1	-		
Wmo	129	97	226	265
ombudsman	99	97		
meldpunt Zorg	30	-		
Totaal	172	133	305	360





In tabel 2 is het verloop weergegeven van het aantal schriftelijk ingediende klachten over de eerste periode van 2016 (januari tot en met april) ten opzichte van de tweede periode van 2016 (mei tot en met augustus).

Tabel 2: Schriftelijke klachten januari t/m april 2016 t.o.v. mei t/m augustus 2016

	januari t/m april 2016	mei t/m augustus 2016
Jeugdhulp	18	25
ombudsman	9	5
kinderombudsman	9	19
meldpunt Jeugdhulp	0	1
Wmo	75	54
ombudsman	52	47
meldpunt Zorg	23	7
Totaal	93	79

Signalen en trends

In de afgelopen vier maanden is het aantal klachten over Wmo-aanvragen gedaald. De klachten die door mijn bureau werden uitgezet bij het Klachtenbureau van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling zijn in de meeste gevallen snel opgepakt. Verder heb ik, in tegenstelling tot het begin van dit jaar, de laatste tijd geen zaken voorgelegd aan de concerndirecteur Maatschappelijke Ontwikkeling (code rood). Ik hoop dat deze opgaande lijn zich de komende periode voortzet.

Hieronder noem ik de belangrijkste signalen en trends uit de afgelopen maanden.

1. *Complexe situaties zorgen nog steeds voor klachten*

Net als in de vorige rapportage (d.d. 17 mei 2016) moet ik constateren dat het bij Wmo-aanvragen, die niet naadloos in de 'gemeentelijke mal' passen, moeizaam verloopt. Het gaat dan om mensen met meerdere problemen tegelijk en/of mensen die hulp nodig hebben die niet in het 'reguliere hulpaanbod' van de gemeente voorkomt. Dit gold bijvoorbeeld voor mevrouw Z.





Mevrouw Z. woont in Rotterdam en heeft al sinds jaar en dag via Pameijer dagbesteding bij een GGZ-instelling in Delft. Zij reist daar met de trein naartoe. Voor mevrouw Z. is het reizen heel belangrijk. Het draagt bij aan haar gevoel van zelfstandigheid: zij gaat 'naar haar werk', net als andere mensen. Ook de dagbesteding vindt zij erg prettig en zij heeft veel sociale contacten opgebouwd in de GGZ-instelling. Vanuit de Wmo ontvangt mevrouw Z. van de gemeente Rotterdam een vergoeding voor reiskosten met het openbaar vervoer naar Delft.

Na herindicatie hoort mevrouw Z. tot haar verrassing dat deze vergoeding fors is verlaagd. Dat betekent dat zij niet meer naar Delft kan. Wel kan zij naar een dagbesteding in Rotterdam, waarvoor zij dan met een busje van Pameijer zal worden opgehaald. In dat geval verliest mevrouw Z. een groot deel van haar sociale omgeving en van de zelfstandigheid waar zij zo trots op is. Na interventie door de ombudsman blijkt er gelukkig toch een ruimere financiering door de gemeente mogelijk te zijn, zodat mevrouw Z. naar Delft kan blijven gaan.

Naast ingewikkelde aanvragen zijn er ook aanvragers met wie de communicatie niet goed verloopt. Uit de klachten die ik ontvang, blijkt regelmatig dat het Wmo-aanvraagproces stroef verloopt omdat de gemeente de aanvrager als 'lastig' beschouwt. Er ontstaat dan een impasse tussen wijkteam en burger, die soms niet te doorbreken lijkt en het is dan uiteindelijk de burger die aan het kortste eind trekt. Dat vind ik zorgelijk. Niet zelden hangt de wijze van communiceren door burgers samen met de (medische) problemen die zij hebben en die juist de aanleiding zijn voor de aanvraag. Het is geen oplossing om de aanvraag dan maar niet in behandeling te nemen of op te schorten. Hoewel ik me kan voorstellen dat de handelwijze voor de betrokken medewerkers (erg) onprettig kan zijn, dring ik erop aan hier op een professionele wijze mee om te gaan.

2. Indicatieproces PGB's blijft lastig

In eerdere rapportages aan u (Informatiebrieven van 8 januari en 17 mei 2016) heb ik mijn zorgen geuit over de soms moeizame en trage manier waarop de gemeente PGB-aanvragen behandelt. Ook in de afgelopen vier maanden klopten relatief veel Rotterdammers bij mij aan, omdat de behandeling van hun PGB-aanvraag problematisch verliep en zij er zelf bij de gemeente niet doorheen kwamen. Wat ik vooral zorgelijk vind, is dat het niet om één specifiek onderdeel gaat; de klachten betreffen alle onderdelen van het aanvraagproces: van het te lang moeten wachten op het keukentafelgesprek tot veel te late of onjuiste uitbetaling als gevolg van de





gebrekkige communicatie tussen gemeente, de Sociale verzekeringsbank en/of de burger.

Opvallend vaak kwamen er problemen rond het invullen van het zorg- en budgetplan naar voren. In dit plan moet de aanvrager invullen hoe hij het PGB gaat besteden, dus welke hulpverlener hoeveel uur hulp gaat verlenen en wat dat kost. Voordat er een beschikking wordt afgegeven, is het akkoord van de Wmo-adviseur nodig. In verschillende situaties ging de Wmo-adviseur niet akkoord met het plan, maar zonder aan te geven wat de aanvrager niet goed had ingevuld, waarna het gehele aanvraagproces strandde. Ik geef u een voorbeeld.

Mevrouw X. betaalde al vijf jaar lang uit het PGB de individuele begeleiding van haar 7-jarige zontje. Op enig moment stopte één van de begeleiders en er kwam een nieuwe begeleider voor in de plaats. In zo'n geval moet het zorg- en budgetplan worden aangepast. Mevrouw X. vult het zorg- en budgetplan opnieuw in en gaat daarbij op dezelfde wijze te werk als voorheen. Het wijkteam kijkt ernaar, vindt het in orde en stuurt het plan door naar de backoffice van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling. Tot verbazing van mevrouw X. én het wijkteam wordt het plan afgewezen omdat het niet goed is ingevuld. Wát er niet goed is, blijft onduidelijk.

Hoewel mevrouw X. diverse malen contact opneemt met de backoffice van MO komt zij geen stap verder. Zij krijgt van de backoffice geen antwoord op haar vraag wat zij niet goed heeft gedaan bij het invullen van het zorg- en budgetplan. Sterker nog, haar wordt gezegd dat zij daarover alleen met het wijkteam mag overleggen. Omdat het wijkteam ook niet snapt wat er mis is met het plan, sleept de zaak zich voort. Het zontje van mevrouw X. heeft echter absoluut begeleiding nodig en mevrouw X. betaalt de betreffende begeleider daarom drie maanden lang uit eigen zak. Dat kan zo niet langer en zij klopt bij de ombudsman aan. Na diens interventie blijkt dat het toch mogelijk dat het wijkteam, op instructie van de backoffice, het plan zo aanpast dat het kan worden goedgekeurd.

Wat in dit voorbeeld opvalt, is de verhouding tussen de wijkteammedewerkers en de backoffice van Maatschappelijke Ontwikkeling. Misschien zijn het incidenten – dat hoop ik tenminste – maar de laatste maanden heb ik op dit vlak meer signalen ontvangen: wijkteammedewerkers die niet de gewenste hulp konden verstrekken, omdat de backoffice niet reageerde op hun verzoeken. In deze situaties was mijn interventie nodig om de impasse tussen wijkteam (en dus ook de aanvrager) en backoffice te doorbreken.





3. Tijdelijke voortzetting oorspronkelijke hulp bij vertraagde procedure herindicatie

In de afgelopen anderhalf jaar ontving ik regelmatig burgers die bezorgd zijn omdat de datum in zicht komt waarop de indicatie afloopt, terwijl het aanvraagproces voor de herindicatie nog (lang) niet is afgerond. Mensen zijn dan bang dat zij zonder hulp komen te zitten. De laatste maanden zie ik gelukkig dat de gemeente in zulke situaties de oorspronkelijke indicatie met drie maanden verlengt.

4. Minder zorg na herindicatie

Als het herindicatieproces achter de rug is en 'het stof is neergedaald', doet zich een ander probleem voor. In de afgelopen periode ontving ik van diverse Rotterdammers de klacht dat zij na de herindicatie (aanzienlijk) minder zorg dan voorheen ontvangen. Zij vertellen mij dat zij echt in de problemen zijn gekomen nu hun PGB of het aantal uren hulp drastisch is verminderd. Een voorbeeld hiervan is mevrouw B.

Mevrouw B. heeft te kampen met tal van lichamelijke beperkingen als gevolg van een hart- en een herseninfarct. In verband hiermee ontving zij jarenlang een PGB voor individuele begeleiding en huishoudelijke hulp. De recente herindicatie door de gemeente heeft ertoe geleid dat haar PGB is gehalveerd. Mevrouw B. slaagt er niet meer in haar huishouden en haar (financiële) administratie op orde te houden, met alle gevolgen van dien. De ombudsman kan haar alleen een luisterend oor bieden en uitleggen dat dit nu eenmaal de regels zijn in Rotterdam.

5. Tegemoetkoming meerkosten zorg

In mijn eerste rapportage over 2016 (Informatiebrief van 17 mei 2016) heb ik u geïnformeerd over de vele klachten over de aanvragen op grond van de nieuwe regeling Tegemoetkoming meerkosten zorg 2014. De klachten waren afkomstig van Rotterdammers die er niet over waren geïnformeerd dat ze hun aanvraag vóór 1 december 2015 moesten indienen. Aanvragen van na 1 december 2015 werden niet meer in behandeling genomen.

Nadat ik deze klachten onder de aandacht van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling had gebracht, werd mij in januari 2016 toegezegd dat coulant zou worden omgegaan met de 'te laat' ingediende aanvragen. Desondanks waren in mei 2016 de meeste klachten nog niet opgelost. In de afgelopen maanden zag ik dat de problemen eindelijk zijn opgelost. Klachten worden inmiddels snel, en in de meeste gevallen naar tevredenheid van de klager, opgepakt en rechtgezet.






6. Meer klachten over de uitvoering van de jeugdhulp

De stijging van het aantal klachten over de jeugdhulp in de afgelopen maanden speelt zich voornamelijk af in het kader van de gedwongen jeugdhulp. Hoewel de gemeente Rotterdam op grond van de Jeugdwet ook verantwoordelijk is voor de uitvoering van dit type jeugdhulp, is de rol van de (kinder)ombudsman beperkt. Klachten over het opleggen van een ondertoezichtstelling kan ik niet in behandeling nemen, omdat ik me dan op het terrein van de jeugdrechter zou begeven. Klachten over de uitvoering gaan bijna altijd over (gecertificeerde) jeugdinstellingen. In die gevallen geef ik de klachtencommissie van de instelling eerst de kans om de klacht te behandelen. Mocht ik een situatie tegenkomen waarin direct ingrijpen geboden is, dan zal ik niet aarzelen onmiddellijk te interveniëren: het belang van het kind of de jongere staat voorop. Tot op heden heeft zich iets dergelijks – gelukkig – nog niet voorgedaan.

Hebt u nog vragen?

Vanzelfsprekend ben ik beschikbaar voor vragen of reacties naar aanleiding van deze brief. U kunt daarvoor contact opnemen met mijn medewerker, de heer R.C. (Reinier) Lagerwerf, per e-mail (rc.lagerwerf@ombudsmanrotterdam.nl) of telefonisch (010) 241 84 94.

Met vriendelijke groet,



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

