



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 3 september 2015
kenmerk amz/rcl/rl
behandelaar mr. drs. Reinier
Lagerwerf
betreft stand van zaken
kinderombudsman en
meldpunten

Geachte leden van de gemeenteraad en de commissie ZOCS,

In mei 2015 heb ik u de eerste rapportage (kenmerk: amz/rcl/mf) gestuurd over de vragen en klachten die ik ontvang in het kader van de jeugdhulp en de Wmo. Graag informeer ik u in deze tweede rapportage over de meldingen die ik in de periode 1 januari t/m 31 augustus 2015 heb ontvangen. In deze rapportage ligt de nadruk op de meldingen over de Wmo, aangezien ik hierover beduidend meer klachten heb ontvangen.

Jeugdhulp

Statistieken

Meldpunt Jeugdhulp Rotterdam:	12 vragen en klachten
Gemeentelijke kinderombudsman:	83 vragen en klachten
Totaal:	95 vragen en klachten

Signalen

1. Thuiszitten door minderjarigen:

In de rapportage van mei 2015 heb ik gemeld dat ik klachten heb ontvangen waarin wordt gesteld dat minderjarigen met een cluster 4 indicatie geen school kunnen vinden. Ook in de afgelopen 4 maanden heb ik klachten ontvangen over het thuiszitten van leerplichtige kinderen. Opvallend was dat een aantal van deze klachten betrekking had op kinderen van vluchtelingen, die geen toegang hadden tot een school.

2. Pleegzorgvergoeding:

In de afgelopen periode heb ik verschillende signalen ontvangen van pleegouders dat ze hun pleegzorgvergoeding niet hebben ontvangen. Hierdoor kunnen de pleegouders in financiële problemen komen. Zo ontving ik een klacht waarbij een 'noodplaatsing' van de kinderen langer duurde dan werd voorzien door Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond (JBRR). Als sprake is van een dergelijke plaatsing wordt er geen





pleegzorgvergoeding verstrekt. Hierdoor kreeg het gezin gedurende een aantal maanden geen vergoeding voor de pleegzorg, terwijl daarvoor wel kosten werden gemaakt.

3. Uitvoering OTS/vechtscheiding:

Een aanzienlijk deel van de meldingen gaat over de wijze hoe JBRR, jeugdhulpinstellingen en/of hun medewerkers uitvoering geven aan de ondertoezichtstelling (OTS). Deze meldingen zien voornamelijk op de opgelegde OTS, de samenwerking tussen instellingen en de bejegening van ouders (en hun kinderen).

Zorg

Statistieken

Meldpunt Zorg Rotterdam:	113 vragen en klachten
Gemeentelijke ombudsman:	152 vragen en klachten
Totaal:	265 vragen en klachten

Van belang is om te noemen dat 110 van deze klachten betrekking hebben op de te lange duur van de aanvraagprocedure en/of het gebrek aan informatie tijdens deze aanvraagprocedure.

Signalen

1. Afhandeling van de aanvraag voor een Wmo-voorziening:

In de afgelopen maanden is het aantal klachten waarbij de afhandeling van de aanvraag langer duurde dan de wettelijke termijn van 8 weken, fors gestegen.

Zo heeft bijvoorbeeld de heer Q. in maart 2015 zijn aanvraag voor Vervoer op Maat ingediend. Deze aanvraag is uiteindelijk – na interventie van de gemeentelijke ombudsman – in augustus 2015 afgehandeld.

De heer X. kreeg vanaf het najaar 2014 huishoudelijke hulp. Omdat dit in april 2015 zou aflopen, diende hij in februari 2015 een aanvraag in voor de verlenging van de huishoudelijke hulp. Tot het moment dat zijn oude indicatie afliep had hij niets gehoord van de gemeente. Na een interventie van de gemeentelijke ombudsman is de aanvraag uiteindelijk eind augustus 2015 afgehandeld.

Dergelijke vertragingen kunnen een grote impact hebben op burgers. Dit werd zichtbaar in de situatie van de heer Y. Hij verhuisde vanuit een andere gemeente naar





Rotterdam. Doordat de gemeente Rotterdam zijn aanvraag niet binnen de termijn had behandeld, dreigde de situatie dat de eerdere woongemeente de voorzieningen stopzette, en ook feitelijk zijn scootmobiel liet ophalen, terwijl de gemeente Rotterdam nog geen enkele Wmo-voorziening had toegekend. Uiteindelijk is door een interventie van het Meldpunt Zorg bij de Taskforce op de laatste dag voorkomen dat de scootmobiel van de heer Y. daadwerkelijk is weggehaald.

2. Uitblijven van een inhoudelijke reactie op vragen om informatie:

In een fors aantal klachten geven Rotterdammers aan dat ze nauwelijks tot geen informatie krijgen van de gemeente over de stand van zaken van hun Wmo-aanvraag. Als ze contact zoeken met de gemeente via 14010 wordt de telefoon wel opgenomen en worden ze te woord gestaan. Er wordt echter geen inhoudelijk antwoord gegeven op hun vragen over de stand van zaken van de afhandeling van de aanvraag.

De heer Z. klaagt hier ook over. Eind juli 2015 dient hij een klacht in bij het Meldpunt Zorg. Hij heeft eind april 2015 een aanvraag ingediend voor een scootmobiel. In de tussentijd is er iemand op bezoek geweest om zijn huis op te meten. Verder heeft hij niets vernomen van de gemeente. In het contact met de gemeente wordt telkens gesteld dat de gemeente er nog mee bezig is. De heer Z. vertelt dat hij hier moedeloos van wordt en dat hij deze maanden zijn huis niet zelfstandig heeft kunnen verlaten. De scootmobiel is uiteindelijk op 2 september 2015 bij de heer Z. bezorgd.

3. Huishoudelijke hulp na het verlaten van het ziekenhuis:

Een beperkt aantal klachten heeft betrekking op het uitblijven van huishoudelijke hulp na een ziekenhuisopname. In deze situaties werden de thuiszorg en de andere – uit medisch oogpunt noodzakelijke – voorzieningen per direct beschikbaar gesteld, maar de realisatie van de huishoudelijke hulp liet op zich wachten.

4. Signalen van zorgverleners:

Het is opvallend dat zorgverleners regelmatig klachten indienen over de afhandeling van Wmo-aanvragen van cliënten. Deze professionals geven aan dat ze moeilijk contact krijgen met de gemeente Rotterdam en dat hun specialistische inbreng niet of nauwelijks wordt meegenomen bij het vaststellen van de hulpbehoefte. Zo kwam er een signaal binnen waarin werd gesteld dat de Wmo-adviseur het gesprek aanging met een oudere, die lijdt aan dementie, terwijl daarbij verder niemand aanwezig mocht zijn. De zorgverlener wilde graag een bijdrage leveren aan het verduidelijken van de behoefte



van de oudere. Het risico was dat de Wmo-adviseur op basis van onjuiste gegevens een besluit nam.

In de afgelopen maanden heeft de gemeente haar bereikbaarheid voor de zorgverleners wel verbeterd. Zo hoeven ze niet meer 14010 te bellen, maar kunnen ze nu direct contact opnemen met de desbetreffende ambtenaren.

Trends

De afhandeling van Wmo-aanvragen duurt te lang:

In de periode mei t/m augustus 2015 is het aantal klachten over de termijn van afhandeling van de Wmo-aanvragen sterk toegenomen. Deze klachten hebben betrekking op verschillende voorzieningen. Ik heb signalen ontvangen over aanvragen van scootmobielen, trapliften, Vervoer op Maat, huishoudelijke hulp en andere voorzieningen. Ook worden klachten ingediend over de termijn van afhandeling van herindicaties en van nieuwe hulpvragen.

Er wordt over de afhandeling van alle soorten Wmo-aanvragen geklaagd. Deze verscheidenheid lijkt erop te duiden dat er bij de verantwoordelijke afdelingen van de gemeente sprake is van structurele problemen. Ik heb nog geen verbetering waargenomen in de afhandelingen van de aanvragen. Het is zelfs zo dat ik in augustus 2015 aanzienlijk meer klachten heb binnengekregen dan in de voorgaande maanden.

Er wordt onvoldoende informatie verstrekt:

In de 4-maandsrapportage van mei 2015 heb ik al genoemd dat sommige burgers geen informatie ontvangen als ze naar de gemeente bellen, terwijl ze vaak al lang moeten wachten op de afhandeling van hun Wmo-aanvraag. Ondanks de stappen die de gemeente heeft ondernomen om dit probleem op te lossen, constateer ik een toename van het aantal klachten over dit onderwerp.

De verschillende signalen laten zien dat het ontbreken van de juiste informatie over de afhandeling leidt tot veel onzekerheid bij de desbetreffende burgers. Het gaat vaak om kwetsbare mensen die al (te) lang wachten op uitsluitel. Bij een vertraging in de afhandeling is naar mijn mening minimaal vereist dat de aanvrager een uitstelbericht krijgt waarin staat binnen welke termijn hij de afhandeling van de Wmo-aanvraag kan verwachten. In dergelijke situaties is het namelijk van groot belang dat burgers goed worden geïnformeerd.



De Taskforce lijkt overspoeld te raken:

De toename van het aantal klachten heeft ertoe geleid dat ik in de laatste paar maanden vaker te maken kreeg met schrijnende situaties waarbij ik heb geïntervenieerd bij de Taskforce. In veel gevallen heeft de Taskforce ervoor kunnen zorgen dat de noodzakelijk hulp binnen zeer korte termijn alsnog mogelijk werd gemaakt. Deze inzet waardeer ik zeer.

Helaas merk ik steeds vaker dat ook de Taskforce niet in alle gevallen op korte termijn de schrijnende situatie kan oplossen. Hierdoor ontstaan er situaties waarbij noodzakelijke hulp niet direct kan worden geleverd. Gezien de grote impact hiervan op de individuele burger, benadruk ik het belang dat de onderliggende problemen bij de gemeente zo snel mogelijk worden opgelost.

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, telefonisch (010) 241 84 94 of via het algemene telefoonnummer (010) 411 16 00.

Met vriendelijke groet,

mr. A.M. Zwaneveld,
gemeentelijke ombudsman

