

BIJLAGE

Afgehandelde zaken Ten Boer in 2016

Ten Boer	
Wachten op de dorpscoach	16.3.031/ <i>WIJ-teams (Ten Boer)</i>
<i>Trefwoorden: dorpscoach, woonruimte</i>	
<p>Een man vindt dat hij lang moet wachten op een bezoek van de dorpscoach. De coach zou langskomen om de woonsituatie van de man en zijn vrouw te beoordelen. Zij hebben hun intrek in een camper moeten nemen. Gezien de winterse weersomstandigheden en de gezondheidssituatie van het echtpaar, vinden zij hun eigen leefsituatie onveilig en onverantwoord.</p> <p>Na een telefoontje van de ombudsman wordt duidelijk dat de dorpscoach juist diezelfde dag opdracht heeft gekregen het echtpaar te bezoeken. Hij zal dezelfde dag nog bellen voor een afspraak.</p>	
Wat leert de gemeente van haar fouten?	16.3.087// <i>Ten Boer</i>
<i>Trefwoorden: fouten, organisatie, aanbeveling, contactpersoon, PGB</i>	
<p>Een hulpbehoevende vrouw krijgt 4 uur per week individuele begeleiding op grond van de Wmo. Hiervoor ontvangt zij een Persoonsgebonden Budget (PGB). Vanuit dit PGB betaalt zij haar zorgverlener en dat is haar man. Tot de herindicatie verliep dit prima.</p> <p>In het kader van deze herindicatie kreeg de vrouw op 15 april 2016 een nieuwe beschikking. Nadat haar man bij de gemeente aan de bel trekt dat de hoogte van het PGB-bedrag en/of de periode niet klopt, wordt op 18 april, 2 mei en 24 mei de beschikking herzien.</p> <p>Op 15 juni 2016 wordt de beschikking opnieuw herzien. De vrouw ontvangt 2 beschikkingen. Ook deze beschikkingen, die ze pas op 6 juli 2016 ontvangt, blijken onduidelijkheden te bevatten.</p> <p>Het echtpaar klaagt zich bij de ombudsman over de gang van zaken vanaf 1 januari 2016 met betrekking tot de herindicatie en de PGB van de vrouw. Verder beklagen ze zich over de rol van de dorpscoach, die voor iedere vraag van het echtpaar, eerst de 'backoffice' moet raadplegen en dan terugkomt met een volgens klagers niet adequaat antwoord.</p> <p>Na uitgebreid onderzoek stelt de ombudsman op basis van de ontvangen informatie vast dat het echtpaar een enerverend jaar achter de rug heeft. Door de gemeente is fout op fout gemaakt, en daar is niet adequaat op gereageerd. De keer op keer herziene beschikkingen (5 in totaal) zijn daar voldoende bewijs van.</p> <p>Op de vraag hoe dit heeft kunnen gebeuren, verwijst de gemeente naar nieuwe wetgeving in het kader van decentralisaties en een nog niet uitgekristalliseerd uitvoeringsproces. Een naar het oordeel van de ombudsman wel erg algemene verklaring voor het feit dat er in deze situatie zoveel mis is gegaan.</p> <p>De ombudsman is van oordeel dat de gemeente onbehoorlijk heeft gehandeld. Om van fouten te kunnen leren is naast erkenning ook onderzoek nodig hoe de fouten hebben kunnen ontstaan. In dit geval duidt de stapeling van dezelfde fouten op een structureel probleem. Uit de correspondentie van het echtpaar en de gemeente komt naar voren dat de communicatie niet goed verliep. Dit werd onder andere veroorzaakt omdat deze verliep via de frontoffice. Van de frontoffice moest de informatie naar de backoffice en weer terug en vervolgens van de frontoffice weer naar betrokkenen.</p> <p>De vraag is of niet in een veel eerder stadium besloten had moeten worden tot rechtstreeks contact met de backoffice. De ombudsman doet om deze reden dan ook de aanbeveling aan de gemeente om dit nader te onderzoeken zodat situaties als deze in de toekomst voorkomen kunnen worden.</p> <p>Daarop besluit de gemeente dat betrokkenen nu rechtstreeks contact met de backoffice mogen hebben over de PGB en dus met de medewerkers die inhoudelijk deskundig zijn. Hoewel erg laat, stelt de ombudsman vast dat de gemeente de kwestie uiteindelijk goed heeft opgepakt.</p>	

Trefwoorden: burgerzaken, registratie, terugwerkend

Een moeder is met haar zoon en dochter in februari 2016 uit het buitenland teruggekeerd in Nederland. Ze schrijft zich met haar kinderen in bij de gemeente. Een half jaar later verhuist ze binnen de gemeente en dan komt ze erachter dat haar dochter niet bij haar geregistreerd staat. De gemeentelijke medewerker zegt toe dit in orde te maken. Weer enkele maanden later komt moeder er via de belastingdienst achter dat haar dochter nog steeds niet als haar dochter geregistreerd staat. Nadat moeder dit meldt bij de gemeente, wordt deze fout weliswaar gecorrigeerd, maar niet met terugwerkende kracht. En dat heeft gevolgen, onder andere voor het kindgebonden budget. Bij de gemeente komt moeder niet verder en dat is de reden dat ze zich tot de ombudsman wendt. Enkele dagen later meldt ze dat ook haar zoon niet vanaf de juiste datum als haar zoon geregistreerd staat.

Enkele weken later laat de gemeente weten dat de persoonsgegevens van dochter en zoon met terugwerkende kracht zijn aangepast op de door moeder gewenste wijze. De gemeente heeft moeder ter controle de persoonslijsten van haar en haar kinderen toegestuurd. Daarmee is de kwestie naar tevredenheid afgerond.

