

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling
Beschermd wonen en Opvang
Mevrouw I. Jongman, voorzitter
Postbus 20 001
9700 PB GRONINGEN

Contactgegevens
info@ombudsman.groningen.nl
www.ombudsmangroningen.nl

Post- en bezoekadres
Trompsingel 33
9724 DA Groningen

Telefoonnummer
050 318 6568

Groningen, 1 maart 2023

Geachte mevrouw Jongman,

In de gemeenschappelijke regeling Beschermd wonen en Opvang is de ombudsman van de centrumgemeente Groningen aangewezen voor de onafhankelijke tweedelijns klachtafhandeling. In dat kader breng ik verslag uit over de door mij in 2022 verrichte werkzaamheden die gerelateerd zijn aan de regeling Beschermd wonen.

In het afgelopen jaar is er net als in 2021 vier keer een beroep op ons gedaan met kwesties die te maken hebben met beschermd wonen.

Een van deze kwesties heeft geleid tot een onderzoek door de ombudsman. De samenvatting van het klachtonderzoek treft u hierachter aan (22.5.002). Ook ziet u de samenvatting van een klachtonderzoek waarin zowel de gemeente, WIJ als Beschermd Wonen betrokken waren. Het ging om een vrouw die al vanaf de decentralisaties in 2015 bezig was om voorzieningen te krijgen, die bij haar situatie pasten. Eerst met Beschermd Wonen en later met WIJ.

De 'doorbraakmethode'¹ van de gemeente waar ik onlangs over las, had in dit geval veel kunnen betekenen, maar kennelijk is die optie in dit geval niet aan de orde geweest.

Een van de overige drie melders voelde zich niet veilig bij de zorgverlener in combinatie met wat er voorviel op zijn woonlocatie. Er stond al een gesprek hierover gepland toen hij belde. Voor ondersteuning daarbij hebben wij hem gewezen op de mogelijkheid van onafhankelijke clientondersteuning. Na het gesprek zocht hij opnieuw contact met ons om te zeggen dat hij uit beschermd wonen ging.

Een andere melding was een klacht over de zorgverlener van de beschermde woonlocatie. Deze persoon is verwezen naar de klachtenprocedure van de betreffende zorgverlener. De laatste melding ging over ontbrekende duidelijkheid door Beschermd Wonen. Deze zaak kreeg geen vervolg omdat we geen contact meer konden krijgen met de melder.

Mocht u een toelichting op prijs stellen, dan hoor ik dat graag.

Met vriendelijke groet,



Marijke Hermans
Ombudsman voor de GR Beschermd wonen en Opvang

¹ Bericht van 23 februari 2023 <https://intranet.groningen.nl/umbraco/gemeentegroningen/nieuws/doorbraaknetwerk-groningen-altijd-een-oplossing/>

Beschermd Wonen

Huisuitzetting

22.5.002

Trefwoorden: huisvesting, beschermd wonen

Een man meldt de ombudsman dat hij de week erop uit zijn huis wordt gezet. Er is volgens de man sprake van PGB-fraude door de zorginstantie van wie hij huurt en die hem zou moeten begeleiden. Die begeleiding is er volgens de man echter niet en hij wil de door de instantie gedeclareerde uren voor begeleiding dan ook niet ondertekenen. Nu wordt hij uit huis gezet en wordt hij verwezen naar zijn contactpersoon bij WIJ.

Van de contactpersoon bij WIJ hoort de ombudsman dat de PGB niet via WIJ maar via Beschermd Wonen is toegekend. WIJ is echter wel begaan met de man en probeert te zoeken naar een oplossing. WIJ heeft zelf geen woningen en zoekt daarom contact met instanties die daarin wel wat kunnen betekenen. De tijd hiervoor is wel erg kort.

Opzegging van de zorg

Vanwege de korte termijn zoekt de ombudsman contact met Beschermd Wonen. De PGB blijkt inderdaad vanuit Beschermd Wonen te zijn verstrekt en er blijkt ook al een hele geschiedenis te zijn met de man en de zorginstantie. De PGB is verstrekt voor 'verblijf met toezicht nabij en op afroep'. Dat betekent dat de man een woning van de zorgaanbieder krijgt en als hij belt de instantie binnen 15 minuten bij hem kan zijn. Wel wordt tijdens het bellen een afweging gemaakt of het nodig is om te komen. Dat de instantie niet altijd komt zoals de man aangeeft kan dus. Verder wordt de man begeleid en daarin gaat het mis. Volgens de instantie laat de man zich niet begeleiden en zorgt hij op de locatie voor overlast. Dit heeft uiteindelijk geleid tot opzegging van de zorg (inclusief huisvesting). Dat heeft de man een maand eerder al van de zorgaanbieder te horen gekregen.

Op de vraag of vanwege de acties van WIJ nog enig uitstel mogelijk was, zou Beschermd Wonen bij de zorginstantie vragen of dat mogelijk was. De ombudsman heeft Beschermd Wonen verder geadviseerd in dit kader ook contact op te nemen met de contactpersoon van de man bij WIJ. Dat zou Beschermd Wonen doen.

Geen uitstel

Een dag voor de aangekondigde huisuitzetting laat Beschermd Wonen weten dat uitstel er helaas niet in zit. De huisuitzetting gaat door. Beschermd Wonen kan de zorgaanbieder niet dwingen en de aankondiging van de huisuitzetting is correct gebeurd. De ombudsman wijst Beschermd Wonen nog op de gevolgen voor de uitkering van de man (beëindiging omdat hij geen adres heeft). Als de man tijdelijk door vrienden kan worden opgevangen dan zijn er volgens Beschermd Wonen in het kader van 'een crisisplek' mogelijkheden, maar dan moet hij wel met hen contact opnemen. De man zal dezelfde dag nog een brief van Beschermd Wonen krijgen waarin hij gewezen wordt op de mogelijkheden nadat hij uit huis is gezet.

De man heeft de ombudsman gemeld dat als hij eenmaal uit huis is gezet niets meer met enige hulpverlening te maken wil hebben. Vanwege de inzet van WIJ dringt de ombudsman er bij de man op aan om hiermee nog wel in contact te blijven. Hoewel de man het vertrouwen in de hulpverlening is verloren, zal hij dat doen.

Langslepend traject vlotgetrokken

22.1.007

Trefwoorden: aanvraagprocedure, Wmo-voorzieningen, dossier

Een vrouw is vanaf 2015 in overleg met de gemeente, Beschermd Wonen en WIJ (verder: de gemeente) over de voorzieningen die zij nodig heeft om zelfstandig te kunnen leven en wonen.

Ze had al een indicatie van het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) voor 5 jaar, maar door veranderde wetgeving moest ze zich in 2015 tot de gemeente wenden. De vrouw heeft daar heel veel informatie voor aangeleverd bij de gemeente waarop meerdere keren gezegd werd dat het goed zal komen. Echter nog steeds zonder resultaat. Het zijn namelijk geen standaardvoorzieningen die ze nodig heeft, waardoor de gemeente moest zoeken naar een 'potje' om deze voorzieningen uit te financieren. Ook heeft de vrouw te maken gehad met vele medewerkers. Bij elke nieuwe moest ze weer haar hele verhaal uit de doeken doen. Bij de laatste intake voor deze voorzieningen heeft de vrouw aangegeven dat alle benodigde informatie al lang en breed bij de gemeente aanwezig is. Zij levert de informatie daarom niet opnieuw aan en dat wordt gezien als een weigering om mee te werken. De vrouw is dan echt ten einde raad en meldt zich bij de ombudsman.

In de eerste reactie van de gemeente laat die weten de gang van zaken zeer te betreuren en erkent de gemeente dat de overdracht tussen de verschillende medewerkers niet altijd zorgvuldig is gebeurd. De gemeente biedt hiervoor haar excuses aan. Ook biedt de gemeente aan dat ze aanvullend onderzoek wil doen en vraagt de vrouw via de ombudsman om een nadere toelichting van haar aanvraag.

Dat schiet bij de ombudsman in het verkeerde keelgat omdat ook zij, op grond van het door de vrouw aangeleverde dossier, heeft geconstateerd dat alle benodigde informatie al bij de gemeente is.

Om versnelling in het proces te brengen, nodigt de ombudsman vertegenwoordigers van de gemeente, WIJ en Beschermd Wonen aan tafel. Tijdens dit gesprek zegt de gemeente toe de gevraagde voorzieningen zonder verder onderzoek toe te kennen. Dat gebeurt bijna 2 maanden later per brief aan de vrouw. In de toekenningsbrief staat een zin die echter veel onrust bij haar oproept. Dat is de zin dat de gemeente de situatie, ook tussentijds opnieuw kan onderzoeken en dat de vrouw dan moet meewerken aan een (her)onderzoek. Omdat het na zoveel jaren strijd nodig is dat de vrouw een tijdje rust krijgt, doet de ombudsman daarom de aanbeveling aan de gemeente om de vrouw de komende 2 jaar, met rust te laten. Als zij iets nodig heeft van de gemeente, zal de vrouw zichzelf melden.

Ook doet de ombudsman de aanbeveling aan de gemeente om in het dossier te schrappen dat de vrouw niet wilde meewerken (aan het laatste onderzoek). Zij zou daar later mogelijk last van kunnen krijgen, terwijl deze beoordeling door de gemeente onjuist was, zoals ook de gemeente heeft toegegeven.