

---

# Jaarverslag 2020

Stichting WIJ Groningen

---

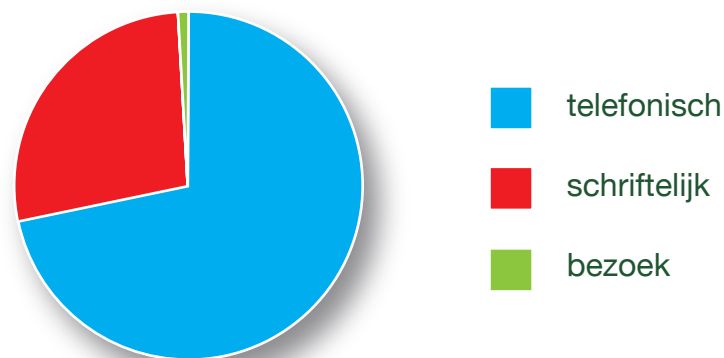
OMBUDSMAN

groningen

Geacht bestuur van Stichting WIJ Groningen,

Het jaar 2020 zal in onze herinnering blijven als een jaar waarin alles drastisch anders ging. Met name in de fysieke contacten die we met elkaar konden hebben. Sterk gereduceerd in aantal en altijd op 1,5 meter. Voor ons bureau had dat tot gevolg dat we vanaf half maart geen inloopsprekuren meer hadden. De rest van het jaar verliepen de contacten hoofdzakelijk via telefoon en e-mail. Daarbij moet opgemerkt worden dat het telefoonverkeer aanzienlijk intensiever is geworden omdat we meer moeten doorvragen om de klacht helder te krijgen. In het verleden verwezen we mensen dan eerder naar het inloopsprekuren.

### wijze van eerste contact



Alles met elkaar hadden we te maken met een vermindering van het aantal eerste contacten over een nieuwe kwestie. In 2019 hebben 80 mensen zich tot de ombudsman gewend in verband met een zorgkwestie. In 2020 waren dat er 70, waarvan 3 zorgkwesties geen betrekking of relatie hadden met stichting WIJ. De overige 67 contacten hadden dat wel. Dat is een daling van 16% ten opzichte van 2019.

Net als vorig jaar hebben we het merendeel doorverwezen naar WIJ of de klachtenfunctionaris, omdat men eerst de vraag of klacht daar kenbaar moet maken.

De ombudsman heeft 22 dossiers in behandeling genomen, dat zijn er 8 minder dan vorig jaar (een daling van 27%).

Afmetend aan het aantal contacten per dossier is de bewerkelijkheid van de WIJ-dossiers weer groter geworden. Vorig jaar zagen we een gemiddelde van 15,6 contacten per dossier. In 2020 is dat 18,3 gemiddeld. Daar moet wel bij worden opgemerkt dat als 1 dossier met 60 contacten buiten deze berekening wordt gelaten, het gemiddelde uitkomt op 16,3.

Dat betekent dat het totale aantal contacten in absolute zin geen daling van 27% laat zien, maar een daling van 14%.

Overige cijfers vindt u op bladzijde 10.

## Wat valt inhoudelijk op in de behandelde zaken?

Net als vorig jaar, valt ook dit jaar in een aantal zaken <sup>1</sup> op dat mensen lang moesten wachten op een inhoudelijke reactie. Het gaat om een aanzienlijk deel van de behandelde zaken (8 van de 22) waarin WIJ Groningen naar het oordeel van de ombudsman *niet voortvarend* handelde.

“Uiteindelijk komt er na tussenkomst en diverse herinneringen van de ombudsman **na 8 maanden** een antwoord op de gestelde vragen.” (20.6.002)

<sup>1</sup> 20.6.002 | 20.6.004 | 20.6.007 |  
20.6.008 | 20.6.009 | 20.6.016 |  
20.6.019 | 20.6.020

“Een man heeft huishoudelijke hulp en individuele begeleiding nodig. Hij gaat eerst tevergeefs naar WIJ Haren, want hij krijgt te horen dat die “geen Wet maatschappelijke ondersteuning doet”. Ruim een half jaar later probeert de man het nogmaals en dan wordt zijn aanvraag wel in behandeling genomen. Als de man **ruim 3 maanden** later nog steeds wacht op een besluit gaat hij naar de ombudsman.” (20.6.007)

“Omdat het niet de eerste keer is dat een man wacht op een reactie van WIJ, meldt hij zich opnieuw bij de ombudsman. De vorige klacht die de ombudsman heeft onderzocht (20.6.016) ging ook over het uitblijven van reacties van WIJ. Naar aanleiding van de aanbeveling van de ombudsman in die zaak is er contact geweest met de man. Dit was **14 maanden** na het eerste verzoek van de man om huishoudelijke hulp. Naar aanleiding van deze zaak is aan de man beloofd dat hij huishoudelijke hulp krijgt nadat hij het plan ondertekent dat hem zal worden toegestuurd. Inmiddels wacht hij alweer 3 weken op het plan. Vanwege deze lange voorgeschiedenis en de urgentie - er is nog steeds geen schoonmaakhulp - vraagt de ombudsman met spoed een reactie bij WIJ.”(20.6.020)

Er kunnen zich omstandigheden voordoen, waardoor een reactie vertraagd is. Bijvoorbeeld omdat het een periode erg druk is. Toch blijf ik er aandacht voor vragen dat het belangrijk is om de persoon die op een reactie wacht hierover te informeren. En ook om enig perspectief te bieden hoelang het nog gaat duren. Zodat betrokkene zich geen zorgen hoeft te maken dat hij wordt vergeten. Een vorm van voortgangsbewaking zou hier mogelijk uitkomst kunnen bieden. Temeer omdat het gaat om een vraag om hulp of ondersteuning omdat men het zelf niet meer redt.

Gelukkig wordt er, als de ombudsman de kwestie aankaart, vaak wel met snelheid gehandeld <sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Zie bijv. 20.6.019 | 20.6020

Opvallend was ook dat een aantal klachten <sup>3</sup> over de aanvraag en toekenning van de huishoudelijke hulp ging. Uit de klachtonderzoeken kwam naar voren dat er soms fouten waren gemaakt waardoor de huishoudelijke hulp was stopgezet, terwijl dat niet de bedoeling was. Dat weer te herstellen, had soms nogal wat voeten in de aarde. De ombudsman let er in het kader van de behoorlijkheid op of fouten, die natuurlijk gemaakt kunnen worden, zo snel mogelijk hersteld worden.

#### **Goede organisatie**

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

*Uit: Behoorlijkheidswijzer juni 2019*

Verder roep ik opnieuw op om er aandacht voor te blijven houden dat mensen het verslag van het keukentafelgesprek (dat ook wel plan van aanpak wordt genoemd) soms niet ondertekenen omdat ze het er niet (volledig) mee eens zijn. De gedachte leeft dat als ze het verslag ondertekenen, ze ermee akkoord gaan. Ze weten dan niet dat ze onder protest kunnen ondertekenen en dat er na terugsturen pas een besluit komt waar ze later bezwaar tegen kunnen maken. D e informatievoorziening vanuit WIJ is erg belangrijk en moet niet vergeten worden.

#### **Huishoudelijke hulp stopt ten onrechte**

20.6.009

Een man klaagt zich erover dat hij geen huishoudelijke hulp krijgt terwijl hij voor de komende maanden wel een geldige indicatie heeft ontvangen. De man ontvangt bericht dat de voorziening is ingetrokken omdat de zorgaanbieder gemeld heeft dat de man geen gebruik meer van wenst te maken van de hulp. Dit is onjuist. Ondanks dat de zorgaanbieder de fout erkent, krijgt de man geen huishoudelijke hulp. Hierover dient de man een klacht in bij WIJ, maar hierop krijgt hij geen reactie. Bovendien maakt hij bezwaar tegen het besluit, maar deze procedure duurt meerdere weken (12-18

<sup>3</sup> 20.6.005 | 20.6.008 | 20.6.009 |  
20.6.016 | 20.6.019 | 20.6.020

weken). Zo lang kan de man niet wachten en daarom neemt de ombudsman direct contact op met WIJ. Naar aanleiding van de klacht en het bezwaarschrift wordt het eerder genomen besluit teruggedraaid. De man ontvangt per direct weer huishoudelijke hulp van de zorgaanbieder. Daarmee is het probleem opgelost.

Eén man meldde zich zelfs opnieuw bij de ombudsman omdat hij ondanks de erkenning door WIJ dat hij, na lang wachten, in aanmerking kwam voor huishoudelijke hulp <sup>4</sup>, 3 weken later nog steeds wachtte op het ondersteuningsplan dat hij daarvoor zou moeten tekenen <sup>5</sup>.

Een andere zaak ging over de informatieverstrekking rondom de huishoudelijke hulp. De betreffende vrouw had niet begrepen dat het haar (aanzienlijk) minder geld zou kosten als zij gebruik zou maken van een maatwerkvoorziening in plaats van de algemene voorziening. Hoewel WIJ aangeeft dat zij die informatie op 3 verschillende momenten heeft gegeven, lijkt het feit dat de vrouw een klacht hierover indient, erop te wijzen dat het haar niet voldoende duidelijk was. De ombudsman deed de aanbeveling om te checken of de (mondelijke) informatie duidelijk is. Want de boodschap kan door mogelijk gebruik van jargon en vanzelfsprekendheden voor professionals misschien toch langs de ontvanger ervan heengaan.

Het is goed om te lezen dat WIJ dit erkent, zoals blijkt uit de reactie op het rapport van de ombudsman naar aanleiding van een ander klachtonderzoek (20.6.006)

“Deze klacht bevestigt hoe verschillend we gesprekken kunnen ervaren en mails kunnen lezen, ook al denken we dat we op een zorgvuldige en juiste wijze communiceren en informatie geven aan inwoners. Van deze klacht leren we hoe belangrijk het is dat we in gesprekken en in mails duidelijk zijn in de uitleg waarom we doen wat we doen en dat we ter toetsing aan inwoners expliciet vragen of het voor hen helder is wat de afspraken en stappen zijn, of ze het begrepen hebben.”

<sup>4</sup> 20.6.016

<sup>5</sup> 20.6.020

De ombudsman heeft 4 zaken <sup>6</sup> behandeld waar *kinderen/jongeren* bij betrokken waren. Wat aan deze zaken opvalt is dat ze complex zijn. En dat ze daardoor nogal wat vragen van de betreffende ouder(s). De ouders die we het afgelopen jaar hebben gezien of gesproken, waren ofwel zelf in staat om aan de bel te trekken ofwel ze hadden een familielid of hulpverlener die hen bijstond. Dat is mooi, hoewel ik ook zie dat het hen desondanks soms veel energie kost.

Deze constatering baart mij tegelijkertijd ook zorgen omdat niet alle ouders in staat zullen zijn om regie te voeren op de zorg die nodig is voor het eigen gezin. Er zijn al snel veel hulpverleners en/of zorgverleners en andere partijen betrokken, waarbij coördinatie en regie een belangrijke functie is. En wie pakt dat op een integere, vertrouwenwekkende, maar ook doortastende wijze op?

In een zaak heb ik WIJ gevraagd om de regie op te pakken, hoewel het betreffende familielid daar niet zoveel vertrouwen meer in had. Gelukkig was de uitkomst dat er toch weer wat vertrouwen ontstond <sup>7</sup>. Vertrouwen was ook een sleutelwoord in 2 van de andere zaken <sup>8</sup>. Of liever, het gebrek eraan. Dan moet er het nodige gedaan worden om te werken aan herstel hiervan. Vertrouwen komt immers te voet, terwijl het te paard verdwijnt!

## Aanbevelingen en toezeggingen

Ik sluit dit jaarverslag af met de aanbevelingen en toezeggingen van 2020.

De ombudsman heeft de volgende **aanbevelingen** <sup>9</sup> gedaan:

1. In haar conclusie stelt WIJ dat ‘het knelpunt in de beschikbare personele capaciteit van WIJ Haren op korte termijn niet is op te lossen’. Het baart de ombudsman zorgen als hierdoor een werkvoorraad blijft bestaan waardoor WIJ zich structureel niet aan de termijnen kan houden. Om die reden doet de ombudsman een aanbeveling aan WIJ Groningen om zodanige maatregelen te treffen dat zij in de toekomst binnen de wettelijke termijnen kan handelen. (20.6.004)

<sup>6</sup> 20.6.001 | 20.6.003 | 20.6.006 | 20.6.021

<sup>7</sup> 20.6.021

<sup>8</sup> 20.6.003 | 20.6.006

<sup>9</sup> Artikel 9:27 lid 3 Awb: De ombudsman kan naar aanleiding van het door hem verrichte onderzoek aan het bestuursorgaan aanbevelingen doen.

2. Mocht er op het moment van afronding van de klacht nog geen concreet plan (plan van aanpak) zijn opgesteld en naar betrokkene zijn verzonden dan doet de ombudsman aan WIJ de aanbeveling dit alsnog op korte termijn te doen. (20.6.008)
3. De ombudsman dringt er bij WIJ op aan om zo spoedig mogelijk voor betrokkene duidelijkheid te verkrijgen wanneer de aanpassing aan de fiets kan plaatsvinden (een datum). Zodat betrokkene daarover niet al te lang in onzekerheid hoeft te verkeren. (20.6.016)  
*Reactie WIJ: de fiets is begin oktober 2020 opgehaald door Medipoint en komt naar verwachting begin november 2020 retour. De fiets is dan voorzien van een nieuw makkelijker remsysteem.*
4. WIJ meldt dat de ‘aanvraag’ voor huishoudelijke hulp na de vakantie van de betrokken medewerkers met voorrang zal worden opgepakt. De ombudsman doet de aanbeveling om binnen 2 weken contact op te nemen om betrokkene te informeren hoe de procedure verder gaat verlopen. (20.6.016)  
*Reactie WIJ: recent is met betrokkene besproken dat hij huishoudelijke ondersteuning krijgt op basis van ZIN. Client is hiermee akkoord. Hiertoe zal WIJ een plan maken.*  
Helaas moest betrokkene zich opnieuw tot de ombudsman wenden omdat hij na 3 weken het plan nog niet had ontvangen, hetgeen leidde tot klachtdossier 20.6.020

Voor zover nog niet is gereageerd op bovengenoemde aanbevelingen ontvang ik graag alsnog een reactie.

WIJ Groningen heeft de volgende **toezegging** gedaan:

1. WIJ zal betrokkene op korte termijn uitnodigen om haar dossier in te zien. (20.6.003)



Ik ga ervan uit dat de in dit jaarverslag genoemde signalen u verder helpen in het voortdurende proces van verbetering.

U vindt de korte samenvattingen van alle afgehandelde zaken in de bijlage.

Marijke Hermans  
ombudsman Groningen  
1 maart 2021

## Bijlage

### Cijfers en feiten

	2019	2020
<b>Totaal eerste contacten</b>	<b>80</b>	<b>70</b>
contacten over WIJ	80	<b>67</b>
<b>Wijze van afhandeling van de contacten</b>		
info/verwijzing naar WIJ	30	<b>27</b>
verwijzing naar klachtenfunctionaris	20	<b>18</b>
<hr/>		
totaal	50	<b>45</b>
Onderzoeken ombudsman (incl. bemiddeling)	26	<b>21</b>
Rapporten	-	<b>1</b>
door naar volgend jaar	4	-
<hr/>		
totaal aantal dossiers	30	<b>22</b>