

# Jaarverslag ombudsman Groningen 2022

Stichting WIJ Groningen

20  
22

# Jaarverslag ombudsman Groningen 2022

Stichting WIJ Groningen



## Geacht bestuur van Stichting WIJ Groningen,

De ombudsman heeft in 2022 meer WIJ-dossiers in behandeling genomen dan het jaar ervoor.

Het aantal van 24 ligt op vergelijkbaar niveau als in 2020 en 2019. Daarmee lijkt de dip van 2021 voorlopig een uitzondering. Bij de afsluiting van het jaar waren alle klachtonderzoeken afgerond, inclusief de 4 dossiers waarvan de onderzoeken waren gestart in 2021.

Een groot deel van de behandelde zaken had betrekking op jeugdzorg (8 zaken) en voorzieningen op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo - 6 zaken).

Landelijk is de jeugdzorg veel in het nieuws geweest. De zorgen gaan over de kosten, de uitvoering, de monitoring, gebrek aan tijd, groot verloop van personeel en lange wachtlijsten. Uiterst zorgelijke signalen die in Groningen hebben geleid tot de herinrichting van de basisjeugdzorg. Bij de ombudsman leidde deze herinrichting begin 2023 tot signalen van ongerustheid. Hoe zich dat in 2023 verder gaat ontwikkelen moet worden afgewacht.

Over Wmo-aanvragen kwamen signalen binnen dat de afhandeling ervan erg lang duurt. Een man zegt: *"Het voelt niet goed, je bent overgeleverd*

*aan een WIJ-team dat veel fouten maakt, te veel werk heeft en mensen maar laat wachten."*

Een klacht indienen is niet altijd een optie voor betrokkenen omdat de gedachte leeft dat dit in hun nadeel zou kunnen werken.

Na 2 jaar een daling in het aantal mensen dat zich meldde met een nieuwe kwestie, zagen we in 2022 een stijging van 8,6%. Een groot deel van deze eerste aanmeldingen is eerst naar de organisatie zelf verwezen of naar de klachtenfunctionaris (43%). Een deel (19%) is verwezen naar andere instanties bijvoorbeeld voor een onafhankelijk clientondersteuner of voor juridisch advies<sup>1</sup>. In 20,6% van de gevallen kreeg de eerste aanmelding geen vervolg. Dat aandeel is gestegen. Wat daar de reden van is, is moeilijk te zeggen. Mogelijk speelt de eerdergenoemde gedachte dat het in het nadeel zou kunnen werken daarbij een rol.

Vanuit de ombudsman wordt bij onduidelijke of (te) korte e-mails om nadere informatie gevraagd of om een afspraak te maken voor het spreekuur. Als er een telefoonnummer bekend is, bellen we er bij uitblijvend bericht meestal achteraan. Maar als dat er niet is dan houdt het contact op.

Burgercontacten / Dossiers	2022	2021
Totaal eerste contacten over WIJ	63	58
Geen follow up	11	6
Info over/verwijzing naar WIJ	14	16
Verwijzing naar klachtenfunctionaris	13	9
Verwijzing naar bezwaar/beroep	1	1
Verwijzing naar overige organisaties	12	9
Totaal aantal verwijzingen	40	35
Onderzoeken afgehandeld	24	11
Onderzoeken in behandeling	0	4
Totaal aantal dossiers	24	15

<sup>1</sup> Soms krijgt een nieuw contact 2 verwijzingen mee, bijvoorbeeld naar de organisatie zelf en een onafhankelijke clientondersteuner. Of naar bezwaarprocedure en juridische hulp of advies daarbij. Zo komt het totaal aantal verwijzingen hoger uit.

De bewerkelijkheid van de WIJ-dossiers, afgemeten aan het aantal contacten per dossier is flink gestegen. Waarbij met name een aantal jeugdzorgzaken<sup>1</sup> voor grote uitschieters zorgde. Dit tezamen met de toename van het aantal dossiers maakte het tijdsbeslag van WIJ-zaken in 2022 aanmerkelijk hoger dan het jaar ervoor.

	2022	2021	2020
Gemiddeld aantal contacten per dossier	25,5	16,0	16,3

## Wat valt inhoudelijk op in de behandelde zaken?

Bij zaken waarbij de jeugdzorg centraal stond, vallen een paar aspecten op. Zo kwam naar voren dat WIJ uitgaat van [meervoudige onpartijdigheid](#). Dat betekent dat er niet aan [waarheidsvinding](#) wordt gedaan in zaken waarin de versies van beide ouders over de gang van zaken van elkaar verschillen. WIJ gaat uit van beide versies, waarbij het belang van het kind voor WIJ voorop staat. In een aantal zaken was het nodig om dit gedurende het klachtonderzoek nader toe te lichten en uit te leggen, omdat de betreffende ouder daar andere verwachtingen over had. Die andere verwachtingen hadden geleid tot verlies aan vertrouwen in WIJ.

Ook het aspect dat de hulp en ondersteuning door WIJ plaatsvindt vanuit een [vrijwillig kader](#) is in een aantal zaken benadrukt. WIJ kan ouders, kinderen en andere hulpzoekenden niet dwingen om iets te doen of na te laten. Zo kan een kind door WIJ niet gedwongen worden tot omgang met een ouder als het kind dat niet wil. Ook een man kan [niet gedwongen worden](#) om hulp te aanvaarden, ook al vindt een ander dat WIJ hulp moet bieden.

Om de communicatievoorziening te verbeteren, heeft de ombudsman de aanbeveling gedaan om informatie over meervoudige onpartijdigheid en het vrijwillig kader in een brochure op te nemen zodat die informatie na een gesprek rustig kan worden nagelezen.

In meerdere zaken hebben we geconstateerd dat de visies van betrokkenen over een [gesprek verschillen](#). Klagers hebben een andere herinnering of een ander beeld overgehouden aan het gesprek dan de betreffende WIJ-medewerker(s). Als ombudsman is het vaak niet mogelijk om hier een oordeel over te geven, omdat de ombudsman niet aanwezig was bij het betreffende gesprek. Wel is het in algemene zin aan te bevelen om een gesprek eerst af te ronden als een [medewerker merkt](#) dat het gesprek niet goed verloopt. Het gesprek vervolgen op een andere

<sup>1</sup> Bijv. 21.1.010 en 22.6.005

dag en/of met een andere medewerker en/of met een onafhankelijk cliëntondersteuner kan dan raadzaam zijn. Gelukkig liet WIJ zich tijdens een ander klachtonderzoek van de goede kant zien door alsnog in gesprek te willen gaan.

In enkele Wmo-zaken werd duidelijk dat betrokkenen te lang in het ongewisse waren over de vraag hoe het verder zou gaan. Een vrouw had geen brief ontvangen over [veranderingen in de huishoudelijke hulp](#), terwijl ze wist dat anderen zo'n brief wel hadden. Ze belt de gemeente en ze belt met WIJ, maar beide organisaties verwijzen naar elkaar. Een klacht die de ombudsman wel vaker krijgt.

Een man en zijn zorgverlener zaten kort voor de jaarwisseling te wachten op het [vervolg van hun verlengingsaanvraag](#) voor een PGB-budget waarvan de indicatie op 1 januari afliep. Gelukkig kon hier snel uitsluitel worden gegeven, maar duidelijk werd ook dat als ze geen contact hadden opgenomen met de ombudsman, ze tot na de jaarwisseling op nadere berichten hadden moeten wachten.

Schrijnend was de klacht van een vrouw van wie de elektrische rolstoel kapot ging waardoor ze 5 uur op straat moest wachten op een monteur. Toen de monteur uiteindelijk kwam, duurde de reparatie nog een uur. Ook deze vrouw werd met haar melding over de [slechte service](#) door WIJ naar de gemeente verwezen en omgekeerd. Gelukkig zag WIJ uiteindelijk in dat ze zelf een melding had moeten doen bij de gemeente. De afspraak die de gemeente heeft gemaakt met het rolstoelreparatiebedrijf is dat ze er maximaal binnen een uur moeten zijn bij 'pech onderweg.' Eveneens schrijnend was de klacht waar naast Beschermd Wonen, ook WIJ en de gemeente betrokken waren. Een vrouw was vanaf de decentralisaties in 2015 eerst met Beschermd Wonen en later met WIJ in gesprek over voorzieningen die zij nodig had. [Door de vele overdrachten tussen medewerkers](#) duurde de zaak extreem lang en was op een gegeven moment voor haar

de maat vol toen WIJ haar ervan beschuldigde niet mee te werken. Terwijl zij al jarenlang haar best had gedaan om de noodzakelijke voorzieningen te realiseren en daarvoor veel informatie had aangeleverd, hetgeen ze de ombudsman ook liet zien. Ook was steeds tegen naar gezegd dat het goed zou komen.

Na overleg tussen gemeente, WIJ en Beschermd Wonen kwam er schot in de zaak en werden de noodzakelijke voorzieningen uiteindelijk toegekend.

We zagen dat het nog steeds lastig gevonden wordt om een hulpverleningsplan te ondertekenen waar je het niet mee eens bent. Dat dit nodig is om vervolgens tegen het besluit bezwaar te kunnen maken en zo nodig daarna naar de rechter te kunnen, blijft een moeilijk uit te leggen verhaal. Zeker als er al wantrouwen in het spel is.

Dat goede communicatie met inwoners belangrijk is, blijkt uit diverse signalen die (nog) niet tot een onderzoek hebben geleid. Zo kwam er een signaal binnen dat WIJ erop aandringt dat mensen een indicatie aanvragen op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz) terwijl dat niet blijkt te kloppen. Als blijkt dat dit niet klopt, hebben betrokkenen mogelijk wel onnodig stress gehad. Hiervoor noemde ik al dat ook de overgang naar de nieuwe basisjeugdzorg signalen oplevert over onrust.

Twee klachtzaken gingen over langdurige overlast die men ervaart in de woonomgeving. Beide zaken met zeer indringende gevolgen en wanhopige betrokkenen. De gevolgen zijn zo indringend omdat er nauwelijks oplossingen zijn. Ook al is er sinds een aantal jaren een wet aanpak Woonoverlast die een bestuursrechtelijke aanpak mogelijk maakt, toch zal – na een aantal andere stappen - eerst de politie meermaals een officiële constatering moeten doen van de overlast.

## Aanbeveling

Bij het oordeel over een klacht kan de ombudsman stichting WIJ ook aanbevelingen<sup>2</sup> doen. Die zijn erop gericht om de klacht te verhelpen, de gevolgen ervan te beperken en herhaling te voorkomen. Door betrokkenen kan een aanbeveling als een steun in de rug worden ervaren, zelfs als die niet wordt overgenomen. De ombudsman heeft in 2022 de volgende aanbeveling gedaan (*met cursief en in blauw de reactie van WIJ*).

1. Een brochure over de rol van WIJ in het vrijwillige kader, die dient als naslagwerk, is van belang. Deze kan na het (intake-) gesprek meegegeven worden. 21.6.010  
*- WIJ neemt de aanbeveling over: "Een brochure waarin de rol van WIJ in het vrijwillige kader staat omschreven en uitleg wordt gegeven over meervoudige partijdigheid is een mooie aanvulling bij het eerste gesprek met een ouder, waarbij sprake is van scheidingsproblematiek. En dit zal zorgen voor een beter informatievoorziening richting ouders. We zullen aan de slag gaan met het ontwikkelen van een dergelijke brochure, met de bedoeling deze bij de eerste kennismaking met ouders te verstrekken."*

Het is goed om te constateren dat WIJ de aanbeveling heeft overgenomen. Daarnaast spreek ik de wens uit dat u, waar nodig, in dit jaarverslag en jaaroverzicht inspiratie vindt voor andere verbeteringen. U vindt de korte<sup>3</sup> samenvattingen van de afgehandelde zaken hierna.

### **Tenslotte**

Dit is mijn 5e en laatste jaarverslag voor WIJ. Ik dank alle betrokkenen van WIJ voor hun coöperatieve bijdragen aan de klachtzaken die de ombudsman sinds de oprichting van WIJ heeft behandeld. Zonder die bijdragen is het werk van

een onafhankelijke ombudsman niet mogelijk. Immers, op basis van hoor en wederhoor moet de ombudsman beoordelen of de gedraging van WIJ die centraal staat in de klacht, wel of niet behoorlijk is geweest.

Marijke Hermans  
*ombudsman Groningen*

1 maart 2023

<sup>2</sup> Artikel 9:27 lid 3 Algemene wet bestuursrecht

<sup>3</sup> Uit de lengte van sommige ervan is af te leiden dat de zaken en onderzoeken soms complex waren.

# Overzicht behandelde zaken

## Evenwichtige omgangsregeling gewenst 21.6.010

Trefwoorden: informatieverstrekking, waarheidsvinding, motivering

Een vader klaagt zich over de vooringename en partijdige houding van 2 WIJ-medewerkers inzake een omgangsregeling met zijn dochter. Door de houding van deze medewerkers en de behandeling van zijn klacht, die uiteindelijk niets heeft uitgehaald, heeft de man geen vertrouwen meer in WIJ.

De ombudsman legt de kwestie voor aan WIJ. Die laat weten dat moeder bij WIJ kwam met de vraag om gesprekken over de omgangsregeling. Naar aanleiding van dit contact hebben de WIJ-medewerkers vader uitgenodigd voor een intakegesprek en vervolgens heeft er enkele weken later een gesprek met beide ouders en de WIJ-medewerkers plaatsgevonden.

### *Vertrouwen in de rol van WIJ*

Vader verwachtte van WIJ dat die met een onafhankelijke en onpartijdige houding onderzoek zou doen en naar zijn verhaal zou luisteren. WIJ stelt echter dat de WIJ-medewerkers niet aan waarheidsvinding doen. Zij horen zowel het verhaal van moeder als van vader aan en proberen daarin te bemiddelen als ouders met betrekking tot hun kind anders over dingen denken. Daarbij stelt WIJ het belang van het kind voorop. Verder werkt WIJ vanuit het principe van meervoudige partijdigheid. Dit blijkt volgens WIJ uit het feit dat zij met alle partijen in gesprek gaan.

De ombudsman constateert dat de uitleg van WIJ over haar rol voor de vader niet inzichtelijk was. Het is in elk geval pas tijdens het klachtenonderzoek tot vader doorgedrongen dat WIJ niet aan waarheidsvinding doet. Om de onafhankelijke en onpartijdige rol van WIJ in dit proces te begrijpen en vertrouwen in de bemoeienissen van WIJ te kunnen hebben, is het van belang dat voor betrokkenen duidelijk is dat WIJ de visies van de ouders niet ter discussie stelt maar als gegeven hanteert. En op basis van deze visies samen met de ouders kijkt waar in het belang van hun kind

een oplossing zou kunnen liggen.

De ombudsman doet de aanbeveling aan WIJ om informatie over haar rol in een brochure te zetten, zodat ouders kunnen nalezen wat zij kunnen verwachten.

### *Omgangsregeling*

De ombudsman constateert verder dat vader zich niet kan vinden in de door WIJ voorgestelde omgangsregeling. Dat heeft hij al tijdens het gesprek laten weten. De ombudsman mist een inzichtelijke onderbouwing waarom vaders contacten met zijn dochter moesten worden teruggeschroefd naar slechts een aantal uren in het weekend en waarom dit in het belang van zijn dochter is. Op dit punt is er sprake van een gebrekkige motivering.

WIJ stelt de ouders te hebben gevraagd om een plan te maken om die vervolgens naast elkaar te leggen om de wensen en zienswijzen over de omgang helder te krijgen. Moeder heeft haar versie gemaakt samen met een van beide WIJ-medewerkers. Vader zou meermaals een ouderschapsplan hebben toegestuurd. Maar het wordt de ombudsman niet duidelijk wanneer precies. Wel staat vast dat WIJ in elk geval één ouderschapsplan heeft ontvangen, maar daar niet op heeft gereageerd. Op dat punt heeft WIJ niet correct gehandeld.

Omdat vader het niet eens is met het voorstel van WIJ spant hij een kort geding aan. De rechter oordeelt dat *“het in belang van de dochter wenselijk is dat een regeling tot stand komt die borgt dat zij regelmatig contact heeft met haar vader en dat die regeling een basis geeft om voor zoveel mogelijk toe te werken naar een uitbreiding.”* De ombudsman leest hierin niet – zoals vader doet – dat de rechter WIJ verwijten maakt. De rechter oordeelt dat het grote wantrouwen tussen de ouders in de weg staat om een goede omgangsregeling te treffen. Na de uitspraak van de rechter wil vader hulp van WIJ om toe te

werken naar de uitbreiding. Van de WIJ-medewerkers moest hij echter wachten op een hulpverleningstraject. Dat is naar het oordeel van de ombudsman niet wat de rechter uitdrukkelijk heeft aangegeven. Hoewel WIJ van de rechter niet de opdracht heeft gekregen om samen met beide ouders uitbreiding van de omgangsregeling te regelen, was een ondersteunende rol van WIJ op zich niet vreemd geweest. Zeker toen vader hierover contact met WIJ opnam. De

ombudsman oordeelt dat de vraag van vader om ondersteuning bij uitbreiding van de omgangsregeling door WIJ niet goed is opgepakt.

Vader heeft de ombudsman bij aanvang van het klachtonderzoek laten weten dat de contacten met moeder inmiddels verbeterd zijn en de omgangsregeling meer naar zijn tevredenheid is uitgebreid. Het klachtonderzoek was daarom een terugblik.

### **Verleden laten rusten 21.6.013**

*Trefwoorden: verwachting*

Een echtpaar beklagt zich erover dat WIJ, na een gewekte verwachting in het eerste gesprek, toch geen tweede gesprek met hen wil aangaan. Volgens het echtpaar vroeg de WIJ-medewerker aan het einde van het eerste gesprek of ze het op prijs zouden stellen om een tweede gesprek te hebben en dan samen met de 2 medewerkers die een rapport hebben opgesteld waar het echtpaar het niet mee eens is.

In de reactie van WIJ aan de ombudsman ontkent WIJ dit aan het echtpaar te hebben gevraagd. Volgens WIJ was het juist het verzoek van het echtpaar om met de 2 medewerkers een gesprek te hebben. De ombudsman stelt vast dat WIJ en het echtpaar een tegengestelde visie hebben. De ombudsman was niet bij het gesprek aanwezig. Ook ziet de ombudsman in de latere correspondentie tussen het echtpaar en WIJ geen aanknopingspunten dat WIJ dit heeft gevraagd. De ombudsman kan daarom niet beoordelen of WIJ op dit punt verwachtingen heeft gewekt die

zij ten onrechte niet nakomt. De ombudsman constateert verder dat WIJ binnen haar organisatie wel is nagegaan of een gesprek met de 2 medewerkers zinvol zou zijn. WIJ heeft het echtpaar vervolgens geschreven dat dit 'geen toegevoegde waarde' heeft. Tijdens het klachtonderzoek van de ombudsman geeft WIJ een nadere toelichting waarom het geen zin heeft. Het belangrijkste punt is dat het in 2019 door de medewerkers opgestelde rapport voor WIJ niet meer ter discussie staat. Dat heeft zij het echtpaar vóór het eerste gesprek ook al gemeld. Dat WIJ dit herhaalt na het interne overleg beoordeelt de ombudsman dan ook niet als onbehoorlijk. De ombudsman ziet wel dat WIJ een gesprek aanbiedt met andere medewerkers van WIJ. Dit gesprek kan gaan over eventuele ondersteuning voor de toekomst omdat WIJ ziet dat de impact van de situatie voor het echtpaar groot is. Dat aanbod vindt de ombudsman netjes.



## **Andere beleving van gesprek 21.6.014**

*Trefwoorden: ondersteuning, WMO-voorzieningen, procedure*

Een echtpaar is erg gestrest door de beslissing van WIJ om alle WMO-voorzieningen in te trekken. Ze melden zich bij de ombudsman. Volgens het echtpaar worden de voorzieningen ingetrokken omdat WIJ boos is dat het echtpaar niet in budgetbeheer wil. Het echtpaar heeft namelijk voor een oude kwestie een boekhouder nodig, maar heeft daar geen geld voor. Daarom hebben ze WIJ gevraagd om dit vóór te financieren. WIJ wil dat wel maar stelt als voorwaarde dat ze in budgetbeheer gaan.

Uit het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat het echtpaar eerder via WIJ bij de GKB is geweest en toen heeft gesproken over een schuldenregelingstraject. Daar zijn het echtpaar en de GKB niet met elkaar uit gekomen omdat de GKB niet alle schulden wil meenemen. Om die reden kan het echtpaar de voorwaarde die WIJ nu stelt niet accepteren. Vervolgens heeft het echtpaar besloten om zelf voor het benodigde bedrag voor de boekhouder te gaan sparen.

Een andere afbetalingsregeling loopt namelijk binnenkort af, waardoor ze dat bedrag maandelijks kunnen sparen.

Tijdens het vervolgesprek met WIJ komt hun auto en het gebruik ervan door het echtpaar aan de orde. Dat leidt ertoe dat er over de noodzaak van de WMO-taxipassen wordt gesproken. Dat deze voorziening vervolgens door WIJ is ingetrokken, vindt zijn oorzaak in dit gesprek. Deze intrekking is voor de ombudsman geen aanwijzing dat de betreffende WIJ-medewerker (uit

boosheid) na afloop van het gesprek zou hebben gezegd dat alle WMO-voorzieningen zouden worden ingetrokken. Een onderzoek naar de noodzaak van verlenging van de andere voorzieningen was namelijk al eerder door WIJ aangekondigd.

De taxipassen blijken naar aanleiding van het bezwaarschrift van het echtpaar ten onrechte ingetrokken. Inmiddels hebben ze beiden weer een taxipas. De ombudsman stelt vast dat het handelen van de WIJ-medewerker op dit punt inderdaad voor onnodige stress en onrust heeft gezorgd. Dat geldt niet voor de andere voorzieningen. Het onderzoek daarnaar is namelijk niet op initiatief van de WIJ-medewerker gestart, maar vanwege het gegeven dat de indicatietermijn voor deze voorzieningen zou eindigen. Afhankelijk van de uitkomst daarvan kan het echtpaar zo nodig weer bezwaar maken. Voor de ombudsman is daarbij geen rol weggelegd.

Tijdens het onderzoek wordt duidelijk dat het echtpaar en de medewerkers van WIJ het betreffende gesprek verschillend hebben ervaren. Daarbij geeft WIJ aan dat ze graag met het echtpaar in gesprek wil over het verschil in waarnemingen. Het echtpaar vindt dat een goed idee, maar wil er wel graag een onafhankelijk persoon bij. De ombudsman wijst op de mogelijkheid van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Die zou het echtpaar ook kunnen bijstaan bij toekomstige gesprekken over WMO-voorzieningen.

## Krijgt vader dezelfde informatie als moeder? 21.6.015

*Trefwoorden: informatieverstrekking, dossierinzage*

Een vader klaagt zich over de informatieverstrekking door WIJ Groningen. Hij krijgt ten aanzien van zijn kind niet dezelfde informatie van WIJ als de moeder. Ook heeft hij na 3x vragen nog geen inzage gekregen in het (medisch)dossier van zijn zoon.

WIJ Groningen laat aan de ombudsman weten dat het uitgangspunt bij gedeeld ouderlijk gezag is dat de ouders dezelfde informatie ontvangen, tenzij privacyregels zich daartegen verzetten. Dat geldt ook in dit geval. Omdat de visies van vader en WIJ over dit klachtonderdeel tegengesteld zijn, vraagt de ombudsman om enkele voorbeelden aan de man. Dat lukt hem echter niet meer, omdat hij net een nieuwe telefoon heeft en hij daardoor zijn whatsapp geschiedenis niet meer heeft. De ombudsman was niet bij gesprekken aanwezig waaruit zou blijken dat de

man van WIJ eventueel andere informatie kreeg dan moeder. Verder ziet de ombudsman op basis van de stukken ook geen aanwijzingen dat dit is gebeurd. Om die reden kan de ombudsman niet oordelen dat WIJ verkeerd heeft gehandeld.

Over de dossierinzage heeft WIJ gemeld dat de man 'te allen tijde' het dossier van zijn zoon kan inzien. Waarom WIJ naar aanleiding van de eerdere klacht van de man nog geen afspraak heeft gemaakt wordt niet duidelijk. Tijdens het klachtonderzoek door de ombudsman ontvangt de man alsnog het dossier van zijn zoon. Een aantal notities uit het dossier zal de man wat later ontvangen. Deze notities moeten eerst juridisch gecheckt worden op mogelijke privacygevoelige onderdelen, aldus WIJ. Als de ombudsman later navraag doet of ook deze notities zijn verstrekt, blijkt dat het geval. De man heeft ze opgehaald.

## Zorgen om kindermishandeling 22.6.001

*Trefwoorden: jeugdzorg, klachtbehandeling, zorgvuldigheid*

Een vader klaagt zich erover dat WIJ hem niet serieus heeft genomen in zijn zorg over de veiligheid van zijn kinderen. Er zijn incidenten van kindermishandeling geweest door moeder. Dat heeft Veilig Thuis in een rapport van januari 2021 geconcludeerd. In het Verzoek tot onderzoek (VTO) dat WIJ daarna doet aan de Raad voor de Kinderbescherming (verder Raad), worden de bewuste incidenten echter niet benoemd. WIJ stelt zelfs dat er geen signalen zijn van kindermishandeling en draait de zaak om. De zorgen van WIJ gaan over de meldingen die vader doet over kindermishandeling. De man voelt zich door WIJ te kort gedaan.

### **Signalen in VTO**

De ombudsman legt de klacht voor aan WIJ. Die meldt dat het VTO met name de periode

beschrijft ná de vastgestelde incidenten van kindermishandeling. De ombudsman ziet echter, net als de vader, een uitgebreide weergave van de gezinsgeschiedenis die al veel eerder begint. Ook constateert de ombudsman dat in de latere rapportage van de Raad de informatie van het WIJ-team wordt aangehaald en niet de omschrijving van Veilig Thuis. Dit laat naar het oordeel van de ombudsman zien hoe belangrijk het voor WIJ is om zorgvuldig en volledig te zijn. Dat in het rapport van Veilig Thuis al is genoemd dat er bij de bewuste incidenten sprake was van kindermishandeling, doet daaraan niets af. Nu WIJ de vastgestelde kindermishandeling niet als zodanig benoemt was het VTO op deze punten niet volledig.

Voor het onderzoek van de Raad heeft dit geen gevolgen gehad. De Raad erkent in zijn rappor-

tage dat er sprake was van incidenten van kindermishandeling. De ombudsman constateert echter dat het niet uitdrukkelijk benoemen van de incidenten als zijnde kindermishandeling wel wat heeft gedaan met het vertrouwen van vader in WIJ. Tijdens het klachtonderzoek erkent WIJ uitdrukkelijk dat er sprake is geweest van incidenten van kindermishandeling en zij geeft aan nog steeds alert te zijn op signalen daarvan. De ombudsman vindt daarvoor ook een aanwijzing in het VTO.

De ombudsman stelt verder vast dat vader na de benoemde incidenten signalen afgaf van kindermishandeling. De verschillende instanties hebben echter daarna geen kindermishandeling kunnen vaststellen. Op grond daarvan kan de ombudsman WIJ volgen in haar conclusie dat er geen verdere signalen van kindermishandeling zijn.

#### ***Opdracht aan WIJ***

De specifieke opdracht die WIJ vanaf de rapportage van Veilig Thuis had, wordt in het VTO niet

genoemd. Hoewel de bewuste opdracht in de rapportage van Veilig Thuis is beschreven, had dit naar het oordeel van de ombudsman ook uitdrukkelijk moeten worden opgenomen in het VTO. Het verklaart namelijk waarom WIJ voor- namelijk heeft gekeken naar de situatie van ná januari 2021 en waarom die leidde tot het VTO. In het VTO moet voor betrokkenen duidelijk zijn waarom WIJ hiertoe overgaat, zeker als het handelen van betrokkene(n) daar aanleiding voor is. En dat was het voor de vader niet. Op dit punt handelde WIJ naar het oordeel van de ombudsman dan ook niet zorgvuldig.

In het kader van haar opdracht ervaart WIJ in die periode onvoldoende medewerking van vader. Dat vader zich niet kan vinden in deze conclusie kan en mag. Als een vrijwillig kader om wat voor reden echter niet goed verloopt, is de volgende stap een VTO aan de Raad. De Raad kan dan een onderzoek doen of het VTO en de bevindingen van WIJ terecht zijn. In die procedure kan vader zich verweren tegen de visie van WIJ over zijn handelen/nalaten.

## **Gevoel en feiten 22.6.002**

*Trefwoorden: ongelijke behandeling, jeugdzorg*

Een man voelt zich in de contacten met WIJ niet gehoord. De medewerkers met wie hij sprak, gaven aan dat ze niet begrepen wat hij wilde zeggen. Op de vraag van de man om dan met andere medewerkers te spreken, werd vervolgens niet ingegaan. In plaats daarvan werden de gesprekken afgebroken en werd een rapport naar Veilig Thuis gestuurd. In dat rapport mist de man essentiële informatie en wordt een beeld van hem geschetst dat niet klopt. Hij gaat daarom naar de ombudsman.

WIJ laat in haar reactie op deze klacht aan de ombudsman weten dat Veilig Thuis een melding heeft gedaan bij het WIJ-team. Dat was vanwege een geweldsincident tussen de man en zijn ex, waar hun dochter bij was. Op basis van deze

melding is aan beide ouders gevraagd om een vrijwillig hulpverleningstraject aan te gaan. Beiden hebben aangegeven dit te willen. Daarop is het WIJ-team gestart met de gesprekken.

#### ***Geen goed begrip***

De WIJ-medewerkers erkennen in de gesprekken te hebben gezegd dat zij de man niet goed begrepen. Ze vonden het lastig om de punten van de man helder te krijgen. Dat de man zou hebben gevraagd om met andere medewerkers te spreken wordt door de betreffende medewerkers ontkend. De ombudsman was er niet bij en kan daar om die reden dus niets over zeggen. Maar als gesprekspartners elkaar niet goed begrijpen, dan lijkt het erbij halen van een collega

of het overdragen van de zaak voor de hand te liggen. Daar hoeft niet een specifiek verzoek aan ten grondslag te liggen.

### **Stoppen gesprekken**

Dat de medewerkers zijn gestopt met de gesprekken was omdat het na 3 gesprekken nog niet gelukt was om de onderlinge communicatie tussen beide ouders te verbeteren. De ombudsman constateert dat de medewerkers de beide ex-partners niet kunnen dwingen tot een andere wijze van communiceren. Het is en blijft een traject in het vrijwillige kader.

### **Rapport**

WIJ geeft aan dat het verslag een weergave is van wat de WIJ-medewerkers tijdens de contacten met de ouders hebben geconstateerd. De ombudsman begrijpt van WIJ dat de man door Veilig Thuis in de gelegenheid is gesteld om hierop te reageren en dat heeft hij ook gedaan. Zijn toelichting zou volgens WIJ aan het definitieve rapport van Veilig Thuis zijn toegevoegd en dat lijkt de ombudsman correct.

### **Verkeerd beeld**

WIJ vindt het vervelend dat de man het gevoel heeft dat zij meer waarde zou hechten aan het verhaal van zijn ex-partner dan aan dat van hem. Volgens WIJ hebben de medewerkers zich in de gesprekken neutraal opgesteld. Wel merkten de medewerkers in de gesprekken dat de man behoefte had aan waarheidsvinding. Dat de gesprekken met WIJ daar niet toe dienen, wil niet zeggen dat betrokkenen dit weten. In dat kader vindt de ombudsman het belangrijk dat WIJ betrokkenen hierover inzichtelijk informeert. Zij doet een aanbeveling aan WIJ om een brochure te ontwikkelen met informatie die later kan worden nagelezen. Omdat de ombudsman niet bij de gesprekken aanwezig was kan zij niet oordelen dat WIJ op dit punt verkeerd heeft gehandeld.

### **Tot slot**

Op grond van het bovenstaande heeft de ombudsman mogelijk niet het gevoel kunnen wegnemen dat de man zich niet gehoord heeft gevoeld. Daarvoor leent een feitenonderzoek zich minder goed.

## **Wie kan iets doen bij burenoverlast? 22.6.003**

*Trefwoorden: overlast, hulp*

Een vrouw ervaart al jaren ernstige overlast van haar buurvrouw. Een tijdlang heeft het goed gewerkt dat ze een vast aanspreekpunt had bij Lentis. Nadat die was vertrokken, verwezen Lentis en de politie haar naar het Meldpunt Overlast en Zorg. Die heeft haar op een gegeven moment verwezen naar Stichting WIJ (hierna WIJ). WIJ geeft echter aan niet te weten wat ze kan doen. Ondanks dat de vrouw uitdrukkelijk heeft gevraagd waar ze dan wel haar overlast kan melden (bij iemand die er ook daadwerkelijk iets aan kan doen) blijft een antwoord van WIJ uit. De vrouw zit er helemaal doorheen en meldt zich bij de ombudsman.

Die krijgt van WIJ te horen dat ze een poging doen om met de overlastgevende buurvrouw in gesprek te gaan. Als dat vervolgens niet lukt, vindt er op verzoek van WIJ een gesprek plaats bij de ombudsman met de vrouw en medewerkers van WIJ. In het vervolg daarop blijkt dat er eerst voldoende handvatten moeten zijn voordat de burgemeester een gedragsaanwijzing aan de buurvrouw op kan leggen. Ook moeten minder ingrijpende mogelijkheden zoals een gesprek, bemiddeling of huisbezoek zijn uitgeput. Daarbij is van belang dat de overlast normoverschrijdend is en dat die overlast door de politie is geconstateerd. Het moet ook niet gaan om een incident

maar om een patroon. Wanneer er sprake is van normoverschrijdende en geconstateerde overlast en de overlastgever trekt zich niets aan van de waarschuwingen van de politie, dan kan aan de gemeente gevraagd worden of er voldoende handvatten zijn voor een gedragsaanwijzing van de burgemeester.

Die handvatten blijken er echter niet te zijn. Er is geen sprake van (door de politie) geconstateerde normoverschrijdende overlast. Er zijn in de afgelopen 5 jaar maar 2 meldingen gedaan over de buurvrouw.

De vrouw heeft ook *zorgen* over haar buurvrouw. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat er (nog steeds) sprake is van zorg en begeleiding van de buurvrouw. Hoe die zorg en begeleiding eruitzien is een zaak tussen de buurvrouw en haar hulpverleners.

WIJ reageert tijdens het onderzoek alsnog op de vragen wie verantwoordelijk is voor de zorg en

begeleiding en bij welk meldpunt de vrouw de overlast kan melden. Dat kan bij het Meldpunt overlast en zorg. Ook kan ze hier haar oprechte zorgen over haar buurvrouw melden. Signalen van zorg deelt het Meldpunt vervolgens met de betrokken zorginstantie(s). Vanwege privacy redenen krijgt de melder hier geen terugkoppeling over. De overlastsignalen bespreekt het Meldpunt met de hulpverlening met het verzoek de overlastveroorzaker aan te spreken. Vanwege het ontbreken van meerdere melders en constatering door de politie is er in dit geval geen grond voor zware instrumenten zoals een gedragsaanwijzing door de burgemeester. Bij ernstige normoverschrijdende overlast is altijd het advies om de politie te bellen.

De ombudsman stelt vast dat een vaste contactpersoon die de buurvrouw kan aanspreken, zoals in het verleden gebeurde, niet mogelijk is. Wel is duidelijk welke (on)mogelijkheden er zijn in deze situatie.

## **Dossierverzoek: tijdrovende zaak 22.6.004**

*Trefwoorden: inzage, dossier*

Een man klaagt zich erover dat hij nog steeds zijn dossiers niet heeft ontvangen van WIJ en de gemeente. De ombudsman heeft daar eerder een klachtonderzoek (21.1.074) naar gedaan. De gemeente heeft toen de toezegging gedaan uiterlijk 1 april 2022 inzage te geven. De ombudsman heeft daaraan een aanbeveling gekoppeld. Te weten: mocht de gemeente de gestelde termijn niet halen dat zij dan alvast het dossier verstrekt dat op dat moment al wel is verzameld en een redelijke termijn noemt waarbinnen zij de rest van het dossier zal verstrekken. De gemeente heeft op 23 februari laten weten deze aanbeveling over te nemen.

Uit het nadere onderzoek van de ombudsman blijkt dat er vanuit de gemeente op 4 april een

mail is gestuurd naar de man met de vraag hoe hij de documenten wil ontvangen. Omdat hierop geen reactie kwam is er op 26 april een brief gestuurd aan de man met dezelfde vraag.

De man laat op 16 mei aan de ombudsman weten beide documenten niet te hebben ontvangen.

Om die reden vraagt de ombudsman een kopie op van zowel de e-mail als de brief en stuurt deze toe aan de man. Op 18 mei meldt de gemeente dat ze de dag ervoor bericht heeft ontvangen dat de man de documenten digitaal wil ontvangen. Dat gaat de gemeente regelen. De ombudsman gaat ervan uit dat de man na haar interventie en met de toezegging van de gemeente op korte termijn kan beschikken over zijn opgevraagde dossiers van WIJ en de gemeente.

## **Contactherstel blijft uit 22.6.005**

*Trefwoorden: jeugdzorg, reactietermijn*

Een vader klaagt zich erover dat WIJ het contact tussen hem en zijn dochter begin oktober 2020 heeft stopgezet. WIJ handelt daarmee in strijd met een uitspraak van de rechtbank waarin de omgangsregeling (50/50) is vastgesteld. Daarnaast doet WIJ volgens hem niets of onvoldoende om het contact met zijn dochter te herstellen. WIJ lijkt steeds de wil van moeder te volgen, waardoor de man zich niet door WIJ gesteund voelt. Er is in 2022 nog steeds geen contact en dat is de reden dat de man zich tot de ombudsman wendt.

### ***Stopzetting omgangsregeling***

Uit het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat er begin oktober 2020 een incident is geweest. De beleving van de gebeurtenissen door vader en moeder verschilt. De ombudsman was niet aanwezig bij deze gebeurtenis en kan dan ook niet beoordelen wat er precies is gebeurd. WIJ laat weten dat de gebeurtenis onderwerp is geweest van een onderzoek van Veilig Thuis. Het rapport heeft de ombudsman echter niet van WIJ ontvangen. Of er sprake was van een onderzoek en een rapport van Veilig Thuis blijkt niet uit de informatie van de vader. Wel is duidelijk dat er in november een veiligheidsplan is gemaakt, dat ook door de vader is ondertekend. Daarin staat dat vader en moeder akkoord gaan met de tijdelijke aanpassing van de omgangsregeling zoals uitgesproken door de rechtbank. De ombudsman constateert op basis daarvan dat de (tijdelijke) stopzetting van de omgangsregeling behoorlijk is.

### ***Contactherstel***

De ombudsman ziet in het overzicht van de man en het WIJ-dossier dat er sinds 23 oktober 2020 verschillende acties door WIJ zijn gedaan. Zo zijn er meerdere gesprekken gevoerd met vader, met de dochter, met moeder en met hulpverleners. Er is een beschermtafeloverleg geweest, het

veiligheidsplan is opgesteld en er is onderzoek gedaan naar adequate hulpverlening. Hoewel hier tijd mee gemoeid was, stelt de ombudsman vast dat WIJ netjes heeft gehandeld. Dat neemt echter niet weg dat de man zijn dochter tot 17 december 2020 bijna 2 maanden niet heeft gezien of gesproken en het in zijn optiek erg lang duurde. Vanaf die datum heeft vader 1x per week begeleid telefonisch contact met zijn dochter. Al snel vraagt hij bij WIJ om haar ook weer te zien. Daarover legt WIJ uit dat de contacten steeds beter verlopen, maar dat zijn dochter haar vader nog niet wil zien. WIJ geeft aan dit te respecteren. De ombudsman constateert dat de bemoeienissen van WIJ plaatsvinden in het vrijwillig kader en dat WIJ de dochter daarom niet kan dwingen. Vanaf januari 2021 start Elker de hulpverlening waaronder de opbouw van het contact. WIJ laat weten zich vanaf dat moment daarin niet te mengen.

Kort daarop volgt een rechterlijke procedure, waarvan het resultaat is dat er een ONS (ouderschap na scheiding) traject start bij Elker. Beide ouders stemmen daarmee in. De rechter spreekt daarbij uit dat voor de opbouw van de omgangsregeling de regie bij Elker ligt. In die fase is WIJ niet verantwoordelijk voor verder contactherstel tussen vader en zijn dochter. Enkele maanden later stopt het ONS-traject vanwege het niet behalen van de gestelde doelen en het ontbreken van de randvoorwaarden. Elker stuurt een eindrapport aan de rechtbank.

### ***Vervolg door WIJ***

WIJ komt begin oktober 2021 tot de conclusie dat het vrijwillig kader ontoereikend is en doet een verzoek tot onderzoek (VTO) bij de Raad voor de Kinderbescherming (verder: Raad). Ook de rechtbank heeft intussen aan de Raad om een nader onderzoek gevraagd vanwege het beëindigen van het ONS-traject. WIJ laat weten de

uitkomst van het raadsonderzoek af te wachten. Dat WIJ dit doet, vindt de ombudsman in dit kader niet onbehoorlijk. Dat deze procedure erg lang duurt, is een feit. Wel ziet de ombudsman dat WIJ nog een poging heeft gedaan tot telefonisch herstel van contact tussen vader en dochter. Dat is echter niet gelukt omdat de dochter dit niet wil en dat moet WIJ opnieuw respecteren.

WIJ laat verder weten dat zij terugkijkend van mening zijn dat ze voorbij zijn gegaan aan het gebrek aan vertrouwen dat vader in WIJ heeft. Daarom doet WIJ het voorstel om met vader in gesprek te gaan om te bespreken hoe WIJ dit

vertrouwen kan herstellen. Het is aan vader om dit aanbod te accepteren.

Vader wil graag meer weten over zijn dochter. Daarover laat WIJ weten dat het aan de ouders is om elkaar te informeren. WIJ kan dit in het vrijwillig kader alleen maar stimuleren. WIJ kan moeder of vader niet dwingen om informatie te delen.

Alles overziend constateert de ombudsman dat WIJ in deze zaak niet onbehoorlijk heeft gehandeld en ook niet verantwoordelijk is dat de omgang tot dat moment nog niet is hersteld.

## **Niet blij met gesprek 22.6.006**

*Trefwoorden: bejegening, procedure*

Een man en zijn zoon beklagen zich over een gesprek dat zij hebben gehad met WIJ. Ze hadden een bepaalde medewerker verwacht die deskundig is op het gebied van autisme. Die was er niet. De wel aanwezige medewerker bleek niet deskundig te zijn. Deze medewerker had van tevoren al bepaald dat het aantal uren zou worden verminderd en de Wmo-voorziening (begeleiding) maar voor een jaar zou worden toegekend. Naar het verhaal van de zoon werd niet geluisterd. Ook werd niet geloofd dat hij in het gesprek zijn eigen woorden gebruikte. De man en zijn zoon voelen zich 'neerbuigend, ontmoedigend, vernederend en hoog van de toren blazend' behandeld. Ten slotte vindt de man het niet juist dat de gemeente de zaak aan de kant heeft geschoven zonder zich hierin te verdiepen.

De ombudsman stelt een onderzoek in. Duidelijk wordt dat het gesprek plaatsvond nadat de zoon een verlenging van zijn voorziening had gevraagd.

### **Deskundigheid**

Uit de informatie die de ombudsman heeft

gekregen van WIJ en de man, valt niet op te maken dat er verwachtingen zijn gewekt over de aanwezigheid van de specifieke autisme deskundige medewerker. Verder maakt WIJ voldoende duidelijk dat de wel aanwezige medewerker ook deskundig is op het gebied van autisme. WIJ legt verder uit dat elke medewerker die indicaties moet afgeven goed onderzoek moet kunnen verrichten en de beperkingen in kaart moet kunnen brengen. Dat speelt een grotere rol dan (veel) expertise bezitten van bijvoorbeeld autisme of andere psychische aandoeningen. De ombudsman kan de uitleg van WIJ over de advisering volgen. In dit geval beschikten de medewerkers over de nodige deskundigheid en ervaring.

### **Vooraf bepaald?**

De ombudsman kan niet vaststellen dat de medewerker aan het begin van het gesprek zou hebben gezegd dat de zoon minder uren krijgt dan hij heeft aangevraagd. Op dat punt zijn de verhalen van de man en de medewerker tegengesteld. Wel bevestigt de medewerker dat zij heeft aangegeven dat indicaties voor maximaal een jaar worden verlengd. De zoon krijgt uiteindelijk

een indicatie voor minder uren begeleiding dan hij heeft aangevraagd. Omdat zijn zoon echter geen bezwaar heeft gemaakt tegen dit besluit, staat de indicatie voor zowel de man als de ombudsman vast.

### **Bejegening**

De ombudsman constateert dat vader en zoon en de medewerkers van WIJ tegengestelde visies hebben over het verloop van het gesprek. Dat er sprake was van onheuse bejegening kan de ombudsman - gelet op de tegenstrijdige verklaringen - niet beoordelen. Wel is duidelijk geworden dat alle gesprekspartners het gesprek als zeer onprettig hebben ervaren. Tijdens het onderzoek geeft WIJ aan dat het achteraf gezien beter was geweest om het gesprek direct te stoppen en een andere afspraak te plannen. Dat laatste lijkt de ombudsman een goed leer-

moment. In dit geval hadden de medewerkers door het gespreksverloop na het gesprek namelijk nog steeds onvoldoende inzicht en moesten er nadere vragen worden gesteld.

### **Geen inhoudelijke reactie van gemeente**

Tijdens het klachtonderzoek geeft de gemeente nadere uitleg over de totstandkoming van een besluit in mandaat. Verder verwijst de gemeente naar de mogelijkheid van bezwaar als men het niet eens is met een besluit. De ombudsman stelt vast dat de bezwaarprocedure inderdaad een volgende stap is. In een bezwaarprocedure wordt het besluit volledig heroverwogen en dat kan mogelijk leiden tot een ander besluit. Dat de gemeente aangeeft niet inhoudelijk in te zullen gaan op de door de man gestelde vragen is dan ook niet onbehoorlijk.

## **Eindelijk weer vlot getrokken 22.6.007**

*Trefwoorden: reactietermijn, overlast*

Een man klaagt zich erover dat WIJ zijn belofte niet nakomt. WIJ zou dingen voor de man uitzoeken die nodig zijn om de financiële situatie van het gezin van de man in kaart te brengen. Het gezin ervaart namelijk al jarenlang ernstige overlast in de woonomgeving en uiteindelijk heeft WIJ geadviseerd om te verhuizen. De man heeft zich vanwege slaapttekort en ernstige stress door de overlast een jaar eerder ziekgemeld van zijn werk. Zo'n 10 jaar geleden kon hij de overlast zelf nog met de studenten in de woningen om hem heen oplossen. Dat is nu niet meer mogelijk door intimidatie en treiterijen. De man lijdt erg onder de situatie. Ook is hij bang dat zijn dochter blijft zitten door het slaapgebrek. De hulp van WIJ is erop gericht om het gezin te ontlasten bij het uitzoeken van de financiële mogelijkheden. Er is o.a. sprake geweest van (hypothecaire) leenbijstand door de sociale dienst van de gemeente. Ondanks een aantal herinneringen heeft de man

geen inhoudelijk antwoord van WIJ ontvangen. Uit het onderzoek van de ombudsman komt het volgende naar voren.

WIJ heeft bij het stellen van zijn vragen aan de sociale dienst gebruik gemaakt van een extra beveiligd mailprogramma (Zilver). Het blijkt bij de sociale dienst tot problemen te leiden om de mail te openen. Dit komt echter pas bijna 8 weken later naar voren als de sociale dienst daar melding van maakt. WIJ stuurt de vragen daarom opnieuw toe. Toen ook daar na een redelijke termijn van 8 weken geen antwoord op kwam, had van WIJ verwacht mogen worden dat zij navraag deden. Dat hebben zij niet gedaan. Drie maanden later informeert de man opnieuw naar de voortgang en hoort dan helemaal niets. Tijdens het onderzoek van de ombudsman erkent WIJ dat zij alerter hadden kunnen zijn en de gemeente hadden kunnen benaderen voor een reactie. WIJ biedt ook haar excuses aan dat



zij (vanwege drukke werkzaamheden) niet op de latere e-mail van de man hebben gereageerd. De ombudsman constateert dat WIJ in deze zaak niet voortvarend heeft gehandeld en dat is niet correct. WIJ ziet het als een leerpunt om zelf actiever te informeren.

Intussen heeft WIJ de benodigde informatie van de sociale dienst ontvangen en naar de man gestuurd. WIJ nodigt hem uit om samen in gesprek te gaan met een medewerker van de sociale dienst. Hoewel erg laat, kan er nu een vervolgstap worden gezet.

## **On(ge)rust 22.6.008**

*Trefwoorden: uithuisplaatsing, transparantie, luisteren*

Een moeder is erg ongerust door de mededeling van WIJ dat haar jongste dochter door de week uit huis moet worden geplaatst. WIJ heeft haar eventuele zorgen over (on)veiligheid van haar dochter thuis nooit gedeeld. Ook is er niet met haar dochter gesproken. Moeder en dochter zijn het niet eens met de gedeeltelijke uithuisplaatsing. Ook is moeder erg verbaasd dat de school en waarschijnlijk ook vader al eerder op de hoogte waren van het besluit van WIJ dan zij. Ze vertelt dat haar dochters door een traumatische ervaring vanaf februari 2021 hulp kregen van Elker. Daarbij vervulde WIJ een ondersteunende rol. In december 2021 heeft haar jongste dochter enkele weken school gemist. Hierover waren zorgen. Met school is vervolgens geregeld dat haar dochter door kon gaan zonder de druk van huiswerk en met kortere dagen. Dit werkte goed waardoor zij vanaf februari/maart 2022 weer met plezier de hele dag naar school ging. De mededeling eind maart kwam voor moeder dan ook volledig uit de lucht vallen. Bijna 10 weken na het laatste gesprek met WIJ is er echter nog steeds geen nader nieuws over de uithuisplaatsing. Daarmee lijkt de noodzaak hiervoor niet (meer) aanwezig volgens moeder.

### ***Informatieverstrekking***

Als de ombudsman de klacht voorlegt aan WIJ laat die weten dat tijdens 2 eerdere gesprekken in februari, waarin de zorgen- en krachtenanalyse is gedaan, ook de mogelijkheid van een deeltijdpleeggezin is besproken. Daarbij heeft

WIJ steeds geprobeerd op een zorgvuldige manier de boodschap in etappes duidelijk te maken. De vrouw laat weten dat zij iets anders heeft begrepen. De ombudsman constateert dat WIJ geen inzicht geeft in hoe de zorgen- en krachtenanalyse heeft geleid tot het besluit van WIJ (en Elker) om de dochter door de week in een pleeggezin te plaatsen. Ook legt WIJ niet uit waarom en hoe tijdens de gesprekken in februari met moeder over deze mogelijkheid is gesproken. Dat WIJ en Elker denken dat dit goed is voor de dochter is mogelijk. Daar heeft de ombudsman geen oordeel over. Het is echter belangrijk dat moeder in dit proces wordt meegenomen. Op basis van de beschikbare informatie stelt de ombudsman echter vast dat dit niet of onvoldoende het geval was en WIJ op dit punt niet transparant handelde. Verder plaatst de ombudsman kritische kanttekeningen bij het gebrek aan ondersteuning voor de moeder tijdens het gesprek. De gezinsbehandelaar was ziek, maar het gesprek ging volgens WIJ in het belang van het kind toch door. Het is echter de vraag of het belang van het kind hiermee inderdaad is gediend. Moeder heeft het gesprek namelijk door de onverwachte boodschap vroegtijdig verlaten. Ook hebben moeder en dochter geen vertrouwen meer in WIJ en is het traject in het vrijwillige kader door hen beëindigd.

### ***Onderzoek uithuisplaatsing***

Omdat moeder het gesprek volgens WIJ overstuurd heeft verlaten, heeft WIJ contact

opgenomen met haar huisarts om haar zorgen te delen. Dat vindt de ombudsman gezien de hele situatie niet onbehoorlijk. Dat WIJ vanuit dezelfde zorg ná het gesprek de vrouw thuis heeft bezocht om te kijken hoe het met haar ging, is naar het oordeel van de ombudsman zorgvuldig. Het is echter niet correct dat WIJ het gesprek van eerder die dag heeft vervolgd. Het was beter geweest om de nadere toelichting op een later moment te geven, waardoor de gezinsbehandelaar er ook weer bij had kunnen zijn ter ondersteuning.

WIJ blijft van mening dat gedeeltelijke uithuisplaatsing nodig is. Omdat moeder de samenwerking met WIJ in het vrijwillig kader heeft opgezegd, heeft WIJ de Raad voor de Kinderbescherming (verder: Raad) gevraagd om een

onderzoek. Of WIJ dit tijdens de gesprekken heeft gemeld en uitgelegd kan de ombudsman niet vaststellen. Mocht dat wel zo zijn dan is de vraag in hoeverre de vrouw deze uitleg heeft meegekregen. De ombudsman ziet dit echter wel in een e-mail staan, die WIJ later aan moeder heeft gestuurd. Of de door WIJ gestelde maatregel (nog steeds) nodig is, zal het onderzoek van de Raad moeten uitwijzen. Ten slotte geeft WIJ aan dat het verzoek tot onderzoek eerst is gedeeld met moeder, daarna met vader. WIJ heeft alleen met de school gedeeld dat er een verzoek tot onderzoek geschreven is. Inhoudelijk is er geen informatie gedeeld. Wegens gebrek aan verdere informatie kan de ombudsman dit punt niet onderzoeken.

## Zorgen over kinderopvang 22.6.009

*Trefwoorden: informatieverstrekking, communicatie*

Een gescheiden man maakt zich zorgen over zijn jonge dochters. Hij vindt dat ze te veel (3 dagen) en te lang (11 uur per dag) op de kinderopvang zijn. De man heeft zijn zorgen met WIJ gedeeld. Die zegt dat de GGD de kinderopvang voor beide dochters heeft geadviseerd. Het advies mag de man echter niet inzien. Vervolgens heeft de man contact opgenomen met de GGD. Die meldt dat alleen voor de oudste dochter, vanwege haar taalontwikkeling, kinderopvang is geadviseerd. Voor de jongste is geen advies afgegeven. Over de tijd (11 uur) is in het GGD-advies niets gezegd. De man beklaagt zich erover dat WIJ hem onjuist heeft geïnformeerd en hij wil alsnog actie van WIJ om te zorgen dat zijn dochters niet zo lang op de kinderopvang zijn en wendt zich tot de ombudsman.

### *Tijden kinderopvang*

WIJ geeft in haar reactie aan dat de tijden die de man noemt (van 07.00 tot 18.00 uur) de openingstijden zijn van de kinderopvang en niet

de tijden dat de kinderen daar daadwerkelijk zijn. Of de kinderen naar de kinderopvang gaan, is overigens een keuze van de moeder. Niet van WIJ. De ouders moeten daar onderling contact over onderhouden. De onvrede van de vader over de kinderopvang is meermaals met hem besproken. Als vader denkt dat het schadelijk is voor zijn kinderen en dat de opvang het niet goed doet, dan zou WIJ daarover, met toestemming van de man, contact op kunnen nemen met de opvang om dit te onderzoeken.

### *Advies GGD*

Het advies van de GGD betreft Voor- en Vroegschoolse Educatie (VVE) en wordt voor maximaal 4 dagdelen (16 uur) geïndiceerd. Het advies wordt gegeven als een kind een achterstand heeft in de ontwikkeling van spraak en taal. Het consultatiebureau heeft dit met moeder besproken en zij is akkoord gegaan. Dit is altijd een mondelinge afspraak. Het consultatiebureau neemt geen contact op met de andere ouder en gaat ervan

uit dat ouders elkaar hierover informeren. De andere ouder kan altijd contact opnemen met het consultatiebureau voor vragen of extra uitleg. De ombudsman concludeert dat het advies niet op schrift/papier staat. Daarbij is het ook geen advies van WIJ, maar van de GGD. Op dit punt handelde WIJ dan ook niet onbehoorlijk. Uit het app-verkeer maakt de ombudsman niet op dat WIJ heeft gezegd dat het advies van de GGD voor beide dochters geldt. Als WIJ spreekt over beide dochters dan gaat het over de mededeling dat kinderopvang een goede manier is om taalontwikkeling van kinderen te stimuleren. Dat geldt voor alle kinderen en dus ook voor de 2 dochters. Alleen zijn oudste dochter krijgt daarnaast een extra aanbod, namelijk de VVE.

#### **Privacy**

Er bestaan mogelijkheden voor tegemoetkoming in de kosten van kinderopvang en de VVE. Een ouder kan bij WIJ aankloppen voor informatie hierover en ondersteuning krijgen

### **Slechte service 22.6.010**

*Trefwoorden: Wmo-voorziening, rolstoel*

Een vrouw meldt dat ze 5 uur op straat heeft moeten wachten op een monteur om haar elektrische rolstoel te repareren. Die begaf het in de zomer toen ze terugkwam van haar fysiotherapeut. Gelukkig was het geen snikhete dag en kreeg ze water van omwonenden, maar de vrouw vindt dat ze veel te lang heeft moeten wachten. Toen de monteur er eenmaal was, duurde het nog een uur voordat hij de rolstoel weer aan de praat kreeg. De volgende dag zijn er monteurs geweest die aan de rolstoel hebben gesleuteld. Sindsdien kan die niet meer omhoog en omlaag. Hij staat vast in 1 stand, waardoor de vrouw wordt beperkt in haar mogelijkheden.

Toen ze zich over de service beklagde bij WIJ verwees die haar naar de gemeente. De

bij de aanvraag van deze tegemoetkomingen. Aangezien het hoofdverblijf van de kinderen bij moeder is, kan zij een verzoek indienen voor een tegemoetkoming in de kosten. De vragen van de man over eventueel aangevraagde en verkregen toeslagen betreffen de financiële situatie van moeder. Het is niet aan WIJ om de man hierover te informeren. Als moeder dit wil, kan zij de man hier zelf over informeren.

De ombudsman concludeert dat uit het onderzoek naar voren komt dat het moeders besluit is dat beide dochters naar de kinderopvang gaan. Over hoelang zij per dag naar de opvang gaan, krijgt de ombudsman geen uitsluitsel. In principe is dat echter iets tussen moeder en de kinderopvang. De man maakt zich zorgen wat het (langdurig) verblijf van zijn kinderen op de opvang met ze doet. Het is heel vervelend dat hij zich zorgen maakt. Maar zoals WIJ heeft aangegeven kan deze met zijn toestemming hiernaar onderzoek doen.

gemeente verwees haar echter terug naar WIJ die haar vervolgens doorverwees naar het meldpunt Zorg om Zorg. Omdat de vrouw zich niet serieus genomen voelt, meldt zij zich bij de ombudsman. Die legt de klacht voor aan WIJ.

WIJ laat weten het heel vervelend te vinden dat de vrouw zo verschrikkelijk lang heeft moeten wachten. Daarnaast vindt WIJ dat ze zorgvuldiger had moeten omgaan met het verhaal en de klacht over de service. Het is niet correct geweest om de vrouw naar de gemeente te verwijzen. WIJ had deze ervaring van de vrouw zelf bij de gemeente moeten neerleggen en biedt hiervoor excuses aan.

De afspraken die hierover zijn gemaakt door de gemeente met de rolstoelreparateurs is dat ze er maximaal binnen een uur zijn als iemand

'pech onderweg' heeft. Daarom is deze kwestie inmiddels als een ernstige klacht besproken met het rolstoelreparatiebedrijf. Dat zal er alles aan doen om herhaling te voorkomen. Verder legt WIJ uit dat alle meldingen en signalen elk kwartaal

met het bedrijf worden doorgenomen. Het is dus van belang om meldingen te blijven doen, zo constateert de ombudsman, die het handelen van WIJ in deze zaak niet behoorlijk vindt.

### **Dakloos of thuisloos? 22.6.011**

*Trefwoorden: hulp, ondersteuning, huisvesting*

Een man wil in de nachtopvang Groningen maar wordt daar niet toegelaten. Wender, die de nachtopvang in de gemeente verzorgt, heeft hem naar Stichting WIJ gestuurd, maar daar komt hij niet verder. Daarom gaat hij naar de ombudsman. Uit de informatie die de ombudsman van WIJ krijgt, blijkt dat er maar 17 nachtopvangplekken zijn in Groningen. Er slapen zo'n 115 mensen buiten. In de winterperiode zijn er meer opvangplekken, de zogenoemde winteropvang, maar het aanbod blijft beperkt. Gelet op het beperkte aantal plekken in de nachtopvang moeten er volgens WIJ scherpe keuzes gemaakt worden. Er wordt daarbij gekeken naar de dringendheid. Zo komt iemand die dakloos is eerder in aanmerking voor nachtopvang dan iemand die (alleen maar) thuisloos is. Iemand die dakloos is, verblijft en slaapt buiten. WIJ geeft aan dat de man weliswaar thuisloos is maar niet dakloos. Hij is nooit aangekomen op de rondes in de stad langs de bekende buitenslaapplekken. Dat klopt ook wel, want de man vertelde de ombudsman dat hij tot dan

toe bij vrienden terecht kon. Daar komt volgens WIJ bij dat de nachtopvang bedoeld is voor een beperkte periode. De nachtopvang is een noodoplossing en er wordt samen gekeken naar een geschikte plek voor langere tijd. Binnen 3 tot 6 maanden moet iemand zijn uitgestroomd naar reguliere huisvesting (kamer), begeleid wonen, beschermd wonen of een andere gemeente. Voor begeleid wonen of beschermd wonen is in dit geval geen aanleiding. Naar een andere gemeente wil de man niet. Dat betekent dat hij op zoek moet naar een reguliere woonplek en dat kan ook vanuit zijn huidige situatie. De man heeft verteld dat hij staat ingeschreven bij Woningnet. Dat is de manier om aan een reguliere woning te komen. Ook zou hij kunnen zoeken naar een kamer. De uitleg die WIJ heeft gegeven geeft naar het oordeel van de ombudsman voldoende inzicht waarom de man niet in aanmerking komt voor een nachtopvangplek. Hiermee houden de bemoeienissen van de ombudsman in deze kwestie op.

### **Machtiging hoort bij klacht namens iemand anders 22.6.012**

*Trefwoorden: klachtbehandeling*

Een man meldt zich bij de ombudsman omdat hij geen reactie heeft gekregen op zijn klacht. Die klacht heeft hij ingediend bij WIJ en de behandeltermijn van 6 weken is inmiddels verstreken. De ombudsman neemt contact op met klachtenfunctionaris van WIJ. Die vertelt dat de klacht

onvolledig was en dat een machtiging ontbrak van degene namens wie de man een klacht indiende. De klachtenfunctionaris heeft de man dan ook gevraagd om een machtiging en om de ontbrekende documenten (e-mails). Als zij die 3 weken later ontvangt, meldt de klachten-

functionaris de man dat hij zo mogelijk binnen 6 weken bericht op zijn klacht zal ontvangen. Die 6- weken termijn is op het moment dat de man contact met de ombudsman opneemt nog niet om.

Op de dag dat de termijn is verstreken, meldt de man zich opnieuw bij de ombudsman. Hij heeft nog geen reactie ontvangen. Hij wil dat de

ombudsman de zaak in onderzoek neemt. De ombudsman belt met WIJ en krijgt te horen dat de brief precies op die dag is verstuurd aan de man. Daarmee reageert WIJ alsnog op de klacht. De inhoud van de reactie kent de ombudsman niet. Mocht de man daar niet tevreden over zijn dan hoort de ombudsman graag wat de reden daarvan is.

### **Machtiging niet in orde 22.6.013**

*Trefwoorden: hulp, ondersteuning, klachtbehandeling*

Een man is niet tevreden met de reactie van WIJ op de klacht die hij namens iemand anders (de heer X) heeft ingediend. Hij vindt het niet acceptabel dat WIJ alleen ingaat op de machtiging die niet zou kloppen en dat er niet inhoudelijk wordt ingegaan op de hulpvraag van X.

De ombudsman zet alle gevoerde correspondentie hierover op een rij.

Daaruit blijkt dat het WIJ 2 weken na de verleende machtiging duidelijk was dat X deze machtiging niet heeft willen afgeven. Dat het vervolgens nog 4 weken duurt eer de man bericht krijgt dat WIJ om die reden niet inhoudelijk zal reageren op zijn klacht, vindt de ombudsman niet voortvarend.

Los daarvan gaat de machtiging alleen over deze specifieke klachtenprocedure. Voor andere klachten, Wmo-voorzieningen en dossierinzage is de man op grond van deze machtiging sowieso niet bevoegd. WIJ heeft daarom de man en X samen uitgenodigd voor een gesprek, maar daar verschijnt X niet. WIJ kan vanwege een ontbrekende machtiging daarom niet inhoudelijk met de man spreken over benodigde voorzieningen en hulp voor X. Een week later spreekt WIJ met X,

maar daar is de man niet bij. In dat gesprek, dat in de taal van X gevoerd wordt, geeft X aan dat hij geen klachten wil en dat hij ook de machtiging niet had getekend als hij had begrepen wat die inhield. Hij spreekt namelijk geen Nederlands. De ombudsman merkt op dat X de man nog steeds kan machtigen, mits voor WIJ duidelijk is dat X dat ook echt wil. Duidelijk wordt ook dat er inmiddels wordt gewerkt aan voorzieningen en hulp voor X. Er is een advocaat bij de zaak betrokken, waardoor de belangen van X voldoende lijken te worden behartigd. Nu er het een en ander loopt, is de vraag wat het belang nog is bij klachtbehandeling. In meerdere telefoongesprekken brengt de man naar voren dat hij al jaren bezig is om via WIJ zorg te regelen voor X en dat dit hem veel energie en geld heeft gekost. Hij wil deze kosten vergoed hebben. Voor het toekennen van schadevergoeding zal de man zich eerst tot WIJ en bij een (gedeeltelijke) afwijzing vervolgens tot de burgerlijke rechter moeten wenden. Een ombudsman is in deze niet bevoegd.

## **Procedures grijpen in elkaar 22.6.014**

*Trefwoorden: klachtbehandeling, jeugdzorg*

Een moeder heeft zich bij WIJ beklagd over onjuiste informatie in de rapportages over haar 2 zoons. Die rapportages zijn de basis voor een onderzoek door de Raad voor de Kinderbescherming (verder Raad). Moeder komt bij de ombudsman omdat de Raad binnen enkele dagen gaat beginnen met gesprekken met beide ouders en met de kinderen, terwijl de klacht met haar toestemming nog niet is afgehandeld door WIJ. Moeder heeft over 1 ½ week een gesprek met WIJ over de klacht. Daar komt bij dat de situatie van beide jongens, sinds de rapportages (bijna een jaar geleden), drastisch verbeterd is. Moeders wens is om dit zou te houden. Gesprekken van de Raad met de jongens zouden daar op dit moment afbreuk aan doen.

De ombudsman stelt vast nog niet bevoegd te zijn omdat de klachtafhandeling door WIJ nog niet is afgerond. Wel gaat de ombudsman aan WIJ vragen of die de Raad wil verzoeken zijn onderzoek uit te stellen tot na de afhandeling van de klacht door WIJ. De volgende dag laat WIJ weten dat de Raad het onderzoek eerst uitstelt met een week of 4. Moeder geeft aan heel blij te

zijn met deze uitkomst, waarmee de ombudsman haar bemoeienissen kan beëindigen.

Een week later meldt moeder zich echter weer omdat de Raad de week erna door wil gaan met het onderzoek. Dat wil zeggen dat het eerder gegeven uitstel wordt ingekort met 2 weken. Eerst vindt echter het gesprek plaats met WIJ over de klacht.

In de weken die volgen zijn er meerdere contacten met moeder over het uitblijven van een reactie op haar klacht. Ze wil op een gegeven moment dat de ombudsman de zaak in onderzoek neemt, maar dan blijkt de klachtafhandeling zich in een eindfase te bevinden. Omdat een onderzoek door de ombudsman niet sneller tot inhoudelijk resultaat zal leiden, wachten de vrouw en de ombudsman de klachtafhandeling door WIJ af. Enkele weken na verzending van de klachtafhandelingsbrief door WIJ laat de vrouw weten zich nog te beraden op een eventueel vervolg. Omdat de ombudsman dan niets meer hoort, sluit ze een paar weken later het dossier.

## **Wie geeft duidelijkheid? 22.6.015**

*Trefwoorden: informatieverstrekking*

Een vrouw krijgt huishoudelijke hulp via de WMO. Ze is heel blij met haar hulp. De vrouw is echter bezorgd omdat ze enkele weken eerder in de nieuwsbrief van de gemeente las, dat je niet meer zelf kunt kiezen welke zorgaanbieder je krijgt. De gemeente heeft hierover een brief gestuurd aan de mensen die huishoudelijke hulp krijgen. De vrouw heeft deze brief echter niet gekregen. Ze heeft daarom gebeld met de gemeente en met het WIJ-team. De gemeente verwijst haar naar het WIJ-team en het WIJ-team verwijst haar naar

de gemeente. Omdat de vrouw op deze manier niet verder komt, gaat ze naar de ombudsman. De ombudsman vraagt de brief op bij WIJ. Direct na ontvangst stuurt de ombudsman de brief, die afkomstig is van de gemeente, naar de vrouw. Ook vraagt de ombudsman na waarom de vrouw de brief niet heeft ontvangen. Uit de uitleg van de gemeente blijkt dat eerst de mensen voor wie de indicatie afloopt in 2023 of later de brief hebben gekregen. Omdat de indicatie van de vrouw in 2022 afloopt, heeft zij de brief

van augustus niet ontvangen. De reden is dat mensen met een aflopende indicatie een uitnodiging voor een keukentafelgesprek krijgen (of al hebben gehad). Zij worden tijdens dit gesprek geïnformeerd en krijgen de brief vervolgens in november.

De gemeente meldt verder dat de aanvraag voor verlenging van de huishoudelijke hulp voor de vrouw inmiddels loopt. Met deze informatie geeft de gemeente via de ombudsman alsnog duidelijkheid aan de vrouw en dat is mooi.

## **Verwachtingen over huisvesting 22.6.016**

*Trefwoorden: toezegging, bereikbaarheid, informatieverstrekking, luisteren*

Een man en vrouw beklagen zich over de slechte bereikbaarheid van een WIJ-medewerker. Deze zou hulp bieden bij het verkrijgen van een uitkering voor de vrouw, woningen voor beiden en een briefadres voor de man. Tijdens de winternoodopvang in de winter van 2021/2022 zou deze medewerker hebben toegezegd dat zij zou zorgen voor huisvesting voor hen beiden. Zij is die toezegging echter niet nagekomen. De medewerker zou ook hebben aangegeven dat zij verantwoordelijk is voor de winternoodopvang. Tijdens hun verblijf aldaar deden zich misstanden voor. De man beklagt zich erover dat hij maar geen contact met de WIJ-medewerker kon krijgen om de misstanden aan te kaarten. De man en vrouw leveren een dossier aan bij de ombudsman met stukken en opnames van gesprekken. De ombudsman komt op grond van de reactie van WIJ tot een aantal constatering.

### ***Huis en uitkering voor de vrouw***

De ombudsman kan het volgen dat WIJ uitgaat van eigen kracht. Dat wil zeggen dat als iemand voldoende in staat is om zijn of haar zaken zelf te regelen, WIJ dit aan hem of haar overlaat. De ombudsman constateert wel dat de vrouw niet heeft begrepen dat zij ná 24 januari 2022 de zaken met betrekking tot haar uitkering zelf moest regelen. Dat blijkt ook niet uit de vervolgsacties van de betreffende WIJ-medewerker. Los daarvan had de vrouw vanwege haar eerdere ervaringen aan WIJ duidelijk gemaakt waarom zij

graag iemand mee wilde naar het gesprek bij de sociale dienst. De ombudsman stelt vast dat er voldoende signalen waren dat de vrouw ondersteuning nodig had. Er is onvoldoende naar haar geluisterd. Verder constateert de ombudsman dat de WIJ-medewerker heeft geprobeerd huisvesting voor de vrouw te krijgen via het Housing First-traject, hulpverlening waarbij eerst gezorgd wordt voor een woning. Zij heeft haar willen ondersteunen bij het vinden van een eigen plek en dat is netjes. Dat de vrouw uiteindelijk zelf een woning heeft gevonden, doet daar niet aan af.

### ***Huis en briefadres voor de man***

Tijdens het klachtonderzoek wordt duidelijk dat de man heeft afgezien van het Housing First-traject. WIJ is niet bezig geweest met een (senioren)woning voor de man. Het verkrijgen van woningen gaat ook niet via WIJ. De procedure voor het verkrijgen van een (senioren)woning is inschrijving op Woningnet en vervolgens reageren op woningen. Niet is gebleken dat de man geïnformeerd is hoe hij (zonder hulp van WIJ) aan een (senioren)woning kan komen. In ieder geval niet, toen in april 2022 gesproken werd over een seniorenwoning. De informatieverstrekking is op dat punt ontoereikend geweest. Verder heeft de ombudsman uit de stukken en de reactie van WIJ niet kunnen opmaken dat WIJ beloofd zou hebben hulp te bieden bij het verkrijgen van een briefadres. Over dit punt geeft de ombudsman geen oordeel.

### ***Bereikbaarheid en winteropvang***

Uit de dagboekfragmenten en gespreksopnames van de vrouw over de periode 6 januari tot en met 10 april 2022 komt het beeld naar voren dat de WIJ-medewerker bij 3 afspraken niet is komen opdagen, maar niet dat deze medewerker structureel telefoontjes zou missen of niet zou terugbellen. Over de verantwoordelijkheid voor de winteropvang stelt WIJ dat dit een gezamenlijk

initiatief is van Wender en het Leger des Heils. WIJ en dus ook de betreffende medewerker zijn daar niet verantwoordelijk voor. Wel is de betreffende medewerker veel aanwezig bij de opvang en doet samen met een medewerker van Wender de intakes. Dat de medewerker niet verantwoordelijk is, is verteld aan de man. De WIJ-medewerker dacht dat dit voor hem duidelijk was.

### **Steile helling ligt in de weg 22.6.017**

*Trefwoorden: Wmo-voorziening, luisteren*

Een vrouw meldt zich bij de ombudsman met het volgende. Haar man heeft in plaats van een gewone rolstoel een elektrische rolstoel nodig, liefst een inklapbare. WIJ heeft bij hun verzoek om wijziging van de rolstoel en wijziging van de oprijplaat in een meer permanente hellingbaan, onvoldoende gekeken naar de situatie ter plaatse. De oprijplaat blokkeert de toegang tot de schuur en de doorgang van de afvalcontainers. Ook is er onvoldoende met hen meegedacht. De scootmobiel kan niet meer worden gebruikt, mede omdat hij niet meer uit de schuur kan, en voor de vrouw wordt het moeilijker om de rolstoel de rijplaat op te duwen. Ook gaat WIJ uit van een korte levensverwachting van haar man, maar die verwachting klopt niet.

In de reactie van WIJ op deze klacht leest de ombudsman dat een (gewone) elektrische rolstoel mogelijk is. Maar dat hiervoor een verklaring van de ergotherapeut van de man nodig is. Nu de man ook vanwege lichamelijke gebreken de scootmobiel niet meer kan gebruiken, zal WIJ ervoor zorgen dat die op korte termijn wordt opgehaald. De ombudsman informeert de vrouw hierover zodat ze zo snel mogelijk contact kan zoeken met de ergotherapeut.

#### ***Oprijplaat***

Ter plaatse ziet de ombudsman dat door de

situering van de oprijplaat de toegang naar de schuur wordt belemmerd. Omdat de vrouw haar elektrische fiets niet over de hellingbaan kan tillen, staat die nu in huis. Voor het tillen van de (volle) afvalcontainers over de rijplaat heeft ze hulp nodig van anderen. Bij burens heeft de vrouw een adequate helling gezien richting de voordeur. Hierover laat WIJ weten dat vanuit de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) wordt gekeken naar de goedkoopst passende en adequate oplossing als de noodzaak is vastgesteld. Daarbij wordt niet een gehele voortuin aangepast. Als het echtpaar dit wel wil gaat dat voor een groot deel op eigen kosten.

De ombudsman constateert dat zij niet mag oordelen over het beleid waarin is gekozen voor de goedkoopst adequate voorziening. Wel constateert de ombudsman dat er onvoldoende lijkt te zijn meegedacht. Om de oprijplaat te kunnen gebruiken is een aanpassing niet alleen wenselijk maar zelfs noodzakelijk. Inmiddels heeft de gemeente een brief gestuurd met een beslissing over de oprijplaat. Daarin wordt gesproken over een verstelbaar rooster, waarvan de vrouw niet begrijpt wat dat inhoudt. De vrouw kan contact opnemen met WIJ om te vragen wat het verstelbare rooster precies inhoudt. En ze kan bezwaar maken als ze het niet eens is met dit besluit. De ombudsman constateert dat de



gemeente/WIJ met de voorgestelde aanpassing van de oprijplaat alsnog laat zien naar hen te luisteren.

### **Elektrische rolstoel**

Verder laat WIJ weten dat vanuit de Wmo pas een besluit genomen kan worden als er sprake is van 'een definitieve situatie'. In de tussentijd biedt WIJ ondersteuning zonder al te dure tijdelijke voorzieningen in te hoeven zetten. WIJ verzoekt het echtpaar om met een advies van de ergotherapeut voor een passende rolstoel te komen. Dan kan er daarna opnieuw een onderzoek plaatsvinden, vanwege veranderde omstandigheden.

### **Levensverwachting**

Hierover laat WIJ weten uit te gaan van de

verstreckte gegevens van de huisarts, die een schatting van 3 maanden heeft gegeven. Naar het oordeel van de ombudsman mag WIJ vertrouwen op de informatie van de huisarts. Als die informatie volgens het echtpaar niet klopt, is het goed om hierover contact op te nemen met de huisarts. Die kan dit rechtzetten. Inmiddels zijn er 4 maanden verstreken en de man gaf tijdens het bezoek van de ombudsman aan dat het naar omstandigheden steeds beter met hem gaat. De ombudsman hoopt bij afronding van haar onderzoek dat dit nog steeds zo is en dat het echtpaar snel uitsluitsel krijgt over de elektrische rolstoel en de aanpassing van de hellingbaan.

## **Tweede machtiging terzijde gelegd 22.6.018**

*Trefwoorden: hulp, privacy*

In een [eerder klachtonderzoek](#) over een machtiging voor de heer X (verder X genoemd), heeft de ombudsman aangegeven dat de man nog steeds gemachtigd kan worden door X. Maar alleen als voor WIJ duidelijk is dat X dat ook echt wil. De man komt kort daarna op het spreekuur en meldt dat er een andere machtiging (2e) is. De ombudsman kent die machtiging niet en heeft die dus niet kunnen meenemen in het eerdere onderzoek. Ook beklagt de man zich erover dat er te veel naar de vorm wordt gekeken en niet naar de inhoud. X heeft namelijk dringend hulp nodig, maar krijgt die tot op heden niet.

In haar reactie geeft WIJ aan dat zij de machtiging kent. Toen zij die ontving, had ze zo'n 10 dagen eerder met X gesproken. En die had uitdrukkelijk aangegeven geen machtiging te willen afgeven. Daardoor bleven er twijfels bij WIJ. Te meer omdat die in ingewikkeld Nederlands is opgesteld en X de Nederlandse taal niet

beheerst. De vraag is daarmee gerechtvaardigd of X de machtiging wel begrijpt. Daar komt bij dat de in de machtiging genoemde huisarts en advocaat niet op de hoogte waren gesteld. Dit alles bij elkaar heeft ertoe geleid dat WIJ de 2e machtiging naast zich neer heeft gelegd, mede omdat een gesprek met de man en X sámen niet tot stand kwam. De man gaf in 2 verschillende e-mails aan daarvan af te zien.

De ombudsman kan volgen waarom WIJ de 2e machtiging terzijde heeft gelegd. Als X wil dat de man zijn zaken behartigt, dan zal X dat in persoon bij WIJ kenbaar moeten maken.

Qua inhoud herkent WIJ de zorgen over X. Om die reden heeft zij hem ondersteuning aangeboden. Het is echter aan X om deze ondersteuning te aanvaarden. Ter toelichting meldt WIJ dat zij handelt vanuit een vrijwillig kader. Dat betekent dat WIJ burgers niet kan dwingen om een aanvraag in te dienen of aan een onderzoek

mee te werken. Voor de benodigde voorzieningen is er inmiddels een ondersteuningsplan opgesteld voor X. Dat kan hij nu ondertekenen. De man die zegt hem te vertegenwoordigen heeft echter in verschillende telefoongesprekken aangegeven dat X niet iets gaat ondertekenen waar hij het niet mee eens is. Ook niet onder protest.

Hoewel de ombudsman begrijpt dat het niet

goed kan voelen om iets te ondertekenen wat niet klopt, is dit wel de wettelijke procedure. Zonder een ondertekend plan kan er geen besluit genomen worden. En zonder besluit is het niet mogelijk om in bezwaar en beroep te gaan. De ombudsman raadt daarom aan het plan wel 'onder protest' te ondertekenen. In deze procedure is voor de ombudsman verder geen rol weggelegd.

### **Onderwerp al besproken 22.6.019**

*Trefwoorden: reactietermijn*

Een man klaagt zich over het niet reageren door WIJ op zijn persoonlijke hulpvragen. De man heeft daarnaast veelvuldig contact met WIJ over de hulp en ondersteuning van een andere persoon. Omdat de ombudsman in eerdere contacten had begrepen dat de man voor zijn persoonlijke hulpvragen wel terecht kan bij WIJ,

legt ze deze klacht voor aan WIJ. Die laat weten dat hij een contactpersoon heeft. Daar heeft hij 3 maanden na de indiening van zijn klacht telefonisch contact mee gehad. In dat gesprek heeft de man gesteld dat hij geen persoonlijke hulpvragen heeft. Begrijpelijkerwijs kan WIJ daar nu dus ook niet op reageren.

### **Hoe verder met PGB na 1 januari? 22.6.020**

*Trefwoorden: Wmo-voorziening, reactietermijn*

De hulpverlener van een man meldt zich kort voor kerst bij WIJ met de vraag hoe het na 1 januari verder gaat met de verlenging van de hulp. De man heeft al 10 jaar een PGB-budget voor de inschakeling van hulp in het huishouden en andere zaken. Via de WMO moet hij voor verlenging van zijn hulp elk jaar een nieuwe aanvraag doen. Dat ging altijd goed, maar dit jaar loopt het anders. Op 20 oktober 2022 heeft zijn hulpverlener namens de man weer een aanvraag gedaan. Ze hebben alles ingeleverd en een ontvangstbevestiging ontvangen. Toen is er gezegd dat het snel in orde zou worden gemaakt, maar daarna hebben ze niets meer gehoord. Twee weken voor het einde van het jaar belt de hulpverlener daarom naar WIJ. Daar krijgen ze te

horen dat de man op de wachtlijst staat voor een keukentafelgesprek. En door personeelstekort gaat het nog wel een tijd duren voor zo'n gesprek plaats gaat vinden, werd erbij gezegd. De hulpverlener geeft aan dat een keukentafelgesprek helemaal niet nodig is, omdat de man deze zorg al 10 jaar krijgt. In de jaren ervoor was er ook geen keukentafelgesprek. Nu is het onduidelijk hoe het na 1 januari verder moet. De hulpverlener zegt wel een maand financieel te kunnen overbruggen, maar misschien is er dan nog steeds geen duidelijkheid.

Omdat het jaar bijna ten einde is, legt de ombudsman deze kwestie met spoed voor aan WIJ.

WIJ laat per ommegaande weten dat de tijdig

aangevraagde verlengingsaanvragen administratief worden afgehandeld. Dat willen zeggen, zonder dat er eerst een keukentafelgesprek is geweest. Deze indicaties worden tot 1 juli 2023 verlengd. De man krijgt daarvoor een beschikking, maar dat kan wel pas in het nieuwe jaar zijn. Wij wijst er verder op dat er wel een nieuwe

zorgovereenkomst moeten worden ondertekend, anders keert de Sociale Verzekeringsbank niet uit en krijgt de hulpverlener alsnog geen vergoeding. De man en zijn hulpverlener zijn blij met deze informatie en kunnen met een gerust hart de feestdagen in.

