RAPPORT

Wat is het verzoek?
Verzoekster wil dat de Ombudscommissie haar klachten (opnieuw) onderzoekt en beoordeelt. Sinds het rapport van de Ombudscommissie in 2006 veranderde er volgens verzoekster weinig. Verzoekster klaagt over keuringen die elkaar opvolgen, en brieven en telefoontjes van de gemeente die maar doorgaan. Verzoekster wil vooral dat de gemeente haar met rust laat en vraagt de Ombudscommissie hierbij om hulp.

Is de Ombudscommissie bevoegd het verzoek te beoordelen?
Verzoekster vroeg de gemeente om verschillende besluiten te nemen. Zij wil graag verlenging van huishoudelijke hulp, toekenning van een vervoersvoorziening, bijstandsuitkering en bijzondere bijstand, voor haarzelf en/of haar kinderen.

De Ombudscommissie stelt voorop dat zij geen oordeel geeft over de juistheid van besluiten op aanvragen van verzoekster en/of haar kinderen door de gemeente. Daartoe is de commissie niet bevoegd. Het al dan niet toekennen van genoemde aanvragen door de gemeente, staat daarom niet ter discussie in deze klachtenprocedure bij de Ombudscommissie. Dat een groot deel van de klachten van verzoekster juist op de (besluitvorming van de) weigering van deze aanvragen ziet, maakt dit niet anders. Verzoekster kan hiervoor wel andere rechtsmiddelen aanwenden, zoals een bezwaar- of beroepsprocedure. De Ombudscommissie heeft partijen hierop gewezen.

Wat onderzocht de Ombudscommissie?
De commissie stelde een onderzoek in naar de wijze waarop de gemeente zich tegenover verzoekster gedroeg en haar informeerde. De klachten van de kinderen van verzoekster over de gemeente nam de commissie daarin niet mee, omdat deze klachten niet door of namens hen werden ingediend.

Wat is het oordeel van de Ombudscommissie?
De commissie is van oordeel dat de onderzochte gedragingen behoorlijk zijn. De klachten van verzoekster acht de commissie ongegrond.

De commissie constateert dat de gemeente de coördinatie van zorgvragen op dit moment organiseert en coördineert vanuit een sociaal wijkteam. Hierdoor is sprake van vermindering van contactmomenten met verzoekster en haar kinderen en coördinatie van (zorg-)vragen. Om die reden is naar het oordeel van de Ombudscommissie geen sprake (meer) van strijd met het beginsel van een goede organisatie. Ook is naar het oordeel van de commissie geen sprake (meer) van onbehoorlijk handelen door de gemeente. De klacht op dit punt acht de commissie ongegrond.

De commissie stelt vast dat de kinderen van verzoekster, in tegenstelling tot gemaakte afspraken, niet aanwezig waren bij het huisbezoek van de arts en ergotherapeute van Triviumplus. Het huisbezoek had ten doel, zoals ook op de hoorzitting besproken, dat verzoekster en haar kinderen, de door hen gewenste duidelijkheid verkregen van de gemeente over de wensen voor verlening huishoudelijke hulp, een vervoersvoorziening, dieet- en wasvergoeding (bijzondere bijstand), alsmede vragen over bijstandsuitkering. Na een integraal advies van de arts zou verzoekster dan meteen duidelijkheid verkrijgen van de gemeente over al haar zorgaanvragen.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

De commissie is van oordeel dat nu de arts van Triviumplus niet door verzoekster en/of haar kinderen in de gelegenheid gesteld is het integrale onderzoek te verrichten, verzoekster en/of haar kinderen hiermee mede zelf debet zijn aan het aantal contactmomenten met de gemeente en de coördinatie van haar zorgaanvragen door de gemeente.
Het voorgaande maakt dat, naar het oordeel van de commissie, de gemeente geen verwijt kan worden gemaakt aangaande de coördinatie van de verschillende zorgaanvragen van verzoekster en haar gezin in relatie tot de wettelijk vereiste (medische) onderzoeken.

Er zijn naar het oordeel van de commissie geen overbodige keuringen opgelegd aan verzoekster en haar gezin. Ook kan niet vastgesteld worden dat keuringen en andere onderzoeken ongecoördineerd verliepen. Van strijd met enig behoorlijkheidsvereiste is naar het oordeel van de commissie geen sprake. De klachten van verzoekster op dit punt acht de commissie ongegrond.

Voor het overige onthoudt de commissie zich van een inhoudelijk oordeel over de gewenste vervoersvoorzieningen van verzoekster en haar kinderen, het verzoek om verlenging van huishoudelijke hulp, bijzondere bijstand en de uitkering van verzoekster en haar kinderen. Daartoe is zij – zoals eerder gezegd - niet bevoegd en staan andere rechtsmiddelen open.

Over hoe de Ombudscommissie tot dit oordeel kwam, leest u hieronder meer.

Wat zijn de feiten?
Verzoekster is een alleenstaande vrouw met twee meerderjarige chronisch zieke kinderen. De kinderen wonen bij verzoekster in. Mevrouw zorgt ook voor haar zieke vader. Ze ontving hiervoor een mantelzorgcompliment.

Mevrouw had in het verleden een zorgpakket. Dit bestond uit: dieetgeld, een vervoersvoorziening en zes uur huishoudelijke hulp per week. Hierover was zij tevreden. Zij wil dit zorgpakket graag terug. Dit zorgpakket bestaat niet meer vanwege veranderde wetgeving. Mevrouw ontving tot 8 december 2013, nog wel drie uur en vijftien minuten huishoudelijke hulp per week.

Mevrouw vroeg verlenging aan van de huishoudelijke hulp. De gemeente weigerde dit. Volgens de gemeente heeft de zoon van verzoekster geen belemmeringen (meer) om huishoudelijke taken te verrichten. Verzoekster betwist dit. Zij stelt dat zijzelf en haar kinderen wel beperkingen hebben om huishoudelijke taken te verrichten. De bezwaarprocedure tegen de weigering loopt nog.

Wat zijn de klachten?
De laatste tijd heeft verzoekster te maken gehad met verschillende contactpersonen binnen de gemeente. Mevrouw heeft drie casemanagers; voor werk, inkomen en voor bijzondere bijstand en WMO. Verzoekster stelt dat ambtenaren van de gemeente haar over diverse gemeentelijke besluiten (ook in relatie tot haar kinderen en haar vader) dagelijks bellen. Mevrouw geeft aan dat zij en haar kinderen rust willen. Mevrouw wil ook niet steeds nieuwe aanvragen moeten doen en te maken krijgen met andere contactpersonen. Ook wil mevrouw niet steeds klacht- , bezwaar- en beroepsprocedures voeren. Dit gaat ten koste van haar gezondheid, stelt mevrouw.

Verzoekster stelt dat de gemeente haar tegenwerkt in het terugkrijgen van haar voormalige zorgpakket. Er is volgens haar sprake van "burgertje pesten". Doordat de gemeente verlenging van huishoudelijke hulp weigerde, is zij haar vaste hulp kwijtgeraakt. Dit vindt verzoekster heel vervelend.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

Ze had hier graag inspraak in gehad. Verzoekster is bang dat ze straks weer van voren af aan moet beginnen met een huishoudelijke hulp. De hulp die ze al jaren had, daar was ze zeer tevreden over.

Verzoekster begrijpt niet waarom de gemeente haar verzoek om verlening van huishoudelijke hulp weigerde. Aan de weigering ging een huisbezoek van een WMO-consulent vooraf.
De WMO-consulent vertelde haar dat het ging om een verlenging van huishoudelijke hulp en niet om een nieuwe aanvraag. Zij hoefde zich volgens hem geen zorgen te maken.
Een uur na dit telefoongesprek, bezorgde de gemeente, via de Weenergroep, het besluit tot weigering van de huishoudelijke hulp. Later, zo stelt mevrouw, belde de WMO-consulent haar terug met de opmerking "dat hij er niets meer aan kon doen" en dat "een andere persoon het besluit genomen had om de huishoudelijke hulp te korten". Verzoekster is dan ook van mening dat wat de gemeente zegt, niet is wat de gemeente schrijft.

Verzoekster verwijst verder naar een brief van 19 april 2012 van Vivent aan mevrouw. In deze brief staat dat Vivent Hulp bij het Huishouden per 1 april 2012 samenwerkt met Huishoudelijke Hulp Pantein. In deze brief staat ook "voor u verandert er niets. U behoudt uw eigen vertrouwde hulp en uw vaste contactpersoon en u blijft gewoon klant van Vivent. U hoeft hiervoor geen actie te ondernemen".
Verzoekster voelt zich door de gemeente misleid, nu rondom de huishoudelijke hulp aan mevrouw wel dingen veranderden.
Verder stelt mevrouw dat de gemeente zonder een medische keuring al wist dat verzoekster recht had op minder uren voor huishoudelijke hulp. Dit vindt mevrouw vreemd.
Bij de onafhankelijkheid van medisch adviseur Triviumplus, stelt verzoekster vraagtekens. Zij werken namelijk voor en in opdracht van de gemeente.
Ook klaagt mevrouw over de trage besluitvorming door de gemeente op haar aanvraag om huishoudelijke hulp. En het rapport van de WMO consulent aangaande het huisbezoek klopt volgens mevrouw niet. Hierin staan volgens mevrouw halve waarheden. De gemeente maakt deze rapporten volgens mevrouw in haar eigen voordeel. Daarna wordt ze, meent ze, gedwongen dit rapport te ondertekenen.

Verzoekster geeft aan maandelijks hoge waskosten te hebben. Ongeveer € 380,- Dit heeft te maken met de chronische ziekten van haar kinderen. Ze wil dit graag bewijzen. Om die reden nodigt mevrouw een arts uit om in haar huis te komen kijken. De WMO-consulent weigerde dit.
Door deze hoge waskosten komt verzoekster lastig rond. Mevrouw heeft zorgen dat zij door haar financiële situatie haar huis kwijtraakt omdat ze de huur niet meer kan betalen. Mevrouw is bang dat zij straks een "zwerversuitkering" (uitkering voor mensen zonder huis) gaat krijgen. Volgens verzoekster heeft zij niettemin recht op een (hogere) gezinsuitkering. Nu krijgt mevrouw een bijstandsuitkering voor een alleenstaande ouder, zonder kinderen.

Verzoekster stelt dat haar kinderen geen inkomen hebben en daarom ook niet zelfstandig kunnen gaan wonen. De zoon van verzoekster ontving tot voor kort geen uitkering.
Haar dochter ontvangt enkel studiefinanciering. Mevrouw stelt dat de gemeente haar zoon belazerde bij zijn aanvraag om bijstandsuitkering. De gemeente gaf haar steeds wisselende en tegenstrijdige informatie, vindt mevrouw. De gemeente noemde steeds andere leeftijden waarop haar zoon uitkering kon aanvragen (18, 21, 23 en 27 jaar). Bovendien weigerde de gemeente, volgens mevrouw, om aanvraagformulieren toe te sturen voor uitkering voor haar zoon.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

Wat vindt de gemeente?
De gemeente herkent de situatie die verzoekster schetst totaal niet. De gemeente plaatst daar andere feiten tegenover.

Coördinatie
De gemeente wil verzoekster en haar kinderen helpen en zeker niet onnodig belasten. De gemeente belast verzoekster alleen als zij iets nodig heeft. De gemeente geeft aan dat het wel belangrijk is dat verzoekster haar medewerking geeft aan de (wettelijk) vereiste medische onderzoeken. De gemeente erkent wel dat de problemen in de communicatie mogelijk ontstonden doordat meerdere personen binnen de gemeente (casemanagers) zich met de situatie van mevrouw en haar kinderen bezig hielden. De gemeente pleit om die reden voor één contactpersoon uit een sociaal wijkteam en bood dit ook aan aan verzoekster.

Huishoudelijke hulp
Omdat de WMO-wetgeving veranderde, zijn de eisen voor het verkrijgen van huishoudelijke hulp strenger geworden. Daarom bracht de WMO-consulent een huisbezoek aan verzoekster. Hij beoordeelde de situatie van mevrouw opnieuw, met het oog op de veranderde wetgeving. Ook bezocht een arts van Triviumplus verzoekster en haar kinderen voor een integraal medisch advies. Deze arts kon alleen de situatie van verzoekster zelf beoordelen, omdat de kinderen van verzoekster niet bij dit gesprek aanwezig waren. De gemeente erkent dat verzoekster beperkingen ondervindt. Niettemin, stelt de gemeente, is er geen indicatie is voor verlenging van huishoudelijke hulp, omdat de kinderen van verzoekster meerderjarig zijn en de gebruikelijke zorg kunnen verlenen. Zij kunnen volgens de gemeente, samen met verzoekster, het huishouden doen. De gemeente heeft niet kunnen vaststellen dat de kinderen van verzoekster beperkingen hebben om te helpen bij het huishouden.

Vervoersvoorziening
De mogelijkheid van een vervoersvoorziening, zoals deze voorheen bestond, bestaat niet meer. Eventueel is het mogelijk gebruik te maken van de Regiotaxi. Volgens de gemeente heeft verzoekster, ondanks dat er wel beperkingen zijn in haar bewegingen, hier geen recht op. De gemeente toetste dit aan de Wmo-verordening?
De gemeente kon vervolgens niet vaststellen dat de kinderen van verzoekster (ook) een vervoersprobleem ervaren. Mochten zij een vervoersvoorziening nodig hebben, kunnen zij dit zelf bij de gemeente aanvragen, stelt de gemeente.

Uitkering
Verzoekster heeft een uitkering naar de norm van een alleenstaande met 20% toeslag. Volgens de gemeente heeft verzoekster geen recht meer op zogenaamde "gezinsbijstand" omdat haar kinderen meerderjarig zijn. De dochter van verzoekster ontvangt studiefinanciering. De zoon van verzoekster vroeg inmiddels een bijstandsuitkering aan bij de gemeente. Deze krijgt hij nu ook.

Bijzondere bijstand
De gemeente stelt dat verzoekster nooit zelf bijzondere bijstand ontving voor dieetkosten of extra waskosten. Dit kreeg zij alleen voor de kinderen. Tot 1 juli 2007. In december 2010 weigerde de gemeente een aanvraag om bijzondere bijstand omdat niet vastgesteld kon worden dat de kinderen lichamelijke beperkingen hadden. Inmiddels zijn de kinderen meerderjarig en moeten zij zelf een aanvraag om bijzondere bijstand doen, als zij die bijstand nodig hebben, stelt de gemeente.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

Volgens de arts van Triviumplus is er geen objectieve medische noodzaak aanwezig voor een dieetkosten- of wasvergoeding voor verzoekster zelf. De arts van Triviumplus betrok in zijn advies ook informatie van de huisarts van verzoekster, die hij tijdens het huisbezoek inzag en meenam. Verzoekster is van het medisch advies van Trivium Plus op de hoogte gesteld. Gelet op het voorgaande acht de gemeente geen redenen aanwezig om bijzondere bijstand aan verzoekster te verlenen voor dieet- en of waskosten.

Hoe beoordeelde de Ombudscommissie het verzoek?
De Ombudscommissie onderzocht of de gemeente op een behoorlijke manier is omgegaan met verzoekster. Daarbij toetste de commissie het verzoek aan de behoorlijkheidsnormen uit de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman. In dit onderzoek toetste de Ombudscommissie aan het beginsel van een goede organisatie. Heeft de gemeente de zorg rondom verzoekster goed georganiseerd? Is sprake van een (goede) coördinatie?

Hoe was de procedure?
De Ombudscommissie nodigde partijen uit voor een hoorzitting. Partijen waren hierbij aanwezig en vertelden ieder hun kant van het verhaal. Ook stelde de commissie vragen aan partijen. Na de hoorzitting stelde de commissie een verslag van bevindingen op.
Hiermee beëindigde de commissie haar feitenonderzoek. De commissie baseert haar oordeel in dit rapport op genoemd verslag van bevindingen, de reacties daarop en het onderliggende klachtendossier.

Wat zijn de overwegingen van de Ombudscommissie?
Hieronder treft u de overwegingen aan die leidden tot het oordeel van de Ombudscommissie.

<u>Beginsel van een goede organisatie</u>
Een goede organisatie houdt onder meer in dat de gemeente de zorg rondom een betrokkene goed organiseert. Dat de gemeente goed coördineert. Op de hoorzitting van de Ombudscommissie sprak de gemeente – in het kader van deze coördinatie - af, dat:

- verzoekster een regievoerder vanuit het sociaal wijkteam (SWT) krijgt;
- een arts van Triviumplus verzoekster en haar kinderen thuis bezoekt om te komen tot een uitgebreid en integraal advies over de beperkingen van moeder en beide kinderen. En over de noodzaak tot compensatie op grond van de Wmo (huishoudelijke hulp) en bijzondere bijstand (vervoersvoorziening);
- De Ombudscommissie een uitgebreide toelichting krijgt waaruit duidelijk wordt waar mevrouw van Gulik wel en niet op kan rekenen met betrekking tot de uitkering, vervoersvoorziening en hulp bij het huishouden voor haar en haar twee kinderen;
- De situatie met de vader van verzoekster buiten de klachtenprocedure van verzoekster valt.

Ten aanzien van deze gemaakte afspraken constateert de Ombudscommissie als volgt:

Regievoerder vanuit het sociaal wijkteam
In tegenstelling tot de situatie in 2006, werkt de gemeente op dit moment met sociale wijkteams. In de wijk waar verzoekster woont, is ook een sociaal wijkteam ingesteld. De gemeente bood mevrouw een regievoerder aan vanuit dit sociaal wijkteam (SWT). De sociaal wijkwerker kan samen met verzoekster in kaart brengen wat goed gaat en wat zij nodig heeft om zo zelfstandig mogelijk te kunnen functioneren.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

De sociaal wijkwerker onderzoekt daarbij samen met verzoekster wat zij zelf kan, wat haar netwerk kan en wat de buurt voor haar kan betekenen. De wijkwerker is getraind op het herkennen van situaties waarin specialistische inzet noodzakelijk is en kan deze inzetten waar nodig. Zij voert hierover samen met verzoekster de regie. Verzoekster gaf toestemming dat de sociaal wijkwerker haar contactpersoon wordt.

De commissie spreekt de hoop uit dat verzoekster en haar kinderen de mogelijkheid aangrijpen gebruik te maken van het aanbod van een centrale regievoerder uit het sociaal wijkteam, zodat de door haar en haar gezin gewenste coördinatie en vermindering van contactmomenten ook bereikt wordt.

De commissie constateert dat de gemeente de coördinatie van zorgvragen op dit moment organiseert en coördineert vanuit een sociaal wijkteam. Hierdoor is sprake van vermindering van contactmomenten met verzoekster en haar kinderen. Om die reden is naar het oordeel van de Ombudscommissie geen sprake (meer) van strijd met het beginsel van een goede organisatie. Ook is naar het oordeel van de commissie geen sprake (meer) van onbehoorlijk handelen. De klacht op dit punt acht de commissie ongegrond.

Advies van Triviumplus
Een arts en ergotherapeuthisch medewerker van Triviumplus hebben, in navolging van de hoorzitting bij de Ombudscommissie en in overleg met verzoekster, een afspraak gemaakt voor een huisbezoek. Ondanks de gemaakte afspraak, waren de kinderen niet aanwezig bij dit huisbezoek. De zoon en dochter van verzoekster stonden de arts niet te woord op de dag van het huisbezoek. De arts van Triviumplus heeft daarom alleen de situatie en beperkingen van verzoekster zelf kunnen beoordelen.

De commissie betreurt dat de arts van Triviumplus, in tegenstelling tot gemaakte afspraken met verzoekster, geen onderzoek kon doen naar de beperkingen van de kinderen van verzoekster, in relatie tot de aanvragen op grond van de Wmo en WWB. De Ombudscommissie spreekt haar verbazing hierover uit, aangezien het verzoekster zelf was die vroeg om een huisbezoek van een arts, met als doel om de situatie van haarzelf en die van haar kinderen integraal te (laten) beoordelen en het aantal contactmomenten met de gemeente over haar (zorg-)aanvragen te verminderen. En om de door hen gewenste duidelijkheid te verkrijgen, van de gemeente, over de wensen voor verlenging huishoudelijke hulp, een vervoersvoorziening, dieet- en wasvergoeding (bijzondere bijstand), alsmede vragen over bijstandsuitkering.
De commissie stelt niettemin vast dat de arts van Triviumplus niet in de gelegenheid is gesteld door verzoekster en/of haar kinderen dit integrale onderzoek uit te voeren.

De commissie is van oordeel dat nu de arts van Triviumplus niet door verzoekster en/of haar kinderen in de gelegenheid gesteld is het integrale onderzoek te verrichten, verzoekster en/of haar kinderen hierdoor mede zelf debet zijn aan het aantal contactmomenten met de gemeente en het bemoeilijken van de coördinatie van haar zorgaanvragen door de gemeente.
Het voorgaande maakt dat, naar het oordeel van de commissie, de gemeente geen verwijt kan worden gemaakt aangaande de coördinatie van de verschillende zorgaanvragen van verzoekster en haar gezin in relatie tot de wettelijk vereiste (medische) onderzoeken.

Er zijn naar het oordeel van de commissie geen overbodige keuringen opgelegd aan verzoekster en haar gezin. Ook kan niet gezegd worden dat keuringen en andere onderzoeken ongecoördineerd verliepen. Van strijd met enig behoorlijkheidsvereiste is naar het oordeel van de commissie geen sprake. De klachten van verzoekster op dit punt acht de commissie ongegrond.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

Voor het overige onthoudt de commissie zich van een inhoudelijk oordeel over de gewenste vervoersvoorzieningen van verzoekster en haar kinderen, het verzoek om verlenging van huishoudelijke hulp, bijzondere bijstand en de uitkering van verzoekster en haar kinderen. Daartoe is zij – zoals eerder gezegd - niet bevoegd en staan andere rechtsmiddelen open.

Wat is het eindoordeel van de Ombudscommissie?
De onderzochte gedragingen zijn behoorlijk. De klachten zijn ongegrond.

27 juni 2014

De Ombudscommissie gemeente 's-Hertogenbosch,
A.H.A. Lensen, voorzitter

Y. Nass, secretaris

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch