

# OMBUDSMAN

## METROPOOL AMSTERDAM

# Rapportage

# Zorg Amsterdam 2017

Jaarrapportage over de klachten over de afdeling Zorg , gemeente Amsterdam

## Samenvatting

Amsterdam zorgt voor zijn Amsterdammers. Vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) biedt de afdeling Zorg ondersteuning in de vorm van hulp(middelen) als iemand het niet op eigen kracht redt. Over hoe dat er in de praktijk uit moet zien zijn de burger en de gemeente het niet altijd eens. Bovendien gaan er veel dingen goed, maar helaas gaat er ook wel eens wat mis. Dan kunnen mensen klagen bij de Ombudsman Metropool Amsterdam.

In deze Zorg-rapportage over heel 2017 laat de ombudsman aan de hand van de klachten zien wat er speelt en wat er beter kan. In totaal zijn er 88 klachten in behandeling genomen, bijna gelijk aan 2016 waarin er 87 klachten over zorg geregistreerd zijn.

De rapportage is opgedeeld in hoofdstukken naar onderwerp: Zorg Divers; Zorg en Wonen; Maatschappelijke Opvang; Thuiszorg; Leveranciers voorzieningen; Aanvullend Openbaar Vervoer; heronderzoeken Canta's en . Bij alle thema's ziet de ombudsman dat de gemeente worstelt met maatwerk. Met maatwerk kan de gemeente de balans vinden tussen het bieden van ondersteuning aan de ene kant en het aanspreken van de zelfredzaamheid van burgers en hun omgeving aan de andere kant. Alleen dan is de hulp adequaat en wordt het beschikbare geld optimaal ingezet. Toch blijkt de weg naar bijvoorbeeld de juiste rolstoel lang en ingewikkeld. De gemeente blijft vaak hangen bij het ingekochte aanbod en het beleid, zoals dat voor de grootste gemene deler is bedacht. Volgens de ombudsman moet meer geluisterd worden naar de klant, die voelt echt wel wat nodig is. Om te voorkomen dat mensen overvragen is goede procesbegeleiding en cliëntondersteuning nodig. Daardoor kunnen bovendien de herhaalde aanvraagprocedures voor maatwerkvoorzieningen in goede banen worden geleid. Die ervaren cliënten als belastend, vooral als het om een persoonsgebonden budget gaat, waar er vaker herkeuringen zijn.

Dat het beleid in de praktijk ongunstig uit kan pakken komen we tegen bij problemen bij huisvesting. De gemeente lijkt terughoudend in de verstrekking van trapliften en andere aanpassingen. Verhuizen is voorliggend aan woningaanpassingen. Maar door gebrek aan betaalbare woningen voor mensen met een beperking blijven mensen vast zitten in een niet passende woning. Het meest schrijnend is dat voor rolstoelgebruikers. Er zijn creatieve oplossingen en hardere afspraken nodig om hen geschikt te kunnen laten wonen. Zo zou de gemeente financieel kunnen ondersteunen als de huur van de passende en beschikbare woning boven het budget van het betreffende huishouden ligt. Of mee kunnen werken aan oplossingen in de bestaande woning die mogelijk niet voor altijd voldoende zijn, maar waardoor een gezin wel de komende jaren geholpen is.

Bij Maatschappelijke Opvang speelt dat gemeentes klanten naar elkaar verwijzen omdat er elders meer regiobinding zou zijn. Vaak gaat het om mensen die in de (nood)opvang zitten en daar door die regiobinding niet weg komen. Met als gevolg dat de opvang overvol blijft. De ombudsman dringt er op aan dat er sneller knopen worden doorgehakt over wie een burger opvangt en huisvesting biedt. Er is op dit moment veel aandacht binnen de gemeente voor regiobinding, maar dat leidt in de praktijk nog niet tot oplossingen.

In het begin van 2017 was er veel te doen rond de levering van hulpmiddelen door Welzorg. Mensen hebben eindeloos gewacht. Na een verbeterplan vanuit de gemeente, heeft ombudsman daar eind 2017 nauwelijks meer klachten over ontvangen. Wel blijken leveranciers afspraken over reparaties en vervangende middelen niet altijd na te komen.

In meerdere zaken heeft de ombudsman samengewerkt met het Klachtenteam van Zorg om oplossingen te vinden en het leerproces bij de gemeente te stimuleren. Dat heeft tot goede resultaten geleid. Daarnaast heeft ombudsman voor verschillende thema's nog suggesties voor verbetering gedaan.

## 1 Cijfers

	2016	2017
Zorg	87	88
GGD	31	37

Tabel 1. Ingekomen zaken afdeling Zorg bij Ombudsman Metropool Amsterdam

Casus Zorg	
Zorg divers	19
Zorg en wonen	14
Maatschappelijke opvang en beschermd wonen	14
Thuiszorg	14
Leveranciers	10
Aanvullend openbaar vervoer	10
Heronderzoek Canta	7
<b>Totaal</b>	<b>88</b>

Tabel 2 Casus Zorg bij ombudsman verdeeld naar onderwerp

## Inhoudsopgave

Samenvatting.....	1
<b>1 Cijfers.....</b>	<b>2</b>
<b>2 Zorg divers .....</b>	<b>3</b>
<b>3 Zorg en Wonen .....</b>	<b>6</b>
<b>4 Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen .....</b>	<b>9</b>
<b>5 Thuiszorg .....</b>	<b>12</b>
<b>6 Leveranciers voorzieningen .....</b>	<b>14</b>
<b>7 Aanvullend openbaar vervoer .....</b>	<b>16</b>
<b>8 Heronderzoeken Canta.....</b>	<b>17</b>
<b>9 Bijlage: Samenvatting Zorg 2017 .....</b>	<b>19</b>
9.1 Samenvattingen Zorg divers.....	19
9.2 Samenvattingen Zorg en Wonen .....	24
9.3 Samenvattingen Maatschappelijke opvang en Beschermd Wonen .....	28
9.4 Samenvattingen Thuiszorg .....	31
9.5 Samenvattingen Leveranciers voorzieningen.....	35
9.6 Samenvattingen Aanvullend Openbaar vervoer.....	37
9.7 Samenvattingen heronderzoeken Canta.....	39

## 2 Zorg divers

### **2017-0003238 afwijzing scootmobiel wegens ontbreken van aanvullende medische informatie**

Een vrouw vraagt een scootmobiel aan bij de gemeente Amsterdam. Het Indicatieadviesbureau (IAB) gaat op huisbezoek en concludeert dat een scootmobiel anti-revaliderend is. Ze zou meer moeten bewegen om overgewicht en ergere belasting en slijtage van haar knieën tegen te gaan. Ze staat op de wachtlijst voor twee knieprotheses. Aanvraag is afgewezen. Ze heeft hiertegen bezwaar gemaakt. Zorg verklaart dat ze op dit moment door haar beperkingen geïsoleerd raakt, tot ze de knieprotheses heeft, lijkt een vervoersvoorziening als een scootmobiel of driewiel fiets wel nodig te zijn. Haar beperkingen zijn niet blijvend. Ze krijgt twee weken de tijd om medische stukken in te dienen voor een contra indicatie, maar die zijn niet ontvangen. Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat de vrouw in de veronderstelling is dat de behandelaar van het bezwaar had aangeboden een brief zou sturen, die ze aan haar arts kon geven over de medische stukken. Dat kan de behandelaar zich echter niet herinneren en dat zou ook niet gebruikelijk zijn geweest. De snelste weg voor mevrouw om haar zaak nader te laten beoordelen door een keuringsarts is om zelf met de beslissing op bezwaar nadere informatie bij haar artsen op te vragen met namen over de planning van de knie operatie en op basis daarvan een nieuwe aanvraag doen.

Het valt de ombudsman wel op dat de beslissing op bezwaar intern tegenstrijdig is. Waar enerzijds wordt verwezen naar opmerking van de backoffice dat mevrouw sociaal geïsoleerd raakt en mogelijk tijdelijk iets nodig heeft, wordt ook gezegd dat WMO alleen voor langdurige beperkingen is en daarvan geen sprake is omdat behandeling voorliggend is. Daarnaast vinden we het standpunt dat een jurist geen medische info opvraagt, alleen vanuit het systeem gedacht. De bezwaarjurist had in onze ogen beter kunnen constateren dat IAB niets gezegd heeft over mogelijk tijdelijk noodzakelijke oplossingen en op basis daarvan het een nieuw advies kunnen aanvragen. Wmo kan namelijk heel goed een tijdelijke oplossing bieden als er een wachttijd is voor een behandeling. Meer maatwerk is dus mogelijk.

### **2017-0004689 restbedrag pgb voor hbh toch meenemen naar volgend kalenderjaar**

Een vrouw ontvangt een persoonsgebonden budget (pgb) voor hulp bij het huishouden. Twee jaar op rij kan zij mede door toedoen van de gemeente haar pgb niet besteden aan hulp bij het huishouden. Dat komt onder meer door gesteggel tussen de gemeente, de SVB en de zorgverlener over het uurtarief en een nabetaling van de gemeente van een deel van het budget aan het einde van het jaar. Het is beleid van de gemeente dat pgb niet mee mag worden genomen naar een volgend kalenderjaar. Als ze hierover klaagt adviseert de medewerker van de WMO helpdesk haar om haar hulp een kerstgratificatie te geven voor het restbedrag en dat te declareren bij het SVB. Vervolgens kan ze dan met haar hulp afspreken dat die voor dit bedrag in het volgende jaar hulp levert. Mevrouw vindt dit geen eerlijke manier. De ombudsman vraagt de gemeente hier alsnog naar te kijken. De gemeente besluit daarop dat mevrouw bij uitzondering de restbedragen van de twee jaren alsnog kan besteden. De gemeente vindt de oplossing van de kerstgratificatie echter nog steeds acceptabel.

Dat de gemeente accepteert dat mensen die door hun eigen keuze een deel van het pgb over hebben aan het einde van een kalenderjaar dit oplossen met een kerstgratificatie, vindt de ombudsman niet onredelijk. Zo komt het geïndiceerde budget ten goede van de cliënt en de zorgverlener. In deze constructie is de cliënt echter wel afhankelijk van de bereidheid van de zorgverlener om voor de kerstgratificatie ook uren hulp te leveren, waardoor onzeker is of de hulp ook wordt geleverd. Daarom zou de gemeente in de gevallen dat het budget buiten de schuld van cliënt over blijft, kunnen overwegen het budget over te dragen naar het volgende kalenderjaar. Daarvoor is ook nodig dat de WMO desk in staat wordt gesteld uitzonderingen voor te stellen.

### **2017-0004998 afwijzing aanpassing auto omdat scootmobiel goedkoper zou zijn**

Een man mist een onderbeen, waardoor hij alleen in een aangepaste auto kan rijden. Hij heeft zelf een auto gekocht. De gemeente wijst zijn aanvraag voor een aanpassing aan de auto af, omdat deze niet voor langere tijd medisch noodzakelijk is en niet de goedkoopste adequate voorziening. Dat is Aanvullend Openbaar Vervoer in combinatie met een rolstoel of scootmobiel. De ombudsman vindt deze redenering te kort door

de bocht aangezien de aanpassing ca € 1000,- is, veel minder dan een scootmobiel. De gemeente laat weten dat het niet alleen om de kosten van de aanpassing zelf gaat. Door het betalen daarvan erkent de gemeente dat meneer een eigen auto nodig heeft, en is daarmee ook verantwoordelijk voor onderhoud en dergelijke. De zinssnede: "niet voor langdurige tijd noodzakelijk is" betekent dat de noodzakelijkheid van de aanpassing van de auto niet is vastgesteld door het IAB. Dat is zeker gelet op de beenamputatie zeer ongelukkig geformuleerd en wordt aangepast. Dat is maar goed ook, want de formulering leidde tot een totaal onbegrijpelijke beslissing.

Een oplossing wordt gevonden in een persoonsgebonden budget voor een scootmobiel, waar meneer de aanpassing mee kan bekostigen. Dat is een mooie oplossing, waardoor de man met zijn eigen middelen en met ondersteuning van de gemeente optimaal mobiel is. De ombudsman blijft echter van mening dat de gemeente ook maatwerk kan bieden in de vorm vergoeding van de aanpassing, zonder de verantwoordelijkheid voor de hele auto te dragen.

### **2017-0004933 verhuiskostenvergoeding**

Een vrouw belt de ombudsman, ze heeft een lang verhaal over haar ervaringen met de gemeente sinds ze ziek is. De ombudsman besluit om bij haar thuis lang te gaan om in een persoonlijke gesprek te horen wat er aan de hand is. Ze vertelt over haar strijd om een andere woning omdat haar huidige woning, die ze ook na veel moeite kreeg, te klein is voor haar en haar kind. Hoe ze terwijl ze heel slecht ter been is voor een keuring naar een adres moet waar de dichtstbijzijnde bushalte op 10 minuten loopafstand is. De door haar aangevraagde pas voor Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV) is geweigerd. Ze heeft niet de puf gehad om daartegen in bezwaar te gaan omdat ze druk was met andere dingen en ze vaak erg veel pijn heeft. Nu heeft ze eindelijk een andere woning en heeft ze een verhuiskostenvergoeding aangevraagd maar ze vertrouwt er niet op dat ze die krijgt en ze vraagt dan ook de hulp/het advies van de ombudsman. De ombudsman legt haar klachten voor aan het Klachtenteam van de gemeente. Daar wordt het probleem inhoudelijk snel opgepakt maar blijken er wel wat tegenstrijdige signalen/informatie te zijn. Als een en ander opgehelderd is gaat de gemeente voortvarend aan de slag. Er wordt een keuring geregeld voor de verhuiskostenvergoeding en ook zal er opnieuw naar de aanvraag AOV worden gekeken. Wel constateert de ombudsman dat mevrouw tot twee maal toe telefonisch niet prettig te woord is gestaan door medewerkers van het Indicatie Advies Bureau. De gemeente zegt toe dit mee te zullen nemen en als signaal af te geven aan het IAB. De vrouw is blij met de gang van zaken en de ombudsman sluit het dossier.

### **2017-0005035 oplaadpunt scootmobiel op hinderlijke plek**

Als een man terugkomt na verblijf in het buitenland staat er een scootmobiel geparkeerd in het portiek van zijn woning. Hij heeft een dubbele benedenwoning met twee toegangsdeuren. Meneer klaagt bij de gemeente, waarop Zorg stelt dat de scootmobiel net op de stoep geparkeerd kan worden. Als de buurman dat niet wil, verwijst de gemeente haar naar burenbemiddeling. De ombudsman gaat met de man, de gemeente en de woningcorporatie ter plaatse kijken. Dan blijkt dat de woningcorporatie op basis van hun administratie van de woning in de veronderstelling was dat de betreffende deur permanent is vergrendeld. En vanwege het verblijf in het buitenland kon de woningcorporatie mevrouw niet bereiken voor overleg toen het oplaadpunt werd geplaatst. De ombudsman concludeert dat het sprake is van een misverstand over het gebruik van de deur. Dat had opgelost moeten worden toen dat aan het licht kwam. Een verwijzing naar burenbemiddeling volstaat dan niet. Afgesproken is dat de gemeente het oplaadpunt alsnog naar de voorgevel verplaatst, zodat het portiek en de deur weer vrij en doorgankelijk zijn. Er is meteen geregeld dat een aantal oplaadpunten in die straat die al een tijdje niet in gebruik waren, zijn verwijderd.

### **2017-0005139 Intervisie gesprek: Luister naar de burger en coördineer het aanvraagproces**

Een vrouw heeft een aandoening waardoor zij beperkt belastbaar is en regelmatig horizontaal moet liggen. Haar ergotherapeut stelt een onderbouwd advies op voor een rolstoel met duwondersteuning met en verstelbare rugleuning. In deze rolstoel kan ze zichzelf buitenshuis verplaatsen en elk half uur 'plat' gaan liggen. Ondanks dat ze dit uitgebreid bespreekt met de indicatiesteller, wijst de gemeente haar aanvraag af omdat mevrouw haar vervoersbehoefte en noodzaak om elk half uur horizontaal te liggen ook met haar

scootmobiel en klapstoel kan oplossen. Mevrouw gaat in bezwaar waarin ze uitlegt dat het besluit totaal voorbij gaat aan haar specifieke behoeftes. Dan blijkt dat mevrouw moet kiezen tussen haar scootmobiel en een rolstoel, want het zijn volgens de gemeente conflicterende voorzieningen. Wat dat betekent weet ze niet, maar als ze moet kiezen dan graag de rolstoel. De bezwaarjurist vraagt het IAB vervolgens om een nieuwe aanvraag voor een rolstoel in behandeling te nemen. Blij als ze is met het vooruitzicht op de rolstoel, waar mee ze hopelijk voor het eerst de kerstviering op haar dochters school kan meemaken, ziet ze wel tegen een nieuw onderzoek op. Ze heeft alle medische informatie al gegeven bij de aanvraag en aangevuld in bezwaar. Op haar verzoek en dat van de ombudsman beoordeelt het IAB dat een telefonisch consult met haar volstaat. Het IAB had van de gemeente een opdracht voor een nieuwe aanvraag gekregen, terwijl het ook heropend had kunnen worden. En de gemeente lijkt in de veronderstelling dat het IAB ook bij een nieuwe aanvraag eerst beoordeelt hoeveel onderzoek er nog nodig is. De aanvraag en bezwaarprocedure hebben mevrouw veel energie en stress gekost, en dat heeft ze vanwege haar aandoening niet. Daar komen ergernissen en slordigheden aan de kant van de gemeente bij. Daar komt bij dat de bezwaarbehandelaar concludeert dat mevrouw haar bezwaarschrift wil intrekken en het dossier sluit. Dit terwijl mevrouw juist wel een behandeling wil en dan een gegronde bezwaarschrift. In de ideale situatie had het IAB in eerste instantie beter naar haar hele situatie moeten kijken en desnoods de keuze tussen een scootmobiel en een rolstoel moeten voorleggen. En in als het zoals hier in de bezwaarprocedure duidelijk is dat het eerste besluit niet goed is gegaan, dat via de snelste en minst belastende weg herstellen. Niet valt in te zien waarom het eerste besluit na een nader advies van het IAB niet in bezwaar herzien had kunnen worden. Nadat haar bezwaarschrift gegronde is verklaard wel te verstaan.

#### **2017-0004179 lange en belastende processen voor WMO zorg**

Een vrouw met een progressieve spierziekte ervaart problemen bij het voor elkaar krijgen van de juiste zorg bij de gemeente. De ombudsman gaat met het Klachtenteam van de gemeente en haar casemanager van Reade op bezoek. Mevrouw ervaart dat het aanvragen van voorzieningen als rolstoel en vervoer lang duurt en het vaak opnieuw geïndiceerd moet worden. Ook de levering en passend maken van een voorziening als een rolstoel duurt lang. Door wisseling van leveranciers en fabrikanten krijgt ze niet te horen van de leverancier voor een bepaald type kussen. Uiteindelijk krijgt ze het met behulp van haar casemanager en advocaat voor elkaar de nodige voorzieningen er komen. Maar het ergert haar dat er slordig gewerkt wordt. Een ding dat mevrouw dwars zit is dat de gemeente alleen met haar casemanager van Reade wil communiceren als er een lopende aanvraag is. Deze casemanager heeft ze vanwege haar complexe zorgvraag. Het Klachtenteam gaat met haar klachten aan de slag. En de casemanager zal een pgb aanvragen voor het speciale kussen. De ombudsman ziet vaker dat leveranciers niet alles willen of kunnen leveren vanwege inkoop afspraken. Dan moeten klanten dat zelf oplossen met een PGB. Soms is dat een uitkomst, maar het kan ook belastend zijn voor cliënten en mantelzorgers. De leveranciers zouden zich klantgericht kunnen opstellen.

Voor alle samenvattingen Zorg divers klik [hier](#)

### 3 Zorg en Wonen

#### **Inleiding**

Mensen doen vooral een beroep op praktische voorzieningen uit de WMO om te zorgen dat iemand in de woning kan blijven wonen. De meest prangende zaken bij de ombudsman gaan echter over passend wonen voor mensen met een beperking. Het woningtekort is voor de hele stad nijpend. Maar mensen met een beperking zijn kwetsbaar en hen raakt het gebrek aan woningen het hardst. Het is dan ook terecht dat de gemeente hier met het programma Huisvesting Kwetsbare Groepen (PHKG) oplossingen voor creëert. Veel te vaak ziet de ombudsman echter nog mensen die vast zitten in een te kleine of ongeschikte woning, waardoor ze de deur niet uitkomen en gezinnen overbelast raken. De huidige urgentieregeling lijkt hier onvoldoende oplossing voor te bieden. Ook zijn de wachtlijsten voor rolstoelwoningen te lang. Dit onderwerp valt onder de afdeling Wonen, sector Ruimte en Economie van de gemeente. En in die rapportage zijn de meeste zaken hierover opgenomen. Over twee zoektochten naar passende woningen heeft de ombudsman uitvoering gesproken met de afdeling Wonen en Zorg samen. Ook is de ombudsman aangeschoven bij de werkgroep rolstoelgeschikte woningen van het programma HKG. De ombudsman ziet dat er voor gezinnen die voor een gehandicapt kind zorgen ook meer passende woonruimte moet zijn. Dat is niet alleen beter voor het hele gezin, maar op den duur ook gunstiger voor de gemeente. Als de woning niet meer geschikt is om het kind in op te voeden en verzorgen, is (kostbare) plaatsing in een instelling namelijk vaak de enige uitweg.

Wat betreft de voorzieningen in de woning, zoals trapliften en aanpassingen, komt de gemeente zeer terughoudend over. Het standpunt is óf dat iemand nog prima kan traplopen, óf dat de beperkingen juist zo ernstig zijn dat verhuizen voorliggend is. Ook als er slechts één traplift nodig is om de woning geschikt te maken. Dit speelt in het bijzonder bij een gezin waar de gezinsleden en de omgeving veel zorg en ondersteuning aan cliënt geven, en ze onvoldoende verdienen voor een nieuwe huurwoning. Ondanks dat ze met een traplift zijn geholpen blijft de gemeente star. Daarbij komt dat verhuizen voorliggend mag zijn, maar dat er simpelweg geen aangepaste huizen zijn. Ook hier geldt, luister naar de burger en hun eigen kracht.

Tot slot zit het de ombudsman dwars dat de afdeling Zorg weigert om bij uitzondering, als de situatie daarom vraagt, een voorziening waar iemand recht op heeft te vergoeden, alleen omdat de voorziening al is aangeschaft. In dit geval op kosten van een andere afdeling van de gemeente.

#### **Voorbeelden van casus over Wonen en Zorg**

##### **2017-0004370 Geen passende woonruimte te vinden voor gezin, ondanks medische urgentie (Wonen)**

Een maatschappelijk werkster van een kinderziekenhuis vraagt hulp voor een kind van 8 en zijn gezin. Ze wonen met 5 personen in een driekamerwoning. De woning is gelijkvloers, maar met een trap om binnen te komen. De jongen heeft een ontwikkelingsachterstand en is rolstoelafhankelijk. Hij moet de trap op worden gedragen, binnen kruipt hij een beetje. Hij slaapt in een groot bed met spijlen. Er past geen bed naast en daarom slaapt de rest van het gezin op 1 kamer, soms slaapt iemand in de woonkamer. Het gezin moet een andere woning, dit gaat niet langer. In 2014 medische urgentie afgewezen vanwege inschrijfduur Woningnet (nu 14 jaar). In 2015 is verhuiskostenvergoeding afgewezen. In 2016 Wijksteunpunt Wonen ingeschakeld, geen oplossing: woningen zijn niet groot genoeg, te duur of niet geschikt. Traplift afgewezen. Vanaf 2017 heeft het gezin een rolstoelbeschikking verhuiskosten. Het gezin reageert constant op woningen, maar er is niets geschikts. De afdeling Wonen vertelt dat er ruim 400 mensen in Amsterdam zijn met een rolstoelbeschikking verhuiskosten. In 2017 zijn er tot nu toe 22 rolstoelwoningen vrij gekomen. Het merendeel waren 2- en 3-kamer rolstoelwoningen. Ook vanuit Wonen wordt dit als zeer schrijnend ervaren, maar kan verder weinig doen. De verhuiskostenvergoeding is in heel Nederland geldig, maar veel steden geven eigen bewoners voorrang. De kinderombudsman denkt mee met de betrokken professionals, maar tot op heden is er nog geen oplossing gevonden voor het gezin.

##### **2017-0002916 man vast in huis door afwijzing traplift en te hoge huur alternatieve woning (Wonen)**

Een man is rolstoelgebonden en kan zonder hulp van zijn vrouw of drie thuiswonende volwassen kinderen de

ene trap naar de straat niet af. De man heeft wel een indicatie voor een rolstoelgeschikte woning. Bij een eventuele toekenning van een nieuwe woning wordt volgens de landelijke regels voor Passend Toewijzen alleen rekening gehouden met het inkomen van de ouders. Binnen hun inkomensgroep komen er echter geen rolstoelgeschikte woningen vrij. Verhuizen is dus geen optie. Een traplift zou dat wel zijn.

De eerste aanvraag wijst Zorg af omdat vader niet zelfstandig de transfer kan maken. De tweede aanvraag strandt omdat badkamer/toilet niet groot genoeg zijn voor de man. De familie redt zich er echter prima mee. En de woning is te smal voor de rolstoel, aldus wonen. De familie heeft eigen rolstoel aangeschaft die door de belangrijkste deuropeningen kan. De gemeente lijkt de maatwerkoplossing die het gezin hier zelf heeft gevonden en achterstaat, niet in te willen zien.

#### **2017-0004074 langer wachten op rolstoelgeschikte woning door te hoge huren (Wonen)**

Een man van 63 is sinds twee jaar geheel rolstoelafhankelijk in verband met een geamputeerd been. Hij woont op twee hoog. Hij komt in aanmerking voor een rolstoelgeschikte woning, maar zijn inkomen is te laag om de huur van de aangeboden woningen te betalen. Volgens de regels voor passend toewijzen mag een woning met een hoge huur niet aan hem verhuurd worden. Het is voor hem belangrijk om in zijn eigen buurt te blijven omdat hij daar hulp krijgt van zijn netwerk. Als een woning met een 'tweehurenbeleid' wordt aangeboden, kan de huur in principe verlaagd worden. Desondanks heeft hij na twee jaar geen woning gevonden. Hij kan zijn huis niet uit en is wanhopig. De ombudsman gaat in gesprek met de casemanagers van Reade, met Zorg en met Wonen van de gemeente. Mogelijk dat een seniorenwoning voor hem passend te maken is. Reade gaat verder met zoeken naar een woning. Kort daarop vindt de man een rolstoelgeschikte woning in zijn eigen buurt. Deze woning was eerder twee keer aangeboden met een minimale leeftijdsgrens van 65 jaar en een vaste hoge huurprijs. Daar waren geen kandidaten voor ondanks de wachtlijst van ca 400 personen voor een rolstoelgeschikte woning. Los van het gegeven dat er meer rolstoelgeschikte woningen moeten komen, vindt de ombudsman dat rolstoelgeschikte woningen standaard volgens het tweehurenbeleid aangeboden moeten worden. Zo maken de mensen met lage en hogere inkomens evenveel kans. De ombudsman heeft dit bij de Amsterdamse Federatie Woningcorporaties aangekaart. Volgens de AFWC hanteren corporaties als regel een flexibele huur bij rolstoelwoningen, dus een twee hurenbeleid. Kennelijk gaat dat niet altijd goed. Het voorstel van de ombudsman om mensen financieel te steunen om wonen in een passende woning mogelijk te maken, is volgens Zorg vanuit de WMO niet mogelijk. De ombudsman vraagt zich toch af of hier geen mogelijkheid voor te creëren is, als je bedenkt dat mensen met een geestelijke beperking ook woonruimte van de gemeente krijgen in de vorm van intramurale zorg. Dan klinkt een woonbudget voor mensen met een beperking, helemaal niet zo gek.

#### **2017-0004062 alsnog hulp voor passende woning gehandicapt kind**

Een gezin met een gehandicapt kind, met een progressieve ziekte, roept de hulp in van de ombudsman. Zij willen hun huis aanpassen, maar krijgen daar geen ruimte voor. De ombudsman gaat direct op bezoek en vraagt dan de directeur van de betrokken gemeentelijke dienst met hem samen een oplossing te zoeken. Na een gezamenlijk huisbezoek neemt de gemeentelijke dienst deze zaak over. Ze zullen de ombudsman op de hoogte houden van de ontwikkelingen. De ombudsman sluit het dossier.

#### **2017-0004779 afwijzing urgentie vanuit MO vanwege geschikte inwoonsituatie**

Een vrouw met drie kinderen van 8,12 en 15 jaar woont in bij haar moeder. Een van de kinderen heeft ernstige gezondheidsproblemen, waardoor ze meer ruimte en rust nodig hebben. De vrouw is toegelaten tot de maatschappelijke opvang, een voorziening vanuit de WMO. Ze ontvangt begeleiding bij haar moeder thuis. De begeleider vindt dat mevrouw zover is om zelfstandig te gaan wonen en draagt haar zaak voor aan de uitstroomtafel maatschappelijke opvang. Hier beoordelen deskundigen uit het werkveld of iemand zover is om woonruimte met begeleiding te krijgen. De vrouw krijgt te horen dat zij hiervoor niet in aanmerking komt omdat zij bij haar moeder inwoont in een woning die groot genoeg is. Van de afwijzing krijgt de vrouw geen besluit. Dat blijkt nooit te gebeuren na een afwijzing van de uitstroomtafel. De ombudsman vindt dat discutabel aangezien een urgentie voor een woning vanuit de WMO gebaseerd is op de



huisvestingverordening en dus een rechtsgevolg heeft. De vrouw vraagt op advies van de ombudsman zelfstandig reguliere urgentie aan, ook omdat het beleid omtrent urgentie bij schoolgaande kinderen is veranderd. De behandeling van haar aanvraag duurt meer dan vier maanden, maar dan verleent Wonen haar urgentie. De ombudsman bespreekt de duur van de behandelingstermijn met de gemeente.

#### **2017-0004238 niet nagaan waarom huisarts niet is geraadpleegd bij beoordeling aanvraag**

Verzoeker is van mening dat hij in aanmerking komt voor een verhuisvergoeding in kader van de WMO aangezien hij om medische redenen is verhuisd naar een andere woning. De huisarts van de verzoeker alsook de indicatieadviseur hebben echter vastgesteld dat de door verzoeker ervaren belemmeringen (problemen met adem halen) in zijn vorige woning niet medisch zijn te objectiveren. De door verzoeker ervaren hinder komt voort uit zijn beleving ("waanideeën"). Het onderzoek door de ombudsman biedt geen aanknopingspunten om de uitkomst over zijn verhuisvergoeding te wijzigen. Wel gaat de ombudsman in gesprek met Zorg om te kijken of de gemeente in meer begrijpelijke taal in afwijzingen kan opnemen dat de klachten voortkomen uit zijn beleving en niet medisch te verklaren zijn. Tijdens een bezoek aan verzoeker wordt de uitkomst van het onderzoek door de ombudsman toegelicht en worden andere mogelijkheden (dan de afgewezen verhuisvergoeding) besproken. Na dit huisbezoek wordt het dossier gesloten.

#### **2017-0004430 aanvraagprocedure rolstoelgeschikte woning onduidelijk**

Een gezin heeft een minderjarige dochter die niet kan lopen. Ze wonen op twee hoog. In april 2017 hebben ze met hun WMO adviseur van Reade afgesproken dat hij voor hen een aanvraag voor een indicatie voor een rolstoelgeschikte woning zal doen. Ze hoort niets over de aanvraag van Reade. Wel ontvangt ze van de gemeente Amsterdam een besluit dat ze een tegemoetkoming in de kosten voor verhuizing naar een gelijkvloerse woning krijgt. Daar weet mevrouw niets van. Haar adviseur is vanwege verlof niet beschikbaar om haar een toelichting te geven. Als duidelijk wordt dat de toekenning is gegeven naar aanleiding van de aanvraag voor een rolstoelgeschikte woning, is het te laat om in bezwaar te gaan. De moeder doet dit alsnog, en wil dat de gemeente nogmaals onderzoek doet naar de medische noodzaak voor een rolstoelgeschikte woning. Haar bezwaarschrift wordt echter niet ontvankelijk verklaard. De ombudsman stemt met de gemeente en de moeder af dat ze het beste een nieuwe aanvraag kunnen indienen met behulp van het nieuwe behandelteam van het kind. De eerste aanvraag bleek onvoldoende onderbouwd. Wat moeder los van de aanvraag dwarszit is dat het totaal onduidelijk was dat de toegang tot een rolstoelgeschikte woning, iets te maken heeft met een verhuiskostenvergoeding. De ombudsman leest daarover inderdaad niets in de brieven van de gemeente.

Onderzoek door de ombudsman wijst uit dat de gemeente in de communicatie op de website en in de dagelijkse praktijk spreekt over 'een indicatie of beschikking voor een rolstoelgeschikte woning'. De gemeente heeft deze toegang echter in de WMO verordening geregeld middels de mogelijkheid een verhuiskostenvergoeding toe te kennen. In een 'afwijzing' wordt niet gerept over een aanvraag voor een rolstoelgeschikte woning, slechts over verhuiskostenvergoeding. Dat levert verwarring op. Klanten weten niet waar ze aan toe zijn, zoals ook uit deze casus blijkt. De ombudsman nodigt de gemeente uit om over en oplossing te praten. De afdeling Zorg verzekert de ombudsman daarop dat de procedure en communicatie over rolstoelgeschikte woningen onderdeel is van het Project Huisvesting Kwetsbare doelgroepen en zal veranderen. De ombudsman vraagt nader geïnformeerd te worden over hoe dat er precies uit komt te zien.

#### **2017-0005137 vergoeding van de kosten van de inductiekookplaat**

Maatschappelijk werker van het Expertisecentrum voor blinde en slechtziende mensen vraagt via de WMO een inductiekookplaat voor een cliënte aan. Ze wordt onvriendelijk te woord gestaan en er wordt al helemaal niet meegedacht over een oplossing. Ze kan geen aanvraag doen. In een eerdere zaak is de hulp gekomen via de afdeling Inkomensvoorziening en is er bijzondere bijstand verstrekt voor de kosten van de inductiekookplaat. Het gaat de maatschappelijk werker in eerste instantie niet om de bejegeningssklacht maar om een snelle oplossing voor haar cliënte zodat ze weer zelfstandig kan functioneren. Opnieuw wordt bijzondere bijstand verstrekt voor deze kosten. Dan blijkt er jurisprudentie te zijn waarin bepaald is dat een inductie kookplaat in dit soort gevallen wel vanuit de WMO vergoed zou moeten worden. De ombudsman

stuurt de jurisprudentie door naar de gemeente en in overleg met de maatschappelijk werker wordt ook de bejegeningklacht onder de aandacht van de gemeente gebracht. De klacht wordt naar tevredenheid van de maatschappelijk werker afgehandeld. Ook laat de gemeente weten dat de medewerkers van de helpdesk WMO opnieuw geïnstrueerd zijn om goed te luisteren naar de burger, mee te denken en dat aanvragen in behandeling moeten worden genomen omdat het maatwerk betreft.

De afdeling Zorg is echter niet bereid de kookplaat alsnog toe te kennen in plaats van de bijzondere bijstand. Dit tot verontwaardiging van WPI. Zorg stelt dat ze niet achteraf betalen omdat ze het recht/de noodzaak niet meer vast kunnen stellen. Volgens de ombudsman is dat niet steekhoudend. Naar alle waarschijnlijkheid heeft de vrouw de kookplaat nog steeds nodig en ook nog steeds in gebruik. Daar spreekt ook weinig vertrouwen uit in het oordeel van de afdeling inkomensvoorziening. Zorg erkent de fout, maar verbindt er geen consequenties aan. Uit de opstelling van Zorg hierin blijkt dat er raar verkokerd wordt gewerkt.

Voor alle samenvatting over zorg en wonen klik [hier](#)

## 4 Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen

*Vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning is de gemeente Amsterdam verantwoordelijk voor het organiseren van de Maatschappelijke Opvang (MO) en Beschermd Wonen (BW). In de Maatschappelijke Opvang helpt de gemeente dak- en thuislozen met psychiatrische en/of verslavingsproblemen een stabiel bestaan op te bouwen met inkomen, zorg en onderdak. Beschermd Wonen is bedoeld voor mensen vanaf 18 jaar met (langdurige) psychiatrische problematiek. De afdeling Zorg houdt zich bezig met het beleid hiervoor en koopt zorg in bij opvanginstellingen. De GGD speelt een belangrijke rol omdat de GGD de screening doet bij de Centrale Toegang Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang. Daarom zijn er hier ook zaken waar de GGD bij betrokken is opgenomen. De praktische opvang en begeleiding voeren organisaties als het Leger des Heils, HVO-Querido en Cordaan uit. In dit hoofdstuk staan zaken die gaan over de toegang tot MO en BW, de gang van zaken in de opvang, en de gevolgen van beleidskeuzes. In totaal zijn er 28 zaken met betrekking tot Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen bij de ombudsman binnengekomen in 2017.*

*Een opvallend thema bij de toegang tot MO en BW is de **regiobinding**, wat inhoudt dat de gemeente als eis stelt dat iemand in de afgelopen drie jaar twee jaar in Amsterdam ingeschreven heeft gestaan. Eerder zag de ombudsman dat gezinnen die met urgentie een woning nodig hebben door gemeentes werden geweigerd omdat ze nergens aan die eis konden voldoen. In 2017 zijn er meer zaken waarin ook voor de maatschappelijke opvang gemeentes naar elkaar verwijzen. En dit terwijl twee jaar inschrijfduur in de Basisregistratie Personen (brp) voor de Maatschappelijke Opvang geen harde eis mag zijn voor opvang. De reden dat dit toch gebeurt is dat mensen die niet twee jaar ingeschreven stonden vanuit de opvang niet kunnen doorstromen naar een reguliere urgentiewoning, omdat daarvoor die twee jaar eis wel geldt. Mede op aandringen van de politiek is de gemeente op zoek naar een oplossing voor dit knelpunt. Er zijn in meerdere zaken gesprekken geweest tussen de ombudsman en betrokken gemeentes om tot overeenstemming te komen en voornamelijk om in het belang van (vaak minderjarige) burgers te handelen. De gemeente Amsterdam blijft in deze zaken heel strikt en alleen in heel uitzonderlijke gevallen en na lang aandringen gaat Wonen overstag. Voor de ombudsman staat voorop dat gemeentes moeten waarborgen dat mensen die recht hebben op maatschappelijke opvang dat zo snel mogelijk krijgen en liefst op een plek waar ze verder kunnen. Burgers mogen niet de dupe worden van discussie over regiobinding tussen gemeentes. Begin 2018 is de [Commissie Landelijke toegankelijkheid BW en MO](#) gestart die zich zal buigen over zaken waar de gemeentes onderling niet uitkomen. Dat zou een uiterste redmiddel moeten zijn, want het betekent wéér een procedure.*

*In 2017 en ook in 2018 signaleren hulpverleners dat mensen die niet meer welkom zijn in de maatschappelijke opvang op zichzelf zijn aangewezen. Of ze worden door de opvang instelling geschorst, of ze vertrekken zelf omdat ze zich in de groepsopvang niet kunnen handhaven, bijvoorbeeld door psychische problemen. Ook als de ombudsman met klem verzoekt om passende opvang voor een individu te bieden, blijft het stil. Ten eerste krijgen deze mensen niet de opvang waar ze recht op hebben. En daarnaast kan het verblijf op straat voor ongewenste*

*situaties zorgen voor de omgeving. De ombudsman wil graag met Zorg en de GGD praten over mensen die zo buiten de boot vallen en hoe de gemeente daar mee omgaat.*

*Tot slot hoort de ombudsman nog steeds van cliënten en hulpverleners dat de beoordeling van de uitstroomtafel te veel kijkt naar algemene eisen en niet naar de ontwikkeling van de individuele cliënt. Over het geheel genomen is er vanuit de gemeente een autoritaire houding, met weinig ruimte voor maatwerk.*

*Misschien ook iets positiefs noemen?*

Voor de rapportage over de GGD klik [hier](#)

## **Voorbeelden van casus Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen**

### **2017-0002948 advies over broer die i.v.m. gedrag geen toegang meer heeft tot instelling HVO**

Een man maakt zich zorgen over zijn dakloze broertje en belt de ombudsman. Tot voor kort woonde zijn broertje in een instelling met een indicatie beschermd wonen. Het broertje heeft deze instelling moeten verlaten in verband met zijn gedrag. Hij is verslaafd, heeft psychische problemen en kan agressief zijn. Het broertje heeft wel een plek aangeboden gekregen in de nachtopvang, maar hier gaat hij niet naar toe. De familie vangt hem nu op, maar zij geven aan dat ze dit niet lang meer volhouden. De ombudsman begrijpt dat instellingen bij bepaald gedrag grenzen moeten stellen, zeker als de veiligheid van medebewoners of medewerkers in het geding is. Echter, mensen met problematiek van deze aard op straat laten zwerven is ook onverantwoord. De ombudsman neemt contact op met Vangnet en Advies. Vangnet geeft aan dat zij naar de zaak kunnen kijken. De ombudsman zorgt dat de familie van de jongen in contact komt met Vangnet en volgt de zaak verder van een afstand.

### **2017-0003603 onduidelijke motivering terugtrekken aanbod omklapwoning voor gezin**

Een moeder verblijft met haar dochter in een noodopvanglocatie van de gemeente Amsterdam. Ze was geselecteerd voor een project waarbij het huurcontract na twee jaar op haar naam zou komen, en dat aanbod is zonder motivatie ingetrokken. Niemand kan of wil haar vertellen waarom. Ze heeft een ander aanbod gekregen voor ambulante wonen van HVO Querido. Deze plek zou niet permanent worden. Dit wil ze niet, omdat haar kind dan weer moet verhuizen en mogelijk van school wisselen. Als ze weigert, is ze op zichzelf aangewezen. Als het goed gaat komt ze na ongeveer een jaar op veldtafel en krijgt ze een woning elders. Voor nu is de woning bij HVO, ondanks dat het tijdelijk is haar beste optie. De ombudsman vraagt zich wel af waarom de gemeente er voor kiest gezinnen te laten verkassen na twee jaar, in plaats van dat er voor nieuwe gegadigden nieuwe omklapwoningen worden aangeboden.

### **2017-0003897 schorsing en beëindiging huurcontract Maatschappelijke opvang Leger des Heils**

In 2016 moest een man van de rechter uit zijn huurwoning van het Leger des Heils (LdH) vanwege overlast en huurachterstand. Dat kwam volgens de man door fouten van zijn budgetbeheerder en het Leger des Heils. De schulden die hij hieraan heeft overgehouden verwijt hij het Leger des Heils, wat maakt dat schuldhulpverlening nog niet gestart kan worden. In 2017 huurt hij een kamer bij het Leger, waar hij eerst geschorst en vervolgens uitgezet wordt vanwege niet nakomen van de voorwaarden, waaronder wangedrag. Hij komt dan opnieuw op de wachtlijst voor Maatschappelijke opvang en kan in de tussentijd een beroep doen op nachtopvang. De ombudsman is alleen bevoegd klachten over het Leger des Heils te behandelen als het gaat om Maatschappelijke opvang betaald door de gemeente Amsterdam. En pas nadat de klachtenregeling bij de organisatie zelf is doorlopen. Daarnaast is zijn geld op nadat er beslag is gelegd op zijn vakantiegeld van zijn bijstandsuitkering. De ombudsman verwijst de man naar de klachtenregeling van het LdH en voor inkomen naar zijn klantmanager van WPI. In eerdere zaken ziet de ombudsman ook dat cliënten vanwege wangedrag de toegang tot opvang wordt geweigerd. Op zich is het logisch dat er regels zijn om de orde en veiligheid te waarborgen. De vraag rijst echter wel of er voor de mensen die zich kennelijk niet gedragen, maar wel recht hebben op maatschappelijke opvang, een alternatief moet komen waar

veiligheid en rust beter te waarborgen is.

#### **2017-0003702 vrouw mag Winteropvang na sluitingstijd niet meer in**

Een vrouw verblijft in de Winteropvang Amsterdam. In februari 2017 komt ze kort na sluitingstijd uur aan en mag ze niet meer naar binnen en moet op straat slapen. Ze wist niet dat ze voor een bepaalde tijd binnen moest zijn. Ze klaagt hier direct over bij de GGD die verantwoordelijk is voor de klachtafhandeling. Na aandringen van de ombudsman behandeld de GGD de klacht halverwege het jaar, maar de GGD stelt dat er niets over in het dossier staat er niets over te zeggen valt. Daarbij had ze bij de opvanglocatie van het Leger des Heils zelf moeten klagen. Daarvoor is het ook te lang geleden. De GGD legt de klacht daarom voor aan De Klachtencommissie Platform opvanginstellingen Amsterdam, die de klacht gegrond verklaard. Terugkijkend en gelet op de situatie van mevrouw, erkent het Leger des Heils dat men coulanter had kunnen zijn. Men had haar naar een vervangende plek moeten verwijzen, omdat de winterkouderegeling van kracht was. Het is zeer pijnlijk te zien dat deze vrouw zo de deur is gewezen alleen omdat de regels belangrijker waren dat het welzijn van deze vrouw. De ombudsman hoopt van harte dat het leger van deze klacht heeft geleerd. Deze zaak is verder aanleiding de GGD te vragen alerter te zijn op de klachtprocedure bij opvanglocaties zodat klachten snel en door de juiste organisatie behandeld worden.

#### **2017-0004218 schorsing uit Beschermd Wonen na conflict buurman**

Een man woont in het kader van Beschermd Wonen in een woning met begeleiding van de Heeren van Zorg in Amsterdam. Zijn buurman is ook cliënt van de Heeren van Zorg. De man ervaart veel overlast van zijn buurman, waar hij veel melding van maakt bij de Heeren van Zorg. De overlast blijft aan. Nadat een begeleider tussen beiden is gekomen, krijgt de man te horen dat hij permanent geschorst is van de woning. De ombudsman verneemt dat de Heeren van Zorg zijn klacht nog gaan behandelen. Als meneer niet tevreden is kan hij de ombudsman benaderen.

#### **2017-0004263 een begeleid wonen plek voor autistische zoon**

Een moeder belt voor haar 25-jarige zoon, diagnose autisme. Hij is aangemeld voor ambulante hulpverlening en heeft een beschikking voor begeleid wonen. Hij woont nu op een plek die niet stabiel en gezond is voor hem. Het doel is begeleid wonen, maar er zijn veel wachtlijsten. Ouders ervaren niet veel samenwerking tussen en met de vele instanties die betrokken zijn. De ouders klagen bij de ombudsman over de wachttijden en de onduidelijkheid over het wonen. Voordat de ombudsman iets kan betekenen wordt er gelukkig een passende begeleid wonen plek gevonden, waarmee een nieuwe positieve dynamiek ontstaat. De ombudsman sluit het dossier en neemt de signalen over wachttijden en onderlinge afstemming mee.

#### **2017-0004855 onenigheid tussen gemeentes over opvang gezin**

Moeder en dochter zijn in hun eigen woonplaats niet meer veilig vanwege bedreigingen van mensen uit de buurt. Daarom regelt hun gemeente een plek bij het Leger des Heils in Amsterdam op kosten van de gemeente van herkomst. De gemeente Amsterdam stelt dat het gezin hier geen binding heeft en dus geen recht op opvang en huisvesting. Jeugdbescherming van de gemeente van herkomst vraagt de Kinderombudsman om hulp, omdat het gezin wel familie en vrienden in Amsterdam heeft. De Kinderombudsman is van mening dat er bij het opvangen van gezinnen die in een onveilige situatie zitten gemeentes de samenwerking op moeten zoeken als verhuizing naar een andere regio nodig is. Daar komt bij dat het toekomstperspectief het belangrijkste is voor het bepalen van de beste plek voor opvang. Gemeentes dienen er in ieder geval voor te zorgen dat het betreffende gezin verzekerd is van opvang en hulp. Begin 2018 start de [Commissie Landelijke toegankelijkheid BW en MO](#) die zich zal buigen over zaken waar de gemeentes onderling niet uitkomen.

De kinderombudsman neemt in overleg met het Leger des Heils contact op met Zaanstad, mogelijk dat daar betere opvang- en uitstroombmogelijkheden zijn? Het toeval wil dat Zaanstad een soortgelijke casus heeft, waarbij een gezin de gemeente moet verlaten. Besloten wordt tot een 'uitruil': de gezinnen mogen urgentie aanvragen in elkaars gemeente. De urgenties worden verstrekt, echter zal het met een urgentieverklaring alsnog enkele maanden duren voordat moeder en kind een passende plek hebben. De kinderombudsman is

zeer positief over de manier waarop het leger des Heils en de gemeente Zaanstad zich hebben opgesteld in deze zaak.

#### **2017-0004909 onnodig strenge regels van uitstroomtafel voor Beschermd Wonen**

Een jong-volwassene woont sinds zijn puberteit in een instelling, maar is er al lang aan toe om meer zelfstandig te gaan wonen. Betaalbare zelfstandige woonruimte in Amsterdam is er voor jongeren veel te weinig. Er is een uitstroomtraject mogelijk, maar voor de instelling waar deze jongere woont gaat dat via de UMO-uitstroomtafel. UMO staat voor Uitstroom Maatschappelijke Opvang. De eisen die door deze tafel worden gesteld sluiten echter niet aan bij jongeren als deze, met een eigen inkomen en dagbesteding en zonder schulden, terwijl ook uit het oogpunt van privacy het een en ander is aan te merken op de eisen die de UMO-uitstroomtafel stelt. Uiteindelijk ziet men bij de uitstroomtafel in dat sommige eisen mogelijk minder belangrijk zijn in een geval als dit en blijkt de jongere toch bereid om inzicht te geven in zijn financiën. In de zomer van 2017 komt er uiteindelijk een woning. De ombudsman betreurt dat door de eisen van de UMO-uitstroomtafel deze jongere veel langer dan nodig was een plek in een instelling voor beschermd wonen bezet heeft gehouden. Dit terwijl de wachtlijsten voor dergelijke instellingen lang zijn. Het is aan te bevelen dat de UMO-uitstroomtafel meer maatwerk gaat leveren, in ieder geval als het om cliënten gaat die niet via de maatschappelijke opvang op die tafel terecht komen.”

Voor alle samenvattingen maatschappelijke opvang bij Zorg klik [hier](#)

## **5 Thuiszorg**

*De gemeente biedt aan Amsterdammers die dat nodig hebben hulp bij het huishouden vanuit de WMO. De verschillende thuiszorgorganisaties hebben een eigen klachtenregeling en als er een geschil is over de kwaliteit van de hulp kan de gemeente een kwaliteitsmanager vragen onderzoek te doen. Ook het Klachtenteam van de gemeente kan hulp bieden bij klachten. In 14 gevallen heeft dat niet tot tevredenheid van de klant geleid. Een deel heeft te maken met een stoppen van een van de aanbieders, waardoor er klanten zonder hulp kwamen te zitten. Daarnaast klaagde een klant over het feit dat zijn persoonsgegevens bij de nieuwe aanbieder totaal niet klopten. In alle gevallen is de klant de dupe van en het ontstane conflict of fouten.*

*De herkeuringen van alle klanten van hulp bij het huishouden heeft tot enkele klachten geleid, maar gelet op het grote aantal herkeuringen is het aantal klachten hierover gering. De klachten gaan over de communicatie door het Indicatie advies bureau (IAB) bij het maken van de afspraak voor een huisbezoek. Naar aanleiding van een signaal dat er in een brief stond dat 'als eventuele huisgenoten niet bij het huisbezoek aanwezig waren, het IAB ervanuit gaat dat deze huisgenoten het huishouden kunnen doen' is de ombudsman met de gemeente in gesprek gegaan over de communicatie in brieven. Dat heeft tot aanpassing geleid. Ook zijn de tijden dat de huisbezoeken plaats konden vinden aangepast, zodat mensen niet uren achtereen beschikbaar hoefden te zijn.*

*De klachten over de procedure voor een persoonsgebonden budget voor hulp bij de huishouden baren de ombudsman meer zorgen. Ten eerste bleken mensen niet of pas vlak voor aflopen van de indicatie geïnformeerd te zijn over het feit dat ze om verlening van het budget moesten vragen. Hierdoor hebben klanten niet op tijd aangevraagd waardoor ze zorg mislopen. Het feit dat een budgethouder geacht wordt zelf verantwoordelijkheid te dragen voor de organisatie van de zorg, hoeft klantgerichtheid van de gemeente middels een herinnering niet in de weg te staan. Ook pgb-houders zijn zorgklanten en dienen waar nodig ontlast te worden. Wat de ombudsman betreft gaat de gemeente pgb-houders (weer) een herinnering sturen voor het verlengen van een indicatie. Verder verlengt de gemeente, alleen als de oorzaak van vertraging bij de gemeente ligt, ambtshalve de lopende beschikking. De ombudsman vindt echter dat de continuïteit van zorg voor cliënten in het algemeen zwaarder weegt dan het aanspreken van de klant op diens eigen verantwoordelijkheid. De ombudsman stelt dan ook voor dat de gemeente de zorg met terugwerkende kracht en aansluitend op de vorige indicatie verstrekt, indien uit de herkeuring blijkt dat iemand nog recht heeft op zorg.*

## Voorbeelden van casus over thuiszorg

### **2017-0002983 hulp bij wegblijven hulp bij het huishouden**

Een man is door fysieke klachten aan huis gekluisterd. Op indicatie zou er één maal in de week voor drie uur een hulp bij het huishouden langs moeten komen. Deze is echter al een tijd niet geweest in verband met een conflict. De man heeft nu geen eten in huis en weet niet wat hij moet doen. De man belt daarom de ombudsman. De ombudsman neemt direct contact op met het Klachtenteam Sociaal van de gemeente. Het Klachtenteam is bekend met de man en hij staat bekend als een zorgmijder. Toch moet er een manier gevonden worden om zo snel mogelijk weer nieuwe hulp bij het huishouden voor deze man te starten. Het Klachtenteam vraagt aan de cliëntenondersteuner van de man om langs te gaan met boodschappen. Dit is gebeurd en ook zijn er afspraken gemaakt over de nieuwe hulp de huishouding die dezelfde week nog zal beginnen. De ombudsman is blij dat het Klachtenteam de zaak snel heeft opgepakt en uitgezet en gaat over tot sluiting van het dossier.

### **2017-0003376 klant de dupe van financiële problemen thuiszorgorganisatie**

Een vrouw verzorgt haar buurvrouw van 93 jaar. De buurvrouw heeft een indicatie voor 4 uur huishoudelijke hulp per week. Probleem is dat de uitvoerder van de huishoudelijke hulp geen budget meer heeft om de vier uur zorg te leveren. Het Klachtenteam Sociaal van de gemeente bevestigt de vrouw dat de aanbieder problemen heeft en dat de klant er geen last van mag hebben. Het zou binnen twee weken geregeld zijn, maar het blijkt langer te duren, want de zorg gaat over naar een andere aanbieder. Dat duurt weer vier weken. De vrouw heeft nu zelf een andere aanbieder geregeld die de indicatie overneemt. De oplossing van de gemeente kwam dus niet snel genoeg. Hieruit blijkt dat de gemeente eerder moet anticiperen op aanbieders van zorg die niet voldoen of uitvallen zodat er tijdig een alternatief geregeld kan worden en de cliënten niet de dupe worden.

### **2017-0004874 ontevreden kwaliteit hulp bij de huishouding door Cordaan**

Een vrouw is niet tevreden met de kwaliteit van de hulp bij haar huishouden door Cordaan Thuiszorg. Cordaan komt de afspraken niet altijd na, doordat er personeel tekort is of ze haar vergeten in te plannen. De kwaliteitsmanager van de gemeente beoordeelt de werkzaamheden in 2016 en ziet een aantal verbeterpunten. In 2017 is mevrouw nog steeds niet tevreden, maar als de gemeente voorstelt dezelfde kwaliteitsmanager in te schakelen heeft ze daar bezwaren tegen, omdat er bij het eerste bezoek wat zou zijn voorgevallen. De gemeente ziet op voorhand geen aanleiding een andere kwaliteitsmedewerker te vragen. De ombudsman stelt voor dat mevrouw en de kwaliteitsmedewerker met iemand van het Klachtenteam van de gemeente eerst met elkaar in gesprek gaan om te bespreken wat mevrouw dwarszit.

## Herkeuringen Hulp bij het Huishouden

### **2017-0004535 onaangename brief over herkeuring hulp bij het huishouden**

Een man ontvangt een brief van het Indicatie adviesbureau Amsterdam (IAB), waarin ze een huisbezoek aankondigen voor een heronderzoek. De onderzoeker zal ergens tussen 09:00 en 14:00 uur langskomen. Het heronderzoek is nodig omdat er aangepast beleid is, na een rechterlijke uitspraak uit 2016. Zijn eventuele huisgenoten dienen dan ook beschikbaar te zijn. Indien de huisgenoten niet aanwezig zijn bij het huisbezoek, gaat het IAB er vanuit dat zijn huisgenoten wel het huishouden kunnen uitvoeren. De man vindt dit een voorbarige conclusie en stuurt de brief naar de ombudsman.

Het is de ombudsman bekend dat eventuele huisgenoten geacht worden zorg te dragen voor het huishouden indien ze daartoe in staat zijn, daarom zijn huisgenoten ook onderdeel van het onderzoek. De conclusie die het IAB hier trekt, vindt de ombudsman echter niet gepast en heel klantvriendelijk. Naar aanleiding hiervan gaat de ombudsman in gesprek met de betreffende afdeling bij Zorg.

Amsterdam kent 15.000-16.000 huishoudens die gebruik maken van hulp bij de huishouden vanuit de WMO. Ongeveer de helft heeft in de zomer 2016 gebruik gemaakt van de mogelijkheid om terug te gaan naar hun oude indicatie. Ten behoeve van de indicatieprocedure is een Maatstaf gemaakt door een bedrijf. In totaal

moeten 5000 klanten nieuwe indicatie krijgen. 3400 daarvan hebben de gewraakte brief gekregen. Toen bleek dat de brief slecht werd ontvangen, is het IAB gaan nabellen. De afspraken worden anders ingepland. Desgewenst wordt ook uitgelegd wat wel/niet van inwonende huisgenoten verwacht mag worden. De absolute tekst uit brief wordt daarmee verzacht.

Inmiddels wordt het hele brievenboek van het IAB tegen het licht gehouden, dus niet alleen deze. Deze brief zal niet meer gebruikt worden voor de resterende 1600 klanten.

De gemeente kijkt mee maar de communicatie blijft wel de verantwoordelijkheid van het IAB.

De ombudsman benadrukt dat de gemeente als geheel verantwoordelijk is voor de manier waarop burgers vanuit de gemeente benaderd worden, dus ook eindverantwoordelijk voor het IAB.

### **2017-0004936 herindicatie pgb hulp bij het huishouden duurt lang**

Een man ontvangt een persoonsgebonden budget (pgb) voor de hulp bij de huishouding en ambulante ondersteuning die zijn dochter hem biedt. De indicatie voor hbh liep tot 1 mei 2017. Vanaf mei ontvangt haar vader geen pgb meer. Half mei belt de dochter naar de gemeente, maar ze ontvangt geen uitnodiging voor een onderzoek van het Indicatieadvies bureau. (IAB). Nadat ze een klacht indient bij de gemeente, gaan dingen weer lopen en volgt eind september 2017 de indicatie voor ambulante ondersteuning die per mei 2017 ingaat. De hulp bij de huishouding wordt ambtshalve tijdelijk verlengd. De ombudsman krijgt meerdere klachten over de procedure bij de aanvraag voor een pgb voor o.a. hulp bij de huishouding binnen, zie hieronder.

De ombudsman vraagt hoe de gemeente waarborgt dat cliënten niet zonder zorg komen te zitten bij het verlopen van een indicatie voordat er een herindicatie heeft plaatsgevonden. Volgens de gemeente waren er in deze zaak in eerste instantie tijdig aanvragen gedaan eind maart, maar zijn deze buiten behandeling gesteld op 1 mei omdat de gemeente het bij herhaling gevraagde pgb plan niet had ontvangen. De herindicatie hulp bij de huishouding heeft langer geduurd vanwege de nieuwe werkwijze voor pgb en omdat de adviezen van het IAB niet volledig of correct waren. De gemeente erkent dat de doorlooptijd voor de aanvraag Hbh ruimschoots de gebruikelijke doorlooptijd overschrijdt. Er zijn inderdaad achterstanden ontstaan vanwege de herbeoordelingen Hbh en om die reden is er door de gemeente besloten om daar waar nodig ambtshalve te verlengen. Zo ook in deze zaak. De ombudsman gaat graag met de afdeling Zorg in gesprek over de gang van zaken bij (her)indicaties huishoudelijke hulp, met name in de vorm van een pgb.

Voor alle samenvatting over Thuiszorg klik [hier](#)

## **6 Leveranciers voorzieningen**

*Klanten klagen er in 2017 vooral over dat de voorziening niet passend is, ze er te lang op moeten wachten en dat ze zich niet gehoord voelen als ze klagen. Het gaat om tien klachten. Een deel van de klachten gaan nog over eind 2016. Begin 2017 zijn er klachten en zorgen over de dienstverlening van de Firma Welzorg. Ook bij de ombudsman klagen mensen over de lange wachttijden en slechte bereikbaarheid. De ombudsman vraagt in de individuele zaken om zo snel mogelijk tot een oplossing te komen. Daarnaast heeft de ombudsman een gesprek met de gemeente over de acties die de gemeente neemt om te zorgen dat de klanten van Welzorg goed geholpen worden. De gemeente heeft Welzorg in 2016 een boete opgelegd en een verbeterplan gemaakt. Toen dat begin 2017 nog onvoldoende resultaat had, heeft de gemeente besloten tot de herverdeling van opdrachten over de postcodegebieden. De ombudsman heeft eind 2017 geen signalen ontvangen dat de structurele problemen aanhouden. De gemeente laat weten dat Welzorg grote veranderingen heeft doorgevoerd en nu sneller en klantvriendelijker werkt. De ombudsman is benieuwd of Welzorg aan deze verwachtingen zal voldoen. Tot slot baart het de ombudsman zorgen dat leveranciers de afspraken over reparaties en vervanging niet nakomen en de gemeente dit dan niet direct oplost, waardoor mensen in de problemen komen.*

### **Voorbeelden van casus over leveranciers**

#### **2017-0002953 de wijze van behandeling van een klacht over leverancier hulpmiddelen**

Een vrouw heeft problemen met de verschillende rolstoelen die zij heeft van Medipoint (een elektrische, een handbewogen en een douchestoel). Verschillende keren is er een monteur van Medipoint langs geweest. Ook een adviseur en casemanager van Reade hebben zich erover gebogen en zij lijken het standpunt van mevrouw, dat de rolstoelen niet voldoen, te ondersteunen. Dit heeft tot gevolg dat mevrouw thuis onvoldoende zelfstandig kan functioneren sinds zij uit het revalidatiecentrum is. Volgens mevrouw komt haar casemanager niet verder met Medipoint. Mevrouw liet weten dat zij zich ook tot de gemeente heeft gewend met een klacht en dat zij zou worden teruggebeld. Daarom belde ze de ombudsman. Die heeft contact met Reade en het Klachtenteam. De handbewogen rolstoel is geleverd en aan de elektrische rolstoel wordt gewerkt. Mevrouw heeft nu ambulante ondersteuning en dat is ook goed geregeld. Dan was er nog een probleem met de keuken, die is onvoldoende begaanbaar met de elektrische rolstoel. Er is iets fout gegaan met de inrichting van de keuken. De bouwkundige van de gemeente is dit met de aannemer aan het uitvechten. Tot slot is de toiletput te hoog, maar daarvan vindt de gemeente dat het een algemene voorziening is, wat ze zelf moet regelen of haar verhuurder. De ombudsman bespreekt met het Klachtenteam waarom er geen uitzondering gemaakt kan worden.

#### **2017-0002958 klacht over gemeente en kwaliteit geleverde service Welzorg/medipoint.**

Een vrouw neemt contact op met de Ombudsman, omdat ze al weken met een scootmobiel zit met de verkeerde handbediening. De vrouw had altijd een scootmobiel van Welzorg. Op 12 maart 2016 heeft zij een brief gestuurd aan de gemeente waarin zij zich beklagt over de hoge kosten van de eigen bijdrage. Dit terwijl zij haar scootmobiel heeft moeten inruilen voor een goedkopere. Op 7 september 2016 kreeg van de gemeente telefonisch de toezegging dat er iets zou gebeuren met haar brief. In dit telefoongesprek heeft de vrouw ook aangegeven dat de klachten over Welzorg inmiddels waren toegenomen. De gemeente gaf toe dat er inderdaad erg veel klachten waren over Welzorg en dat het mogelijk was om over te stappen naar Medipoint. Dit is vervolgens voor de vrouw in orde gemaakt. Op 26 oktober kreeg mevrouw een nieuwe, maar verkeerde scootmobiel van Medipoint. Op 23 november werd de goede scootmobiel geleverd. Op 1 december was deze weer kapot, deze werd ter plaatse gerepareerd. Op 3 december was de het weer raak. Deze keer kon de scootmobiel niet ter plaatse worden gerepareerd. Ze kreeg een leentoestel. Pas op 12 december kreeg ze haar eigen scootmobiel terug en op 20 december was deze wéér kapot. Op 28 december ontving zij een leentoestel, maar met verkeerde handbediening. Hiermee moest de vrouw het voorlopig maar doen, want (zo begreep zij van Medipoint) er was nu eenmaal een te kort aan scootmobielen. Dit werd bevestigd door de gemeente. De vrouw neemt het de gemeente kwalijk dat zij haar hebben overgezet naar Medipoint, terwijl zij wisten dat Medipoint geen fatsoenlijke scootmobielen op voorraad had. Ze vindt dat de gemeente in plaats daarvan Welzorg op hun verplichtingen en afspraken had moeten wijzen. De Ombudsman vraagt zich af of de klacht van de vrouw bekend is bij de gemeente en zo ja, wat is hiermee gebeurd? En hoe pakt de gemeente inhoudelijk de klachten op over de geleverde zorg van Medipoint en Welzorg? De Ombudsman draagt de klachten warm over aan de gemeente en volgt de afhandeling.

#### **2017-0004023 Beenhakker kan pas na week band van driewieler repareren**

Als een vervoersvoorziening van de WMO, zoals een scootmobiel kapot is, is de afspraak dat de leverancier de reparatie in principe binnen 24 uur uitvoert. Beenhakker stelt echter de band van de driewieler van een man pas na een week te kunnen komen maken. Dat vindt hij te lang duren, dus belt hij het Klachtenteam van de gemeente. Volgens het Klachtenteam geldt de 24 uur regel niet voor lekke banden. De driewieler is zijn enige vervoer. De ombudsman vraagt het Klachtenteam om een reactie en ontvangt de regels voor reparaties. Daarin leest de ombudsman dat 'de monteur binnen 24 uur langskomt als de cliënt niet volledig afhankelijk is van het hulpmiddel'. Uit niets blijkt dat dit niet voor lekke banden zou opgaan. De ombudsman wacht helaas nog op antwoord op de vraag waarom de driewieler niet binnen een dag gemaakt kon worden.

#### **2017-0004185 lichamelijke problemen door late levering rolstoel**

Een man krijgt geen antwoord van de gemeente op zijn klacht over de trage levering van een rolstoel door Medipoint. Doordat de man in een oude ongeschikte rolstoel moest blijven zitten, heeft hij doorligplekken gekregen. De ombudsman vraagt de gemeente de klacht met spoed te behandelen. De klacht blijkt door



een systeemfout intern niet goed te zijn doorgestuurd. Dat is verholpen. Het Klachtenteam zorgt dat Medipoint excuses maakt aan de man. De bestelling van de nieuwe rolstoel blijkt geblokkeerd te zijn geweest omdat de man nog op eigen kosten aanpassingen aan de rolstoel had aangevraagd. Toen hij hier van af zag, is de bestelling niet op weer op actief gezet. Er is nu een aanpassing in de procedures gemaakt zodat een reguliere bestelling niet hoeft te wachten op een akkoord op een extra aanpassing. De rolstoel is door deze fout ruim twee maanden later geleverd. Gelet op de kwetsbaarheid van sommige mensen, dienen de nodige voorzieningen juist zo snel mogelijk geleverd te worden. Nu de gemeente en Medipoint het proces hebben aangepast, ziet de ombudsman geen aanleiding voor onderzoek.

#### **2017-0004221 scootmobiel pas na tien dagen gerepareerd en geen vervanging**

Een vrouw belt overstuur naar de ombudsman omdat ze al meer dan een week de deur niet uit kan. Haar scootmobiel is namelijk kapot. Welzorg zal de scootmobiel over enkele dagen repareren, maar ze krijgt, ook na klagen bij de gemeente, geen vervanging. Ze heeft geen eten meer in huis. Buiten dat ze honger heeft, kan ze haar medicijnen niet innemen omdat ze dat samen met eten moet doen. Ze heeft niemand om hulp aan te vragen. Aanvullend Openbaarvervoer is geen optie omdat ze zich niet zonder scootmobiel door de winkel kan verplaatsen. De ombudsman regelt dat iemand de vrouw boodschappen brengt. Van de gemeente hoort hij dat er die dag nog een vervangende scootmobiel komt. Waarschijnlijk hebben haar klachten er toch toe geleid dat ze een vervanging krijgt. Dat neemt niet weg dat mevrouw een week geïsoleerd in haar woning heeft gezeten. Mensen zijn vaak afhankelijk van een vervoersmiddel van de gemeente en als die niet beschikbaar is, dient de gemeente te bewaken dat de cliënt de juiste hulp krijgt als dat nodig is. De ombudsman stelt daarom voor dat Welzorg bij een reparatiemelding bij de cliënt navraagt of die zich zonder de voorziening voldoende redt en daar zo nodig actie op onderneemt.

#### **2017-0004277 vergoeding van rolstoelreparatie**

Een vrouw beklagt zich over de gang van zaken rondom de reparatie van haar elektrische rolstoel. Het duurt, wegens allerlei omstandigheden, eerst 4 maanden voordat hij gerepareerd is en terugkomt. Eenmaal terug is hij binnen een dag opnieuw stuk. De rolstoel wordt teruggestuurd naar de fabriek. Het is onbekend hoe lang het duurt voordat hij gerepareerd zal zijn. In de maanden zonder de rolstoel maakt mevrouw extra kosten. Vooral aan extra therapieën ter pijnbestrijding (door het moeten gebruiken van een niet passende rolstoel) en taxikosten. Het blijft heel lang onzeker of de gemeente deze kosten zal vergoeden en wie daarover besluit. De gemeente betreft mevrouw in deze discussie, in plaats van dat dit intern opgelost wordt zonder de klant hiermee lastig te vallen. Uiteindelijk blijkt dat de kosten vergoed worden, al is het nog niet duidelijk of dit alle kosten of een deel daarvan betreft. De ombudsman sluit de zaak maar neemt het signaal mee in zijn gesprekken met het Verzekeringsbedrijf van de gemeente.

Voor alle samenvattingen over leveranciers voorzieningen klik [hier](#)

## **7 Aanvullend openbaar vervoer**

*In de loop van 2017 is het Aanvullend openbaar vervoer voor een deel overgenomen door RMC. Er zijn een paar klachten gekomen over kleine verschillen in ritprijzen, maar geen toename in klachten ten opzichte van Connexxion. Het stoort klanten wel nog steeds dat ze moeten wachten, ook als de wachttijd nog binnen de marges valt. In de gevallen dat klanten afspraken zijn misgelopen of zelf voor vervoer hebben moeten zorgen, heeft de ombudsman de gemeente gevraagd te bezien hoe ze deze mensen tegemoet kunnen komen.*

#### **Voorbeelden van casus over AOV**

##### **2017-0003296 aanvullend openbaar vervoer Connexxion komt afspraken voor ophalen niet na**

Een oudere vrouw maakt gebruik van aanvullend openbaar vervoer van Connexxion. Ze ervaart echter dat chauffeurs niet op de afgesproken tijd komen. Ze noemt verschillende voorbeelden. Zo heeft ze een uur buiten gewacht na het klaverjassen, waarna ze belt en te horen krijgt dat de chauffeur haar niet kon vinden,

terwijl ze hem echt niet heeft gezien. En als de receptie van een ziekenhuis voor haar een rit bestelt, stelt Connexxion dat deze niet bekend is. Hetzelfde gebeurt bij een ander ziekenhuis. Ze dient hier klachten over in bij Connexxion. Over het incident bij het klaverjassen schrijft Connexxion dat de chauffeur wel op tijd kwam voorrijden, maar haar niet aantroef. Ze betreuren dat het misgelopen is en maken excuses voor het ongemak. Chauffeur en klant lijken elkaar te zijn misgelopen, maar dat klopt volgens mevrouw niet. Daarnaast is het zorgelijk dat telefonisch geboekte ritten niet goed geregistreerd lijken te zijn. Daar is geen klachtbehandeling van bekend. Een onderzoeker van de ombudsman gaat met een medewerker van het Klachtenteam bij het betreffende ziekenhuis kijken hoe het boeken van ritten daar werkt. Volgens de receptie van het ziekenhuis gaat het boeken van de ritten steeds beter, en zijn de wachttijden korter. Het Klachtenteam heeft Connexxion gevraagd extra aandacht aan de ritten van mevrouw te geven. Het Klachtenteam hoort van haar terug dat het (op een uitzondering na) beter gaat. Het valt de ombudsman wel op dat Connexxion bij de behandeling van de klacht niet kennelijk gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid via GPS te zien of een taxi op de bestemming was.

#### **2017-0004051 klacht over AOV van Connexxion**

Een vrouw neemt contact op met de ombudsman. Het Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV) is tot twee keer toe zo laat verschenen, dat zij haar therapie heeft moeten missen. Deze therapie is wel in rekening gebracht, omdat zij deze niet 24 uur van te voren heeft afgezegd. Daarnaast heeft zij ook een keer kosten gemaakt, omdat ze zelf een taxi heeft gepakt nadat zij ruim een uur in het donker had staan wachten na afloop van een concert. De vrouw heeft hierover geklaagd bij Connexxion (de organisatie die toen nog het AOV voor de gemeente uitvoerde). Connexxion biedt hun excuses aan, maar vinden niet dat zij aansprakelijk zijn voor de gemaakte kosten van de vrouw. De ombudsman legt de klacht van de vrouw voor aan het Klachtenteam van de gemeente. Sinds juli 2017 wordt het AOV uitgevoerd door RCM, dus van een leereffect voor Connexxion zal geen sprake zijn. Als het verhaal van de vrouw klopt dan heeft zij kosten moeten maken door een te kort schietende dienstverlening van de gemeente. De ombudsman vraagt het Klachtenteam om de zaak met een wat meer menselijkere benadering te bekijken dan dat Connexxion dit heeft gedaan.

#### **2017-0004205 nieuwe aanbieder aanvullend openbaar vervoer duurder**

Een vrouw belt de ombudsman omdat ze niet tevreden is over de nieuwe aanvullend openbaar vervoerder RMC vanaf 2 juli 2017. De ritprijzen verschillen opeens en zijn duurder. De ombudsman stuurt haar klachten door naar het Klachtenteam van de gemeente.

#### **2017-0004492 de vergoeding van een taxi wegens capaciteitsproblemen**

Een vrouw in Amsterdam is afhankelijk van het aanvullend openbaar vervoer. Ze heeft een rit nodig naar Amstelveen, maar krijgt geen contact met de centrale van RMC. Noodgedwongen maakt de vrouw gebruik van een taxi. Een medewerker van de klantenservice van RMC vertelt haar dat haar taxi niet vergoed wordt. Omdat de vrouw ook contact heeft met het Klachtenteam Sociaal van de gemeente, raadt de ombudsman haar aan haar klacht aan dit Klachtenteam voor te leggen. Mocht ze niet tevreden zijn over de reactie van de gemeente kan ze zich weer wenden tot de ombudsman.

## **8 Heronderzoeken Canta**

De gemeente Amsterdam heeft mensen die vóór 2010 een Canta of aangepaste auto in bruikleen hebben gekregen in 2017 herkeurd. Aanleiding voor de herbeoordeling is dat de gemeente de regelgeving in de afgelopen jaren heeft aangescherpt. De mensen die te horen hebben gekregen dat ze hun Canta moeten inleveren, zijn het hier niet mee eens. Enkele van hen hebben dit bij de gemeenteraad aangekaart. Daarnaast zijn er klachten over de bejegening van keuringartsen en de communicatie.

#### *Interventie ombudsman*

De ombudsman heeft ook een aantal klachten ontvangen. Hij heeft gekeken naar de motivering van de besluiten en de communicatie en de gemeente hier vragen over gesteld. Deze was in de intrekingsbesluiten

die hij heeft gezien te kort door de bocht. En de informatie in brieven was niet toegespitst op de persoon. Zo kregen cliënten een besluit op hun 'aanvraag' voor Aanvullend openbaar vervoer, nog voordat er uitsluitel was over hun Canta. Dit terwijl ze niet om een andere voorziening hebben gevraagd. Verder voelden mensen zich niet serieus genomen door de keuringsarts. Het leek al een beklonken zaak. De ombudsman heeft hier vragen over gesteld aan de gemeente.

De wethouder erkent dat de eerste besluiten die zijn opgesteld in het kader van de heronderzoeken onvoldoende gemotiveerd waren. Dat is nadat de gemeente dit geconstateerd heeft verbeterd. Zo worden de aanleiding voor het heronderzoek, de vervoersbehoefte, het verschil met de eerdere verstrekking en uiteindelijk de geadviseerde voorziening in de beschikking beschreven. De medische onderbouwing hoeft volgens de gemeente geen onderdeel te zijn van het besluit.

Het systeem is zo ingericht dat een AOV beschikking (als alternatief voor de Canta) direct wordt afgegeven, terwijl de intrekking van de Canta eerst nog gewogen wordt. Dat is niet aan te passen. Wel zal het IAB wachten met het doorgeven van het advies voor AOV.

De projectleider van Zorg heeft het signaal over de bejegening door de keuringsartsen direct besproken met het IAB teneinde ervoor te zorgen dat mensen zich gehoord voelen. Zorg neemt het ook mee in de evaluaties met het IAB.

Tot zover het resultaat van het onderzoek van de ombudsman. De ombudsman blijft de motivering van besluit volgen.

#### *Behoud Cantas na moties gemeenteraad*

Naar aanleiding van protest van Canta gebruikers hebben een aantal leden van de gemeenteraad moties ingediend inzake de herkeuringen. De gemeenteraad heeft hierover op 10 mei 2017 gedebatteerd. De moties zijn aangenomen. Uiteindelijk mag iedereen die voor 2010 een Canta heeft gekregen, zijn Canta houden.

#### **2017-0003299 intrekken Canta na herkeuring zonder duidelijke motivering**

Een man een gesloten buitenwagen (Canta) in bruikleen van de gemeente. Na de herkeuring moet hij de Canta inleveren. Een scootmobiel in combinatie met het Aanvullend Openbaar Vervoer zou nu voor hem de goedkoopste adequate/passende voorziening zijn. Waarom staat er niet duidelijk in. De man gaat in bezwaar omdat hij blijvend gehandicapt is en kampt met chronisch medische klachten. Het valt op dat er geen medisch advies bij het besluit zit, noch staat er in het besluit dat men dit kan opvragen. De man wacht de behandeling van zijn bezwaarschrift af. Ondertussen heeft de gemeente naar aanleiding van protest van Cantarijders besloten dat mensen die voor 2010 een Canta hebben gekregen, hun Canta houden.

**Voor alle samenvatting van de zaken over heronderzoeken Canta klik [hier](#)**

Deze kwartaalrapportage is mede opgesteld door Inge Gründeman. Voor vragen over deze rapportage kunt u contact met haar opnemen via [info@gemeentelijkeombudsman.nl](mailto:info@gemeentelijkeombudsman.nl) of 020 6259999.

## 9 Bijlage: Samenvatting Zorg 2017

### 9.1 Samenvattingen Zorg divers

#### 2017-0003238 afwijzing scootmobiel wegens ontbreken van aanvullende medische informatie

Een vrouw vraagt een scootmobiel aan bij de gemeente Amsterdam. Het Indicatieadviesbureau (IAB) gaat op huisbezoek en concludeert dat een scootmobiel anti-revaliderend is. Ze zou meer moeten bewegen om overgewicht en ergere belasting en slijtage van haar knieën tegen te gaan. Ze staat op de wachtlijst voor twee knieprotheses. Aanvraag is afgewezen. Ze heeft hiertegen bezwaar gemaakt. Zorg verklaart dat ze op dit moment door haar beperkingen geïsoleerd raakt, tot ze de knieprotheses heeft, lijkt een vervoersvoorziening als een scootmobiel of driewiel fiets wel nodig te zijn. Haar beperkingen zijn niet blijvend. Ze krijgt twee weken de tijd om medische stukken in te dienen voor een contra indicatie, maar die zijn niet ontvangen. Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat de vrouw in de veronderstelling is dat de behandelaar van het bezwaar had aangeboden een brief zou sturen, die ze aan haar arts kon geven over de medische stukken. Dat kan de behandelaar zich echter niet herinneren en dat zou ook niet gebruikelijk zijn geweest. De snelste weg voor mevrouw om haar zaak nader te laten beoordelen door een keuringsarts is om zelf met de beslissing op bezwaar nadere informatie bij haar artsen op te vragen met namen over de planning van de knie operatie en op basis daarvan een nieuwe aanvraag doen.

Het valt de ombudsman wel op dat de beslissing op bezwaar intern tegenstrijdig is. Waar enerzijds wordt verwezen naar opmerking van de backoffice dat mevrouw sociaal geïsoleerd raakt en mogelijk tijdelijk iets nodig heeft, wordt ook gezegd dat WMO alleen voor langdurige beperkingen is en daarvan geen sprake is omdat behandeling voorliggend is. Daarnaast vinden we het standpunt dat een jurist geen medische info opvraagt, alleen vanuit het systeem gedacht. De bezwaarjurist had in onze ogen beter kunnen constateren dat IAB niets gezegd heeft over mogelijk tijdelijk noodzakelijke oplossingen en op basis daarvan het een nieuw advies kunnen aanvragen. Wmo kan namelijk heel goed een tijdelijke oplossing bieden als er wachttijd is voor behandeling.

#### 2017-0003327 slecht functioneren van het sociaal loket

Een man klaagt zich over het functioneren van het WMO loket van het stadsdeel Zuidoost betreffende zijn verzoek tot hulp in huis. In 2016 heeft hij een brief naar het WMO loket gestuurd, waar hij nooit iets op heeft vernomen. Hij is het ook niet met de bejegening van het WMO loket eens. Ook heeft het CAK Den Haag hem ten onrechte benaderd met spookfacturen. Het beleid van de ombudsman is verzoeken tot onderzoek pas in behandeling te nemen nadat een organisatie zelf kennis heeft genomen van een klacht en daarop heeft kunnen reageren. De ombudsman heeft de klacht ter behandeling doorgestuurd naar het Klachtenteam sociaal. Het Klachtenteam heeft laten weten contact met de man op te zullen nemen. Niets meer van verzoeker gehoord. De ombudsman sluit de zaak.

#### 2017-0003348 niet eens met afwijzing gesloten buitenwagen

Iemand kaart bij de ombudsman aan dat een vriend die geen onderbenen meer heeft, geen gesloten buitenwagen krijgt van de gemeente. Het vervoer met het Aanvullend openbaar vervoer is nodig, onder meer voor vervoer naar sportactiviteiten van dochter. De ombudsman vraagt of de vriend contact met de ombudsman op wilt nemen, maar hoort niets meer.

#### 2017-0003825 niet eens met overhead uren/kosten bij ambulante ondersteuning

Een vrouw vindt dat het Leger des Heils niet alle geïndiceerde uren voor licht intensieve begeleiding aan het leveren van hulp aan haar besteedt. Van de drie uur die geïndiceerd zijn, besteedt het leger twee uur aan hulp aan mevrouw en een uur aan de bijkomende administratie van het leger zelf. Daarnaast ziet ze dat de voorziening met terugwerkende kracht is toegekend. De gemeente en het Leger des Heils reageren op haar klachten. De ombudsman maakt uit de reactie op dat de zorgverlener altijd kijkt of het aantal uren hulp die

daadwerkelijk geboden worden voldoende is en kan dat aanpassen. Verder wordt de hulp vaak direct gestart voordat de beschikking van de gemeente is afgegeven. Dan wordt er wel vanaf de start van de hulp vergoedt. De uitleg komt de ombudsman niet onredelijk voor.

**2017-0004065 geen uitkering en zorg vanwege onduidelijkheid financiën<sup>1</sup>**

Een vrouw is mantelzorger voor haar broer, maar het wordt haar te veel. Ze probeert zorg en inkomen voor hem aan te vragen bij de gemeente, maar dat lukt niet. Omdat hij geen maandelijkse inkomsten heeft, zou hij geen zorg aan kunnen vragen. Het team maatwerk van Werk Participatie en Inkomen van de gemeente was al ingeseind over de situatie door iemand van de gemeente die de vrouw over een andere kwestie kent. Ze gaan op bezoek bij de man en zijn zus is erbij. De man blijkt in te teren op vermogen en eerst geen inzage in zijn financiën te willen geven. Ook ontvangt hij liever geen zorg van vreemden. Hij blijkt in aanmerking te komen voor een uitkering vanuit de Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (IOAW). Daarnaast is er zorg voor hem geregeld. De persoonlijke aanpak van WPI en vervolgens Zorg heeft er voor gezorgd dat de man de nodige voorzieningen heeft gekregen. De ombudsman vraagt zich nog wel af wat maakt dat hij eerder geen zorg van de overheid kon ontvangen en of dat te maken had met zijn onduidelijke inkomen. Maatwerk is dat aan het navragen.

**2017-0003992 niet nakomen van gedane toezeggingen door de gemeente**

Ambulant begeleider van het Leger des Heils, belt de ombudsman en vertelt het volgende. Een aantal maanden geleden is met een van haar cliënten afgesproken dat de eigen bijdrage WMO voorzieningen voor hem gedurende een bepaalde periode vanwege zijn specifieke, persoonsgebonden situatie op nihil zou worden gezet. Ondanks deze toezegging van de gemeente, stuurde het CAK toch facturen voor een eigen bijdrage. Als de ambulant begeleider daar navraag naar doet bij de, door de gemeente aangewezen, casemanager wordt haar gezegd dat de bijdrage echt op nul is gezet en dat er dus niet betaald hoefde te worden. Dan blijkt dat er wél een eigen bijdrage moet worden betaald; er is zelfs een incassobureau ingeschakeld. Het ging om een eigen bijdrage die niet door de gemeente op nul was gezet. De casemanager liet, na navraag bij de gemeente weten, dat de man deze dus toch diende te betalen inclusief de incassokosten. De ambulant begeleider vraagt de ombudsman hierin te bemiddelen, het is immers in strijd met gedane toezeggingen. De ombudsman legt de zaak voor aan de gemeente en die laat na enige tijd weten dat zij zowel de incassokosten als de kosten voor de eigen bijdrage op zich neemt. De gemeente stuurt de man een duidelijke brief zodat hij de gemaakte afspraken nu ook zwart op wit heeft. De ombudsman kan zich vinden in deze uitkomst, maar betreurt de gang van zaken in dit dossier. Immers zonder het interventieverzoek van de ambulant begeleider had de man, ondanks de aan hem gedane toezegging, zelf voor de kosten moeten opdraaien.

**2017-0004547 man had liever inklapbare scootmobiel dan elektrische rolstoel**

Een meneer heeft een scootmobiel van de gemeente, die niet door de voordeur past. De scootmobiel staat in de berging. Hij gebruikt een inklapbare scootmobiel om in huis te bewegen en naar zijn scootmobiel in de berging te gaan. Als de inklapbare scootmobiel kapot gaat, vraagt hij de gemeente om hulp bij de reparatie. De gemeente heeft besloten dat hij geen nieuwe kleine inklapbare scootmobiel krijgt maar een elektrische rolstoel. Hij is hiertegen in bezwaar gegaan en kreeg bericht dat dat was afgewezen omdat hij geen twee scootmobielen mag hebben. Vervolgens krijgt hij een kleine elektrische rolstoel waar hij niet op rijden en niet mee overweg kan. De ombudsman stuurt zijn klacht over de elektrische stoel naar het klachtenteam van de gemeente. Er gaat een adviseur van Medipoint bij meneer op bezoek om naar de hele situatie te kijken. Ook omdat meneer aangaf bij het klachtenteam bijna blind te zijn, wat niet bij de indicator bekend was. Helaas komt meneer kort daarop te overlijden. Het valt de ombudsman ook in deze zaak op dat de gemeente vasthoudt aan een regel dat men geen twee scootmobielen mag hebben, terwijl niet onderbouwd lijkt waarom een inklapbare scootmobiel in dit specifieke geval niet de goedkoopst adequate voorziening is. Het lijkt een standaard beslissing en geen maatwerk.

---

<sup>1</sup> Dit verzoek gaat over zowel WPI als Zorg, maar is bij de ombudsman enkel onder WPI geregistreerd.

### **2017-0004689 restbedrag pgb voor hbh toch meenemen naar volgend kalenderjaar**

Een vrouw ontvangt een persoonsgebonden budget (pgb) voor hulp bij het huishouden. Twee jaar op rij kan zij mede door toedoen van de gemeente haar pgb niet besteden aan hulp bij het huishouden. Dat komt onder meer door gesteggel tussen de gemeente, de SVB en de zorgverlener over het uurtarief en een nabetaling van de gemeente van een deel van het budget aan het einde van het jaar. Het is beleid van de gemeente dat pgb niet mee mag worden genomen naar een volgend kalenderjaar. Als ze hierover klaagt adviseert de medewerker van de WMO helpdesk haar om haar hulp een kerstgratificatie te geven voor het restbedrag en dat te declareren bij het SVB. Vervolgens kan ze dan met haar hulp afspreken dat die voor dit bedrag in het volgende jaar hulp levert. Mevrouw vindt dit geen eerlijke manier. De ombudsman vraagt de gemeente hier alsnog naar te kijken. De gemeente besluit daarop dat mevrouw bij uitzondering de restbedragen van de twee jaren alsnog kan besteden. De gemeente vindt de oplossing van de kerstgratificatie echter nog steeds acceptabel.

Dat de gemeente accepteert dat mensen die door hun eigen keuze een deel van het pgb over hebben aan het einde van een kalenderjaar dit oplossen met een kerstgratificatie, vindt de ombudsman niet onredelijk. Zo komt het geïndiceerde budget ten goede van de cliënt en de zorgverlener. In deze constructie is de cliënt echter wel afhankelijk van de bereidheid van de zorgverlener om voor de kerstgratificatie ook uren hulp te leveren, waardoor onzeker is of de hulp ook wordt geleverd. Daarom zou de gemeente in de gevallen dat het budget buiten de schuld van cliënt over blijft, kunnen overwegen het budget over te dragen naar het volgende kalenderjaar. Daarvoor is ook nodig dat de WMO desk in staat wordt gesteld uitzonderingen voor te stellen.

### **2017-0004998 afwijzing aanpassing auto omdat scootmobiel goedkoper zou zijn**

Een man mist een onderbeen, waardoor hij alleen in een aangepaste auto kan rijden. Hij heeft zelf een auto gekocht. De gemeente wijst zijn aanvraag voor een aanpassing aan de auto af, omdat deze niet voor langere tijd medisch noodzakelijk is en niet de goedkoopste adequate voorziening. Dat is Aanvullend Openbaar Vervoer in combinatie met een rolstoel of scootmobiel. De ombudsman vindt deze redenering te kort door de bocht aangezien de aanpassing ca € 1000,- is, veel minder dan een scootmobiel. De gemeente laat weten dat het niet alleen om de kosten van de aanpassing zelf gaat. Door het betalen daarvan erkent de gemeente dat meneer een eigen auto nodig heeft, en is daarmee ook verantwoordelijk voor onderhoud en dergelijke. De zinssnede: "niet voor langdurige tijd noodzakelijk is" betekent dat de noodzakelijkheid van de aanpassing van de auto niet is vastgesteld door het IAB. Dat is zeker gelet op de beenamputatie zeer ongelukkig geformuleerd en wordt aangepast. Dat is maar goed ook, want de formulering leidde tot een totaal onbegrijpelijke beslissing.

Een oplossing wordt gevonden in een persoonsgebonden budget voor een scootmobiel, waar meneer de aanpassing mee kan bekostigen. Dat is een mooie oplossing, waardoor de man met zijn eigen middelen en met ondersteuning van de gemeente optimaal mobiel is. De ombudsman blijft echter van mening dat de gemeente ook maatwerk kan bieden in de vorm vergoeding van de aanpassing, zonder de verantwoordelijkheid voor de hele auto te dragen.

### **2017-0004933 verhuiskostenvergoeding**

Een vrouw belt de ombudsman, ze heeft een lang verhaal over haar ervaringen met de gemeente sinds ze ziek is. De ombudsman besluit om bij haar thuis lang te gaan om in een persoonlijke gesprek te horen wat er aan de hand is. Ze vertelt over haar strijd om een andere woning omdat haar huidige woning, die ze ook na veel moeite kreeg, te klein is voor haar en haar kind. Hoe ze terwijl ze heel slecht ter been is voor een keuring naar een adres moet waar de dichtstbijzijnde bushalte op 10 minuten loopafstand is. De door haar aangevraagde pas voor Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV) is geweigerd. Ze heeft niet de puf gehad om daartegen in bezwaar te gaan omdat ze druk was met andere dingen en ze vaak erg veel pijn heeft. Nu heeft ze eindelijk een andere woning en heeft ze een verhuiskostenvergoeding aangevraagd maar ze vertrouwt er niet op dat ze die krijgt en ze vraagt dan ook de hulp/het advies van de ombudsman. De ombudsman legt

haar klachten voor aan het Klachtenteam van de gemeente. Daar wordt het probleem inhoudelijk snel opgepakt maar blijken er wel wat tegenstrijdige signalen/informatie te zijn. Als een en ander opgehelderd is gaat de gemeente voortvarend aan de slag. Er wordt een keuring geregeld voor de verhuiskostenvergoeding en ook zal er opnieuw naar de aanvraag AOV worden gekeken. Wel constateert de ombudsman dat mevrouw tot twee maal toe telefonisch niet prettig te woord is gestaan door medewerkers van het Indicatie Advies Bureau. De gemeente zegt toe dit mee te zullen nemen en als signaal af te geven aan het IAB. De vrouw is blij met de gang van zaken en de ombudsman sluit het dossier.

#### **2017-0004957 te vaak opnieuw indiceren**

De ombudsman stuurt een klacht door van een man die aangeeft meerdere klachten over zorg te hebben door naar het Klachtenteam van de gemeente. Het klachtenteam belt met de man. Hij vindt het vervelend dat er binnen een paar jaar tijd weer een huisbezoek moet plaats vinden voor een herindicatie voor hulp in de huishouding. Dan krijgt hij weer mensen over de vloer. Hij begrijpt best dat de gemeente dit doet, maar dit is ook een kostbare werkwijze. Het is beleid van de gemeente met regelmaat te onderzoeken of het aanbod nog aansluit op de zorgbehoefte. De klacht wordt naar de afdeling beleid gestuurd.

#### **2017-0005035 oplaadpunt scootmobiel op hinderlijke plek**

Als een man terugkomt na verblijf in het buitenland staat er een scootmobiel geparkeerd in het portiek van zijn woning. Hij heeft een dubbele benedenwoning met twee toegangsdeuren. Meneer klaagt bij de gemeente, waarop Zorg stelt dat de scootmobiel net op de stoep geparkeerd kan worden. Als de buurman dat niet wil, verwijst de gemeente haar naar burenbemiddeling. De ombudsman gaat met de man, de gemeente en de woningcorporatie ter plaatse kijken. Dan blijkt dat de woningcorporatie op basis van hun administratie van de woning in de veronderstelling was dat de betreffende deur permanent is vergrendeld. En vanwege het verblijf in het buitenland kon de woningcorporatie mevrouw niet bereiken voor overleg toen het oplaadpunt werd geplaatst. De ombudsman concludeert dat het sprake is van een misverstand over het gebruik van de deur. Dat had opgelost moeten worden toen dat aan het licht kwam. Een verwijzing naar burenbemiddeling volstaat dan niet. Afgesproken is dat de gemeente het oplaadpunt alsnog naar de voorgevel verplaatst, zodat het portiek en de deur weer vrij en doorgankelijk zijn. Er is meteen geregeld dat een aantal oplaadpunten in die straat die al een tijdje niet in gebruik waren, zijn verwijderd.

#### **2017-0005036 aanvraag wasmachine**

Dochter wendt zich eind november tot het Sociaal loket bij SEZO en de ombudsman met een klacht over de gang van zaken bij een aanvraag om een wasmachine voor haar moeder via het sociaal loket. De aanvraag loopt al vanaf juli 2017. Aangezien het de ombudsman niet lukt om dochter telefonisch te bereiken, stuurt hij haar een mail om te vragen of het nu gelukt is met de wasmachine. Zo niet, dan kan de ombudsman navraag doen bij SEZO. Wat betreft de klacht vraagt hij dochter de reactie van SEZO nog even af te wachten. Als zij daarover niet tevreden is, kan zij opnieuw contact met hem opnemen. De ombudsman hoort niets meer van dochter en sluit het dossier.

#### **2017-0005053 na meerdere mislukte aanvragen zorg alsnog goed opgelost**

Een man wendt zich tot de ombudsman en vertelt dat hij al 20 jaar mantelzorger is van zijn vrouw. De zorgvraag is alsmat groter geworden en hij doet een aanvraag PGB bij het Zorgloket. Vervolgens loopt het allemaal mis. De aanvraag raakt kwijt met alle gevolgen van dien. Vervolgens vraagt hij op advies van het Zorgloket aanvullend openbaar vervoer aan voor zijn vrouw. Ook hierbij gaat van alles mis en uiteindelijk blijkt dat er helemaal geen nieuwe aanvraag gedaan had hoeven worden, omdat mevrouw in het verleden al recht had en zij bij wisseling vervoerder abusievelijk geen nieuw pasje toegezonden had gekregen. Vervolgens vraagt de man een verhuiskostenvergoeding aan. Ook deze aanvraag raakt kwijt en hem wordt geadviseerd opnieuw een aanvraag te doen. De man wendt zich dan tot de ombudsman en vraagt wat er gedaan kan worden en hoe hij nu verder moet. De ombudsman doet met spoed navraag bij het Klachtenteam en vraagt om een oplossing. Via het Klachtenteam wordt de zaak adequaat opgepakt en snel een afspraak met het indicatiebureau gemaakt. Uit dat gesprek is gekomen, dat het voor zijn vrouw beter is

daar te blijven wonen en is een traplift aangevraagd. Het Klachtenteam handelt de klachten intern af en heeft contact met meneer, die laat weten dat de gevraagde voorzieningen (traplift, douchestoel) inmiddels geplaatst zijn en dat hij tevreden is over het resultaat. Er is ook contact met het Zorgloket geweest over de gang van zaken aldaar. Daarover is meneer tevreden en zijn nog wat aanvragen gekomen. Alles loop nu goed en meneer wil de vervelende start hierbij afsluiten. Mocht er toch nog iets zijn, dan kan hij altijd contact met het Klachtenteam opnemen. De ombudsman sluit het dossier.

#### **2017-0005139 Intervisie gesprek: Luister naar de burger en coördineer het aanvraagproces**

Een vrouw heeft een aandoening waardoor zij beperkt belastbaar is en regelmatig horizontaal moet liggen. Haar ergotherapeut stelt een onderbouwd advies op voor een rolstoel met duwondersteuning met en verstelbare rugleuning. In deze rolstoel kan ze zichzelf buitenshuis verplaatsen en elk half uur 'plat' gaan liggen. Ondanks dat ze dit uitgebreid bespreekt met de indicatiesteller, wijst de gemeente haar aanvraag af omdat mevrouw haar vervoersbehoefte en noodzaak om elk half uur horizontaal te liggen ook met haar scootmobiel en klapstoel kan oplossen. Mevrouw gaat in bezwaar waarin ze uitlegt dat het besluit totaal voorbij gaat aan haar specifieke behoeftes. Dan blijkt dat mevrouw moet kiezen tussen haar scootmobiel en een rolstoel, want het zijn volgens de gemeente conflicterende voorzieningen. Wat dat betekent weet ze niet, maar als ze moet kiezen dan graag de rolstoel. De bezwaarjurist vraagt het IAB vervolgens om een nieuwe aanvraag voor een rolstoel in behandeling te nemen. Blij als ze is met het vooruitzicht op de rolstoel, waar mee ze hopelijk voor het eerst de kerstviering op haar dochters school kan meemaken, ziet ze wel tegen een nieuw onderzoek op. Ze heeft alle medische informatie al gegeven bij de aanvraag en aangevuld in bezwaar. Op haar verzoek en dat van de ombudsman beoordeelt het IAB dat een telefonisch consult met haar volstaat. Het IAB had van de gemeente een opdracht voor een nieuwe aanvraag gekregen, terwijl het ook heropend had kunnen worden. En de gemeente lijkt in de veronderstelling dat het IAB ook bij een nieuw aanvraag eerst beoordeelt hoeveel onderzoek er nog nodig is. De aanvraag en bezwaarprocedure hebben mevrouw veel energie en stress gekost, en dat heeft ze vanwege haar aandoening niet. Daar komen ergernissen en slordigheden aan de kant van de gemeente bij. Daar komt bij dat de bezwaar behandelen concludeert dat mevrouw haar bezwaarschrift wil intrekken en het dossier sluit. Dit terwijl mevrouw juist wel een behandeling wil en dan een gegrond bezwaarschrift. In de ideale situatie had het IAB in eerste instantie beter naar haar hele situatie moeten kijken en desnoods de keuze tussen een scootmobiel en een rolstoel moeten voorleggen. En in als het zoals hier in de bezwaarprocedure duidelijk is dat het eerste besluit niet goed is gegaan, dat via de snelste en minst belastende weg herstellen. Niet valt in te zien waarom het eerste besluit na een nader advies van het IAB niet in bezwaar herzien had kunnen worden. Nadat haar bezwaarschrift gegrond is verklaard wel te verstaan.

#### **2017-0004641 niet adequaat reageren door wh Zorg op zorgen over bejaardentehuis**

Een man heeft een geschil met een zorginstelling waar zijn moeder woont. Hij vindt de zorg onder de maat en dat er gediscrimineerd wordt. Hij vraagt ook de wethouder Zorg van Amsterdam op te treden. De wethouder heeft uitgelegd dat het niet aan de gemeente is om toe te zien op de zorg in deze instellingen en verwijst hem naar toezichthoudende instanties. De man klaagt hierover bij de ombudsman, temeer omdat een wethouder in een andere gemeente zich wel in de zaak mengt. Het standpunt van de wethouder komt de ombudsman niet onredelijk voor, daar het niet de taak van de gemeente is om toe te zien op deze zorginstelling. In de gevallen dat het een wethouder zich buiten zijn taakstelling in zaken mengt, is dat meestal ingegeven door een vraag vanuit de politiek ter behartiging van een groot maatschappelijk belang. In dit kader wijst de ombudsman de man op de mogelijkheid zijn klacht via een raadsadres bij de gemeenteraad onder de aandacht te brengen.

#### **2017-0004179 lange en belastende processen voor WMO zorg**

Een vrouw met een progressieve spierziekte ervaart problemen bij het voor elkaar krijgen van de juiste zorg bij de gemeente. De ombudsman gaat met het Klachtenteam van de gemeente en haar casemanager van Reade op bezoek. Mevrouw ervaart dat het aanvragen van voorzieningen als rolstoel en vervoer lang duurt en het vaak opnieuw geïndiceerd moet worden. Ook de levering en passend maken van een voorziening als



een rolstoel duurt lang. Door wisseling van leveranciers en fabrikanten krijgt ze niet te horen van de leverancier voor een bepaald type kussen. Uiteindelijk krijgt ze het met behulp van haar casemanager en advocaat voor elkaar de nodige voorzieningen er komen. Maar het ergert haar dat er slordig gewerkt wordt. Een ding dat mevrouw dwars zit is dat de gemeente alleen met haar casemanager van Reade wil communiceren als er een lopende aanvraag is. Deze casemanager heeft ze vanwege haar complexe zorgvraag. Het Klachtenteam gaat met haar klachten aan de slag. En de casemanager zal een pgb aanvragen voor het speciale kussen. De ombudsman ziet vaker dat leveranciers niet alles willen of kunnen leveren vanwege inkoop afspraken. Dan moeten klanten dat zelf oplossen met een PGB. Soms is dat een uitkomst, maar het kan ook belastend zijn voor cliënten en mantelzorgers. De leveranciers zouden zich klantgericht kunnen opstellen.

### **2017-0005099 hulp verplicht bij woning Leger des Heils**

Een vrouw is via de Treiteraangepak verhuisd naar een seniorenwoning van het Leger des Heils. Het leger biedt haar ambulante ondersteuning. Haar zoon belt naar de ombudsman omdat ze niet willen dat het leger nog hulp biedt. Op hun verzoek neemt de ombudsman contact op met het Leger des Heils. Het vermoeden dat de zorg onderdeel is van het huurcontract wordt bevestigd. Ambulante ondersteuning is verplicht, hulp bij het huishouden is vrijwillig. De vrouw is hier de ene keer heel blij mee en andere keer wil ze het niet meer. De ombudsman legt de vrouw uit dat de zorg bij de woning hoort. Over de manier waarop het leger de hulp biedt, kan ze een klacht indienen bij het leger des heils.

### **2017-0004335 hulp bij naturalisatieaanvraag**

Een gezin, van Irakese afkomst, heeft drie dochters die geboren zijn in Nederland. Vader is destijds van Irak naar Malta gevlucht. Moeder is van Irak naar Nederland gekomen. De ouders willen een Nederlandse identiteit voor hun kinderen. De jongste dochter (bijna 3 jaar) voldoet niet aan de formele eisen van de IND om een paspoort te verkrijgen. De andere twee dochters krijgen wel een positieve beschikking. Samen Doen benaderd de kinderombudsman voor advies betreffende het naturalisatieproces van de jongste dochter. De kinderombudsman legt de vraag bij de Teammanager Zorg voor de Jeugd neer. Er is contact geweest tussen de jurist van Samen Doen en de generalist van het team Noord van Samen Doen. De conclusie is dat er inderdaad een advocaat met verstand van zaken moet worden betrokken. De generalist pakt dit op."

## **9.2 Samenvattingen Zorg en Wonen**

### **1. 2017-0003101 vervanging kapotte keukenkraan**

Mevrouw heeft een kapotte kraan en vraagt de Woningbouwcorporatie deze te vervangen. De woningcorporatie geeft aan dit te willen doen, maar dan krijgt ze een standaard draaikraan. Mevrouw heeft i.v.m. medische klachten een hendelkraan nodig. De Woningcorporatie verwijst haar naar de WMO. Een kraan wordt echter niet meer vanuit de WMO vergoed. Omdat mevrouw destijds bij de verhuizing geen bezwaar had tegen het meeverhuizen van het aangepaste keukenblok met kraan en daardoor de gemeente toen meevaller heeft bezorgd in de kosten, vindt de gemeente het redelijk de kraan alsnog voor haar te vergoeden. Daarmee is het probleem opgelost en sluit de ombudsman het dossier.

### **2. 2017-0003289 deuropener van WMO alsnog gerepareerd**

Een man is slecht ter been en woont in een woning met een automatische deuropener. Deze is defect. De woningcorporatie kan deze niet repareren omdat de voorziening door WMO is aangelegd. De man belt hierover met WMO maar krijgt geen contact. De burens moeten nu steeds voor hem naar beneden lopen om de deur te openen. Hij vraagt de ombudsman om hulp. De man vertelt dat het probleem inmiddels al is opgelost. Er zal een monteur komen.

### **3. 2017-0003318 mengkranen vallen niet meer onder pakket dat door WMO vergoed wordt**

Mengkranen vallen niet meer onder pakket dat door WMO vergoed wordt. Het klopt dat mengkranen uit het

pakket van WMO voorzieningen zijn gehaald. Is zaak van algemeen beleid waar ombudsman niet over mag oordelen

**4. 2017-0003445 onduidelijkheid over eigendom of bruikleen traplift**

Een vrouw is het niet eens met de eigen bijdrage die de gemeente haar in rekening brengt voor een in 2013 verstrekte traplift in haar woning. De vrouw is van mening dat zij de traplift in eigendom gekregen heeft. Ze heeft hier bij de invoering van de eigen bijdrage in 2015 een klacht over ingediend bij de gemeente en de ombudsman. Uit de klachtbehandeling was gekomen dat er bij de verstrekking van de traplift door de aannemer is nagelaten een bruikleen overeenkomst met de vrouw af te sluiten waardoor voor haar inderdaad niet duidelijk was dat de traplift niet haar eigendom was. Dat had wel moeten en hier maakt de gemeente excuses voor. Dit gegeven maakt echter niet dat ze geen eigen bijdrage hoeft te betalen. Als mevrouw in 2015 van het CAK de beschikking van de hoogte van haar eigen bijdrage ontvangt, gaat ze hiertegen in bezwaar. Het gaat haar echter om het feit dat de gemeente de eigen bijdrage in rekening brengt en niet zo zeer de berekening daarvan. Het CAK sluit daarop in overleg met mevrouw het dossier en mevrouw wendt zich opnieuw tot de gemeente. Als ze na een aantal brieven geen schriftelijk antwoord krijgt van de gemeente vraagt ze de ombudsman om bemoeienis. Die hoort van de gemeente dat haar bezwaar niet ontvankelijk is verklaard omdat het over beleid ging en ze haar klachten telefonisch hadden behandeld. Op verzoek van de ombudsman bevestigt de gemeente haar eerder gegeven standpunt schriftelijk om meer duidelijkheid te geven. Het blijft een beleidskeuze van de gemeenteraad van Amsterdam. Niet gebleken is dat deze keuze in dit geval tot een onvoorziene en/of schrijnende situatie leidt. De ombudsman ziet geen rol voor zichzelf meer weggelegd en sluit het dossier.

**5. 2017-0003698 conflict over overlast en veiligheid deurdranger vanuit WMO**

Een man heeft last van de automatische deurdranger die in de centrale hal van het pand waar hij woont is geplaatst ten behoeve van een andere bewoner. De dranger zou niet sterk genoeg voor het gewicht van de deur wat gevaarlijk is en te hard dichtvallen wat overlast in zijn aangrenzende woning veroorzaakt. De gemeente doet onderzoeken en voert reparaties uit. Uit geluidsmetingen blijkt dat er geen normen overschreden worden. De dranger blijft defecten vertonen die de gemeente niet kan verklaren. Ze vermoeden dat er sabotage in het spel is. Op advies van de ombudsman houdt de gemeente overleg met de betrokkenen. Ook doet de gemeente nader onderzoek naar aanleiding van een rapport van een deurdeskundige die de man inbrengt. Dan blijkt dat er toch iets verbeterd moet worden aan de deur. De gemeente stelt voor dat kosten hiervoor te delen met de VVE, maar die ziet hierin geen taak voor zichzelf. De ombudsman vraagt de gemeente er zorg voor te dragen voor een duurzame oplossing, desnoods met videobewaking. Ondanks pogingen de gemeente de deur in orde te maken, was er steeds iets mee waardoor de situatie verder kon escaleren. Hoewel de gemeente dit niet van te voren had kunnen voorzien, blijkt hier dat goedkopere oplossingen uiteindelijk meer geld kosten dan als er direct voor een duurzaam alternatief was gekozen.

**6. 2017-0003783 afwijzing traplift vanwege ongeschikte woning**

De gemeente wijst een aanvraag voor een traplift af omdat de woning in het geheel niet geschikt zou zijn voor de persoon in een rolstoel. Die meent echter dat ie zich prima kan redden in de woning, behalve de trap erheen. De ombudsman vraagt of er bezwaar is gemaakt tegen de afwijzing en verneemt niets meer.

**7. 2017-0004062 alsnog hulp voor passende woning gehandicapt kind**

Een gezin met een gehandicapt kind, met een progressieve ziekte roept de hulp in van de ombudsman. Zij willen hun huis aanpassen, maar krijgen daar geen ruimte voor. De ombudsman gaat direct op bezoek en vraagt dan de directeur van de betrokken gemeentelijke dienst met hem samen een oplossing te zoeken. Na een gezamenlijk huisbezoek neemt de gemeentelijke dienst deze zaak over. Ze zullen de ombudsman op de hoogte houden van de ontwikkelingen. De ombudsman sluit het dossier.

**8. 2017-0004238 niet nagaan waarom huisarts niet is geraadpleegd bij beoordeling aanvraag**

Verzoeker is van mening dat hij in aanmerking komt voor een verhuisvergoeding in kader van de WMO aangezien hij om medische redenen is verhuisd naar een andere woning. De huisarts van de verzoeker alsook de indicatieadviseur hebben echter vastgesteld dat de door verzoeker ervaren belemmeringen (problemen met adem halen) in zijn vorige woning niet medisch zijn te objectiveren. De door verzoeker ervaren hinder komt voort uit zijn beleving ("waanideeën"). Het onderzoek door de ombudsman biedt geen aanknopingspunten om de uitkomst over zijn verhuisvergoeding te wijzigen. Wel gaat de ombudsman in gesprek met Zorg om te kijken of de gemeente in meer begrijpelijke taal in afwijzingen kan opnemen dat de klachten voortkomen uit zijn beleving en niet medisch te verklaren zijn. Tijdens een bezoek aan verzoeker wordt de uitkomst van het onderzoek door de ombudsman toegelicht en worden andere mogelijkheden (dan de afgewezen verhuisvergoeding) besproken. Na dit huisbezoek wordt het dossier gesloten.

#### **9. 2017-0004260 aanpassing douche niet goed uitgevoerd**

Een stel dient bij de ombudsman een klacht in over de uitvoering van werkzaamheden n.a.v. "Toekenning woonruimte aanpassing". Zij ontvingen van de gemeente Amsterdam toestemming voor een woningaanpassing. De aanpassingen betroffen de badkamer en omvatte het verwijderen van de douchecabine en het aanbrengen van een douchevloer met een zo laag mogelijk niveauverschil. Wel moest vanwege de afvoer de douchevloer in zijn geheel 10 cm verhoogd worden. De werkzaamheden zijn door Welzorg niet zorgvuldig uitgevoerd. De inspecteur keurde de werkzaamheden af en oordeelde dat de vloer opnieuw moest. De bewoners waren niet tevreden over de kwaliteit van de herstelwerkzaamheden en eisten dat de aanpassingen opnieuw werden uitgevoerd. Ook stegen de kosten voor de werkzaamheden. Het beleid van de ombudsman is klachten pas in behandeling te nemen nadat de betrokken organisatie op de klacht heeft kunnen reageren. De ombudsman biedt aan de klacht ter behandeling naar het Klachtenteam Sociaal door te sturen. Het Klachtenteam neemt de klacht in behandeling en stelt de ombudsman hiervan op de hoogte. Van het stel is niets meer vernomen en de ombudsman gaat over tot sluiting van het dossier.

#### **2017-0004430 aanvraagprocedure rolstoelgeschikte woning onduidelijk**

Een gezin heeft een minderjarige dochter die niet kan lopen. Ze wonen op twee hoog. In april 2017 hebben ze met hun WMO adviseur van Reade afgesproken dat hij voor hen een aanvraag voor een indicatie voor een rolstoelgeschikte woning zal doen. Ze hoort niets over de aanvraag van Reade. Wel ontvangt ze van de gemeente Amsterdam een besluit dat ze een tegemoetkoming in de kosten voor verhuizing naar een gelijkvloerse woning krijgt. Daar weet mevrouw niets van. Haar adviseur is vanwege verlof niet beschikbaar om haar een toelichting te geven. Als duidelijk wordt dat de toekenning is gegeven naar aanleiding van de aanvraag voor een rolstoelgeschikte woning, is het te laat om in bezwaar te gaan. De moeder doet dit alsnog, en wil dat de gemeente nogmaals onderzoek doet naar de medische noodzaak voor een rolstoelgeschikte woning. Haar bezwaarschrift wordt echter niet ontvankelijk verklaard. De ombudsman stemt met de gemeente en de moeder af dat ze het beste een nieuwe aanvraag kunnen indienen met behulp van het nieuwe behandelteam van het kind. De eerste aanvraag bleek onvoldoende onderbouwd. Wat moeder los van de aanvraag dwarszit is dat het totaal onduidelijk was dat de toegang tot een rolstoelgeschikte woning, iets te maken heeft met een verhuiskostenvergoeding. De ombudsman leest daarover inderdaad niets in de brieven van de gemeente.

Onderzoek door de ombudsman wijst uit dat de gemeente in de communicatie op de website en in de dagelijkse praktijk spreekt over 'een indicatie of beschikking voor een rolstoelgeschikte woning'. De gemeente heeft deze toegang echter in de WMO verordening geregeld middels de mogelijkheid een verhuiskostenvergoeding toe te kennen. In een 'afwijzing' wordt niet gerept over een aanvraag voor een rolstoelgeschikte woning, slechts over verhuiskostenvergoeding. Dat levert verwarring op. Klanten weten niet waar ze aan toe zijn, zoals ook uit deze casus blijkt. De ombudsman nodigt de gemeente uit om over en oplossing te praten. De afdeling Zorg verzekert de ombudsman daarop dat de procedure en communicatie over rolstoelgeschikte woningen onderdeel is van het Project Huisvesting Kwetsbare doelgroepen en zal veranderen. De ombudsman vraagt nader geïnformeerd te worden over hoe dat er precies uit komt te zien.

#### **10. 2017-00004975 keukenlades niet vergoed vanuit Wet Maatschappelijke ondersteuning**

een vrouw kan vanwege haar aandoeningen moeilijk spullen uit de onderste kastjes van haar keuken pakken. De gemeente wijst haar aanvraag voor keukenlades vanuit de Wet Maatschappelijke ondersteuning af. Naast dat er alternatieven zouden zijn, zijn keukenlades niet speciaal bedoeld voor mensen met een handicap en het is voor iedereen te koop en niet (veel) duurder dan de kastjes. Op zich kan de ombudsman deze redenering wel volgen en kort na de afwijzing heeft haar verhuurder de keuken gerenoveerd met daarin lades. Nader hand blijkt dat mevrouw de aanvraag had gedaan naar aanleiding van een verhaal van een vriend die keukenlades van de gemeente heeft gekregen. Mevrouw begrijpt niet waarom in haar geval anders is beslist. Aangezien de WMO maatwerk dient te zijn, kan er in een ander geval anders besloten worden. De ombudsman biedt aan om opheldering over het verschil te vragen, maar daar is wel informatie en instemming van de vriendin voor nodig. Mevrouw gaat er over nadenken.

#### **11. 2017-0005030 afwijzing trapliften**

Een ouder echtpaar woont al bijna veertig jaar in hun woning op drie hoog. De gemeente wijst hun aanvraag voor drie trapliften af. Ook na een herkeuring in de bezwaarfase blijft het medisch advies dat mevrouw weliswaar beperkt is in het traplopen, maar dat ze het wel kan. Mochten ze verhuizen naar een woning zonder trappen, zal de gemeente wel een verhuiskostenvergoeding verstrekken. De gemeente heeft vanaf 2018 meer geld beschikbaar gesteld voor woningaanpassingen. Echter als er in het geheel geen contra-indicatie voor traplopen is, heeft het geen zin om de gemeente te vragen opnieuw naar de aanvraag onder het nieuwe beleid te kijken.

#### **12. 2017-0005137 vergoeding van de kosten van de inductiekookplaat**

Maatschappelijk werker van het Expertisecentrum voor blinde en slechtziende mensen vraagt via de WMO een inductiekookplaat voor een cliënte aan. Ze wordt onvriendelijk te woord gestaan en er wordt al helemaal niet meegedacht over een oplossing. Ze kan geen aanvraag doen. In een eerdere zaak is de hulp gekomen via de afdeling Inkomensvoorziening en is er bijzondere bijstand verstrekt voor de kosten van de inductiekookplaat. Het gaat de maatschappelijk werker in eerste instantie niet om de bejegeningklacht maar om een snelle oplossing voor haar cliënte zodat ze weer zelfstandig kan functioneren. Opnieuw wordt bijzondere bijstand verstrekt voor deze kosten. Dan blijkt er jurisprudentie te zijn waarin bepaald is dat een inductie kookplaat in dit soort gevallen wel vanuit de WMO vergoed zou moeten worden. De ombudsman stuurt de jurisprudentie door naar de gemeente en in overleg met de maatschappelijk werker wordt ook de bejegeningklacht onder de aandacht van de gemeente gebracht. De klacht wordt naar tevredenheid van de maatschappelijk werker afgehandeld. Ook laat de gemeente weten dat de medewerkers van de helpdesk WMO opnieuw geïnstrueerd zijn om goed te luisteren naar de burger, mee te denken en dat aanvragen in behandeling moeten worden genomen omdat het maatwerk betreft. De maatschappelijk werker en de ombudsman kunnen zich vinden in deze afhandeling en het dossier wordt gesloten.

#### **13. 2017-0005256 zoektocht naar passende woning en vervoer**

Een vrouw is zeer slecht ter been. De gemeente en Reade hebben onderzoek gedaan naar wat ze nodig heeft. Het beste zou een elektrische rolstoel zijn, maar de woning is te smal en staat vol spullen. Ze krijgt wel een scootmobiel maar ze zegt niet in staat te zijn om van het oplaadpunt buiten de woning te kunnen lopen. Ze heeft nu een tweede hands kleine scootmobiel van een vriend gekregen waar ze zich mee redt. De ombudsman verneemt van Reade dat er meerdere dingen zijn aangeboden. Echter spelen er meerdere problemen die maken dat mevrouw toch haar eigen keuzes maakt. Zo heeft ze een indicatie voor een rolstoelgeschikte woning maar wil ze niet verhuizen omdat ze dan haar huidige lage huur verliest. De ombudsman en Reade stellen voor om opnieuw langs te komen om te bezien wat er nodig en mogelijk is. De vrouw heeft echter een botbreuk opgelopen en verblijft in een revalidatiecentrum. Als ze bijna is hersteld gaan burens haar woning opruimen en wordt er vanuit het Revalidatiecentrum onderzocht welke voorzieningen mevrouw nodig heeft. Bij deze stand van zaken ziet de ombudsman geen rol voor zichzelf.

### **9.3 Samenvattingen Maatschappelijke opvang en Beschermd Wonen**

#### **1. 2017-0002948 advies over broer die i.v.m. gedrag geen toegang meer heeft tot instelling HVO**

Een man maakt zich zorgen over zijn dakloze broertje en belt de ombudsman. Tot voor kort woonde zijn broertje in een instelling met een indicatie beschermd wonen. Het broertje heeft deze instelling moeten verlaten in verband met zijn gedrag. Hij is verslaafd, heeft psychische problemen en kan agressief zijn. Het broertje heeft wel een plek aangeboden gekregen in de nachtopvang, maar hier gaat hij niet naar toe. De familie vangt hem nu op, maar zij geven aan dat ze dit niet lang meer volhouden. De ombudsman begrijpt dat instellingen bij bepaald gedrag grenzen moeten stellen, zeker als de veiligheid van medebewoners of medewerkers in het geding is. Echter, mensen met problematiek van deze aard op straat laten zwerven is ook onverantwoord. De ombudsman neemt contact op met Vangnet en Advies. Vangnet geeft aan dat zij naar de zaak kunnen kijken. De ombudsman zorgt dat de familie van de jongen in contact komt met Vangnet en volgt de zaak verder van een afstand. Voor nu gaat de ombudsman over tot sluiting van het dossier.

#### **2. 2017-0003316 ingrijpen onfatsoenlijke bejegening instroomhuis, fouten schuldhulpverlener herstellen**

Een man komt naar het spreekuur van de ombudsman, omdat hij zich onheus bejegend voelt door het personeel van het instroomhuis waar hij als cliënt van het Leger des Heils verblijft. De man heeft het gevoel dat hij zich in een afhankelijkheidspositie bevindt, maar daar wordt hij dan ook continue op gewezen door het personeel. Hij vindt dat er psychologische spelletjes worden gespeeld met hem en hij wordt als minderwaardig behandeld. De volgende dag levert de man een brief af bij de ombudsman van het instroomhuis, gericht aan hem. Het instroomhuis wil met de man in gesprek over zijn intimiderende gedrag richting het personeel. De ombudsman adviseert de man gewoon naar het gesprek te gaan. Ondertussen neemt de ombudsman contact op met de cliëntenvertrouwenspersoon van het Leger des Heils. Deze geeft aan dat hij de man kan helpen met eventuele bemiddeling. De ombudsman geeft de contactgegevens van de cliëntenvertrouwenspersoon door aan de man en laat hem weten dat hij als onafhankelijke partij in dit stadium een bemiddeling kan leiden. De ombudsman gaat over tot sluiting van het dossier.

#### **3. 2017-0003564 zus wil contact met trajecthouder van haar broer**

Een moeder en dochter maken zich zorgen om hun broer en zoon. Hij is dakloos en heeft toenemende psychische- en verslavingsproblematiek, waarover ze in gesprek willen met zijn trajecthouder. Die houdt het gesprek naar hun zeggen af. De ombudsman neemt contact op met HVO Querido en de GGD. Het blijkt dat de jongen begeleid wordt door een stedelijk trajecthouders team, dat mensen die op de wachtlijst voor maatschappelijk wonen begeleidt. In deze zaak speelt mee dat de jongen vindt dat hij geen groot probleem heeft. Hij heeft tot nu toe nog geen toestemming gegeven om contact te hebben met zijn familie. Volgens de familie geeft hij die toestemming wel. Afgesproken wordt dat de trajecthouder contact opneemt met moeder en dochter, en dat zij in gesprek zullen gaan, mits de cliënt daar toestemming voor geeft. De ombudsman sluit de zaak.

#### **2017-0003603 onduidelijke motivering terugtrekken aanbod omklapwoning voor gezin**

Een moeder verblijft met haar dochter in een noodopvanglocatie van de gemeente Amsterdam. Ze was geselecteerd voor een project waarbij het huurcontract na twee jaar op haar naam zou komen, en dat aanbod is zonder motivatie ingetrokken. Niemand kan of wil haar vertellen waarom. Ze heeft een ander aanbod gekregen voor ambulante wonen van HVO Querido. Deze plek zou niet permanent worden. Dit wil ze niet, omdat haar kind dan weer moet verhuizen en mogelijk van school wisselen. Als ze weigert, is ze op zichzelf aangewezen. Als het goed gaat komt ze na ongeveer een jaar op veldtafel en krijgt ze een woning elders. Voor nu is de woning bij HVO, ondanks dat het tijdelijk is haar beste optie. De ombudsman vraagt zich wel af waarom de gemeente er voor kiest gezinnen te laten verkassen na twee jaar, in plaats van dat er voor nieuwe gegadigden nieuwe omklapwoningen worden aangeboden.

**4. 2017-0003654 moeder is het oneens met schorsing uit opvang**

Een moeder woont sinds twee jaar met haar 5-jarige zoon in het Leefkringhuis. Sinds vier dagen is haar daar de toegang ontzegd, naar eigen zeggen vanwege valse beschuldigingen. Vanmiddag heeft zij hierover een gesprek met het Leefkringhuis. Ook heeft ze een gesprek met de GGD over haar situatie. Mevrouw is het niet eens met de schorsing en klaagt zich bij de Ombudsman. Zij vertelt dat het al de derde keer is dat haar dit gebeurt. Ze wil een stabiele woonruimte voor haar en haar zoon. Ze heeft schulden, staat twee jaar ingeschreven in Woningnet en is bezig met een urgentieaanvraag. Ze wordt begeleid door Doras. De Ombudsman kan op dit moment niets betekenen voor de vrouw. Hij raadt haar aan het gesprek met het Leefkringhuis en de GGD te voeren en met hen te zoeken naar een oplossing. Mogelijk kan zij verhuizen naar de noodopvang in plaats van terug te keren naar het Leefkringhuis.

**5. 2017-0003679 door fouten gemeente in de schulden**

Een jongere werd begeleid door de gemeente, maar zijn begeleider heeft ontslag genomen. De jongere mailt de ombudsman dat hulp sindsdien is weggefallen de gemeente een aantal fouten heeft gemaakt waardoor hij schulden heeft. Hij vraagt om hulp. De ombudsman vraagt hem langs te komen of te bellen om te horen wat er precies speelt. Helaas laat de jongeren niets meer horen en heeft hij de ombudsman zijn telefoonnummer niet gegeven. Hopelijk heeft hij een hulpverlener gevonden die de zaak heeft opgepakt. Zonder verdere informatie en persoonsgegevens kan de ombudsman de zaak niet in behandeling nemen.

**6. 2017-0003897 schorsing en beëindiging huurcontract Maatschappelijke opvang Leger des Heils**

In 2016 moest een man van de rechter uit zijn huurwoning van het Leger des Heils (LdH) vanwege overlast en huurachterstand. Dat kwam volgens de man door fouten van zijn budgetbeheerder en het Leger des Heils. De schulden die hij hieraan heeft overgehouden verwijt hij het Leger des Heils, wat maakt dat schuldhelpverlening nog niet gestart kan worden. In 2017 huurt hij een kamer bij het Leger, waar hij eerst geschorst en vervolgens uitgezet wordt vanwege niet nakomen van de voorwaarden, waaronder wangedrag. Hij komt dan opnieuw op de wachtlijst voor Maatschappelijke opvang en kan in de tussentijd een beroep doen op nachtopvang. De ombudsman is alleen bevoegd klachten over het Leger des Heils te behandelen als het gaat om Maatschappelijke opvang betaald door de gemeente Amsterdam. En pas nadat de klachtenregeling bij de organisatie zelf is doorlopen. Daarnaast is zijn geld op nadat er beslag is gelegd op zijn vakantiegeld van zijn bijstandsuitkering. De ombudsman verwijst de man naar de klachtenregeling van het LdH en voor inkomen naar zijn klantmanager van WPI. In eerdere zaken ziet de ombudsman ook dat cliënten vanwege wangedrag de toegang tot opvang wordt geweigerd. Op zich is het logisch dat er regels zijn om de orde en veiligheid te waarborgen. De vraag rijst echter wel of er voor de mensen die zich kennelijk niet gedragen, maar wel recht hebben op maatschappelijke opvang, een alternatief moet komen waar veiligheid en rust beter te waarborgen is

**7. 2017-0003995 problemen met Leger des Heils/ bewindvoering.**

Op het spreekuur van de ombudsman komt een oude bekende. De man uit Amsterdam zit in de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) en is bezig met een juridische procedure tegen de HvO. Volgens hem wil de bewindvoerder dat hij de procedure stopt en heeft achter zijn rug om de advocaat gebeld. Ook laat hij weten veel problemen te hebben in de maatschappelijke opvang waar hij nu zit en het allemaal niet meer te zien zitten. Hij vraagt hulp en bemiddeling. De ombudsman vraagt informatie op bij de bewindvoerder en de advocaat en dan blijkt dat de zaak nog in onderzoek is. Omdat de man meer problemen heeft, vraagt de ombudsman het Team Maatwerk van de gemeente contact met de man op te nemen. Dit gebeurt en zij gaan samen met de man en de hulpverlening op zoek naar de mogelijkheden. De ombudsman sluit het dossier maar zal regelmatig een update krijgen van het team Maatwerk.

**8. 2017-0004218 schorsing uit Beschermd Wonen na conflict buurman**

Een man woont in het kader van Beschermd Wonen in een woning met begeleiding van de Heeren van Zorg in Amsterdam. Zijn buurman is ook cliënt van de Heeren van Zorg. De man ervaart veel overlast van zijn buurman, waar hij veel melding van maakt bij de Heeren van Zorg. De overlast blijft aan. Nadat een

begeleider tussen beiden is gekomen, krijgt de man te horen dat hij permanent geschorst is van de woning. De ombudsman verneemt dat de Heeren van Zorg zijn klacht nog gaan behandelen. Als meneer niet tevreden is kan hij de ombudsman benaderen.

**9. 2017-0004263 een begeleid wonen plek voor autistische zoon**

Een moeder belt voor haar 25-jarige zoon, diagnose autisme. Hij is aangemeld voor ambulante hulpverlening en heeft een beschikking voor begeleid wonen. Hij woont nu op een plek die niet stabiel en gezond is voor hem. Het doel is begeleid wonen, maar er zijn veel wachtlijsten. Ouders ervaren niet veel samenwerking tussen en met de vele instanties die betrokken zijn. De ouders klagen bij de ombudsman over de wachttijden en de onduidelijkheid over het wonen. Voordat de ombudsman iets kan betekenen wordt er echter een passende begeleid wonen plek gevonden, waarmee een nieuwe positieve dynamiek ontstaat. De ombudsman sluit het dossier en neemt de signalen over wachttijden en onderlinge afstemming mee.

**10. 2017-0004498 veiligheidsvraagstuk bij terugkeer eigen woning na Blijf huis**

Een vrouw en haar kinderen worden bedreigt door haar ex-vriend. Na zes weken opvang in een Blijf huis, moet ze daar weg, maar ze is nog steeds bang in haar eigen huis. Gezinsmanager van Jeugdbescherming is er voor dat ze terug naar de woning gaat, die weet geen andere oplossing. De ondertoezichtstelling houdt over een maand op. Moeder gaat liever naar andere woning met geheim adres, maar weet niet hoe dat te regelen. Moeder wil wel urgentie aanvragen, maar dat duurt een paar maanden. Ze heeft een contactverbod en straatverbod aangevraagd. Een eerder contactverbod heeft hij geschonden, maar hij is niet op heterdaad betrapt door de politie. Ze heeft nog een gesprek bij de Blijf groep over haar situatie. De Blijf groep biedt zes weken noodopvang, waarin vrouwen tot rust kunnen komen en bedenken welke stappen er voor de toekomst nodig zijn. De ombudsman hoort graag eerst hoe het gesprek bij de Blijf groep afloopt. De ombudsman krijgt de moeder niet meer te spreken en sluit het dossier.

**11. 2017-0004551 verzoek aan HVO Querido om alsnog zelf te zorgen voor rectificatie**

Een moeder heeft samen met haar ex een kind. Vader is eerder getrouwd geweest met een vrouw (verder ex-vrouw). De scheiding tussen ex-vrouw en vader was moeizaam. Op een zeker punt hebben de broers van ex-vrouw vader belaagd. Daarna leerden moeder en vader elkaar kennen en kregen een kind. De relatie liep uiteindelijk stuk. Een paar jaar geleden heeft vader om gezag verzocht. Deze is afgewezen. Er werd een beperkte omgangsregeling vastgesteld. Deze gaat altijd vrij moeizaam. Begin dit jaar heeft vader om meer omgang verzocht. Hierbij heeft de Raad van de Kinderbescherming (verder de Raad) onderzoek gedaan. De vader is cliënt bij HVO Querido. Zijn begeleider heeft in het raadsrapport input gegeven over hoe de omgang gaat vanuit vader zijn perspectief. Daar in staat: "Vader wordt snel getriggerd door moeder. Dit komt door dat er veel 'oud zeer' is uit het verleden. Een conflict dat vader met de broer van moeder heeft gehad speelt hierbij een rol." Moeder is hier boos over. Het incident was met de broer van ex-vrouw. De manier waarop dit nu in het raadsrapport staat, legt voor het gevoel van moeder een deel van de verantwoordelijkheid van de reactie van vader bij haar. De rechter heeft de omgang, ondanks fout in rapport, tussen vader en kind wel stopgezet. Vader gaat hier mogelijk nog tegen in beroep. Moeder wil graag dat HVO dit rectificeert, ook bij de Raad. Het staat nu in dat raadsrapport en zij vreest dat dit in de toekomst mogelijk nog tegen haar gebruikt wordt. Principieel ligt de fout bij HVO en zij wil dat zij dit rectificeren. Ze heeft inmiddels zelf een brief ontvangen van HVO, waarin erkend wordt dat met de citaten de ex-vrouw wordt bedoeld. HVO biedt excuses aan over het feit 'dat dit verkeerd is overgekomen'. Dit stoort moeder. Het is niet 'verkeerd overgekomen'; het staat er verkeerd. Moeder is zelf geen cliënt en kan hierdoor niet bij de klachtencommissie van HVO terecht. Ze heeft geprobeerd om er in gesprek uit te komen met HVO, maar dit is niet gelukt. De kinderombudsman begrijpt de klacht van de moeder wel. Het is wellicht wat principieel, maar zeker relevant. De kinderombudsman is zich zeer bewust van de verantwoordelijkheid van organisaties bij een volledige en juiste dossiervoering en wenst dat de organisaties zelf daar ook hun verantwoordelijkheid in nemen. De kinderombudsman verzoekt aan HVO om alsnog een correct rectificatieverzoek naar de Raad te sturen. Dit doet HVO en de kinderombudsman sluit het dossier.

**12. 2017-0004855 onenigheid tussen gemeentes over opvang gezin**

Moeder en dochter zijn in hun eigen woonplaats niet meer veilig vanwege bedreigingen van mensen uit de buurt. Daarom regelt hun gemeente een plek bij het Leger des Heils in Amsterdam op kosten van de gemeente van herkomst. De gemeente Amsterdam stelt dat het gezin hier geen binding heeft en dus geen recht op opvang en huisvesting. Jeugdbescherming van de gemeente van herkomst vraagt de Kinderombudsman om hulp, omdat het gezin wel familie en vrienden in Amsterdam heeft. De Kinderombudsman is van mening dat er bij het opvangen van gezinnen die in een onveilige situatie zitten gemeentes de samenwerking op moeten zoeken als verhuizing naar een andere regio nodig is. Daar komt bij dat het toekomstperspectief het belangrijkste is voor het bepalen van de beste plek voor opvang. Gemeentes dienen er in ieder geval voor te zorgen dat het betreffende gezin verzekerd is van opvang en hulp. Begin 2018 start de [Commissie Landelijke toegankelijkheid BW en MO](#) die zich zal buigen over zaken waar de gemeentes onderling niet uitkomen.

De kinderombudsman neemt in overleg met het Leger des Heils contact op met Zaanstad, mogelijk dat daar betere opvang- en uitstroombmogelijkheden zijn? Het toeval wil dat Zaanstad een soortgelijke casus heeft, waarbij een gezin de gemeente moet verlaten. Besloten wordt tot een 'uitruil': de gezinnen mogen urgentie aanvragen in elkaars gemeente. De urgenties worden verstrekt, echter zal het met een urgentieverklaring alsnog enkele maanden duren voordat moeder en kind een passende plek hebben. De kinderombudsman is zeer positief over de manier waarop het leger des Heils en de gemeente Zaanstad zich hebben opgesteld in deze zaak.

**13. 2017-0004909 onnodig strenge regels van uitstroomtafel voor Beschermd Wonen**

"Een jong-volwassene woont sinds zijn puberteit in een instelling, maar is er al lang aan toe om meer zelfstandig te gaan wonen. Betaalbare zelfstandige woonruimte in Amsterdam is er voor jongeren veel te weinig. Er is een uitstroomtraject mogelijk, maar voor de instelling waar deze jongere woont gaat dat via de UMO-uitstroomtafel. UMO staat voor Uitstroom Maatschappelijke Opvang. De eisen die door deze tafel worden gesteld sluiten echter niet aan bij jongeren als deze, met een eigen inkomen en dagbesteding en zonder schulden, terwijl ook uit het oogpunt van privacy het een en ander is aan te merken op de eisen die de UMO-uitstroomtafel stelt. Uiteindelijk ziet men bij de uitstroomtafel in dat sommige eisen mogelijk minder belangrijk zijn in een geval als dit en blijkt de jongere toch bereid om inzicht te geven in zijn financiën. In de zomer van 2017 komt er uiteindelijk een woning. De ombudsman betreurt dat door de eisen van de UMO-uitstroomtafel deze jongere veel langer dan nodig was een plek in een instelling voor beschermd wonen bezet heeft gehouden. Dit terwijl de wachtlijsten voor dergelijke instellingen lang zijn. Het is aan te bevelen dat de UMO-uitstroomtafel meer maatwerk gaat leveren, in ieder geval als het om cliënten gaat die niet via de maatschappelijke opvang op die tafel terecht komen."

**9.4 Samenvattingen Thuiszorg**

**1. 2017-0002983 hulp bij wegblijven hulp bij het huishouden**

Een man is door fysieke klachten aan huis gekluisterd. Op indicatie zou er één maal in de week voor drie uur een hulp bij het huishouden langs moeten komen. Deze is echter al een tijd niet geweest in verband met een conflict. De man heeft nu geen eten in huis en weet niet wat hij moet doen. De man belt daarom de ombudsman. De ombudsman neemt direct contact op met het Klachtenteam Sociaal van de gemeente. Het Klachtenteam is bekend met de man en hij staat bekend als een zorgmijder. Toch moet er een manier gevonden worden om zo snel mogelijk weer nieuwe hulp bij het huishouden voor deze man te starten. Het Klachtenteam vraagt aan de cliëntenondersteuner van de man om langs te gaan met boodschappen. Dit is gebeurd en ook zijn er afspraken gemaakt over de nieuwe hulp de huishouding die dezelfde week nog zal beginnen. De ombudsman is blij dat het Klachtenteam de zaak snel heeft opgepakt en uitgezet en gaat over tot sluiting van het dossier.

**2. 2017-0003376 klant de dupe van financiële problemen thuiszorgorganisatie**



Een vrouw verzorgt haar buurvrouw van 93 jaar. De buurvrouw heeft een indicatie voor 4 uur huishoudelijke hulp per week. Probleem is dat de uitvoerder van de huishoudelijke hulp geen budget meer heeft om de vier uur zorg te leveren. Het Klachtenteam Sociaal van de gemeente bevestigt de vrouw dat de aanbieder problemen heeft en dat de klant er geen last van mag hebben. Het zou binnen twee weken geregeld zijn, maar het blijkt langer te duren, want de zorg gaat over naar een andere aanbieder. Dat duurt weer vier weken. De vrouw heeft nu zelf een andere aanbieder geregeld die de indicatie overneemt. De oplossing van de gemeente, kwam dus niet snel genoeg. Hieruit blijkt dat de gemeente eerder moet anticiperen op aanbieders van zorg die niet voldoen of uitvallen zodat er tijdig een alternatief geregeld kan worden en de cliënten niet de dupe worden.

### **3. 2017-0003420 fouten in klantenbestand thuiszorg**

Tzorg die hulp in de huishouding biedt, neemt een klantenbestand over van een andere thuiszorgorganisatie in Amsterdam. Een klant signaleert dat Tzorg hem met de naam van zijn ex-vrouw adresseert, terwijl ze al jaren gescheiden zijn en hij nooit haar naam heeft gedragen. Als hij vraagt om correctie, verwijst Tzorg hem naar de basisregistratie personen. Hij hoort verder dat er mensen in het klantenbestand staan die geen klant meer zijn en vermoedt dat Tzorg zo onterecht geld ontvangt. De ombudsman legt dit voor aan de gemeente, die zorgt voor correctie van zijn gegevens bij Tzorg, onbekend hoe het zo gekomen is. Van betaling voor niet bestaande klanten is geen sprake. De ombudsman merkt op dat een fout in de registratie kan gebeuren, hoe vreemd ook, maar dat een organisatie een geloofwaardig verzoek om herstel serieus moet nemen en zelf onderzoeken of correctie aan de orde is. Een verwijzing naar het brp was in deze situatie niet gepast.

### **4. 2017-0003742 hulp ontslagen door Tzorg**

Een cliënt van Tzorg is boos en teleurgesteld omdat het contract van haar vaste hulp bij Tzorg niet verlengd is. Ze moet wachten op vervanging. De ombudsman wijst haar op de klachtenregeling van de gemeente.

### **5. 2017-0003973 waarom geen eis verklaring omtrent gedrag voor hulp in de huishouding?**

Als zijn vaste thuiszorgmedewerker stopt, gaat een man op zoek naar een nieuwe thuiszorgorganisatie in Amsterdam. Na een paar teleurstellingen vindt hij een organisatie waar hij tevreden over is. Hij hoort van zijn huidige aanbieder dat een Verklaring omtrent gedrag voor thuiszorgmedewerkers niet verplicht is en hij vraagt zich af of dit niet zou moeten. Dit lijkt de ombudsman in de eerste plaats een vraag voor de gemeente als opdrachtgever voor thuiszorg. Daarom stuurt hij de vraag in overleg met de man door naar de gemeente.

### **6. 2017-0004009 klacht over stoppen met afvoeren medisch afval**

Een man is verlamd en wordt blind. Hij ontvangt thuiszorg en hulp in de huishouding. Bepaalde medische handelingen worden uitgevoerd door het wijkteam van een thuiszorgorganisatie. Dat wordt volgens meneer betaald door de zorgverzekeraar. Na elke behandeling is er medisch afval, dat de medewerker van het wijkteam meenam/weggooid. Van de ene op de andere dag doen ze dat niet meer. Hij wordt geacht dat zelf te doen of de zak met medisch afval op het balkon te zetten totdat de wekelijkse hulp in de huishouding komt. Dat is volgens hem en zijn artsen onhygiënisch. Hij heeft hierover gebeld naar de thuiszorgorganisatie, maar de stelling blijft dat ze dat gewoon niet meer doen. Hij heeft een klacht bij het Klachtenteam van de gemeente. Mogelijk kan het Klachtenteam bemiddelen, echter valt deze zorg waarschijnlijk onder de verantwoordelijkheid van de zorgverzekeraar. De ombudsman geeft de man daarom ook de gegevens van de klachtenbemiddelaar van de thuiszorgorganisatie.

### **7. 2017-0004037 klacht over te laag uurtarief PGB**

Een vrouw komt op het spreekuur van de ombudsman. Ze heeft al 12 jaar een persoonsgebonden budget voor hulp bij huishouden (PGB HBH). De vrouw legt aan de ombudsman drie knelpunten voor die zij in praktijk ervaart. Ze vraagt of de ombudsman hier schriftelijk reactie op wil geven. Allereerst zegt de vrouw dat het uurtarief PGB HBH veel te laag is om daadwerkelijk hulp in te kopen. Het vastgestelde uurtarief voor hulp bij huishouden bedraagt €17,40. Dit bedrag volgt uit het Financieel Besluit Maatschappelijke

Ondersteuning 2017. Dit is een besluit van het College van B&W. Het is de taak van de ombudsman om te beoordelen of de gemeente zich behoorlijk opstelt naar zijn burgers toe en het door de gemeenteraad/college vastgestelde beleid behoorlijk uitvoert. Hoe het beleid wordt vastgesteld is een politieke kwestie en daarover oordeelt uiteindelijk de gemeenteraad. De ombudsman dient zich afzijdig te houden van de inhoud van dit beleid. In zijn algemeenheid is de ombudsman wel van mening dat een PGB tarief voldoende moet zijn om daadwerkelijk hulp in te schakelen. Cliëntenbelang Amsterdam is reeds bezig om het huidige beleid te verruimen. Cliëntenbelang kan echt als belangenbehartiger van cliënten van de gemeente optreden. Het tweede punt dat de vrouw aankaart is dat zij in praktijk tegen lastige situaties oploopt omdat zij een contract sluit met een werknemer, maar de SVB betaalt deze werknemer uit. De Nationale Ombudsman heeft al gewezen op de problemen die dit in praktijk met zich mee brengt. Dit is een politieke keuze in Den Haag geweest en de ombudsman van de metropoolregio Amsterdam kan hier niets aan veranderen. Als laatste stelt de vrouw dat zij geen steun krijgt van cliëntenondersteuners. PGB HBH wordt je geacht zelf in te zetten. Dit is in beginsel wel het uitgangspunt van PGB. Echter wanneer de vrouw vastloopt dan kan zij wel terecht bij cliëntenondersteuners van Cliëntenbelang.

#### **8. 2017-0004275 onbekend waar hulp bij het huishouden is gebleven**

Een man heeft sinds 24-10-2016 recht op huishoudelijke hulp. Er is een keer iemand van thuiszorg geweest, en heeft daarna nooit meer iemand gezien. In de tussentijd heeft hij steeds hulp gehad van een buurvrouw, maar die is 71 jaar en kan ook geen hulp meer bieden. De man heeft zijn klacht nog niet aan het Klachtenteam sociaal voorgelegd. De ombudsman stuurt de klacht ter behandeling door naar het Klachtenteam.

#### **9. 2017-0004874 ontevreden kwaliteit hulp bij de huishouding door Cordaan**

Een vrouw is niet tevreden met de kwaliteit van de hulp bij haar huishouden door Cordaan Thuiszorg. Cordaan komt de afspraken niet altijd na, doordat er personeel tekort is of ze haar vergeten in te plannen. De kwaliteitsmanager van de gemeente beoordeelt de werkzaamheden in 2016 en ziet een aantal verbeterpunten. In 2017 is mevrouw nog steeds niet tevreden, maar als de gemeente voorstelt dezelfde kwaliteitsmanager in te schakelen heeft ze daar bezwaren tegen, omdat er bij het eerste bezoek wat zou zijn voorgevallen. De gemeente ziet op voorhand geen aanleiding een andere kwaliteitsmedewerker te vragen. De ombudsman stelt voor dat mevrouw en de kwaliteitsmedewerker met iemand van het Klachtenteam van de gemeente eerst met elkaar in gesprek gaan om te bespreken wat mevrouw dwarszit.

#### **10. 2017-0004821 zorginstelling onbereikbaar**

Mevrouw klaagt over de moeite die het kost om haar zorginstelling te kunnen bereiken. Alles moet via internet, of via haar hulpverlener, maar die geeft haar telefoonnummer niet.... Hoe vervelend het ook is voor mevrouw, wij zijn niet bevoegd. Haar doorverwezen naar de klachtenregeling van de zorginstelling. Tegelijk een signaal afgegeven aan klachtenbehandeling van sector sociaal van de gemeente, omdat de zorginstelling subsidie van de gemeente ontvangt. Als mevrouw ontevreden is over de klachtafhandeling door zorginstelling, komt ze bij ons terug en leggen wij het bij sector sociaal voor.

### **Herkeuringen Hulp bij het Huishouden**

#### **11. 2017-0004548 tijdsraam huisbezoek Indicatie adviesbureau Amsterdam van 6 uur te lang**

De gemeente gaat een groot aantal klanten die hulp in de huishouding krijgen opnieuw keuren. Het Indicatie adviesbureau Amsterdam bij de mensen langs het onderzoek. Een man belt de ombudsman omdat het IAB alleen de afspraak wil maken dat ze tussen 09:00 en 15:00 uur komen. Dat is voor hem een te groot tijdsraam en te vroeg op de dag gelet op zijn persoonlijke omstandigheden. Daarbij brengt zijn ziekte met zich mee dat hij altijd op de slaapkameretage verblijft, waar hij de bel niet hoort. Het IAB weigert de afspraak te veranderen. De ombudsman stuurt de klacht door naar de gemeente met het verzoek het op te lossen. Mede naar aanleiding van klachten heeft het IAB de werkwijze veranderd. Mensen kunnen nu zelf een bepaalde tijd afspreken voor een huisbezoek.

**12. 2017-0004535 onaangename brief over herkeuring hulp bij het huishouden**

Een man ontvangt een brief van het Indicatie adviesbureau Amsterdam (IAB), waarin ze een huisbezoek aankondigen voor een heronderzoek. De onderzoeker zal ergens tussen 09:00 en 14:00 uur langskomen. Het heronderzoek is nodig omdat er aangepast beleid is, na een rechterlijke uitspraak uit 2016. Zijn eventuele huisgenoten dienen dan ook beschikbaar te zijn. Indien de huisgenoten niet aanwezig zijn bij het huisbezoek, gaat het IAB er vanuit dat zijn huisgenoten wel het huishouden kunnen uitvoeren. De man vindt dit een voorbarige conclusie en stuurt de brief naar de ombudsman.

Het is de ombudsman bekend dat eventuele huisgenoten geacht worden zorg te dragen voor het huishouden indien ze daartoe in staat zijn, daarom zijn huisgenoten ook onderdeel van het onderzoek. De conclusie die het IAB hier trekt, vindt de ombudsman echter niet gepast en heel klantvriendelijk. Naar aanleiding hiervan gaat de ombudsman in gesprek met de betreffende afdeling bij Zorg.

Amsterdam kent 15.000-16.000 huishoudens die gebruik maken van hulp bij de huishouden vanuit de WMO. Ongeveer de helft heeft in de zomer 2016 gebruik gemaakt van de mogelijkheid om terug te gaan naar hun oude indicatie. Ten behoeve van de indicatieprocedure is een Maatstaf gemaakt door een bedrijf. In totaal moeten 5000 klanten nieuwe indicatie krijgen. 3400 daarvan hebben de gewraakte brief gekregen. Toen bleek dat de brief slecht werd ontvangen, is het IAB gaan nabellen. De afspraken worden anders ingepland. Desgewenst wordt ook uitgelegd wat wel/niet van inwonende huisgenoten verwacht mag worden. De absolute tekst uit brief wordt daarmee verzacht.

Inmiddels wordt het hele brievenboek van het IAB tegen het licht gehouden, dus niet alleen deze. Deze brief zal niet meer gebruikt worden voor de resterende 1600 klanten.

De gemeente kijkt mee maar de communicatie blijft wel de verantwoordelijkheid van het IAB.

De ombudsman benadrukt dat de gemeente als geheel verantwoordelijkheid is voor de manier waarop burgers vanuit de gemeente benaderd worden, dus ook eindverantwoordelijk voor het IAB.

**13. 2017-0004936 herindicatie pgb hulp bij het huishouden duurt lang**

Een man ontvangt een persoonsgebondenbudget voor de hulp bij de huishouding en ambulante ondersteuning die zijn dochter hem biedt. De indicatie voor hbh liep tot 1 mei 2017. Vanaf mei ontvangt haar vader geen pgb meer. Half mei belt de dochter naar de gemeente, maar ze ontvangt geen uitnodiging voor een onderzoek van het Indicatieadvies bureau. (IAB). Nadat ze een klacht indient bij de gemeente, gaan dingen weer lopen en volgt eind september 2017 de indicatie voor ambulante ondersteuning die per mei 2017 ingaat. De hulp bij de huishouding wordt ambtshalve tijdelijk verlengd. De ombudsman krijgt meerdere klachten over de procedure bij de aanvraag voor een pgb voor o.a. hulp bij de huishouding binnen, zie hieronder.

De ombudsman vraagt hoe de gemeente waarborgt dat cliënten niet zonder zorg komen te zitten bij het verlopen van een indicatie voordat er een herindicatie heeft plaatsgevonden. Volgens de gemeente waren er in deze zaak in eerste instantie tijdig aanvragen gedaan eind maart, maar zijn deze buiten behandeling gesteld op 1 mei omdat de gemeente het bij herhaling gevraagde pgb plan niet had ontvangen. De herindicatie hulp bij de huishouding heeft langer geduurd vanwege de nieuwe werkwijze voor pgb en omdat de adviezen van het IAB niet volledig of correct waren. De gemeente erkent dat de doorlooptijd voor de aanvraag Hbh ruimschoots de gebruikelijke doorlooptijd overschrijdt. Er zijn inderdaad achterstanden ontstaan vanwege de herbeoordelingen Hbh en om die reden is er door de gemeente besloten om daar waar nodig ambtshalve te verlengen. Zo ook in deze zaak. De ombudsman gaat graag met de afdeling Zorg in gesprek over de gang van zaken bij (her)indicaties huishoudelijke hulp, met name in de vorm van een pgb.

**14. 2017-0005101 procedure aanvraag pgb voor hulp in de huishouding zou te lang zijn**

Een echtpaar vraagt een kennis om te helpen bij het huishouden omdat de man ernstig ziek is. Omdat ze verwachten in aanmerking te komen voor hulp in de huishouding vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning vragen ze een Persoonsgebonden budget aan voor deze hulp bij de gemeente Amsterdam. De procedure duurt zes weken en misschien langer. Dat vinden ze te lang. Er zou een achterstand zijn bij het Indicatie adviesbureau. En ook als de beschikking wordt afgegeven, zijn er nog administratieve handelingen

nodig om het pgb te kunnen declareren bij de SVB. Het is inderdaad zo dat de procedure voor een pgb voor zorg langer kan duren dan voor zorg in natura. Dit omdat het IAB dan bijna altijd onderzoek doet. Als iemand bij een ingekochte aanbieder of via wijkzorg om hulp bij het huishouden vraagt, doet de aanbieder in principe de indicatie en stelt samen met de klant een ondersteuningsplan op dat tevens de beschikking namens de gemeente is. Dat gaat daarom waarschijnlijk sneller dan een pgb aanvragen. In deze zaak is de zaak tevens vertraagd omdat het een meerpersoonshuishouden betreft waarbij onduidelijkheid bestond tussen het IAB en de gemeente over het onderzoek.

## **9.5 Samenvattingen Leveranciers voorzieningen**

### **1. 2017-0002953 de wijze van behandeling van een klacht over leverancier hulpmiddelen**

Een vrouw heeft problemen met de verschillende rolstoelen die zij heeft van Medipoint (een elektrische, een handbewogen en een douchestoel). Verschillende keren is er een monteur van Medipoint langs geweest. Ook een adviseur en casemanager van Reade hebben zich erover gebogen en zij lijken het standpunt van mevrouw, dat de rolstoelen niet voldoen, te ondersteunen. Dit heeft tot gevolg dat mevrouw thuis onvoldoende zelfstandig kan functioneren sinds zij uit het revalidatiecentrum is. Volgens mevrouw komt haar casemanager niet verder met Medipoint. Mevrouw liet weten dat zij zich ook tot de gemeente heeft gewend met een klacht en dat zij zou worden teruggebeld. Daarom belde ze de ombudsman. Die heeft contact met Reade en het Klachtenteam. De handbewogen rolstoel is geleverd en aan de elektrische rolstoel wordt gewerkt. Mevrouw heeft nu ambulante ondersteuning en dat is ook goed geregeld.

Dan was er nog een probleem met de keuken, die is onvoldoende begaanbaar met de elektrische rolstoel. Er is iets fout gegaan met de inrichting van de keuken. De bouwkundige van de gemeente is dit met de aannemer aan het uitvechten. Tot slot is de toiletpot te hoog, maar daarvan vindt de gemeente dat het een algemene voorziening is, wat ze zelf moet regelen of haar verhuurder. De ombudsman bespreekt met het Klachtenteam waarom er geen uitzondering gemaakt kan worden.

### **2. 2017-0002958 klacht over gemeente en kwaliteit geleverde service Welzorg/medipoint.**

Een vrouw neemt contact op met de Ombudsman, omdat ze al weken met een scootmobiel zit met de verkeerde handbediening. De vrouw had altijd een scootmobiel van Welzorg. Op 12 maart 2016 heeft zij een brief gestuurd aan de gemeente waarin zij zich beklagt over de hoge kosten van de eigen bijdrage. Dit terwijl zij haar scootmobiel heeft moeten inruilen voor een goedkopere. Op 7 september 2016 kreeg van de gemeente telefonisch de toezegging dat er iets zou gebeuren met haar brief. In dit telefoongesprek heeft de vrouw ook aangegeven dat de klachten over Welzorg inmiddels waren toegenomen. De gemeente gaf toe dat er inderdaad erg veel klachten waren over Welzorg en dat het mogelijk was om over te stappen naar Medipoint. Dit is vervolgens voor de vrouw in orde gemaakt. Op 26 oktober kreeg mevrouw een nieuwe, maar verkeerde scootmobiel van Medipoint. Op 23 november werd de goede scootmobiel geleverd. Op 1 december was deze weer kapot, deze werd ter plaatse gerepareerd. Op 3 december was de het weer raak. Deze keer kon de scootmobiel niet ter plaatse worden gerepareerd. Ze kreeg een leentoestel. Pas op 12 december kreeg ze haar eigen scootmobiel terug en op 20 december was deze wéér kapot. Op 28 december ontving zij een leentoestel, maar met verkeerde handbediening. Hiermee moest de vrouw het voorlopig maar doen, want (zo begreep zij van Medipoint) er was nu eenmaal een te kort aan scootmobielen. Dit werd bevestigd door de gemeente. De vrouw neemt het de gemeente kwalijk dat zij haar hebben overgezet naar Medipoint, terwijl zij wisten dat Medipoint geen fatsoenlijke scootmobielen op voorraad had. Ze vindt dat de gemeente in plaats daarvan Welzorg op hun verplichtingen en afspraken had moeten wijzen. De Ombudsman vraagt zich af of de klacht van de vrouw bekend is bij de gemeente en zo ja, wat is hiermee gebeurd? En hoe pakt de gemeente inhoudelijk de klachten op over de geleverde zorg van Medipoint en Welzorg? De Ombudsman draagt de klachten warm over aan de gemeente en volgt de afhandeling. Wel wil de Ombudsman structureel verder met de signalen over de dienstverlening van Medipoint en Welzorg. Het verhaal van de vrouw wordt gebundeld met vergelijkbare klachten en de Ombudsman gaat hier verder over in gesprek met partijen.

**3. 2017-0003097 lange levertijd van een nieuwe driewiel fiets**

De accu van de driewiel fiets van een vrouw is sinds oktober 2016 stuk. Het blijkt niet de moeite waard om die te vervangen, dus vraagt zij een nieuwe fiets aan bij Welzorg. Zij wendt zich eind januari 2017 tot de gemeente, omdat zij de nieuwe fiets nog niet geleverd heeft gekregen. Zij wendt zich vervolgens ook tot de ombudsman. Intussen laat de vrouw de ombudsman weten dat zij inmiddels heeft begrepen dat haar nieuwe fiets op 8 maart 2017 geleverd zal worden. Dat gebeurt. De ombudsman sluit het dossier.

**4. 2017-0003854 reparatie scootmobiel mislukt**

Een man heeft een scootmobiel vanuit de WMO. De firma Beenhakker is de leverancier. Er zijn aanpassingen nodig aan de scootmobiel. De gashendel moet zowel links als rechts te bedienen zijn. Dat is niet goed gedaan. Hij dient hier een klacht over in bij de ombudsman, die hem verwijst naar het Klachtenteam van de gemeente. De ombudsman vraagt hem naar de afloop, maar heeft er niets meer over gehoord.

**5. 2017-0003954 klacht over bejegening en lange levertijd**

Meneer heeft een half jaar op zijn rolstoel moeten wachten, voordat deze geleverd werd. Hij is ook slecht behandeld in de gesprekken die hij daarover had. Hij moest veel er over bellen. De tijdelijke, vervangende rolstoelen waren oud en slecht. Ook was de accu dan leeg en de banden leeg, dan moest hij maar naar de fietsenmaker gaan, zeiden ze dan. Meneer is boos op de manier waarop ze communiceerden, maar ook ontevreden over de te lange levertijd. Uit het gesprek blijkt dat de klacht nog niet bij de gemeente is ingediend. Als er echt een fout is gemaakt, is het belangrijk dat de gemeente dat verneemt, het corrigeert en daarvan leert. Daarom, in overleg met meneer, zorgt de ombudsman dat de eerste lijns klachten behandelaar zijn verhaal krijgt, en de klacht in behandeling neemt. De ombudsman sluit het dossier.

**6. 2017-0004023 beenhakker kan pas na week band van driewieler repareren**

Als een vervoersvoorziening van de WMO, zoals een scootmobiel kapot is, is de afspraak dat de leverancier de reparatie in principe binnen 24 uur uitvoert. Beenhakker stelt echter de band van de driewieler van een man pas na een week te kunnen komen maken. Dat vindt hij te lang duren, dus belt hij het Klachtenteam van de gemeente. Volgens het Klachtenteam geldt de 24 uur regel niet voor lekke banden. De driewieler is zijn enige vervoer. De ombudsman vraagt het Klachtenteam om een reactie en ontvangt de regels voor reparaties. Daarin leest de ombudsman dat 'de monteur binnen 24 uur langskomt als de cliënt niet volledig afhankelijk is van het hulpmiddel'. Uit niets blijkt dat dit niet voor lekke banden zou opgaan. De ombudsman wacht nog op antwoord op de vraag waarom de driewieler niet binnen een dag gemaakt kon worden.

**7. 2017-0004185 lichamelijke problemen door late levering rolstoel**

Een man krijgt geen antwoord van de gemeente op zijn klacht over de trage levering van een rolstoel door Medipoint. Doordat de man in een oude ongeschikte rolstoel moest blijven zitten, heeft hij doorligplekken gekregen. De ombudsman vraagt de gemeente de klacht met spoed te behandelen. De klacht blijkt door een systeemfout intern niet goed te zijn doorgestuurd. Dat is verholpen. Het Klachtenteam zorgt dat Medipoint excuses maakt aan de man. De bestelling van de nieuwe rolstoel blijkt geblokkeerd te zijn geweest omdat de man nog op eigen kosten aanpassingen aan de rolstoel had aangevraagd. Toen hij hier van af zag, is de bestelling niet op weer op actief gezet. Er is nu een aanpassing in de procedures gemaakt zodat een reguliere bestelling niet hoeft te wachten op een akkoord op een extra aanpassing. De rolstoel is door deze fout ruim twee maanden later geleverd. Gelet op de kwetsbaarheid van sommige mensen, dienen de nodige voorzieningen juist zo snel mogelijk geleverd te worden. Nu de gemeente en Medipoint het proces hebben aangepast, ziet de ombudsman geen aanleiding voor onderzoek.

**8. 2017-0004221 scootmobiel pas na tien dagen gerepareerd en geen vervanging**

Een vrouw belt overstuur naar de ombudsman omdat ze al meer dan een week de deur niet uit kan. Haar scootmobiel is namelijk kapot. Welzorg zal de scootmobiel over enkele dagen repareren, maar ze krijgt, ook na klagen bij de gemeente, geen vervanging. Ze heeft geen eten meer in huis. Buiten dat ze honger heeft,

kan ze haar medicijnen niet innemen omdat ze dat samen met eten moet doen. Ze heeft niemand om hulp aan te vragen. Aanvullend Openbaarvervoer is geen optie omdat ze zich niet zonder scootmobiel door de winkel kan verplaatsen. De ombudsman regelt dat iemand de vrouw boodschappen brengt. Van de gemeente hoort hij dat er die dag nog een vervangende scootmobiel komt. Waarschijnlijk hebben haar klachten er toch toe geleid dat ze een vervanging krijgt. Dat neemt niet weg dat mevrouw een week geïsoleerd in haar woning heeft gezeten. Mensen zijn vaak afhankelijk van een vervoersmiddel van de gemeente en als die niet beschikbaar is, dient de gemeente te bewaken dat de cliënt de juiste hulp krijgt als dat nodig is. De ombudsman stelt daarom voor dat Welzorg bij een reparatiemelding bij de cliënt navraagt of die zich zonder de voorziening voldoende redt en daar zo nodig actie op onderneemt.

#### **9. 2017-0004277 vergoeding van rolstoelreparatie**

Een vrouw klaagt zich over de gang van zaken rondom de reparatie van haar elektrische rolstoel. Het duurt, wegens allerlei omstandigheden, eerst 4 maanden voordat hij gerepareerd is en terugkomt. Eenmaal terug is hij binnen een dag opnieuw stuk. De rolstoel wordt teruggestuurd naar de fabriek. Het is onbekend hoe lang het duurt voordat hij gerepareerd zal zijn. In de maanden zonder de rolstoel maakt mevrouw extra kosten. Vooral aan extra therapieën ter pijnbestrijding (door het moeten gebruiken van een niet passende rolstoel) en taxikosten. Het blijft heel lang onzeker of de gemeente deze kosten zal vergoeden en wie daarover besluit. De gemeente betreft mevrouw in deze discussie, in plaats van dat dit intern opgelost wordt zonder de klant hiermee lastig te vallen. Uiteindelijk blijkt dat de kosten vergoed worden, al is het nog niet duidelijk of dit alle kosten of een deel daarvan betreft. De ombudsman sluit de zaak maar neemt het signaal mee in zijn gesprekken met het Verzekeringsbedrijf van de gemeente.

#### **10. 2017-0004323 vervanging van gestolen Canta**

Een vrouw is buitenshuis afhankelijk van een Canta. Zes weken terug is haar Canta gestolen en omdat er geen leen- of vervangende Canta's meer zijn zit zij sindsdien zonder. Vanwege haar klachten zijn AOV of een scootmobiel geen alternatief. Welzorg kan geen termijn geven wanneer zij een nieuwe Canta krijgt. De vrouw heeft contact gehad met Klachtenteam van de gemeente en de Wmo-helpdesk, maar die verwijzen haar terug naar Welzorg. De vrouw doet normaal gesproken bijna alles zelf en is nu zeer afhankelijk van anderen, ze heeft al een aantal (dokters) afspraken moeten verzetten. Zes weken zonder alternatief en zonder zicht op een oplossing vindt de ombudsman niet acceptabel. Navraag bij de gemeente leert dat er inderdaad een tekort is aan beschikbare Canta's. Mevrouw staat ondertussen wel boven aan de lijst en ze wordt binnen een week gebeld dat er een Canta beschikbaar is. De ombudsman sluit de zaak en gaat er van uit dat in soortgelijke gevallen er met mensen samen gekeken wordt welke alternatieven hen geboden kunnen worden om de tijd zonder Canta te overbruggen.

### **9.6 Samenvattingen Aanvullend Openbaar vervoer**

#### **1. 2017-0003296 aanvullend openbaar vervoer Connexxion komt afspraken voor ophalen niet na**

Een oudere vrouw maakt gebruik van aanvullend openbaar vervoer van Connexxion. Ze ervaart echter dat chauffeurs niet op de afgesproken tijd komen. Ze noemt verschillende voorbeelden. Zo heeft ze een uur buiten gewacht na het klaverjassen, waarna ze belt en te horen krijgt dat de chauffeur haar niet kon vinden, terwijl ze hem echt niet heeft gezien. En als de receptie van een ziekenhuis voor haar een rit bestelt, stelt Connexxion dat deze niet bekend is. Hetzelfde gebeurt bij een ander ziekenhuis.

Ze dient hier klachten over in bij Connexxion. Over het incident bij het klaverjassen schrijft Connexxion dat de chauffeur wel op tijd kwam voorrijden, maar haar niet aantroef. Ze betreuren dat het misgelopen is en maken excuses voor het ongemak. Chauffeur en klant lijken elkaar te zijn misgelopen, maar dat klopt volgens mevrouw niet. Daarnaast is het zorgelijk dat telefonisch geboekte ritten niet goed geregistreerd lijken te zijn. Daar is geen klachtbehandeling van bekend. Een onderzoeker van de ombudsman gaat met een medewerker van het Klachtenteam bij het betreffende ziekenhuis kijken hoe het boeken van ritten daar werkt. Volgens de receptie van het ziekenhuis gaat het boeken van de ritten steeds beter en zijn de

wachttijden korter. Het Klachtenteam heeft Connexxion gevraagd extra aandacht aan de ritten van mevrouw te geven. Het Klachtenteam hoort van haar terug dat het (op een uitzondering na) beter gaat. Het valt de ombudsman wel op dat Connexxion bij de behandeling van de klacht niet kennelijk gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid via GPS te zien of een taxi op de bestemming was.

## **2. 2017-0003627 bagage nooit teruggevonden na rit in AOV**

Nadat een man door een taxi van aanvullend openbaar vervoer van Connexxion thuis is afgezet, komt hij erachter dat zijn bagage nog in de taxi ligt, die dan al weg is. Hij neemt vrijwel direct contact op met Connexxion die een bericht stuurt naar de afdeling gevonden voorwerpen. Na aandringen doet Connexxion navraag bij de chauffeur die stelt de bagage bij het afzetten te hebben overhandigd. Connexxion komt er niet achter wat er gebeurd is, maar vanwege twijfels rond de chauffeur wordt diens contract niet verlengd. De man vraagt Connexxion een bedrag aan schade vergoeding, mede vanwege de emotionele waarde van de bagage. Connexxion stelt dat de passagier uiteindelijk zelf verantwoordelijk is voor zijn bagage, zoals is neergelegd in de Algemene voorwaarden voor AOV. De ombudsman vraagt naar de behandeling van de klacht. De gemeente kan niets voor de man betekenen. Het vertrouwen van de man in de overheid is door het verdwijnen van de bagage geschaad. De ombudsman constateert dat Connexxion zich heeft ingespannen dat vertrouwen te herstellen door te helpen zoeken en het contract met de chauffeur niet te verlengen. De ombudsman ziet geen grond Connexxion of de gemeente te vragen de schade te vergoeden. Ook indien de schuld van de chauffeur wel had vast gestaan, was die hiervoor in eerste instantie verantwoordelijk en niet Connexxion als zijn werkgever.

## **3. 2017-0003813 klacht over AOV onvolledig behandeld**

Een vrouw wordt opgehaald door het Aanvullend openbaar vervoer van Connexxion. De andere passagiers moeten naar hetzelfde stadsdeel als zij. Echter gaat de chauffeur eerst nog een ritje in een ander deel van de stad doen. Hierdoor duurt het ruim anderhalf uur voor ze thuis is. Onderweg halen ze een klant op die een hond in de auto meeneemt, waar Connexxion toestemming voor heeft gegeven. De vrouw vindt dat de hond stinkt en dat een hond in een personenauto niet prettig is. Ze belt ter plekke naar Connexxion om een klacht in te dienen. Connexxion geeft een antwoord dat gaat over de wachttijd. Als mevrouw hierover belt naar Connexxion staat ze meer dan tien minuten in de wacht. Ze belt de ombudsman. De ombudsman stemt met het Klachtenteam van de gemeente af dat Connexxion haar klacht over de hond alsnog gaat behandelen.

## **4. 2017-0003850 lange wachttijd Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV)**

Meneer de Bruin moet erg lang wachten op zijn AOV-auto. Blijkbaar heeft hij daarover een brief gestuurd, maar is hij niet tevreden over de uitkomst. Dit tot twee keer toe. Om een eventuele rol van de ombudsman beter te kunnen bepalen wordt meneer gevraagd om aanvullende informatie op te sturen. Het gaat dan met name om een reactie op zijn klachtbrief en de klachtbrief zelf. Meneer de Bruin heeft echter niet meer gereageerd en de ombudsman sluit het dossier.

## **5. 2017-0004051 klacht over AOV van Connexxion**

Een vrouw neemt contact op met de ombudsman. Het Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV) is tot twee keer toe zo laat verschenen, dat zij haar therapie heeft moeten missen. Deze therapie is wel in rekening gebracht, omdat zij deze niet 24 uur van te voren heeft afgezegd. Daarnaast heeft zij ook een keer kosten gemaakt, omdat ze zelf een taxi heeft gepakt nadat zij ruim een uur in het donker had staan wachten na afloop van een concert. De vrouw heeft hierover geklaagd bij Connexxion (de organisatie die toen nog het AOV voor de gemeente uitvoerde). Connexxion biedt hun excuses aan, maar vinden niet dat zij aansprakelijk zijn voor de gemaakte kosten van de vrouw. De ombudsman legt de klacht van de vrouw voor aan het Klachtenteam van de gemeente. Sinds juli 2017 wordt het AOV uitgevoerd door RCM, dus van een leereffect voor Connexxion zal geen sprake zijn. Als het verhaal van de vrouw klopt dan heeft zij kosten moeten maken door een te kort schietende dienstverlening van de gemeente. De ombudsman vraagt het Klachtenteam om de zaak met een wat meer menselijkere benadering te bekijken dan dat Connexxion dit heeft gedaan.

**6. 2017-0004180 de uitvoering van het aanvullend openbaar vervoer door RMC**

Een verkeerd geplande rit levert oudere dame veel ongemak en vertraging op. Er lijkt iets misgegaan te zijn bij de planning van deze rit. Voorliggende klachtenregeling nog niet benut. De klacht is doorgestuurd naar de gemeente.

**7. 2017-0004205 nieuwe aanbieder aanvullend openbaar vervoer duurder**

Een vrouw belt de ombudsman omdat ze niet tevreden is over de nieuwe aanvullend openbaar vervoerder RMC vanaf 2 juli 2017. De ritprijzen verschillen opeens en zijn duurder. De ombudsman stuurt haar klachten door naar het Klachtenteam van de gemeente.

**8. 2017-0004492 de vergoeding van een taxi wegens capaciteitsproblemen**

Een vrouw in Amsterdam is afhankelijk van het aanvullend openbaar vervoer. Ze heeft een rit nodig naar Amstelveen, maar krijgt geen contact met de centrale van RMC. Noodgedwongen maakt de vrouw gebruik van een taxi. Een medewerker van de klantenservice van RMC vertelt haar dat haar taxi niet vergoed wordt. Omdat de vrouw ook contact heeft met het Klachtenteam Sociaal van de gemeente, raadt de ombudsman haar aan haar klacht aan dit Klachtenteam voor te leggen. Mocht ze niet tevreden zijn over de reactie van de gemeente kan ze zich weer wenden tot de ombudsman.

**9. 2017-0004245 doorzending klacht over RMC**

Een vrouw belt omdat ze een klacht in wilt dienen over het Aanvullend openbaarvervoer door RMC. Ze kan RMC en het Klachtenteam echter niet bereiken, er wordt niet opgenomen. Daarom stuurt de ombudsman haar klacht over de vertraging in een rit naar het Klachtenteam door.

**10. 2017-0005057 uitblijven reactie op vragen en klachten over Transvision**

De echtgenoot van een man wendt zich tot de ombudsman met een aantal klachten over het AOV door Transvision; Daarnaast heeft hij een vijftal vragen. zijn klacht is begin aug 2017 ingediend bij Transvision. Op verzoek van de ombudsman.

## **9.7 Samenvattingen heronderzoeken Canta**

**2017-0003299 intrekken Canta na herkeuring zonder duidelijke motivering**

Een man een gesloten buitenwagen (Canta) in bruikleen van de gemeente. Na de herkeuring moet hij de Canta inleveren. Een scootmobiel in combinatie met het Aanvullend Openbaar Vervoer zou nu voor hem de goedkoopst adequate/passende voorziening zijn. Waarom staat er niet duidelijk in. De man gaat in bezwaar omdat hij blijvend gehandicapt is en kampt met chronisch medische klachten. Het valt op dat er geen medisch advies bij het besluit zit, noch staat er in het besluit dat men dit kan opvragen. De man wacht de behandeling van zijn bezwaarschrift af. Ondertussen heeft de gemeente naar aanleiding van protest van Cantarijders besloten dat mensen die voor 2010 een Canta hebben gekregen, hun Canta houden.

**2017-0003438 keuringsarts erkent aandoening niet bij herkeuring voor Canta**

Een vrouw heeft een aandoening waardoor zij beperkt is in haar mobiliteit, hoog gevoelig en snel vermoeid. Deze aandoening wordt echter in Nederland niet door alle artsen erkend. Zij heeft al jaren een gesloten buitenwagen van de gemeente. Bij de herkeuring oordeelt de keuringsarts dat er geen aanwijsbare medische oorzaak is vastgesteld die een verklaring voor de door haar ervaren klachten zijn en adviseert cognitieve gedragstherapie. De gemeente besluit dat ze de Canta moet inleveren, waartegen ze in bezwaar gaat. Mevrouw kon in bezwaar geen medische stukken van een eigen arts overleggen, omdat ze niet onder behandeling was. Haar bezwaar is afgewezen. Ze heeft inmiddels een arts die volgens haar alsnog een diagnose zal stellen. Mevrouw kan op basis van deze nieuwe medische informatie opnieuw een aanvraag indienen. Ondertussen heeft de gemeente naar aanleiding van protest van Cantarijders besloten dat mensen die voor 2010 een Canta hebben gekregen, hun Canta houden.



Het valt de ombudsman wel op dat het IAB en de gemeente in hun beslissing meer waarde hechten aan de mening van medici dan aan de daadwerkelijke beperkingen en klachten die mevrouw ervaart. Deze vrouw moet hierdoor overal een gevecht leveren om zorg en ondersteuning te krijgen.

#### **2017-0003539 bejegening bij herkeuring en intrekking van Canta**

Een vrouw rijdt meer dan twintig jaar in een Canta (gesloten buitenwagen) van de gemeente. Ze kan zich niet vinden in de gang van zaken rond de herkeuring. Zo was de locatie aftands en slecht bereikbaar. De arts zei zonder haar medische situatie te bespreken, dat de gemeente de Canta zou afnemen. Hij gaat niet in op haar aanbod informatie te verstrekken en vraagt niets over haar persoonlijke situatie. Er ontbreken aandoeningen in het advies en er staan ziektes in die ze niet heeft. Ook zou hij gezegd hebben dat incontinentie geen grond voor een Canta is. Mocht het mis gaan, zou ze een rekening voor de reinigingskosten van het AOV busje krijgen. Ze dient hier een klacht over in bij Amsterdam en bij het Indicatie adviesbureau (IAB). Het IAB laat weten dat : betrokkenen zijn gesproken, het spijt hen dat ze niet de behandeling kreeg die ze verwachtte en ze hebben er van geleerd. De vrouw neemt hier geen genoegen mee en beklagt zich bij de gemeente en de ombudsman.

Ondertussen heeft de gemeente naar aanleiding van protest van Cantarijders besloten dat mensen die voor 2010 een Canta hebben gekregen, hun Canta houden. De ombudsman doet onderzoek naar de fouten die volgens de vrouw in het dossier staan en de bejegening door de keuringsarts van het Indicatie Advies Bureau.

#### **2017-0003563 inname Canta na herkeuring**

Een vrouw heeft allerlei fysieke klachten en heeft hiervoor sinds 2008 een Canta. Na een recente herkeuring kreeg zij bericht dat ze geen aanspraak meer maakt op de Canta. Volgens de gemeente kan ze een scootmobiel krijgen en gebruik maken van het AOV. Ze kreeg de Canta in 2008 mede omdat zij geen scootmobiel kwijt kon bij haar woning, dat kan ze nu nog steeds niet. Ze heeft geen lift en woont op 1 hoog. Mevrouw wil geen AOV gebruiken (want heel lang wachten) en kan met een scootmobiel 's winters niet naar vrienden en familie in Zuidoost. De ombudsman raadt mevrouw aan bezwaar aan te tekenen tegen het besluit, met de argumenten dat AOV voor haar geen reëel alternatief is en dat ze de scootmobiel niet kan stallen. Hij verwijst haar naar Puur Zuid, om daar hulp te zoeken van een sociaal raadslid. Ondertussen heeft de gemeente naar aanleiding van protest van Cantarijders besloten dat mensen die voor 2010 een Canta hebben gekregen, hun Canta houden.

#### **2017-0003651 bejegening bij herkeuring en intrekking van Canta**

Een man ontvangt na een herkeuring het besluit van de gemeente dat hij zijn gesloten buitenwagen (Canta) moet inleveren. Hij gaat tegen dit besluit in bezwaar. De ombudsman stelt voor dat af te wachten. Ondertussen heeft de gemeente naar aanleiding van protest van Cantarijders besloten dat mensen die voor 2010 een Canta hebben gekregen, hun Canta houden.

#### **2017-0003788 man van 80 houdt Canta**

Een man van 80 jaar heeft al jaren een Canta, waar hij zelf overal mee naartoe kan. Hij gaat met zijn Canta vissen. Na een herkeuring besluit de gemeente dat hij ook toe kan met een scootmobiel en het AOV. Hij meent echter dat dit vanwege incontinentieproblemen geen optie is. Hij gaat in bezwaar. De ombudsman stelt voor dat hij de uitkomst hiervan afwacht. Ondertussen heeft de gemeente naar aanleiding van protest van Cantarijders besloten dat mensen die voor 2010 een Canta hebben gekregen, hun Canta houden.

#### **2017-0004276 gang van zaken rond herkeuring Canta gebruikers**

Een vrouw wil graag met de ombudsman praten over de gang van zaken bij de herkeuringen van mensen die een Canta hebben van de gemeente. De ombudsman probeert een afspraak hiervoor met de vrouw te plannen, maar ze geeft aan niet te komen. Hij nodigt haar uit contact op te nemen indien ze alsnog een afspraak wilt maken.