

Rode draden rapportage Zorg eerste halfjaar 2019

1.1 Inleiding

Voor u ligt de rapportage Zorg van de Ombudsman over het eerste half jaar van 2019. Als burgers het niet eens zijn met de manier waarop hun zorgverlening door de gemeente wordt georganiseerd, kunnen ze daarover klagen bij de Ombudsman. In dit eerste half jaar zijn 52 nieuwe zaken binnengekomen en 73 zaken (deels nog uit 2018) afgehandeld van Amsterdamse burgers, die direct of zijdelings met zorgverlening en daarmee met de afdeling Zorg van de gemeente te maken hadden. Als bijlage bij deze rapportage zijn samenvattingen van alle zaken gevoegd die in de eerste helft van 2019 zijn afgerond.

Er is deels een andere onderverdeling gemaakt van de zaken dan in voorgaande jaren, die meer aansluit op de praktijk van de uitvoering van de Wmo. Dat maakt de cijfers per categorie soms wat lastiger te vergelijken.

In deze **rode draden** wordt aangegeven wat de ombudsman bij de behandelde klachten speciaal is opgevallen en waarover zij graag verder in gesprek gaat met de gemeente. Als toelichting zijn voorbeelden van zaken opgenomen, voor een volledig overzicht wordt verwezen naar de bijlage. Opvallend is dat deze rode draden weinig anders zijn dan aangegeven in de rapportage Zorg over 2018. Dat alleen al is een punt van zorg, waarover de Ombudsman graag opnieuw in gesprek gaat.

1.2 Samenvatting en rode draden

Instroom en uitstroom uit maatschappelijke en nood (of crisis-)opvang

De Ombudsman krijgt veel klachten en signalen dat de opvang van gezinnen zonder huisvesting steeds meer vastloopt. Bijvoorbeeld:

- gezinnen die zelfredzaam zouden zijn als ze maar onderdak hadden, worden door hun zwerftocht van bank naar bank steeds minder zelfredzaam;
- gezinnen die rechtmatig in Nederland verblijven krijgen alleen een terugkeerregeling aangeboden naar het land waar zij het laatst hebben verbleven en verdwijnen vervolgens uit het zicht van hulpverleners;
- de uitstroom uit de maatschappelijke opvang naar een eigen woning (al dan niet via een omklapconstructie) stagneert bij gebrek aan woningen en bij gebrek aan ambulante begeleiding;
- het blijft onduidelijk wie de volgorde van uitstroom bepaalt en op welke gronden, er zijn nog steeds verschillende tafels;
- mensen die recht hebben op maatschappelijke opvang verblijven onwenselijk lang in locaties voor noodopvang;
- waardoor er bovendien in die noodopvanglocaties niet voldoende plek is voor 'zelfredzame' gezinnen die dakloos zijn geworden.

Deze problemen zijn bij de gemeente bekend en er wordt hard gewerkt aan oplossingen. De Ombudsman vreest echter dat er ongelijkheid ontstaat tussen burgers die geholpen worden door een advocaat, die zorgt dat zaken waar het juridisch schuurt worden rechtgezet, en burgers die het zelf proberen en lang op beschikkingen en eventuele bezwaarprocedures

moeten wachten. Vaak terwijl zij feitelijk dakloos zijn. Ook betreurt de Ombudsman het dat niet meer haast wordt gemaakt met een 'uitstroommakelaar', die mensen kan helpen een woonplek buiten Amsterdam te vinden. Er worden afspraken gemaakt met andere gemeenten over mogelijke uitstroom, maar de praktische begeleiding blijft achter. Een sprekend voorbeeld is van een gezin dat een lootwoning had gekregen in het oosten van het land, maar deze dreigde mis te lopen omdat ze – immers wonend in de noodopvang – niet over een verhuurdersverklaring beschikten. Dit heeft de Ombudsman nog tijdig recht kunnen zetten. Een ander gezin uit de noodopvang dat een lootwoning in Zeeland had bemachtigd is deze echter misgelopen omdat de Zeeuwse verhuurder geen zaken wilde doen met mensen met een briefadres. Tegen de tijd dat dat was rechtgezet, was de woning aan een ander vergeven. De ombudsman blijft daarom aandringen op praktische en persoonlijke begeleiding van mensen die bereid zijn om buiten Amsterdam te gaan wonen. Bij voorkeur begeleiding met voldoende overredingskracht om duidelijk te maken dat verhuizen naar een andere regio nieuwe kansen biedt.

2019-0008332 Dakloos gezin en uitstroom

Een moeder van twee kinderen van 2 en 5 jaar neemt contact op met de Kinderombudsman. Vorig jaar is het gezin dakloos geworden nadat het inwonen bij oma onhoudbaar was geworden. De vrouw klopt aan bij de GGD en er wordt noodopvang aangeboden. Het gezin wordt in een vakantiepark in Volendam geplaatst, maar wil graag uitstromen naar huisvesting elders in het land. De Kinderombudsman gaat samen met de moeder op zoek naar woningen. Omdat de oudste dochter naar school gaat in Amsterdam en er familie in Amsterdam woont wil de vrouw niet ver buiten de regio zoeken. Inmiddels heeft vrouw een medische urgentie aangevraagd en wil zij niet verder zoeken naar huisvesting totdat er een besluit ligt. Hiermee sluit de Kinderombudsman de klacht af.

2019-0008061 Communicatie tussen daklozen en gemeente

Een oude bekende belt en mailt de ombudsman. De man is dakloos en verblijft bij het Leger des Heils. Hij stelt dat door gebrekkige communicatie tussen zijn persoonlijk begeleider en zijn trajecthouder het maanden langer gaat duren voor hij in aanmerking komt voor een reguliere woning. De man vraagt de hulp van de ombudsman. De ombudsman neemt contact op met de GGD. Er is wel iets misgegaan in de relatie tussen de man en zijn begeleider, maar dit heeft niet de gevolgen die de man er aan toedichtte. De gemeente gaat samen met de man op zoek naar een oplossing. Duidelijkheid over de termijn waarop de man in aanmerking kan komen voor een woning komt er echter niet. De ombudsman vindt het belangrijk dat de gemeente in gesprek blijft met mensen die in de opvang zitten om zo eventuele onvrede aan te pakken. Voor nu sluit de ombudsman het dossier.

2019-0008822 Geen behandeling mogelijk wegens onstabiele woonsituatie

Een man raakt zijn huis kwijt door zijn verslaving. De man neemt deel aan de screening van de GGD en krijgt een dubbele diagnose, verslaving en psychische klachten. Hij komt daarom in aanmerking voor een MO-traject, maar daar is geen plaats. De man wordt opgevangen door het Leger des Heils. Het traject om af te kicken en zijn psychische behandeling kan niet starten omdat de man geen woning heeft en dus na behandeling terug zou moeten naar de opvang, waar hij leeft tussen de verslaafden. De man heeft het gevoel dat zijn leven al ruim een jaar stilstaat, hij wil graag behandeld worden. De ombudsman neemt contact op met de GGD om te vragen of de man op de Veldtafel besproken kan worden. Zij beslissen of iemand geprioriteerd wordt en of iemand naast een prioritering ook daadwerkelijk een woning krijgt. De GGD zegt toe de mogelijkheid te onderzoeken, deze zaak loopt nog.

De man is daarnaast met een advocaat bezig om een PGB aan te vragen voor persoonlijke begeleiding. Als hij zelf begeleiding kan regelen hoeft hij misschien niet te wachten op een omklapwoning en kan hij bijvoorbeeld zelf een kamer huren.

Communicatie

Veel verzoeken van burgers hebben te maken met gebrekkige communicatie. Burgers hebben het gevoel van het kastje naar de muur gestuurd te worden en niet of met veel vertraging aan te komen bij het juiste loket. In de rapportage Zorg 2018 was ook aangegeven dat termijnen vaak niet gehaald worden. Zowel bij de afhandeling van meldingen/aanvragen als bij de beslissingen in bezwaar. Dat is in het eerste halfjaar van 2019 niet verbeterd. Ook de tussenkomst van het Klachtenteam Sociaal helpt onvoldoende. Temeer waar het Klachtenteam Sociaal is 'verboden' om beleidsambtenaren en contractmanagers rechtstreeks met de Ombudsman in contact te brengen. Het duurt daardoor onnodig lang voordat een oplossing bereikt wordt.

Ook lijkt er iets aan de hand met de communicatie tussen gemeente en Indicatie Advies Bureau (IAB). Vooral in die gevallen dat de gemeente vraagt om een nader advies komt die nieuwe vraag niet bij het IAB aan, waardoor de heroverweging van de beslissing (te) lang op zich laat wachten. Dat is een belangrijke oorzaak van het niet halen van de beslistermijnen in bezwaar. De geplande afspraak tussen Ombudsman en IAB is dit half jaar niet gerealiseerd.

2019-0008062 Spoedaanvraag Maatwerkvoorzieningen voor ernstig zieke vrouw

Een ernstig zieke vrouw met een beperkte levensverwachting dient een Wmo-aanvraag in voor een woningaanpassing. Te weten een traplift en een deuropener op afstand. De indicatiecommissie kwam binnen twee weken langs en bracht een positief advies uit voor beide aanpassingen. Het duurde vervolgens een maand voordat de gemeente twee leveranciers verzocht om offertes voor beide aanpassingen op te stellen. De leveranciers kwamen binnen drie weken langs en dienden de offertes binnen een week in bij de gemeente. De gemeente berichtte de vrouw een maand later dat de voorziening binnen drie weken geleverd zal worden. Inmiddels heeft de vrouw het verschrikkelijke nieuws ontvangen dat haar maximale levensverwachting twee tot drie maanden is. Ze kan daarom niet lang profiteren van de woningaanpassingen. Bovendien gaat het waarschijnlijk langer duren voordat de deuropener wordt geplaatst, omdat deze nog besteld moet worden. De vrouw schrijft de wethouder en de ombudsman en vraagt om hulp. De ombudsman belt de vrouw diezelfde dag nog op en hoort dat de wethouder gelukkig al binnen een uur had gereageerd. Morgen wordt de elektrische deuropener geïnstalleerd en volgende week kan mevrouw de traplift verwachten. De ombudsman vraagt zich af hoe het zo lang heeft kunnen duren en waarom de aanvraag van de vrouw niet met spoed is behandeld. De dienst Zorg wordt verzocht om de procedure voor spoedeisende aanvragen toe te lichten en de klacht van de vrouw af te handelen. De dienst Zorg betreurt de situatie ten zeerste en nemen een aantal maatregelen die ervoor moeten gaan zorgen dat spoedaanvragen eerder worden opgemerkt. De ombudsman is tevreden over het feit dat de dienst de klacht serieus oppakt en direct maatregelen gaat instellen om ervoor te zorgen dat zulke situaties niet meer voor kunnen komen.

2018-0007671 Woningaanpassing voor man met visuele beperking

Een man met een visuele beperking neemt contact op met de ombudsman. Hij heeft een PGB aangevraagd voor een woningaanpassing wegens zijn visuele beperking. Meneer heeft een gedeelte van de woningaanpassing al uitgevoerd. Dit omdat hij anders niet in zijn woning kan wonen. De gemeente wil weten wat de goedkoopst adequate oplossing is, maar hierdoor

duurt het gehele proces al 2 jaar. De ombudsman vraagt de gemeente om alvast een vergoeding te verstrekken voor de aanpassing die reeds uitgevoerd is. Hiernaast verzoekt de ombudsman om zo snel mogelijk op basis van de gegevens die al bekend zijn de rest van het PGB te verstrekken. De ombudsman vindt het onwenselijk dat deze zaak zo lang is blijven liggen. De woningaanpassing is noodzakelijk voor de man en de gemeente heeft herhaaldelijk om gegevens gevraagd die al bekend waren. Het dossier is allang compleet en klaar om te beslissen.

2019-0007743 Van het kastje naar de muur Wmo/WLZ/ZVW

De hulpverlener van een man met medische klachten neemt contact op met de Ombudsman. De man heeft meer hulp/zorg nodig dan Wmo en zorgverzekeraar samen bieden. De aanvraag bij de WLZ wordt in eerste instantie afgewezen. De hulpverlener neemt contact op met wijkzorg. Zij verwijzen haar voor de aanvraag naar de zorgverzekeraar. De zorgverzekeraar verwijst weer terug naar de gemeente. Hier loopt de aanvraag meerdere malen vast omdat het lastig is om een huisbezoek in te plannen. Uiteindelijk lukt het om een afspraak te maken. De gemeente kent een PGB toe voor een schoon en leefbaar huis en voor hulp bij het bereiden van de maaltijd. Voor de hulp voor het opeten van de maaltijd verwijzen zij naar de zorgverzekeringswet. De man gaat achteruit in zijn gezondheid en dus vraagt de hulpverlener nogmaals een WLZ indicatie aan en deze krijgt hij uiteindelijk. De ombudsman gaat over deze zaak het gesprek aan met de betrokken partijen om te onderzoeken hoe het komt dat hulpvragers zo lang van het kastje naar de muur gestuurd worden

Doorontwikkeling Sociaal Domein

De ombudsman denkt mee over de doorontwikkeling van het sociaal domein. Binnenkort gaan de eerste buurtteams nieuwe stijl van start. Op een aantal plekken in de stad wordt zelfs al geoefend. De ombudsman wordt graag in de gelegenheid gesteld om met deze wijkteams nieuwe stijl kennis te maken. Het blijft immers zo dat de ombudsman regelmatig benaderd wordt door zorgverleners van Madi's, Samen Doen of door schuldhulpverleners die vastlopen met hun cliënten. Onze ervaringen met dat soort hulpvragen kunnen bijdragen aan de doorontwikkeling van de te vormen buurtteams.

Behoeftte aan één grensoverschrijdende maatwerkteam in sociaal domein

Ook dit onderwerp is in de rapportage over 2018 aan de orde geweest. Mede door het gebrek aan slagkracht van het klachtenteam is de behoefte aan mensen die maatwerk kunnen leveren voor burgers in nood onverminderd groot.

2019-0008312 Alternatieve oplossingen gewenst

Een oudere vrouw neemt contact met ons op. Ze geeft aan dat ze 12 september 2018 een aanvraag heeft ingediend voor een opener voor de liftdeuren. Mevrouw woont op de eerste etage en heeft ernstige fysieke beperkingen, waardoor zij de liftdeur niet open kan duwen. Traplopen gaat ook niet meer en zij loopt met een rollator. Door dit alles kan zij niet zonder hulp naar buiten. In januari 2019 komt er iemand langs om te kijken hoe de aanpassing aangebracht kan worden. Degene heeft niet de juiste materialen bij zich en geeft om die reden aan niets te kunnen doen. Vervolgens krijgt de vrouw in februari een brief van Skylift waarin gezegd wordt dat ze de opener niet kunnen aanbrengen. De ombudsman vraagt de gemeente om mee te denken over oplossingen. Hierbij stuit de ombudsman erop dat de gemeente de deur sluit voor het vinden van alternatieve oplossingen, deze zouden niet mogelijk zijn binnen de Wmo Volgens de ombudsman, die ter plaatse heeft gekeken, zijn er wel degelijk Wmo-mogelijkheden. Deze zaak is nog niet afgesloten. Het lijkt niet mee te

werken dat alles via het (overbezette) klachtenteam van de gemeente moet lopen, waardoor de ombudsman de mogelijke oplossingen niet rechtstreeks met een Wmo-adviseur kan bespreken.

AOV of Aanvullend Openbaar Vervoer

AOV kan volgens de website van de gemeente niet gebruikt worden voor vervoer naar arts, ziekenhuis of behandelingen als fysiotherapie. Patiënten worden daarvoor naar zittend ziekenvervoer van hun zorgverzekering verwezen. Dat zittend ziekenvervoer krijgt men echter lang niet altijd. Met het AOV komen patiënten vaak te laat. Het is opvallend dat de website van de gemeente wel aangeeft dat men met vertraging bij het AOV rekening moet houden, maar dat nergens te vinden is welke afspraken er tussen de gemeente en het AOV zijn gemaakt. Het is pas na lang aandringen dat de ombudsman boven tafel heeft gekregen wat die afspraken zijn, namelijk ophalen tussen een kwartier vóór de afgesproken tijd en een kwartier na de afgesproken tijd. Bovendien mag de vervoerder een half uur nemen om andere mensen weg te brengen en op te halen. Dat betekent dat mensen die het AOV willen gebruiken voor welke afspraak dan ook, rekening moeten houden met een mogelijke vertraging van een uur. Het is de ombudsman niet duidelijk waarom dat niet gewoon aan de betreffende burgers kan worden verteld en op de website kan worden aangegeven. Dan is op voorhand duidelijk wanneer deze afspraak geschonden is en dat scheelt een hoop ergernis bij zowel de betrokken burgers als bij de ombudsman.

2019-0008332 Ritten te laat AOV

Een man klaagt over het aanvullend openbaar vervoer. Als gevolg van een herseninfarct is hij eenzijdig verlamd. Hij moet daarom vaak naar therapie. Nu heeft hij een therapie gevonden die helpt, maar omdat hij telkens te laat is mist hij de therapie vaak. Hij moet vervolgens wel de kosten van de therapie betalen. Hij stelt dat hij vorige keer voor 10.20 uur een auto/busje had besteld. Hij kreeg pas om 11.18 uur een telefoontje dat de auto/busje klaar stond. Hij stelt dat er van de 10 ritten maar $\frac{3}{4}$ op tijd komt. De ombudsman vraagt verzoekt het klachtenteam om hier een melding over in te dienen bij het RMC. Even later neemt het klachtenteam contact op met meneer. Hier blijkt dat het aanvullend openbaar vervoer eigenlijk alleen bedoeld is voor recreatieve ritten, maar dat ze wel ziekenhuis / therapiebezoeken aannemen. Mensen dienen er rekening mee te houden dat een chauffeur te laat kan komen i.v.m. drukte in het verkeer. Meneer kan gebruik maken van ziekenvervoer om naar het ziekenhuis of therapie te gaan. De ombudsman laat weten dat hij de klacht als signaal zal bespreken met de gemeente.

Niet AOV óf OV maar AOV én OV

Ook dit onderwerp is in de rapportage Zorg 2018 al genoemd en wordt hier herhaald, om te voorkomen dat het in de vergetelheid verdwijnt.

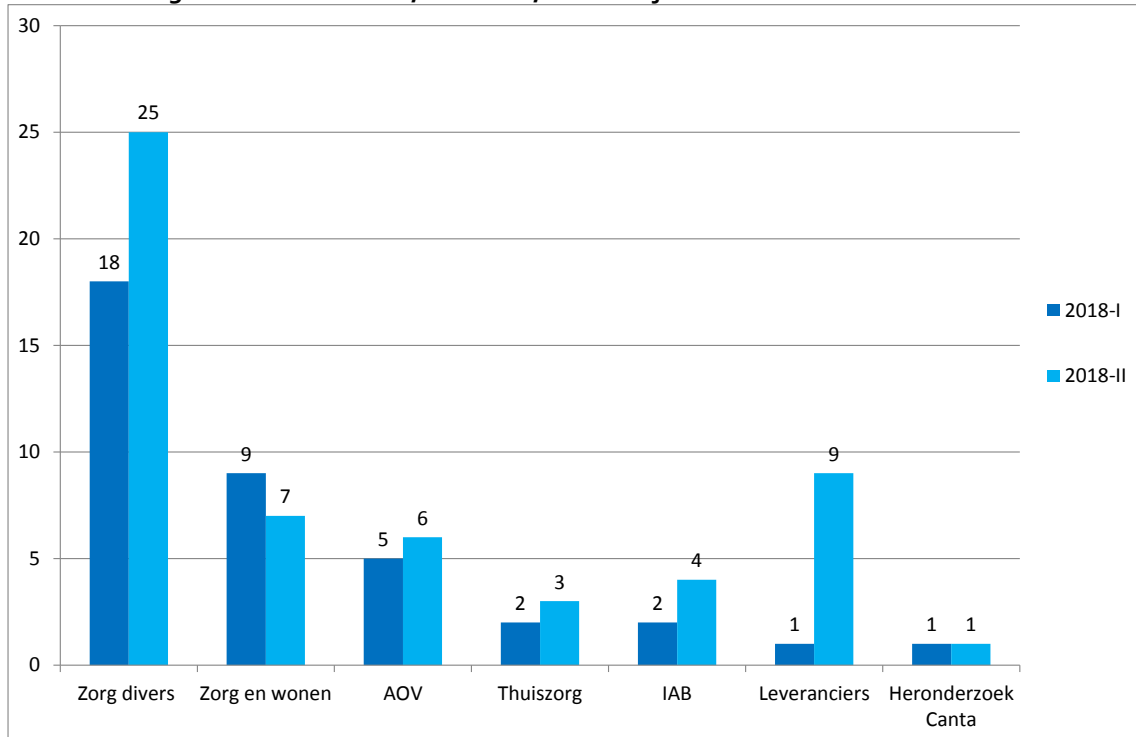
Burgers die recht hebben op AOV kunnen soms ook – vooral als zij door iemand vergezeld worden – gebruik maken van het gewone OV. Dat doen ze vaak liever, men wil zo normaal mogelijk mee doen met het gewone leven en het gewone OV kent minder wachttijden. AOV-gerechtigden die jonger zijn dan 65 dienen in dat geval echter gewoon voor hun OV te betalen. En dat kunnen ze vaak niet. Gevolg is dat zij noodgedwongen toch gebruik maken van het – voor de gemeente dure – AOV. De ombudsman wil de gemeente daarom adviseren om daarvoor een oplossing te verzinnen. Bijvoorbeeld door een AOV-pas samen met een stadspas als een gewone OV-pas aan te merken.

2018-0007116 Vrouw wil gratis OV vanwege mogelijke vertragingen in het verkeer

Een vrouw is chronisch ziek en onder de 65 jaar. Ze heeft een pas voor het Aanvullend Openbaar Vervoer. Als ze met het AOV reist moet ze het vervoer een uur eerder boeken vanwege mogelijke vertragingen in het verkeer. Door de lange wachttijden bij het AOV reist ze liever met het gewone openbaar vervoer. Ze kan dit echter van haar bijstandsuitkering niet betalen. De gemeente laat inwoners boven de 65 jaar met een laag inkomen gratis met het openbaar vervoer reizen, maar daar is ze nog te jong voor. Ze vraagt de gemeente om ook aan chronisch zieken een gratis OV pas te verstrekken. Ze krijgt geen antwoord op haar vraag. De ombudsman neemt contact op met de gemeente. De gemeente verwijst naar haar beleid, dat het verstrekken van een gratis OV-pas voor personen onder de 65 jaar onmogelijk zou maken. Voor nu verwijst de ombudsman de vrouw naar de mogelijkheid om bijzondere bijstand aan te vragen voor haar OV-kosten. De ombudsman begrijpt niet waarom de gemeente de vraag van de vrouw niet zelf heeft opgepakt. De ombudsman zal met de gemeente bespreken of het mogelijk zou zijn om houders van een AOV-pas op die pas ook met het gewone OV te laten reizen. Voor de pashouder kan dit soms makkelijker zijn en voor de gemeente uiteindelijk veel goedkoper.

2. De Cijfers

Aantal binnengekomen zaken 2018, aantallen, naar half jaar



Aantal binnengekomen zaken eerste helft 2019, aantallen

