“Ik durf mijn verhaal aan jou te vertellen, omdat jij onafhankelijk bent.”

Een reactie van een inwoner

Vooruit

Jaarverslag 2019

Ombudsman sociaal domein gemeente Emmen

Inhoud

Voorwoord 1
Taak en functie Ombudsman sociaal domein 2
Verantwoording 3
Onafhankelijke cliëntondersteuning 4
De Toegang 9
Bevindingen en aanbevelingen 13
Meldingen per maand en per wet 14
Overzicht meldingen naar onderwerp 15
Toelichting bij de meldingen 16
Anders 16
Jeugd 17
Wmo 18
Participatie 20
Bereikbaar en benaderbaar 21

Voorwoord

Voor u ligt 'Vooruit', het verslag van de werkzaamheden van de Ombudsman sociaal domein voor de gemeente Emmen over het jaar 2019. In dit verslag staan een terug- en vooruitblik, een overzicht van de meldingen en enkele praktijkvoorbeelden beschreven. Met dit verslag wil ik u inzicht geven in hetgeen de ombudsman in het afgelopen jaar samen met een aantal inwoners heeft meegemaakt en wat daarbij is opgevallen. Ik ga daarbij in op een aantal thema's waarvan ik denk dat daar voor de gemeente en daarmee voor de inwoners van Emmen winst is te behalen.

Het jaar 2019 was een relatief rustig jaar. In totaal hebben 41 inwoners zich tot de Ombudsman sociaal domein gewend met een vraag om hulp of advies. Dat zijn er minder dan in 2018.

Dit verslag heb ik samen met mijn collega Rolinde Alingh (onderzoeker) opgesteld. Ik heb de functie van Ombudsman sociaal domein per 1 oktober 2019 van mijn oud-collega Fred Molenhuis overgenomen.

Saskia Rengers
Ombudsman sociaal domein gemeente Emmen
Januari 2020

EMMEN

zorgbelang Drenthe
gezond & wel

Taak en functie Ombudsman sociaal domein

Met het gemeentelijk sociaal domein worden alle zaken bedoeld die te maken hebben met de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Jeugdwet en/of de Participatiewet. Sinds 2015 zijn de gemeenten verantwoordelijk voor de uitvoering van deze drie wetten.

De Ombudsman sociaal domein is er voor de inwoners van de gemeente Emmen die vragen hebben, advies nodig hebben of moeilijk hun weg kunnen vinden in procedures en regels op basis van deze wetten. Wanneer de inwoner er samen met de gemeente of zorgaanbieder niet uitkomt, kan hij zich richten tot de Ombudsman sociaal domein.

Het takenpakket van de Ombudsman sociaal domein kan grofweg onderverdeeld worden in drie functies:

1) Helpen van inwoners
De Ombudsman sociaal domein probeert de inwoner die zich meldt met een vraag, verder te helpen door advies of informatie te geven. Ook kan de Ombudsman sociaal domein iemand verwijzen naar de juiste persoon of instantie. Daarnaast kan de Ombudsman bij een concrete klacht onderzoek doen naar het hoe en waarom van de klacht.

2) Signalerende functie
Op basis van de meldingen, klachten en de gesprekken die hij heeft met inwoners van Emmen of personen met een rol binnen het sociaal domein, kan de Ombudsman sociaal domein een signaal afgeven of een aanbeveling doen aan de betrokken organisatie(s).

3) Initiëren en uitvoeren van onderzoek
De Ombudsman sociaal domein onderzoekt hoe de wetten worden uitgevoerd en wat de gevolgen hiervan zijn voor de inwoners van Emmen. Daarover rapporteert hij eerst aan het College van B&W. Het rapport wordt vervolgens verstrekt aan de Gemeenteraad en andere belanghebbenden waarna het rapport openbaar wordt gemaakt.

De Ombudsman sociaal domein opereert onafhankelijk van de gemeente of aanbieders van zorg en ondersteuning in de gemeente Emmen. De Ombudsman stelt zich onpartijdig op bij klachten of in het kader van een onderzoek. Wel zal de Ombudsman steeds de belangen van de inwoner benoemen en onder de aandacht brengen.

EMMEN

zorgbelang Drenthe
gezond & wel

Verantwoording

In dit verslag kijk ik terug op het jaar 2019 en wel in het bijzonder op zaken die opmerkelijk waren en aandacht behoeven. Dat doe ik met name op basis van de meldingen die via inwoners van de gemeente Emmen bij mij zijn binnengekomen. Dit verslag is dan ook grotendeels gebaseerd op de informatie die zij bij mij hebben aangedragen.

Soms komt het voor dat inwoners iets bij de Ombudsman sociaal domein melden, maar niet willen dat hij iets doet met deze informatie. Ook komt het voor dat de inwoner aangeeft dat niet bekend mag worden dat de gedeelde informatie afkomstig is van de betreffende persoon. De Ombudsman sociaal domein wordt dan verzocht om hun naam niet te noemen in gesprekken met de gemeente of andere instanties. Dit maakt het soms lastig om dat, wat niet goed gaat aan de orde te stellen en om daar aandacht voor te vragen. Het feit dat inwoners zich kunnen beroepen op hun privacyrecht maakt dat de kwestie soms alleen in algemene zin besproken kan worden. Dergelijke meldingen worden wel door de Ombudsman sociaal domein geregistreerd en zijn wel verwerkt in dit verslag, uiteraard rekening houdend met de privacy van de inwoners.

Daarnaast kan de Ombudsman sociaal domein zelf onderzoek uitvoeren op bepaalde thema's of aandachtspunten. De informatie die via een dergelijk onderzoek verkregen wordt, kan ook gebruikt worden bij het opstellen van het jaarverslag. In 2019 is een onderzoek afgerond naar de invulling van beschermd wonen in de gemeente Emmen. Dit onderzoek is in 2018 gestart door de Ombudsman sociaal domein. In dit verslag vindt u een korte terugblik.

De Ombudsman sociaal domein heeft niet de bevoegdheid om zelf dossiers op te vragen of (gemeentelijke) systemen in te zien. Wel kan hij algemene gegevens opvragen bij de gemeente, bijvoorbeeld over het aantal klachten of bezwaren, maar voor de verhalen achter deze cijfers is hij afhankelijk van hetgeen inwoners hem vertellen of aan informatie verstrekken.

Met inachtneming van bovenstaande stel ik toch een aantal thema's en zaken aan de orde in dit jaarverslag. Daarbij kijk ik ook terug op eerder opgenomen aandachtspunten en aanbevelingen uit voorgaande rapporten en jaarverslagen.

EMMEN

zorgbelang Drenthe
gezond & wel

Onafhankelijke cliëntondersteuning

De huidige maatschappij vraagt in toenemende mate van burgers dat zij zelfredzaam zijn. Aan de ene kant is dit een mooie ontwikkeling die aansluit bij de behoefte van veel mensen om meer eigen regie te voeren over hun eigen situatie. Aan de andere kant zie ik ook dat niet iedereen in staat is om dit zelfstandig tot uitvoering te brengen. Daarom is het belangrijk dat inwoners, die daar behoefte aan hebben, ondersteuning kunnen krijgen van een naaste of een professional. Een belangrijk instrument om deze groep inwoners in staat te stellen hun eigen proces ter hand te nemen is professionele individuele cliëntondersteuning.

Wat is cliëntondersteuning?
"Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen."
- Bron: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, artikel 1.1.1. -

In voorgaande jaarverslagen heb ik verschillende aanbevelingen gedaan omtrent de onafhankelijke cliëntondersteuning. In het jaarverslag van 2018 heb ik aangegeven dat ik het zorgelijk vind dat niet alle onderdelen van individuele cliëntondersteuning worden ingevuld door de gecontracteerde organisatie van de gemeente Emmen, namelijk MEE Drenthe. Helaas heb ik afgelopen jaar moeten constateren dat de individuele cliëntondersteuning van inwoners van de gemeente Emmen nog steeds te wensen over laat. De volgende aandachtspunten breng ik daarom graag (opnieuw) onder de aandacht.

1) **Mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning wordt onvoldoende onder de aandacht gebracht**
Wanneer een inwoner een vraag heeft met betrekking tot het sociaal domein dan kan hij informatie en advies inwinnen via verschillende kanalen. Bijvoorbeeld door contact te zoeken met een medewerker van het gemeentehuis (bijvoorbeeld via het Zorgloket), van De Toegang of een wijkteam. Ook kan de persoon informatie vinden op de website van de gemeente en De Toegang. Het zou voor de inwoner niet uit mogen maken via welke weg hij op zoek gaat naar informatie of advies. De inwoner zou daarbij altijd op de mogelijkheid gewezen moeten worden om een onafhankelijke cliëntondersteuner in de arm te nemen. Dit wordt nu nog onvoldoende door alle partijen onder de aandacht gebracht, met als gevolg dat cliënten zich niet altijd bewust zijn van deze mogelijkheid. Ik dring er daarom bij de gemeente Emmen op aan dat zij samen met de uitvoerende partijen gaat werken aan het verder vergroten van de bekendheid van het recht op onafhankelijke cliëntondersteuning van de inwoners.

2) **Vraag om cliëntondersteuning wordt soms geweigerd**
Ook in 2019 hebben verschillende inwoners zich bij de Ombudsman sociaal domein gemeld, omdat de door de gemeente gefinancierde partij voor onafhankelijke cliëntondersteuning, MEE Drenthe, weigerde de gevraagde ondersteuning te bieden. MEE Drenthe beroept zich daarbij op de contractafspraken met de gemeente

Emmen. Het betrof vragen en klachten die met ondersteuning vanuit de dienst onafhankelijke cliëntondersteuning sociaal domein, ondersteund hadden kunnen worden. Aangezien inwoners hiervoor niet altijd terecht kunnen bij MEE Drenthe, ben ik genoodzaakt om deze personen door te verwijzen naar bijvoorbeeld Humanitas of Sedna. Alhoewel deze organisaties ook ondersteuning kunnen bieden, werken zij niet enkel (samen) met professionele cliëntondersteuners en zijn het geen onafhankelijke partijen. Sedna levert bijvoorbeeld ook hulpverlening in de wijken, waardoor ze geen onafhankelijke cliëntondersteuning kan bieden. In het belang van de inwoners adviseer ik de gemeente om ervoor te zorgen dat haar inwoners terecht kunnen bij deskundige cliëntondersteuners die kwalitatieve dienstverlening kunnen bieden.

3) **Sociale kaart is niet goed bekend bij de uitvoerende organisaties**
Opvallend is dat de sociale kaart niet goed bekend is bij de uitvoerende organisaties in de gemeente Emmen. Hierdoor worden inwoners onnodig vaak doorverwezen naar een verkeerde partij wanneer zij vragen om een onafhankelijke cliëntondersteuner. Inwoners hebben aangegeven daardoor het gevoel te hebben dat ze van het kastje naar de muur gestuurd worden. Zie ook de casus hiernaast.
Wanneer alle uitvoerende partijen meer zicht hebben op de sociale kaart en beter van elkaar weten wie, welke verantwoordelijkheid draagt, kunnen dergelijke situaties voorkomen worden. Dit zal de kwaliteit en snelheid waarmee inwoners met een hulpvraag geholpen worden ten goede komen.

Van het kastje naar de muur

Een cliënt met een vraag over het indienen van een klacht in de jeugdzorg benadert MEE Drenthe. Zij weigeren deze ondersteuning te bieden omdat zij, naar verluid, geen ondersteuning bieden bij 'klachten en bezwaar'. De cliënt wordt door hen doorverwezen naar de Ombudsman sociaal domein. Ondersteuning bij dergelijke klachten wordt echter uitgevoerd door de vertrouwenspersonen van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). De Ombudsman sociaal domein verwijst de cliënt daarom door naar een vertrouwenspersoon.

4) **Onderdelen van de dienst onafhankelijke cliëntondersteuning zijn mogelijk niet goed gedekt**
Inwoners met een hulpvraag dienen bij verschillende zaken, zowel voorafgaand aan, als tijdens het zorgproces, onafhankelijke cliëntondersteuning te kunnen ontvangen (zie ook de volgende pagina). Het is zorgelijk dat de praktijk uitwijst dat het voor zowel de inwoners als voor de betrokken professionals niet duidelijk is bij wie de inwoners terecht kunnen voor deze ondersteuning.

Onderdelen van onafhankelijke cliëntondersteuning

Informatie, advies & ondersteuning van de inwoner voorafgaand aan en tijdens het zorgproces wanneer het *goed* gaat:

1. verhelderen of vaststellen van de hulpvraag (zelfs nog voordat een inwoner een melding doet bij de gemeente);
2. ondersteunen bij het aanvragen van ondersteuning of een voorziening bij de gemeente (zoals het voorbereiden op en het ondersteunen bij een keukentafelgesprek);
3. ondersteunen bij het kiezen van een zorgaanbieder (en bijvoorbeeld het opstellen van een zorg- of behandelplan).

Informatie, advies & ondersteuning van de inwoner voorafgaand aan en tijdens het zorgproces wanneer het *niet goed* gaat:

4. ondersteunen bij ontevredenheid over verleende toekenning of geleverde diensten (ondersteuning in gesprekken met de zorgaanbieder of het formuleren van een bezwaar of klacht);
5. ondersteunen bij het traject richting de aanvraag van een Wlz-indicatie bij een blijvend intensieve zorgbehoefte.

De huidige situatie roept bij ons de vraag op of alle onderdelen van onafhankelijke cliëntondersteuning wel goed gedekt zijn. Zowel op de verschillende thema's (ook inkomen & werk, onderwijs en wonen) als ook op de verschillende onderdelen (zie bovenstaand).

De volgende voorbeeldcasussen laten zien tot welke schrijnende situaties het kan leiden wanneer inwoners niet met hun vragen terecht kunnen bij een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Voorbeeldcasus 1

In één geval vroeg een inwoner om onafhankelijke cliëntondersteuning bij het maken van bezwaar tegen het besluit van de gemeente om de vervoerskostenvoorziening stop te zetten. MEE Drenthe heeft deze inwoner doorverwezen naar de Ombudsman sociaal domein omdat zij 'de cliënt niet kunnen ondersteunen gezien de beperkte opdracht die MEE Drenthe heeft gekregen vanuit de gemeente Emmen'. Verwacht werd dat ik deze inwoner verder zou ondersteunen. Echter, is het niet de taak van mij om inwoners te ondersteunen bij het bespreken of indienen van een bezwaar. Hiervoor zou een inwoner terecht moeten kunnen bij een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Voorbeeldcasus 2

In een andere situatie vroeg een inwoner enerzijds om informatie en advies en anderzijds of de cliëntondersteuner mee wilde zoeken naar een passende zorgaanbieder. In deze casus lukte het de inwoner niet om een klacht te bespreken met de huidige zorgaanbieder. Ondersteunen bij klachten en het geven van informatie en advies over hoe dit aan te gaan is een onderdeel van de onafhankelijke cliëntondersteuning. Daarnaast is het de taak van een onafhankelijke cliëntondersteuner om ondersteuning te bieden bij het zoeken naar een passende zorgaanbieder. Dit proces bestaat uit meerdere onderdelen en het bundelen van deze onderdelen is zeer belangrijk. Denk hierbij aan het inventariseren en vertalen van de hulpvraag, het kennen van de sociale kaart en het hebben van kennis van de verschillende zorgwetten. Een onafhankelijke cliëntondersteuner zou dit in moeten kunnen vullen. Echter, in deze situatie moest de inwoner dit zelf oppakken. Dit vraagt competenties van de inwoner die niet voor niets bij een professionele, onafhankelijke dienstverlener zijn belegd. Gezien de

problematiek en het beperkte netwerk van de inwoner was dit voor hem erg ingewikkeld.

De dienst onafhankelijke cliëntondersteuning is te beperkt

Op basis van bovenstaande aandachtspunten en de beschreven voorbeeldcasussen concludeer ik dat de dienst onafhankelijke cliëntondersteuning in de gemeente Emmen te beperkt is. Dit kan gevolgen hebben voor de mate waarin inwoners zelfredzaam kunnen zijn. De huidige situatie geeft inwoners het gevoel dat zij van het kastje naar de muur gestuurd worden en op zichzelf teruggeworpen worden. Welke gevolgen dit kan hebben voor inwoners heb ik ook in het jaarverslag van 2018 uitvoerig beschreven.

De onvolledige uitvoering van de dienst onafhankelijke cliëntondersteuning sociaal domein staat ook haaks op de Wmo 2015 waaruit blijkt dat het college ervoor moet zorgen dat "cliëntondersteuning beschikbaar is voor cliënten die maatschappelijke ondersteuning nodig hebben of problemen hebben op andere terreinen binnen het sociale domein". Het feit dat MEE Drenthe zich beperkt voelt in de mogelijkheden om de onafhankelijke cliëntondersteuning goed in te kunnen vullen is bezwaarlijk, omdat de inwoners op geen enkele andere manier gebruik kunnen maken van de volledige dienstverlening die passend is binnen de onafhankelijke cliëntondersteuning. Om alle inwoners gebruik te kunnen laten maken van de mogelijkheid van cliëntondersteuning dring ik er bij de gemeente op aan om in kaart te (laten) brengen op welke wijze zij invulling geeft aan de verschillende onderdelen van de dienst onafhankelijke cliëntondersteuning. Op die manier wordt helder waar de gemeente mogelijk tekort schiet richting haar inwoners.

De meerwaarde van professionele onafhankelijke cliëntondersteuning

Inwoners hebben niet voor niets recht op onafhankelijke cliëntondersteuning. Cliëntondersteuning op zichzelf kan een belangrijke bijdrage leveren aan de zelfredzaamheid en participatie van een groep inwoners. Het kan helpen om iemand regie te laten voeren over zijn of haar eigen situatie. Daarbij is het van belang dat de cliëntondersteuner daadwerkelijk onafhankelijk het belang van de inwoner dient en dat de inwoner het gevoel heeft dat deze persoon naast hem staat en in de positie is om diens belang te dienen. Dit blijkt ook uit de brief van minister De Jonge[1].

Minister De Jonge over het belang van goede onafhankelijke cliëntondersteuning (2019)

"De essentie van cliëntondersteuning is dat iemand naast de cliënt staat en hem of haar met informatie, advies en voorlichting bijstaat om een hulpvraag te verhelderen, de weg te vinden in een - voor veel mensen - complex stelsel én in het contact met gemeenten, zorgkantoren, instanties en aanbieders. Cliëntondersteuning kan eenmalig zijn, maar kan ook periodiek nodig zijn gedurende enige of langere tijd."

"De cliëntondersteuner moet het belang van de cliënt dienen en niet het belang van de gemeente of het zorgkantoor. Bovendien mag de cliëntondersteuner geen belang hebben bij de keuze voor een voorziening of een aanbieder."

Onafhankelijke cliëntondersteuning is een belangrijke dienst waar inwoners gratis gebruik van zouden moeten kunnen maken. Dit geldt niet alleen tijdens het proces van het aanvragen van ondersteuning of een voorziening, maar ook wanneer de inwoner niet tevreden is met de geleverde diensten of verleende toekenning en daarover een klacht of bezwaar wil indienen.

Naast dat de cliëntondersteuner de inwoner helpt, kan de inzet van cliëntondersteuners ook bijdragen aan het afvangen van vragen van inwoners die anders bij bijvoorbeeld zorgaanbieders terecht komen. Doordat de cliëntondersteuner de inwoner een luisterend oor biedt en hem kan wijzen op zowel de mogelijkheden als de onmogelijkheden van zijn vragen of wensen, treedt de cliëntondersteuner als het ware als filter op. Hierdoor weten inwoners beter wat zij kunnen en mogen verwachten van zowel de gemeente als uitvoerende organisaties als De Toegang. Ook zijn inwoners hierdoor beter geïnformeerd over wat er mogelijk is binnen de gestelde wetten, procedures en het geldende beleid. Hierdoor zullen inwoners eerder het gevoel hebben dat hen een best passende oplossing wordt geboden en zullen zij minder snel geneigd zijn om een klacht- of bezwaarprocedure op te starten.

Dit sluit ook aan bij de bevindingen van minister De Jonge[1]. Hij stelt dat er behoefte is aan een meer integrale aanpak, zodat cliëntondersteuning levensbreed aangeboden kan worden. Hij pleit ervoor om toe te werken naar een aanpak over de wetten (bijv. Jeugdwet, Wmo en Wlz), loketten en systemen heen.

De Toegang

De toegang tot de maatschappelijke dienstverlening ten aanzien van de taken op het gebied van de Wmo, jeugdzorg en participatie is belegd bij één organisatie. Stichting De Toegang is verantwoordelijk voor het creëren van toegangsteams in de verschillende regio's. Deze toegangsteams voeren onderzoek uit, voeren keukentafelgesprekken, brengen advies en indicaties uit en verzorgen de toegang tot de gewenste dienstverlening.

Afgelopen jaar heeft de Ombudsman sociaal domein minder meldingen van inwoners ontvangen over de dienstverlening van De Toegang. Dat is positief. Het lijkt erop dat De Toegang haar taken steeds beter tot uitvoering brengt. En dat de toegang tot ondersteuning en zorg voor inwoners daarmee beter geregeld is ten opzichte van voorgaande jaren.

Ik ben blij om te zien dat de gemeente de aanbevelingen die de Ombudsman sociaal domein eerder heeft gedaan, heeft overgenomen en tot uitvoering heeft gebracht. In het rapport "Toegan(g)kelijk" (2017)[2] zijn vijf aanbevelingen gedaan. Deze houd ik graag tegen het licht om na te gaan in hoeverre hier gehoor aan is gegeven.

1) **Investeer in kennis, deskundigheid en toegankelijkheid van informatie**

Ik heb afgelopen jaar minder meldingen ontvangen over de deskundigheid van de medewerkers van De Toegang. In hoeverre hierover klachten zijn binnengekomen via de klachtenprocedure van De Toegang is mij niet bekend.

2) **Wees benaderbaar en communiceer helder**

Ten opzichte van 2018 heb ik minder meldingen ontvangen over de bereikbaarheid van De Toegang. Echter, alsnog hebben verschillende inwoners afgelopen jaar bij mij aangegeven dat De Toegang nog steeds niet altijd goed bereikbaar is. Men ervaart dat de medewerkers de gemaakte afspraken niet altijd nakomen en dat er niet altijd gehoor wordt gegeven aan terugbelverzoeken. Deze meldingen over de bereikbaarheid van De Toegang zijn niet nieuw voor mij. Ik hoop dan ook dat hier, in het belang van de inwoners, aandacht aan wordt geschonken.

3) **Maak duidelijk wat de onafhankelijkheid van De Toegang inhoudt**

Inwoners met een hulpvraag worden doorverwezen naar De Toegang. Een medewerker van De Toegang gaat vervolgens in gesprek met de inwoner om diens hulpvraag te verhelderen. De Toegang geeft op de eigen website aan dat zij het 'onafhankelijke toegangsloket' vormen voor de inwoners van de gemeente Emmen. Ik merk echter dat inwoners vraagtekens zetten bij deze onafhankelijkheid, aangezien De Toegang ook door de gemeente Emmen wordt betaald om advies af te geven over de indicaties. Ik begrijp dat inwoners hierdoor het idee kunnen krijgen dat verschillende belangen door elkaar lopen wanneer een medewerker van De Toegang met de inwoner in gesprek gaat om diens zorgvraag te verhelderen en een advies uit te brengen over de benodigde hulp of ondersteuning. Ten behoeve van de inwoners vraag ik de gemeente daarom om te werken aan de beeldvorming van de onafhankelijkheid van De Toegang. Bijvoorbeeld door jaarlijks in gesprek te gaan met een groep inwoners als onderdeel van een onafhankelijk cliëntervaringsonderzoek. Dit zal relevante informatie opleveren zowel voor De Toegang als voor de gemeente.

4) Heb de durf om langlopende indicaties te stellen

Het is mij niet bekend of er in verhouding tot 2017 meer langlopende indicaties gesteld zijn. Wel kan ik concluderen dat ik in 2019 geen meldingen heb ontvangen die betrekking hebben op de loopduur van de indicatie.

5) Wijs inwoners op de mogelijkheden een persoonlijk plan op te stellen

In hoeverre inwoners op dit moment voorafgaand aan het keukentafelgesprek worden gewezen op de mogelijkheid om een persoonlijk plan in te dienen, is mij niet bekend.

Uit bovenstaande analyse blijkt dat er nog voldoende aandachtspunten zijn om de dienstverlening vanuit De Toegang te verbeteren. Ik hoop dat de gemeente de verantwoordelijkheid pakt om met deze aandachtspunten aan de slag te gaan om zo de dienstverlening van De Toegang verder te optimaliseren. Daarnaast wil ik graag nog enkele andere aandachtspunten voor het voetlicht brengen.

Positionering van De Toegang ten opzichte van de gemeente

Inwoners hebben bij mij gemeld dat medewerkers van De Toegang tijdens een keukentafelgesprek aan hebben gegeven dat zij de gemeente alleen adviseren over het wel of niet afgeven van een bepaalde indicatie. Zij geven daarbij aan dat de uiteindelijke toekenning anders uit kan pakken ten opzichte van het afgegeven advies van De Toegang aan de gemeente. Ik heb afgelopen jaar een melding ontvangen waaruit blijkt dat de gemeente het advies van De Toegang daadwerkelijk naast zich neer heeft gelegd. Dit levert voor inwoners een zeer onduidelijke en onwenselijke situatie op.

Het feit dat de gemeente in bepaalde situaties het advies van De Toegang overruled staat naar mijn mening haaks op het feit dat de gemeente aangeeft waarde te hechten aan passende, persoonlijke oplossingen voor haar inwoners. Hoe kan een gemeenteambtenaar goed inschatten of de gevraagde dienstverlening of voorziening wel of niet passend is wanneer hij de persoonlijke omstandigheden van de inwoner thuis niet kent? Dergelijke situaties vergroot het afhankelijkheidsgevoel van inwoners ten opzichte van de 'machtige' gemeente.

Wanneer de gemeente het advies van De Toegang naast zich neerlegt, roept dit veel vragen op bij de inwoner. Heeft De Toegang haar advies wel goed onderbouwd richting de gemeente? Wie van de gemeente heeft besloten om het advies van De Toegang niet over te nemen en waarom niet? Die persoon heeft toch helemaal niet met mij gesproken?

Ik vind de huidige situatie lastig uit te leggen aan de inwoners van de gemeente Emmen. Want enerzijds schakelt de gemeente De Toegang in vanwege haar deskundigheid. En anderzijds leggen ze het advies soms naast zich neer, wat doet vermoeden dat men de deskundigheid van de medewerkers van De Toegang in twijfel trekt. Ik roep de gemeente op om duidelijker aan de inwoners te communiceren hoe zij omgaat met de adviezen van De Toegang en op basis waarvan de gemeente kan afwijken van de adviezen van De Toegang.

Advies van andere deskundigen
Soms heeft een inwoner al een advies ontvangen van een andere deskundige (bijvoorbeeld een zorgverlener) over de benodigde ondersteuning. Het is begrijpelijk dat een inwoner waarde hecht aan dit advies, zeker wanneer dit afkomstig is van een professional waarmee hij (of diens naaste) een bestaande behandel- of zorgrelatie heeft. Uit een melding van 2019 blijkt dat De Toegang het advies van externe deskundigen niet altijd overneemt. Ter illustratie heb ik onderstaande casus opgenomen.

Deskundigen hebben de cliënt 10 uur aan individuele begeleiding aanbevolen. Het betreft begeleiding in het kader van de Jeugdwet. De Toegang heeft echter een advies uitgebracht van 3 uur per week. **De inwoner begrijpt hier niets van en meldt zich bij de Ombudsman sociaal domein.**

Ik begrijp dat De Toegang de adviezen van derden op waarde moet schatten en niet altijd zomaar over kan nemen. Toch ben ik van mening dat er meer waardering mag zijn voor datgeen wat de inwoner zelf inbrengt. Uiteindelijk gaat het erom dat er een passende oplossing geboden wordt die aansluit bij de individuele situatie van de inwoner. De Toegang mag er meer op vertrouwen dat adviezen van andere professionals ook vanuit dat idee afgegeven worden aan de inwoner.

Delen van informatie met zorgaanbieders
Graag licht ik er nog een casus uit met betrekking tot de privacy van de inwoner en het delen van persoonlijke informatie met zorgaanbieders. Het is ontzettend belangrijk dat inwoners weten wat er met informatie gebeurt wanneer zij die delen met bijvoorbeeld medewerkers van De Toegang. Op basis van de beschreven casus constateer ik dat dit niet altijd het geval is. Daarom heb ik naar aanleiding van deze casus contact gezocht met de juridisch adviseur van de gemeente Emmen. Gezamenlijk hebben we een oplossing gevonden.

Delen van informatie: alleen wat écht nodig is

Cliënt heeft een indicatie voor Huishoudelijke Hulp (HH). Hij meldt zich bij mij met de klacht dat hij afgelopen weken iedere week een andere HH-medewerker heeft gehad i.v.m. ziekte en vakantie. Volgens cliënt hadden de HH-medewerkers aangegeven dat ze informatie over hem hadden gelezen waarvan ze geschrokken waren. Sommigen waren zelfs angstig om bij de cliënt langs te gaan. De informatie over de diagnoses en problematiek die de medewerkers hadden gekregen was incorrect. Cliënt vraagt zich daarom af welke medische informatie gedeeld wordt met de zorgaanbieder vanuit de beschikking.

Als ombudsman heb ik onderzocht welke informatie wanneer (vanaf het moment van aanvragen tot het moment van afgeven van de indicatie) en met wie gedeeld wordt. Hieruit blijkt dat De Toegang de persoonlijke situatie van cliënt en bijbehorende problematiek inventariseert. Van dit onderzoek, in de vorm van een keukentafelgesprek, wordt een gespreksverslag gemaakt inclusief een advies.

(gaat verder op de volgende pagina)

Delen van informatie (vervolg)

Cliënt wordt gevraagd om dit gespreksverslag voor akkoord te tekenen wanneer de cliënt het eens is met de samenvatting van het gesprek. Daarnaast dient de cliënt ook schriftelijk toestemming te geven voor het delen van informatie met de gemeente en de mogelijke zorgaanbieder. Het volledige verslag gaat dan naar de gemeente en dus ook naar de zorgaanbieder.

Ik heb over deze gang van zaken contact gehad met de juridisch adviseur van de gemeente. Ik begrijp dat het delen van informatie met de gemeente noodzakelijk is zodat er een goede passende indicatie afgegeven kan worden. Maar de vraag is of alle informatie ook automatisch gedeeld moet worden met de zorgaanbieder. Hij gaf aan dat hij vindt dat alleen die informatie gedeeld moet worden wanneer dat van belang is voor het kunnen uitvoeren van de opdracht door de zorgaanbieder. Stel dat de cliënt bijvoorbeeld astma of COPD heeft. In dat geval is het van belang dat deze informatie gedeeld wordt met de uitvoerende partij zodat zij goed werk kunnen leveren.

Er is nu afgesproken dat de gemeente toestemming krijgt om de informatie te lezen. Daarnaast kan de cliënt zelf bepalen welke informatie met welke andere partij gedeeld wordt. De cliënt kan nu aankruisen op het gespreksverslag welke partijen ingelicht mogen worden.

Ombudsman sociaal domein, gemeente Emmen

Klachtenfunctionaris van De Toegang

Afgelopen jaar heeft de Ombudsman sociaal domein meermaals contact gehad met de klachtenfunctionaris van De Toegang. Het is prettig om te merken dat we elkaar goed weten te vinden. Dit leidt ertoe dat klachten van inwoners snel en effectief opgepakt worden.

EMMEN

zorgbelang Drenthe
gezond & wel

Bevindingen en aanbevelingen

Op grond van wat ik in het afgelopen jaar heb gezien en waarover ik hier rapporteer, doe ik de volgende aanbevelingen.

1. Werk samen met de uitvoerende partijen aan het verder vergroten van de bekendheid van het recht op onafhankelijke cliëntondersteuning bij de inwoners.

2. Zorg ervoor dat de inwoners terecht kunnen bij ervaren, deskundige onafhankelijke cliëntondersteuners die kwalitatieve dienstverlening kunnen bieden.

3. Zorg ervoor dat de onafhankelijke cliëntondersteuning levensbreed aangeboden wordt. Hiervoor is het mede van belang dat alle uitvoerende partijen zicht hebben op de sociale kaart en van elkaar weten wie, welke verantwoordelijkheid draagt. Dit zal de kwaliteit en snelheid waarmee inwoners met een hulpvraag geholpen worden ten goede komen.

4. Breng in kaart welke facetten van onafhankelijke cliëntondersteuning op dit moment gedekt zijn. Maak een plan om ook de overige onderdelen van onafhankelijke cliëntondersteuning in te vullen. Communiceer hier duidelijk over, zowel richting de inwoners als ook richting de betrokken organisaties.

5. Heb aandacht voor de bereikbaarheid van De Toegang. Zorg ervoor dat de communicatie tussen de inwoners en de medewerkers van De Toegang goed verloopt.

6. Werk aan de beeldvorming van de onafhankelijkheid van De Toegang. Een deel van de inwoners zet vraagtekens bij de onafhankelijkheid van het toegangsloket.

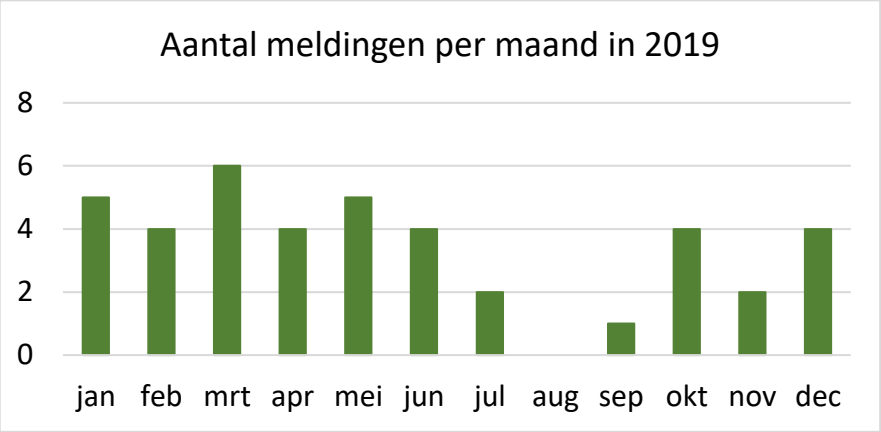
7. Realiseer hoe het op inwoners overkomt wanneer de gemeente het advies van De Toegang naast zich neerlegt. Dit kan het afhankelijkheidsgevoel van inwoners ten opzichte van de gemeente vergroten. Communiceer vanuit de gemeente aan de inwoners hoe om wordt gegaan met deze adviezen en op basis waarvan afgeweken kan worden van de adviezen van De Toegang.

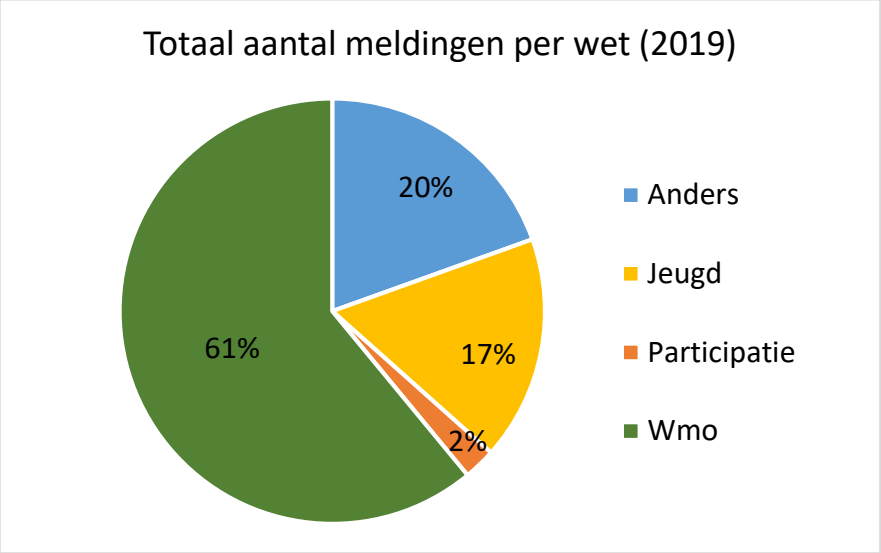
8. Wees kritisch bij het delen van (persoonlijke) informatie over inwoners met uitvoerende partijen. Deel alleen die gegevens die strikt noodzakelijk zijn.

Meldingen per maand en per wet

In totaal heeft de Ombudsman sociaal domein 41 meldingen ontvangen in 2019. Dat is een daling van 48,1% ten opzichte van het jaar 2018 (totaal 79 meldingen).

De verdeling van binnengekomen meldingen naar wet (zie figuur 2) verschilt nauwelijks met voorgaande jaren. Net als vorig jaar gaat 61% van de meldingen over de Wmo. Inwoners hebben de ombudsman ook dit jaar met vragen benaderd die niet onder één van de drie wetten in het sociale domein vallen. Verderop in dit rapport zal ik hier een aantal voorbeelden van benoemen.





EMMEN

zorgbelang Drenthe
gezond & wel

Overzicht meldingen naar onderwerp

Om herleidbaarheid te voorkomen is het aantal meldingen per onderdeel niet opgenomen.

Wet	Onderdeel		Wet	Onderdeel
Wmo	individuele begeleiding		Participatiewet	PTO regeling
	hulpmiddelen			
	huishoudelijke hulp			
	beschermd wonen			
	woningaanpassing			
	taxipas			
	persoonsgebonden budget		Anders	burgerzaken: adresonderzoek
	dagbesteding			burgerzaken: inschrijving op adres
	divers			eigen bijdrage Wlz
				ziekenhuiszorg
				zorgverzekeringswet
				veroordeling PGB-fraude Wmo
				beleid gemeente
Jeugdwet	indicatie			gemeentelijke belasting
	individuele begeleiding			
	persoonsgebonden budget			
	ontwikkelingsondersteuning			
	beschermd wonen			

EMMEN

zorgbelang Drenthe gezond & wel

Toelichting bij de meldingen

Anders

Allereerst over de categorie die ik Anders heb genoemd. Hieronder worden alle meldingen gecategoriseerd die niet onder de Wmo, jeugd- of participatiewet vallen. In principe gaat het dus om zaken waar de Ombudsman sociaal domein niet bevoegd is om in op te treden. Dat is ook wat ik bij de inwoners heb aangegeven.

Vaak zijn mensen naar mij doorverwezen, bijvoorbeeld door Stichting MEE Drenthe, telefonisten van de gemeente, een zorgverzekeraar of de Nationale Ombudsman. In dergelijke gevallen hoor ik de vraag of klacht aan en geef ik vervolgens advies of verwijs ik door. Ook in deze gevallen probeer ik de inwoners verder te helpen en hen een passend antwoord te geven.

Bij vragen over gemeentelijke zaken heb ik de inwoners doorverwezen naar de gemeentelijke klachtencoördinator of klachtenfunctionaris. In geval van juridische vragen heb ik inwoners doorverwezen naar het juridisch loket of naar Humanitas. Een inwoner met een vraag over de Wlz is door mij doorverwezen naar de onafhankelijke cliëntondersteuner Wlz.

Soms krijg ik ook een melding binnen die niet gerelateerd is aan het sociaal domein. Bijvoorbeeld een vraag over de zorgverzekeringswet. Ook in dat geval probeer ik de inwoner zo goed mogelijk op weg te helpen of door te verwijzen.

Bang om toeslagen te verliezen

Een inwoner belde en vertelde dat hij een brief van de Belastingdienst had ontvangen met de mededeling dat er een onderzoek gestart zou worden. Door het verwisselen van gegevens waren enkele personen ten onrechte op het adres van cliënt bijgeschreven.

De cliënt geeft aan dat hij bang is om zijn toeslagen te verliezen nu dit is gebeurd. Hij heeft hierover contact opgenomen met de gemeente. Iemand van burgerzaken heeft de cliënt te woord gestaan. De cliënt voelt zich echter niet serieus genomen door de medewerker. Daarom heeft hij contact gezocht met de Ombudsman sociaal domein.

In dit geval hoor ik het verhaal van de cliënt aan. Vervolgens heb ik haar doorverwezen naar de klachtencoördinator van de gemeente Emmen.

Jeugd

Meldingen in het kader van de Jeugdwet hadden het afgelopen jaar met name betrekking op het afgegeven advies van medewerkers van De Toegang. Ik zal de meldingen hier kort bespreken.

Aanvragen zorg
Ik ontving een melding over het niet tijdig kunnen regelen van de zorg, mede door personeelswisselingen bij De Toegang. In een ander geval ontving ik een melding van een inwoner die vond dat de Toegangsmedewerker niet respectvol met hem was omgegaan nadat die had aangegeven het niet eens te zijn met het ingeschatte aantal benodigde uren zorg. Over de wijze waarop medewerkers van De Toegang communiceren met de inwoners heb ik op pagina 9-11 al aandacht besteed, daarom ga ik daar hier verder niet op in.

Individuele begeleiding
Een inwoner was van mening dat het afgegeven advies niet in overeenstemming was met de hulpvraag. Ik heb geadviseerd om contact op te nemen met De Toegang en wanneer dat onvoldoende op zou leveren om bezwaar in te dienen.

Overige
Over privacy zijn verschillende vragen en meldingen binnengekomen. Na het inventariseren van de vraag of melding heb ik zelf contact opgenomen met De Toegang of heb ik verwezen naar bijvoorbeeld de klachtenfunctionaris. Daarnaast kwam er bijvoorbeeld een melding binnen over een afgegeven indicatiebesluit waarop de cliënt geen bezwaar kon maken omdat er geen formele afwijzing lag. Inwoners met klachten over de jeugdwet en/of die bezwaar wilden maken zijn doorverwezen naar het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ).

Klachtenprocedure Jeugdwet: waar moet ik zijn?
Iedere zorgaanbieder die zorg of hulpverlening levert vanuit de Jeugdwet moet aangesloten zijn bij een onafhankelijke klachtencommissie. Zo kan de cliënt of de ouder een formele klacht indienen. Dit is bepaald in de Jeugdwet.

De klachtenfunctionaris van De Toegang vroeg mij of De Toegang wel voldoet aan de klachtenregeling conform de wet. De Toegang is niet aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie. Maar klopt dat wel? De Toegang heeft immers wel met de Jeugdwet te maken en medewerkers zijn ook verplicht geregistreerd bij het Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ).

Het is op dit moment nog niet helder of de dienst die De Toegang levert wel of niet onder de Jeugdwet valt. In 2020 zal ik hier meer duidelijkheid over geven.

Kwaliteit van de jeugdzorg
In de media is ook het afgelopen jaar veel aandacht geweest voor de kwaliteit van de jeugdzorg. De berichten hierover neem ik tot me. Ik heb geen rechtstreekse meldingen ontvangen over de kwaliteit van de jeugdzorg in de gemeente Emmen.

Wmo

Net als in voorgaande jaren hebben de meeste meldingen betrekking op de Wmo. Ik zal hier de meest voorkomende thema's bespreken.

Dienstverlening Welzorg laat nog steeds te wensen over
Om te beginnen het onderwerp waar in 2019 de meeste meldingen over binnenkwamen: de hulpmiddelen geleverd door de firma Welzorg. Alhoewel het absolute aantal meldingen ten opzichte van 2018 niet is veranderd, ligt het percentage meldingen over hulpmiddelen met 28% aanzienlijk hoger ten opzicht van 2018 (17%). Dit laat zien dat de zaken nog niet gaan, zoals verwacht mag worden. Niet alleen bij de levering, maar ook bij reparaties.

Het merendeel van de meldingen gaat over de service vanuit Welzorg. Ik heb meldingen ontvangen over het niet tijdig leveren van de ondersteuning, het adviseren van niet adequate ondersteuning en het niet goed uitvoeren van reparaties.

Ik heb bijvoorbeeld een melding ontvangen dat Welzorg niet in de weekenden reparaties uitvoert. Dit betekent dat cliënten gedurende het weekend niet in het bezit zijn van een vervoersmiddel wanneer deze een storing zou hebben. Dit beperkt cliënten in hun dagelijkse activiteiten en participatie. Ik heb deze melding onder de aandacht gebracht bij de gemeente.

Daarnaast wil ik graag aandacht vragen voor een casus waar het belang van gedegen en tijdige reparaties aan hulpmiddelen uit blijkt.

Reparatie aangepast vervoersmiddel

Cliënt maakt gebruik van een aangepast vervoersmiddel. Er zijn al verschillende reparaties door Welzorg uitgevoerd. De cliënt is echter niet tevreden met deze reparaties en besluit bij een volgende storing die te laten verhelpen door een eigen gekozen reparateur. Helaas is er geen vervangend vervoer mogelijk. De cliënt meldt zich daarom bij mij.

Ik neem contact op met de gemeente en regel dat cliënt gebruik kan maken van een ander, tijdelijk aangepast vervoermiddel. Deze wordt geregeld via Welzorg.

Enkele maanden later meldt dezelfde cliënt zich opnieuw bij mij. Hij ervaart nog steeds problemen met zijn vervoersmiddel. Een reparatie is wederom niet goed uitgevoerd door Welzorg. Dit heeft gevaarlijke situaties opgeleverd op de openbare weg. Ik wijs de cliënt op de klachtenprocedure van Welzorg.

Geen passend advies vanuit De Toegang over hulpmiddel
De cliënt meldt zich bij mij omdat hij het niet eens is met het voorstel van De Toegang voor een hulpmiddel. Er volgt een overleg met zowel de cliënt als diens behandelaar. Vervolgens neem ik contact op met zowel De Toegang als de gemeente. Er blijken geen belemmeringen te zijn voor het inzetten van een ander, meer passend hulpmiddel. De Toegang is vervolgens opnieuw met de cliënt in gesprek gegaan om het te regelen.

Meldingen over huishoudelijke hulp
De meldingen die ik over huishoudelijke hulp heb ontvangen zijn divers. In één geval geeft de cliënt aan dat hij het niet eens is met de ontvangen indicatie. Deze gaat er vanuit dat de echtgenoot van cliënt een deel van het huishouden op zich kan nemen. De cliënt voelt zich niet begrepen en erkend in zijn ondersteuningsvraag. In een ander geval geeft de cliënt bij mij aan dat de leverancier de gemaakte afspraken niet nakomt. Hierdoor voelt de cliënt zich zeer beperkt. Ik heb de persoon gewezen op de klachtenprocedure van de leverancier. In een derde geval geeft een cliënt bij mij aan dat hij zich zorgen maakt over de geleverde zorg in verband met de vele personeelswisselingen bij de leverancier van huishoudelijke hulp. Ook in dit geval heb ik een luisterend oor geboden en heb ik de persoon vervolgens gewezen op de klachtenprocedure.

Overige Wmo meldingen
De andere meldingen die vanuit de Wmo bij mij zijn binnen gekomen hadden betrekking op onder meer individuele begeleiding, dagbesteding, de taxipas en woningaanpassingen. Aangezien ik geen duidelijk patroon zie in deze meldingen, ga ik daar in dit rapport niet uitgebreid op in.

Beschermd wonen

Naar aanleiding van een aantal meldingen van inwoners en signalen uit het veld ben ik als Ombudsman sociaal domein in 2018 gestart met een onderzoek naar de wijze waarop de gemeente invulling geeft aan beschermd wonen in het kader van de Wmo. Ik wilde graag onderzoeken in hoeverre het gemeentelijke beleid voor beschermd wonen aansloot bij de vraag en behoefte van inwoners die in een beschermde omgeving moeten of willen wonen.

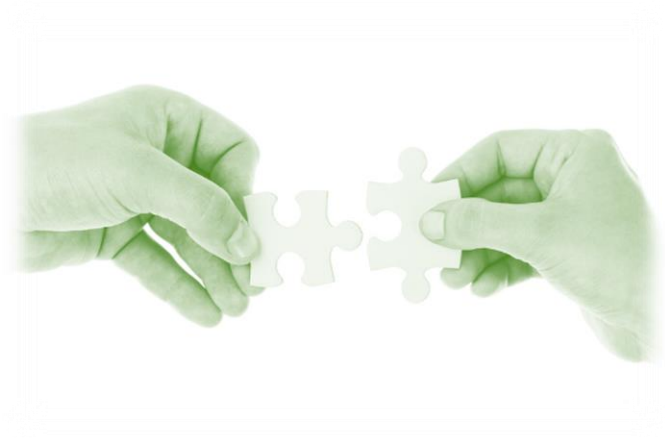
Doordat de gemeente Emmen gedurende dit onderzoek besloot om een nieuwe invulling te geven aan het beschermd wonen (op baasis van een 'productoverzicht'), is in de zomer van 2019 besloten om dit onderzoek vroegtijdig af te ronden. Het belangrijkste knelpunt dat ik tijdens mijn onderzoek had aangetroffen, namelijk de 'harde knip' tussen beschermd wonen en ambulante begeleiding, leek met dat nieuwe aanbod te worden ondervangen. Omdat de invoering van het nieuwe aanbod nog niet in juli 2019 was gerealiseerd, heb ik de gemeente vijf belangrijke aanbevelingen gedaan.[3]

In november heb ik een reactie vanuit de gemeente mogen ontvangen op mijn aanbeveligen.[4] Ik ben blij om te lezen dat de gemeente Emmen al mijn aanbevelingen heeft overgenomen.

Participatie

Voor inwoners die worden ondersteund vanuit de participatiewet geldt dat zij evenzeer een beroep kunnen doen op advies van de Ombudsman sociaal domein. Dat doen zij in beperkte mate. Net als in voorgaande jaren werd de Ombudsman sociaal domein sporadisch benaderd door inwoners met een uitkering of werkzaam via Menso.

In 2019 is er bijvoorbeeld een melding binnen gekomen waarin het mij wenselijk leek om contact te zoeken met de gemeente en om vervolgens de cliënt te vragen om ook nogmaals zijn verhaal bij de gemeente te doen.



Teveel ingehouden gelden

Cliënt ontving naast een uitkering, onregelmatige inkomsten uit werkzaamheden. Cliënt heeft door misinformatie meer inkomsten afgedragen aan de gemeente dan nodig. Hierdoor leken er problemen te ontstaan met de Belastingdienst. Ik ben het gesprek aangegaan met de contactpersoon waarop er een nieuwe correcte berekening werd gedaan. Vervolgens heeft de cliënt de teveel ingehouden gelden uitbetaald gekregen.

Deze casus laat zien welke gevolgen het verstrekken van misinformatie kan hebben voor inwoners van de gemeente Emmen. Alhoewel ik me besef dat het menselijk is om fouten te maken, hoop ik dat de gemeente er scherp op blijft toezien dat procedures correct uitgevoerd worden. Zeker wanneer het invloed kan hebben op de inkomsten van toch al kwetsbare inwoners.

Bereikbaar en benaderbaar

De Ombudsman sociaal domein is aanspreekbaar en bereikbaar voor inwoners van de gemeente Emmen. Op werkdagen kunnen inwoners tijdens kantooruren bellen naar telefoonnummer 050 7271505. Ze worden rechtstreeks door mij of door iemand van het secretariaat te woord gestaan.

Soms kan de vraag of het verzoek in een telefoongesprek worden afgehandeld. Dit lukt echter niet altijd. Indien nodig,, zal er een afspraak gemaakt worden voor een ontmoeting op een voor de melder prettige plaats. Er vindt dan een verhelderend gesprek plaats, zodat goed in kaart wordt gebracht wat de vraag is, wat de ombudsman kan adviseren en welke stappen de melder zelf, eventueel samen met een onafhankelijke cliëntondersteuner, kan nemen.

Via het emailadres ombudsmansd@zorgbelang-drenthe.nl hebben inwoners van Emmen eveneens toegang tot de Ombudsman. Deze e-mails worden gewoonlijk binnen twee werkdagen beantwoord. Vaak volgt ook hierna een afspraak tenzij het een eenvoudig te beantwoorden vraag betreft.

Bronvermelding

[1] De Jonge, H. (2019, 20 juni). Voortgang cliëntondersteuning. [Kamerbrief].
Geraadpleegd van: https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2019/06/20/kamerbrief-over-voortgang-clientondersteuning

[2] Molenhuis, F. (2017, november). Toegan(g)elijk? Onderzoek naar de start van De Toegang. [Onderzoeksrapport]
Geraadpleegd van : https://www.zorgbelang-drenthe.nl/files/bijlagen/171206%20ombudsman%20sociaal%20domein%20Emmen%20-%20rapport%20De%20Toegang.pdf

[3] Molenhuis, F. (2019, 23 juli). Onderzoek invulling Beschermd Wonen. [Brief aan het College van B&W van de gemeente Emmen].
Geraadpleegd op 23-1-2020.

[4] Sloots, J.R. & Van Oosterhout, H.F. (2019, 21 november). Aanbevelingen – onderzoek invulling Beschermd Wonen. [Brief aan dhr. J van Loenen van Zorgbelang Drenthe].
Geraadpleegd op 23-1-2020.

Colofon

Dit rapport is geschreven door:

- Saskia Rengers, Ombudsman Sociaal domein voor de gemeente Emmen en werkzaam voor Zorgbelang Drenthe, en
- drs. Rolinde Alingh, Onderzoeker werkzaam voor Zorgbelang Drenthe

Annerweg 30
9471 KV Zuidlaren
ombudsmansd@zorgbelang-drenthe.nl

Zuidlaren, februari 2020

© 2020 Zorgbelang Drenthe
Gebruik van fragmenten wordt aangemoedigd mits voorzien van correcte bronvermelding.