Liever duidelijkheid vooraf, dan discussies achteraf

Jaarverslag van de Ombudsman sociaal domein in de gemeente Emmen over 2020

Gemeente Emmen

zorgbelang Drenthe
gezond & wel

Voorwoord

Voor u ligt 'Liever duidelijkheid vooraf, dan discussies achteraf', het verslag van de werkzaamheden van de Ombudsman sociaal domein voor de gemeente Emmen over het jaar 2020. In dit verslag staan een terugblik, een overzicht van de meldingen en enkele aansprekende praktijkverhalen beschreven. Daarnaast doe ik verschillende aanbevelingen hoe de dienstverlening binnen het sociaal domein van de gemeente Emmen nog beter ingericht kan worden. Met dit verslag wil ik u inzicht geven in hetgeen ik, als Ombudsman, in het afgelopen jaar samen met een aantal inwoners heb meegemaakt en wat mij daarbij is opgevallen.

Het jaar 2020 was een bijzonder jaar dat we ons nog lang zullen heugen. Het grootste deel van het jaar stond in het teken van de Corona-uitbraak en de bijbehorende beperkende maatregelen. Deze situatie heeft op iedereen impact gehad. Jong en oud heeft ondervonden welke gevolgen een acute gezondheidscrisis heeft op de activiteiten van het dagelijkse leven, ons gedrag en onze mentale weerbaarheid. Ieders veerkracht werd aangesproken om de nieuwe, steeds wisselende situatie het hoofd te bieden. En om ook in deze rare tijd het hoofd boven water te houden.

Aan het begin van de crisis was het voor mij lastig inschatten welk gevolg dit alles zou hebben op het aantal meldingen en de signalen die mij als Ombudsman zouden bereiken. Nu, achteraf, kan ik zeggen dat het een rustig jaar is geweest. In totaal hebben 19 inwoners zich tot mij gewend met een vraag om hulp of advies. Dat zijn aanzienlijk minder meldingen ten opzichte van voorgaande jaren. Op dit moment is het moeilijk om deze daling te duiden. Landelijke cijfers over het aantal ontvangen klachten of signalen bij andere (regionale) Ombudsmannen zijn veelal nog niet bekend. Daarom kan ik niet zeggen of de daling vooral het gevolg is van een grotere tevredenheid onder de inwoners over de dienstverlening van het sociaal domein, of dat inwoners door de Corona-crisis minder geneigd waren om melding te maken. Aan de andere kant is de dienstverlening van de Ombudsman, door een substantiële korting op het budget voor 2020, gewijzigd ten opzichte van vorige jaren. Dit is van invloed geweest op de rol en taken van de Ombudsman. Zo is er geen uitgebreid onderzoek uitgevoerd en heeft er geen gesprek plaatsgevonden met de verschillende adviesraden. De meldingen die de basis vormen voor dit verslag hebben mij allen bereikt doordat inwoners daarover contact met mij hebben opgenomen.

Dit verslag heb ik samen met mijn collega Rolinde Alingh (onderzoeker) opgesteld.

Saskia Rengers
Ombudsman sociaal domein gemeente Emmen

Februari 2021

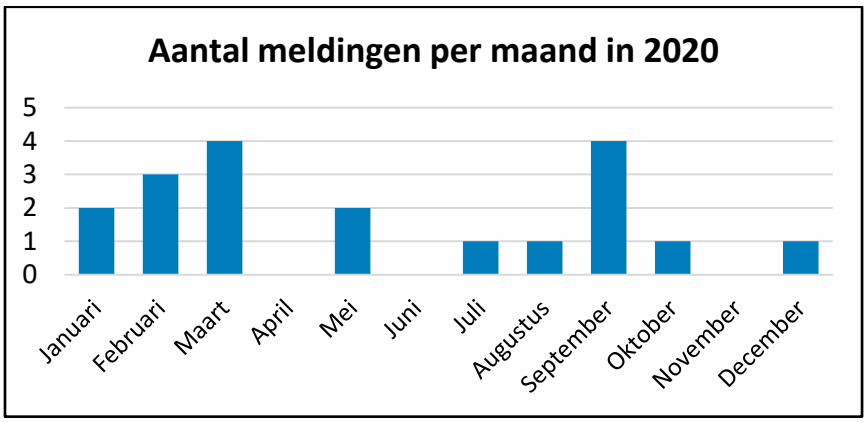
Terugblik

Afgelopen jaar heb ik mij als Ombudsman sociaal domein op vijf hoofdtaken gericht. In bijlage A staat een toelichting op deze taken. Hieronder ga ik inhoudelijk in op mijn werk en bevindingen.

Binnengekomen signalen van inwoners

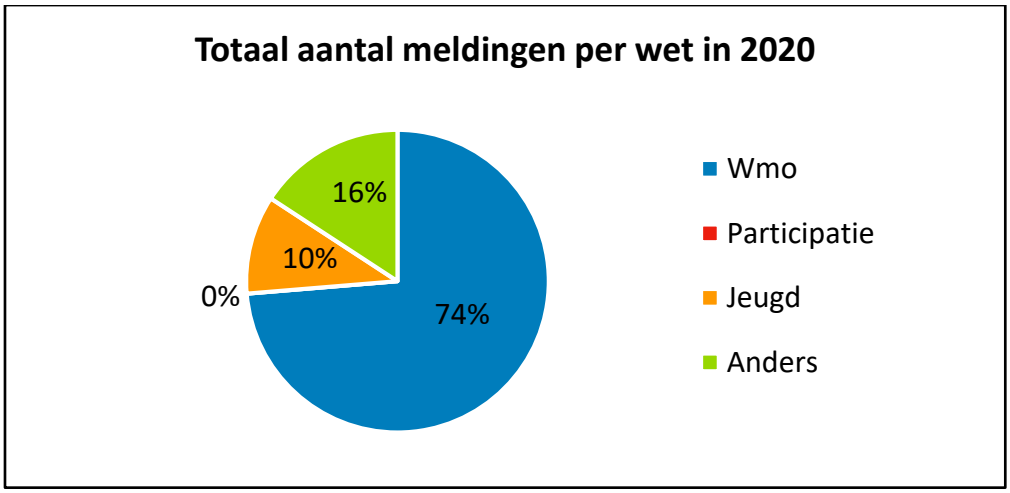
In totaal heeft de Ombudsman sociaal domein 19 meldingen ontvangen in 2020. Dat is een daling van 54% ten opzichte van het jaar 2019 waarin het om totaal 41 meldingen ging.

Figuur 1 laat de verdeling van de binnengekomen meldingen per maand zien. Het valt op dat er verschillende maanden zijn waarin geen melding is ontvangen. Vorig jaar had ik alleen geen melding ontvangen in de maand augustus.



Figuur 1: Verdeling van binnengekomen meldingen per maand in 2020.

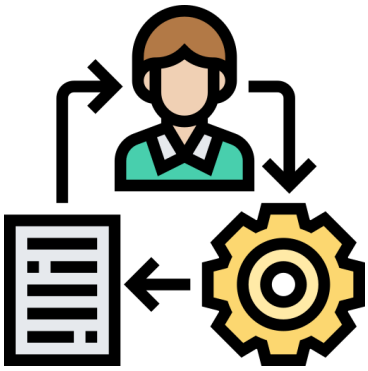
De verdeling van de binnengekomen meldingen per wet (zie figuur 2) verschilt iets met voorgaande jaren. Net als vorig jaar gaat het merendeel van de meldingen over de Wmo, alhoewel het aandeel van deze meldingen wel is toegenomen (74% in 2020 t.o.v. 61% in 2019). Wat verder opvalt is dat er geen meldingen zijn ontvangen over de Participatiewet. In bijlage B van dit verslag is een overzicht opgenomen van de meldingen per thema.



Figuur 2: Verdeling van binnengekomen meldingen per wet in 2020.

Opgevolgde signalen

Naast bovenstaande meldingen heb ik als Ombudsman sociaal domein ook **drie signalen opgevolgd** in 2020. Dit heb ik (ongevraagd) gedaan naar aanleiding van een of meerdere meldingen die betrekking hadden op de klachtregeling van de organisaties. Hieronder licht ik deze signalen kort toe.



Ten eerste heb ik de klachtregeling van het bedrijf **DirectionZorg** bekeken. Deze zorgorganisatie verleent zorg vanuit verschillende wetgevingen, namelijk de jeugdwet, de Wmo en Wlz. De klachtregeling van DirectionZorg voorzag in het voorjaar van 2020 niet in de verschillende eisen die deze wetten stellen. Ik heb de organisatie onder meer geadviseerd om afspraken te maken met zowel een onafhankelijke klachtencommissie (jeugdwet) als een onafhankelijke klachtenfunctionaris (Wmo/Wlz). Ook heb ik aangegeven dat het belangrijk is dat de organisatie toegankelijke en correcte informatie over de klachtregelingen verschaft aan de cliënten. Mijn bevindingen en aanbevelingen zijn middels een uitgebreide brief (OMB200401-063-B; 1-4-2020) gedeeld met DirectionZorg en de gemeente Emmen.

Ten tweede heb ik de interne klachtregeling van de **EMCO-groep** bekeken. Ik heb dezelfde weg als de cliënten gevolgd en heb de documenten horend bij de klachtenregeling opgevraagd. Vervolgens heb ik in kaart gebracht in hoeverre de regeling aansluit bij de wettelijke verplichtingen en of de documenten qua taalniveau voldoende aansluiten bij de doelgroep. Mijn bevindingen heb ik met EMCO gedeeld middels een uitgebreide e-mail (d.d. 29-6-2020). Vervolgens heb ik een gesprek gehad met de manager personeel & arbeidsintegratie en de stafmedewerker arbeidszaken. Naar aanleiding van mijn aanbevelingen en tips is EMCO vervolgens aan de slag gegaan met het opstellen van een document over de klachtregeling in eenvoudige taal met ondersteunende pictogrammen.

Ten derde heb ik de klachtregeling van het bedrijf **Welzorg** bekeken. Ik heb in kaart gebracht hoe de procedure er vanuit cliëntperspectief uitziet en in hoeverre hierover duidelijk wordt gecommuniceerd met de cliënten die gebruikmaken van hulpmiddelen geleverd door Welzorg. In het kader van dit signaal heb ik ook contact gezocht met de organisatie achter het Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen (NKH), omdat Welzorg het keurmerk draagt en aangesloten is bij de geschillencommissie van het NKH.

"Het was echt een eye opener om te beseffen dat onze procedures goed werken voor ons, maar wellicht niet voor onze klanten." – rayonmanager Welzorg

Mijn bevindingen heb ik met Welzorg en de gemeente Emmen gedeeld middels een uitgebreide brief (OMB200914-105-B; 22-9-2020). Ik heb Welzorg onder meer gevraagd om meer informatie over de klachtregeling en bijbehorende –procedure te verstrekken en om deze informatie toegankelijker te maken voor de doelgroep. Naar aanleiding van de brief heb ik twee gesprekken gehad met de desbetreffende rayonmanager. Welzorg heeft mijn aanbevelingen en tips ter harte genomen en zijn daarmee aan de slag gegaan. Men wil in 2021 de klachtregeling en –procedure aanpassen, waarbij meer rekening wordt gehouden met de behoeften van de cliënten. Ik zal dit nauwgezet volgen en zal in de loop van 2021 opnieuw contact zoeken met Welzorg om de stand van zaken te vernemen.

Praktijkverhalen

Om een inkijkje te geven in mijn werk als Ombudsman sociaal domein, licht ik hieronder drie casussen uit.

Huishoudelijke hulp wordt plotseling niet meer geleverd

Op een warme zomerdag word ik gebeld door mevrouw B. Ze is rond de 70 jaar en woont alleen. Door haar leeftijd en haar achteruitgaande gezondheid, lukt het mevrouw niet meer om haar huishouden volledig zelfstandig uit te voeren. Gelukkig ontvangt ze huishoudelijke hulp waardoor ze kan genieten van een frisse woonomgeving. Dit is belangrijk voor haar, want ze wil graag in een schoon huis leven waar ze met een gerust hart andere mensen kan ontvangen. Wekelijks komt de huishoudelijke hulp langs op de vrijdag. Tot voor kort verliep dit goed en mevrouw was tevreden over deze ondersteuning.

Wanneer ik mevrouw aan de telefoon heb, begrijp ik echter dat ze al enkele weken geen huishoudelijke hulp heeft ontvangen. Er was ziekte onder het personeel waardoor er geen vervanging voor de vrijdagen geboden kon worden. Mevrouw begrijpt er niets van want ze heeft toch een passende indicatie? Het kan toch niet zo zijn dat het bedrijf ineens stopt met het leveren van huishoudelijke hulp? Mevrouw zat met haar handen in het haar. Ze wist niet wie ze anders kon vragen om haar te ondersteunen in de huishouding. Dit kwam de hygiëne in huis niet ten goede.

In het gesprek probeer ik te achterhalen hoe de situatie in elkaar steekt. Ik begrijp dat ze inmiddels al contact heeft gezocht met de zorgaanbieder maar ze geeft aan dat ze niet tevreden is met diens reactie. Het bedrijf geeft namelijk aan dat ze de bezetting niet rond krijgen als gevolg van ziekte, vakanties en de corona-crisis. Ze spreken van een ‘ingewikkelde situatie’ die hen is overvallen. Mevrouw is ontdaan door deze reactie. Ook geeft mevrouw bij mij aan dat ze het zeer vervelend vindt dat het bedrijf de cliënten hierover niet zelf heeft geïnformeerd. Daarbij geeft ze ook aan dat dit niet de eerste keer is dat er geen huishoudelijke hulp wordt geleverd.

Gelukkig begrijp ik uit het gesprek dat de hulp inmiddels weer is gestart. Mevrouw wil echter graag weten hoe ze dit bespreekbaar kan maken. Ze wil namelijk voorkomen dat dit nog een keer gebeurt en ze wil graag dat hier breder naar gekeken wordt. Ze kan zich namelijk niet voorstellen dat zij de enige is waarbij dit is gebeurd. Samen met mevrouw bespreek ik de mogelijkheden. Ik geef haar informatie over de informele en formele klachtregeling van de zorgaanbieder. Mevrouw geeft aan dat ze erover na gaat denken of ze hier gebruik van wil maken. Aan het eind van het gesprek vertelt ze mij dat ze blij is dat ze nu iemand heeft gesproken die naar haar hele verhaal heeft willen luisteren, met haar mee heeft willen denken en haar relevante informatie heeft verstrekt.

Besluit herindicatie wordt niet tijdig afgegeven

Een mevrouw meldt zich bij mij. Ze legt uit dat ze al jaren een Wmo-indicatie heeft voor individuele begeleiding. Ze huurde vanuit haar PGB een zorgverlener in, die haar goede en passende ondersteuning bood. Deze ondersteuning was specifiek gericht op het in stand houden van de behaalde balans na jaren van intensieve behandeling en ondersteuning.

Omdat mevrouw wist dat ze de aanvraag voor een verlenging van haar bijna aflopende indicatie op tijd moest indienen heeft ze dat twee maanden van te voren gedaan. Ze vertelde me dat ze geen enkele reactie heeft ontvangen op haar aanvraag. Dit maakt haar erg zenuwachtig. Want zou het wel goed komen? Zou ze wel een verlenging krijgen? En zou de verlenging ook op tijd geregeld zijn, zodat haar zorgverlener niet in de problemen zou komen? Mevrouw vertelt me dat deze situatie haar zoveel stress oplevert dat de inzet van de ondersteuning zich verplaatst heeft naar de stress rondom de aanvraag. Hierdoor kan er nauwelijks meer gewerkt worden aan de afgesproken doelen waarvoor de inzet van de ondersteuning in eerste instantie bedoeld was.

Mevrouw vertelt mij ook dat ze, met ondersteuning van haar zorgaanbieder, inmiddels zelf contact heeft gezocht met De Toegang om opheldering te vragen. Hierna heeft ze een brief ontvangen waarin staat dat De Toegang de afgesproken termijn om een besluit te nemen niet zou halen. Er zou alsnog een besluit genomen worden voor een bepaalde nieuwe datum. Mevrouw vertelt mij dat er uiteindelijk, na nogmaals zelf gebeld te hebben, pas na 4 maanden een besluit is genomen. Haar indicatie wordt gelukkig verlengd.

Tijdens het gesprek vertelt mevrouw mij dat ze heel blij is maar ook heel moe. Ze wil geen klacht over de gang van zaken indienen bij de gemeente omdat ze door wil gaan met haar leven. Ze wil vanaf nu heel graag ondersteund worden bij die dingen waarvoor haar indicatie ook bedoeld is, niet voor ondersteuning bij stress als gevolg van het aanvragen van een herindicatie. Ik heb mevrouw informatie gegeven over de mogelijkheid om onafhankelijke cliëntondersteuning aan te vragen, wanneer ze in de toekomst nogmaals met het aanvragen van een verlenging van haar indicatie te maken krijgt. Tenslotte is dit in principe niet de taak van de zorgaanbieder.

Toegang-medewerker zet zich in voor welzijn inwoner

Een jonge volwassen vrouw mailt mij met een vraag over haar leefgeld. Ze verblijft in een beschermd wonen instelling waar ze werkt aan haar zelfredzaamheid door onder meer dagelijks voor haarzelf te koken. Hiervoor krijgt ze weekgeld. Ze vertelt dat haar weekgeld niet genoeg is om gezond te kunnen koken. Daarnaast ligt het bedrag lager dan wat het Nibud aangeeft als gemiddeld leefgeld voor een eenpersoonshuishouden.

Daarnaast vertelt ze mij dat ze iedere week de bonnetjes van haar aankopen aan haar begeleiding moet overhandigen om te verantwoorden hoe ze haar weekgeld heeft uitgegeven. Als ze geen 30 euro aan bonnen kan overhandigen, wordt ze gekort op haar weekgeld. Mevrouw geeft bij mij aan dat ze dit betuttelend vindt. Ze heeft immers geen schulden, is een volwassen vrouw, kan goed met geld omgaan, rookt niet , drinkt niet. Dus waarom?

Ik heb vervolgens contact gezocht met De Toegang, omdat ik benieuwd was of en welke afspraken gemaakt waren met de zorgaanbieders over het leefgeld, specifiek in de situatie van beschermd wonen. De medewerker van De Toegang vertelde mij dat de bedragen voor het voedingsgeld dat de gemeente Emmen op papier heeft gezet een richtlijn is; de instelling mag zelf de hoogte ervan bepalen. De medewerker van De Toegang schrok van het verhaal van deze cliënt en de wijze waarop het personeel van de zorgaanbieder haar had bejegend. De Toegang-medewerker vond de gang van zaken niet in het belang van deze jonge vrouw en vond dit ook niet aansluiten bij de doelstelling van mevrouw, namelijk om te werken aan haar zelfredzaamheid.

De Toegang-medewerker besluit om zelf contact op te nemen met de cliënt, zodat zij samen naar een passende oplossing kunnen kijken. Dit contact is inmiddels gelegd en mevrouw is hiermee verder geholpen.

Aanbevelingen

Op basis van de ontvangen meldingen en bijbehorende gesprekken die ik met inwoners heb gevoerd, doe ik hieronder enkele aanbevelingen. Op basis van deze aanbevelingen hoop ik dat de gemeente Emmen, samen met haar uitvoerende organisaties, haar dienstverlening herziet en verbetert. Op die manier zal de dienstverlening nog beter aansluiten bij de wensen, behoeften en verwachtingen van de inwoners die daar gebruik van maken en daar ook vaak afhankelijk van zijn.

Zorg ervoor dat inwoners altijd een beroep kunnen doen op de OCO sociaal domein

Inwoners hebben recht op een onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO), bijvoorbeeld bij het aanvragen van ondersteuning in het sociale domein, het bespreekbaar maken en afhandelen van een klacht en het regelen van een Wlz-indicatie. Voor een uitgebreide beschrijving van de functie OCO sociaal domein verwijs ik graag naar mijn jaarrapport 2019 genaamd 'Vooruit' (pagina 4-8). De gemeente Emmen is verantwoordelijk voor de cliëntondersteuning en zij heeft dit in 2020 belegd bij MEE Drenthe. Helaas heb ik moeten concluderen dat niet alle inwoners gebruik hebben kunnen maken van deze ondersteuning waar zij wel gewoon recht op hadden. Graag licht ik dit toe op basis van de ontvangen signalen.

Helaas heb ik moeten constateren dat nog steeds niet alle onderdelen van de OCO sociaal domein worden ingevuld bij de gemeente Emmen. Dit knelpunt is niet nieuw en heb ik ook al aangekaart in mijn jaarrapporten van 2018 en 2019. In het jaarrapport van 2019 heb ik de verschillende onderdelen van de OCO sociaal domein opgesomd (zie kader, pagina 6). Op basis van de gesprekken met inwoners in 2020 moet ik concluderen dat onderdeel 4, namelijk het bieden van ondersteuning bij ontevredenheid over verleende toekenning of geleverde diensten (ondersteuning in gesprekken met de zorgaanbieder of het formuleren van een bezwaar of klacht), niet is ingevuld door MEE Drenthe. Verschillende inwoners die ontevreden waren, hebben zich afgelopen jaar bij mij gemeld. Ik heb ze vervolgens doorverwezen naar Sedna of Humanitas, omdat het niet de taak van mij is om inwoners te ondersteunen bij het indienen van een klacht of bezwaar. Sedna is echter geen onafhankelijke partij omdat zij zelf ook hulpverlening bieden aan de inwoners en Humanitas werkt samen met vrijwilligers in plaats van professioneel opgeleide personen.

Daarnaast heb ik moeten constateren dat ook onderdeel 5 van de OCO sociaal domein, namelijk het bieden van ondersteuning bij het traject richting de aanvraag van een Wlz-indicatie, in ieder geval aan het einde van het jaar niet is ingevuld voor alle inwoners. Volgens MEE Drenthe konden 10 inwoners aan het einde van het jaar niet meer ondersteund worden bij het aanvragen van een Wlz-indicatie in verband met het bereikte budgetplafond. De gemeente heeft vervolgens Zorgbelang Drenthe gevraagd om deze cliënten over te nemen. Door het niet tijdig delen van informatie over de cliënten heeft Zorgbelang Drenthe uiteindelijk drie cliënten kunnen ondersteunen.

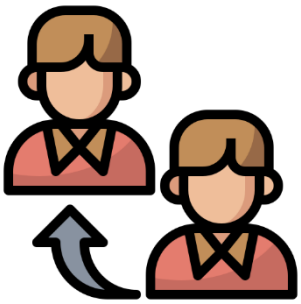
Bovenstaande signalen tonen aan dat de inwoners van de gemeente Emmen niet altijd eenvoudig en tijdig toegang hebben gehad tot onafhankelijke cliëntondersteuning. Ik wil dergelijke situaties te allen tijde in de toekomst voorkomen. Het is niet voor niets dat landelijk is geregeld dat alle inwoners recht hebben op deze vorm van professionele en onafhankelijke cliëntondersteuning. Daarom dring ik er bij de gemeente Emmen op aan om de dienstverlening OCO sociaal domein beter te beleggen bijvoorbeeld bij meerdere organisaties in Drenthe. Zo worden risico's gespreid en geef je inwoners tevens de keuzevrijheid om zelf een passende organisatie te kiezen. Naar mijn mening is dit nodig om als gemeente te waarborgen dat alle inwoners in 2021 wél een beroep kunnen doen op een onafhankelijke cliëntondersteuner voor álle onderdelen van de OCO sociaal domein.

Daarbij wil ik de gemeente Emmen graag wijzen op de kennis die beschikbaar is over de wijze waarop een gemeente de OCO sociaal domein goed kan invullen en organiseren. Graag verwijs ik jullie hiervoor naar de laatste handreikingen van Movisie[1].

Maak voor iedereen inzichtelijk hoe de OCO sociaal domein zich verhoudt t.o.v. de Ombudsman sociaal domein

Terugkijkend op afgelopen jaar moet ik concluderen dat de vragen die de inwoners aan mij hebben voorgelegd deels vallen onder de reikwijdte van de OCO sociaal domein. In veel gevallen gingen de vragen over een kwestie waarbij de inwoner er samen met de gemeente of diens dienstverlener niet uitkwam. Soms kwam de inwoner rechtstreeks bij mij uit. In andere gevallen was de inwoner door MEE Drenthe naar mij doorverwezen.

Dit laat zien dat het voor zowel de inwoners zelf, als ook voor de maatschappelijke organisaties niet duidelijk is dat de inwoner in dergelijke gevallen in eerste instantie ondersteuning zou moeten kunnen krijgen vanuit de OCO sociaal domein en dat ik als Ombudsman sociaal domein eigenlijk pas kan helpen wanneer de inwoner de interne klachtprocedure (eerstelijns klachtbehandeling) in zijn geheel heeft doorlopen. De Ombudsman biedt inwoners namelijk onafhankelijke ondersteuning bij de tweedelijns klachtbehandeling. Mogelijk zijn inwoners ook verkeerd geïnformeerd door onjuiste informatie op de website van de gemeente. Op enkele webpagina's[2] staat namelijk dat inwoners zich tot de Ombudsman sociaal domein kunnen richten wanneer ze een klacht hebben over de zorg of ondersteuning.



Ik vind het belangrijk dat zowel voor de gemeente, de dienstverlenende organisaties als de inwoners duidelijk is hoe de OCO sociaal domein zich verhoudt ten opzichte van de Ombudsman sociaal domein. De huidige situatie leidt namelijk tot het onnodig moeten doorverwijzen van inwoners, waardoor ze alsnog het gevoel hebben dat ze van het kastje naar de muur gestuurd worden. Graag bied ik daarom aan om in de eerste helft van 2021 een overzicht voor de gemeente Emmen te maken met de overeenkomsten en verschillen tussen beide functies. Ook deel ik daarbij graag mijn visie op een goede invulling van de onafhankelijke cliëntondersteuning (zie ook mijn voorgaande aanbeveling) en hoe de gemeente haar inwoners hierover op passende wijze kan informeren. Ik ben graag bereid hierover een presentatie te verzorgen voor het college, de raadscommissie 'samenleving' en de adviesraden. Daarnaast vraag ik de gemeente Emmen om de informatie op haar website zo spoedig mogelijk te corrigeren.

Zorg ervoor dat inwoners signalen kunnen blijven afgeven bij een onafhankelijke organisatie

Wanneer inwoners ergens tegenaan lopen met betrekking tot de dienst- of zorgverlening in de gemeente Emmen, is het van belang dat zij daarover een signaal kunnen afgeven. In eerste instantie bij de dienst- of zorgverlener, eventueel met hulp van de OCO sociaal domein. Het gaat dan om het doorlopen van de eerstelijns klachtbehandeling. Wanneer dit voor de inwoner geen bevredigende reactie oplevert, kan hij/zij vervolgens de tweedelijns klachtbehandeling doorlopen. Naar behoefte kan de Ombudsman sociaal domein daarbij ondersteunen als onafhankelijk persoon. Ik wil de gemeente Emmen er graag op wijzen dat het aanbieden van deze onafhankelijke ondersteuning aan

[1] Movisie – Nieuwe handreikingen cliëntondersteuning. (2020) https://www.movisie.nl/drie-nieuwe-handreikingen-clientondersteuning

[2] Website gemeente Emmen: https://gemeente.emmen.nl/producten/wmo-voorziening-aanvragen en https://gemeente.emmen.nl/producten/persoonsgebonden-budget en https://gemeente.emmen.nl/hulp-bij-zorg-inkomen-en-werk/zorg-en-ondersteuning/ondersteuning-via-wmo (d.d. 25-1-2021)

inwoners belangrijk is. Zo krijgen alle inwoners de kans om hun ontevredenheid te uiten en dit bespreekbaar te maken.

Daarnaast verzamel ik als Ombudsman sociaal domein op dit moment signalen van inwoners. Hierdoor heb ik zicht op ervaren knelpunten vanuit inwonerperspectief. Voor de inwoners is het van belang dat zij zich ook in de toekomst bij een onafhankelijke organisatie kunnen melden wanneer zij een signaal willen afgeven. Op die manier behoud je een kritische, onafhankelijke blik binnen de gemeente Emmen op hoe processen lopen en wat daarin beter kan of moet. Echter, gezien de substantiële korting op het budget van de Ombudsman voor 2020 en 2021 is het voor mij niet meer mogelijk om onderzoek te doen naar gesignaleerde knelpunten op basis van de ontvangen meldingen van de inwoners. Ik vraag de gemeente Emmen daarom om na te gaan hoe zij vanaf 2021 gaan waarborgen dat de signalen die vanuit inwoners binnenkomen ook opgevolgd worden en bespreekbaar gemaakt worden bij de organisaties waar de signalen betrekking op hebben.

Informeer inwoners goed over de taakverdeling bij het bepalen van de huishoudelijke hulp

Afgelopen jaar heb ik een aantal meldingen ontvangen waaruit blijkt dat inwoners niet tevreden zijn met het aantal uren dat ze aan huishoudelijke hulp ontvangen. In sommige gevallen is de indicatie naar beneden bijgesteld door de zorgaanbieder. Uit de gesprekken met de inwoners is mij duidelijk geworden dat het voor de inwoners niet duidelijk is wie, welke verantwoordelijkheid draagt bij het vaststellen van het aantal uren huishoudelijke ondersteuning.

In 2020 gaf de gemeente Emmen twee variaties aan indicaties af voor huishoudelijke hulp, namelijk een indicatie voor huishoudelijke ondersteuning of voor overname van de huishoudelijke activiteiten. De gemeente bepaalt bij het indicatiebesluit niet het aantal uren aan huishoudelijke hulp die de inwoner nodig heeft. Dit wordt bepaald door de uitvoerende partij, zoals AtHomeFirst of Zorgzaak. Deze onderverdeling in taken is voor verschillende inwoners niet duidelijk. Daarnaast maakt deze situatie het voor inwoners erg complex om hun ontevredenheid over het aantal toegekende uren huishoudelijke hulp te uiten. De zorgaanbieder neemt namelijk vaak geen formeel besluit over het aantal uren. Hierdoor kan de inwoner hier geen bezwaar tegen indienen. In principe kan de inwoner alleen een klacht bij de zorgaanbieder indienen.

Ik heb de inwoners afgelopen jaar geadviseerd om bij de zorgaanbieder een formeel besluit op te vragen, zodat ze daar vervolgens bezwaar tegen kunnen indienen. Ik adviseer de inwoners om dit bezwaar bij de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder in te dienen en om de situatie ook bij De Toegang onder de aandacht te brengen.

Om dergelijke onduidelijkheid in de toekomst te voorkomen vraag ik de gemeente om samen met de betreffende uitvoerende partijen te bepalen hoe zij de inwoners op een duidelijke en toegankelijke manier kunnen informeren over de positionering van de gemeente en de uitvoerende partijen. Het moet voor inwoners duidelijk zijn wie wat bepaalt én op welke wijze en bij welke organisatie inwoners een bezwaar kunnen indienen wanneer ze het niet eens zijn met de toegekende uren.

Maak duidelijk waarom een (her)indicatie soms niet binnen de gebruikelijke termijn wordt afgegeven

Afgelopen jaar heb ik een aantal meldingen ontvangen waaruit blijkt dat (her)indicaties, soms in de vorm van een PGB, niet altijd tijdig zijn afgegeven door de medewerkers van De Toegang.
Op basis van de verhalen van enkele inwoners heb ik moeten constateren dat de medewerkers van De Toegang de inwoners niet altijd proactief hebben geïnformeerd over het uitstellen van het nemen van een besluit over het afgeven van een (her)indicatie. Door deze gebrekkige communicatie hebben inwoners het gevoel dat ze niet serieus worden genomen. Ook gaven inwoners bij mij aan dat deze

situatie stressvol kan zijn. Inwoners zitten namelijk in onzekerheid over het wel of niet toegekend krijgen van een (her)indicatie. Dit roept vragen op bij de inwoners over of zij wel toegang krijgen of houden tot die ondersteuning en/of zorg die zij hebben aangevraagd. In alle gevallen heb ik deze inwoners verwezen naar de klachtfunctionaris van De Toegang.

Ook hebben inwoners bij mij aangegeven dat er soms verwarring ontstaat omdat het niet altijd duidelijk is waardoor de procedure niet snel verloopt. Ik heb begrepen dat dit soms komt doordat inwoners nog niet alle gegevens hebben aangeleverd die nodig zijn. Ik vind dat die inwoners altijd gewezen moeten worden op de mogelijkheid van het aanvragen van onafhankelijke cliëntondersteuning. Voor inwoners is het soms moeilijk om te overzien welke documenten of informatie zij allemaal moeten verzamelen. Zij kunnen dan baat hebben bij een OCO die hen daarbij ondersteunt. In deze gevallen heb ik deze inwoners verwezen naar MEE Drenthe.

Ik vind dat de gemeente Emmen meer oog moet hebben voor de kwetsbaarheid van haar inwoners. Ik vraag de gemeente daarom om dit signaal serieus te nemen. Verplaats je daarbij eens in een inwoner en vraag je af hoe jij een dergelijke situatie dan zou ervaren. Vanuit inwonerperspectief is behoefte aan meer open communicatie rond het nemen van een besluit ten aanzien van een (her)indicatie.

Zorg voor een goede bereikbaarheid, ook tijdens een crisisperiode

Als Ombudsman sociaal domein vind ik het ontzettend belangrijk dat de continuïteit in de ondersteuning aan (kwetsbare) inwoners is gewaarborgd. Zeker ook tijdens een crisisperiode, zoals tijdens de uitbraak van het Corona-virus, waarin inwoners vaak meer onzekerheid ervaren, meer vragen hebben en zich sneller eenzaam voelen.

Via inwoners heb ik gehoord dat de medewerkers van De Toegang afgelopen jaar geruime tijd minder bereikbaar waren voor inwoners. Op een gegeven moment waren de medewerkers alleen in de ochtend tussen 9.00 en 12.00 uur telefonisch bereikbaar en inwoners konden geen bezoek brengen aan De Toegang. Ook heb ik gehoord dat de locaties van Sedna enige tijd gesloten zijn geweest.

Ik begrijp dat organisaties als De Toegang en Sedna haar werkwijze moeten aanpassen op basis van de steeds wisselende, beperkende maatregelen. Dit mag echter niet betekenen dat een organisatie minder toegankelijk of beschikbaar is voor inwoners. Daarom vraag ik de gemeente om, samen met haar maatschappelijke partners zoals De Toegang en Sedna, vanaf nu steeds opnieuw te beoordelen wat er wél mogelijk en nodig is vanuit inwonerperspectief. Hierbij speelt de communicatie richting inwoners een belangrijke rol.

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

T: 050 – 727 1505
E: ombudsmansd@zorgbelang-drenthe.nl

Zuidlaren, februari 2021

© 2021 Zorgbelang Drenthe
Gebruik van fragmenten wordt aangemoedigd mits voorzien van correcte bronvermelding.

Bijlagen

Bijlage A: Taak en functie Ombudsman sociaal domein

Met het gemeentelijk sociaal domein worden alle zaken bedoeld die te maken hebben met de Jeugdwet, de Participatiewet en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). 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 de aanbieder van zorg of ondersteuning niet uitkomt, kan de inwoner zich richten tot de Ombudsman sociaal domein.

Het takenpakket van de Ombudsman sociaal domein in 2020 kan grofweg onderverdeeld worden in de volgende hoofdtaken[3]:

1) Contactpunt Ombudsman sociaal domein
   Het contactpunt is een 'loket' waar burgers terecht kunnen met meldingen aangaande de uitvoering van taken in het sociale domein. De beschikbaarheid hiervan is bedoeld voor inwoners die zich niet kunnen vinden in de concrete uitwerkingen van het beleid en/of die menen dat zij tussen wal en schip vallen.

2) Informatie en advies
   De Ombudsman sociaal domein informeert en adviseert inwoners over de mogelijkheden van cliëntondersteuning, ondersteuning en begeleiding, klacht-, bezwaar- en beroepsprocedures.

3) Doorverwijzing
   De opdrachtnemer zal zorgdragen voor (door)verwijzing van meldingen naar opdrachtgever of aan de door de opdrachtgever gecontracteerde (zorg)aanbieder. Mocht dit niet tot een oplossing leiden binnen reeds bestaande klachtenprocedures, dan komt de melding terug bij de Ombudsman sociaal domein.

4) Signalering
   Op basis van meldingen die vaker bij het contactpunt binnenkomen of meldingen waarvan de Ombudsman sociaal domein oordeelt dat een enkele melding van toepassing is of kan zijn voor meerdere inwoners met identieke kenmerken of omstandigheden, zal hij opdrachtgever informeren over deze signalen en bespreken welke oplossingen wenselijk dan wel noodzakelijk zijn. De Ombudsman sociaal domein signaleert onafhankelijk van de opdrachtgever, maar het is altijd de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever of, en zo ja op welke wijze, deze signalen worden vertaald naar (toekomstig) beleid.

[3] Offerte/overeenkomst onafhankelijke Ombudsman sociaal domein. Kenmerk JvL190911-104-O. Datum: 11 september 2019.

5) Onderzoek
De Ombudsman sociaal domein kan op eigen initiatief een onderzoek instellen naar de wijze waarop de gemeente of de (zorg)aanbieder zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen of naar de gevolgen van (veranderingen in) beleid. Aanleiding voor een onderzoek kan zijn één of meerdere meldingen over een bepaald onderwerp. In 2020 zal de onderzoekstaak zich beperken tot een quick scan van een proces dat aan een bepaalde casus gerelateerd is. Hiervan wordt geen afzonderlijk rapport uitgebracht.

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 en in het kader van een onderzoek. Wel zal de Ombudsman steeds de belangen van de inwoner benoemen en onder de aandacht brengen.

Bijlage B: Overzicht meldingen naar onderwerp

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

Wet	Onderdeel
Wmo	afgeven indicatiebesluit
	hulpmiddelen
	huishoudelijke hulp
	beschermd wonen
	individuele begeleiding
	begeleiding ambulant
Jeugdwet	beschermd wonen
	leerlingenvervoer
Anders	burgerzaken
	beleid gemeente
Participatiewet	(geen meldingen ontvangen)