



Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van mevrouw R. namens de Stichting C. te Rotterdam, over het
college van burgemeester en wethouders van
de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling

Dossiernummer: 200
Datum: 8 augustus 2018



Samenvatting

Rotterdamers met een Pgb kunnen bij Stichting C., een centrum voor dagbesteding zorg inkopen. Tussen de Stichting C. en de gemeente Rotterdam is verschil van mening over de rol die medewerkers van de Stichting hebben bij een keukentafelgesprek in het kader van een Wmo-melding. De Stichting dient ook namens haar cliënten klachten in als de gemeente niet op tijd reageert op Wmo-aanvragen.

De gemeente waarschuwt op enig moment dat als zij zo blijft doorgaan, Stichting C. niet meer welkom is bij het keukentafelgesprek en ze vraagt Stichting C. om niet meer namens cliënten te corresponderen. De gemeente vindt dat als de cliënt behoefte heeft aan ondersteuning, hij gebruik kan maken van de onafhankelijke cliëntondersteuning.

De ombudsman vindt dat de gemeente haar beslissing om Stichting C. te weren van het keukentafelgesprek onvoldoende heeft gemotiveerd. Bovendien kan een cliënt volgens de Algemene wet bestuursrecht iedereen machtigen om namens hem te corresponderen. De gemeente mag vragen stellen over de machtiging, maar het is de cliënt die kiest.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman stelt de gemeente nieuwe regels vast: met ingang van 1 januari 2018 mogen potentiële zorgaanbieders niet meer bij het keukentafelgesprek aanwezig zijn. Stichting C. dus ook niet meer.

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning moeten gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning aanbieden. De ombudsman vindt al langer dat de gemeente meer en betere invulling moet geven aan onafhankelijke cliëntondersteuning. Daarom verbindt de ombudsman aan zijn oordeel een aanbeveling.

Ontwikkel beleid over de invulling van de ondersteuning anders dan door de via de gemeente aan te bieden onafhankelijke cliëntondersteuning, van aanvragers van een Pgb (dus uitdrukkelijk niet over de ondersteuning bij het beheer van een Pgb) en communiceer daarover met cliënten, zorgverleners en ieder die zich bij de gemeente als vertegenwoordiger of gemachtigde van een cliënt meldt.

De directeur MO neemt deze aanbeveling over omdat de gemeente naar zijn mening al heel ver is met de uitvoering daarvan.



De ombudsman neemt er met instemming kennis van dat de gemeente zijn aanbeveling overneemt. Ondanks dat de ombudsman ziet dat er ontwikkelingen zijn met betrekking tot de onafhankelijke cliëntondersteuning, is er echter in augustus 2018 nog niet voor alle Rotterdammers onafhankelijke cliëntondersteuning beschikbaar. Daarom handhaaft hij zijn aanbeveling en zal hij kritisch volgen hoe de gemeente feitelijk invulling geeft aan de onafhankelijke cliëntondersteuning.



Inleiding

Tussen de Stichting C., een centrum voor dagbesteding en de gemeente Rotterdam is verschil van mening over de rol die medewerkers van de Stichting kunnen hebben bij het keukentafelgesprek in het kader van een Wmo-melding. Medewerkers van Stichting C. kunnen volgens de gemeente niet als cliëntondersteuner fungeren omdat de Stichting zelf zorgverlener is. De gemeente vraagt C. ook niet meer over individuele cliënten te corresponderen.

De gemeente vindt dat een cliënt in staat moet worden geacht het beheer over het Pgb (persoonsgebonden budget) en de regie over de zorginkoop zelf te kunnen voeren. Anders moet er een vertegenwoordiger van de cliënt zijn die het Pgb namens hem beheert en de regie over de zorg neemt. Deze vertegenwoordiger kan dan bij het keukentafelgesprek aanwezig zijn. C. kan die rol volgens de gemeente niet vervullen.

C. kan zich daar niet in vinden en vraagt de ombudsman een onderzoek naar de klacht te doen.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek stelde de ombudsman zijn bevindingen op en hebben C. en de gemeente de gelegenheid gekregen op de bevindingen te reageren. De bevindingen werden ook aan het college van burgemeester en wethouders en de wethouder Onderwijs, Jeugd en Zorg verstuurd. Na ontvangst van de reacties heeft de ombudsman zijn bevindingen aangepast en definitief vastgesteld. In dit rapport geeft hij zijn definitieve oordeel. Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

Klacht

Het verzoek van de gemeente aan Stichting C. om niet over individuele cliënten met de gemeente te corresponderen, is niet behoorlijk. De Stichting doet dit immers met toestemming van de cliënten. *“Wij krijgen sterk de indruk dat de gemeente liever niet wil dat wij cliënten ondersteunen en hen wijzen op hun rechten en mogelijkheden bij de zorgvraag”*.



Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

1. Stichting C. is een stichting die zorg levert en ondersteuning biedt aan personen die een voorziening hebben op grond van de Wet Langdurige Zorg (WLZ) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Volgens de website van C. richt de stichting zich op de doelgroep (jong) volwassenen met een (licht) verstandelijke en/of psychische beperking. Dat doen zij in Rotterdam alleen aan Rotterdammers een Persoongebonden budget (Pgb). De Stichting heeft geen contract met de gemeente om zorg in natura te leveren.
2. C. is volgens hun website een NEN-EN 15224 gecertificeerde en WTZi erkende zorgorganisatie. Dit laatste betekent dat de stichting door de overheid toegelaten is tot het leveren van zorg gefinancierd uit de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg. Zonder de toelating mag deze zorg niet worden aangeboden.
3. Onderdeel van de afhandeling van een melding op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning of de Jeugdwet is het 'keukentafelgesprek'. Tijdens dit gesprek onderzoekt de gemeente welke zorg er nodig is en wie die het beste kan leveren.
4. Medewerkers van Stichting C. zijn wel eens aanwezig bij deze keukentafelgesprekken.
5. Op 31 maart 2016 stuurt de gemeente een brief naar C. met daarin een beschrijving van de procedures en de gedragsregels rondom keukentafelgesprekken. Aanleiding voor de brief waren 'verontrustende signalen' van medewerkers van de gemeente. De gemeente schrijft: *"Wij hebben signalen van onze medewerkers dat zij uw aanwezigheid bij de huisbezoeken als zeer onprettig ervaren. U neemt het gesprek van de klant over, doet negatieve uitlatingen over andere behandelaars/organisaties, over de conclusie van onze medewerkers ten aanzien van de benodigde maatwerkvoorziening Wmo en over de gemeentelijke regels en procedures. Medewerkers voelen zich door u onder druk gezet bij het uitvoeren van het onderzoek. Een dergelijk houding achten wij niet aanvaardbaar, omdat deze een negatief effect heeft op onze medewerkers én niet in het belang van de cliënt is. Uw uitlatingen hebben een negatief effect op de relatie tussen de gemeente en de cliënt. Daarnaast kunnen deze een objectieve keuze voor een passende zorgaanbieder, negatief beïnvloeden....Wij wijzen u erop dat, als deze signalen zich blijven herhalen, wij uw aanwezigheid bij het huisbezoek niet meer zullen toestaan. De klant kan, indien hij/zij geen familie of kennissen heeft die*



hem/haar ondersteunen, een beroep doen op de onafhankelijke cliëntondersteuning die wij beschikbaar kunnen stellen."

6. Op 19 april 2016 reageert C. dat zij zich niet in die signalen herkent. C. schrijft dat zij het raar vindt dat de gemeente zonder enige vorm van wederhoor een dergelijke brief schrijft: *"Wij zijn kritisch aangaande de wettelijke termijnen die gesteld zijn voor het stellen van een indicatie. Dit komt door ervaringen uit het verleden, waarbij de gemeente veelvuldig de termijnen van indicatiestelling voor cliënten heeft overschreden."* De directeur van de Stichting geeft aan dat zij in 2016 2 keer bij een gesprek is geweest. Zij ontkent dat wat de gemeente in haar brief van 31 maart 2016 schrijft, gebeurd is. Zij stelt dat medewerkers van MO niet eenduidig lijken te werken aangaande het stellen van een indicatie en dat de Stichting daarom vragen heeft gesteld. De Stichting verzoekt om wederhoor toe te passen en om een gesprek om de lucht te klaren.
7. Op 5 augustus 2016 stuurt de gemeente een brief aan C. dat zij kennis heeft genomen van haar brief van 19 april 2016. De gemeente stelt vast dat er als het gaat om 'houding en gedrag jegens de WMO-adviseurs geen nieuwe signalen zijn geweest.' De gemeente wijst de stichting op de termijnen die vastgelegd zijn in de Wmo 2015 en de Verordening Maatschappelijke ondersteuning Rotterdam. Vervolgens verzoekt de gemeente de Stichting om de heer D. (afkorting gemeentelijke ombudsman) niet meer te benaderen. De gemeente schrijft: *"Wij verzoeken u tevens om in soortgelijke gevallen, nadat de gemeente na onderzoek heeft vastgesteld dat pgb als verstrekkingvorm niet wenselijk/haalbaar is, af te zien van verdere (wervings) activiteiten richting klant."*
8. In een brief van 6 oktober 2016 schrijft de gemeente aan de Stichting *"....Wij zouden u willen verzoeken om geen verdere correspondentie meer te voeren over individuele cliënten. Cliënten of diens vertegenwoordiger, kunnen te alle tijden contact opnemen met de gemeente via de daarvoor beschikbare kanalen...."*
9. Stichting C. reageert daar in een brief van 13 oktober 2016 op: *"C. ondersteunt de mensen en laat hen niet vallen, dat kan toch niet wat de gemeente in haar brief van 6 oktober 2016 schrijft? Wij mogen toch wel met toestemming van cliënten namens hen optreden?"*

***Standpunt klager***

10. Cliënten vragen ons om bij keukentafelgesprekken te zijn, niet als hun vertegenwoordiger, maar om hen te ondersteunen bij de verduidelijking van de hulpvraag. Dat is de keus van de cliënt. De gemeente kan daarover niet beslissen.
11. Wij hebben in het verleden opgetreden als belangenbehartiger bij het indienen van bezwaarschriften.
12. De gemeente interpreteert vertegenwoordiging op een ander niveau dan C. doet.

Standpunt gemeente.

13. Cliënten mogen zich bij het verkrijgen en beheren van een Pgb niet laten vertegenwoordigen door de organisatie bij wie hij/zij een Pgb inkoopt. Dat staat ook opgenomen in de beleidsregels maatschappelijke ondersteuning Rotterdam, hoofdstuk 4.2.b.
14. Voor het leveren van ondersteuning op grond van de Wmo heeft C. geen contract met de gemeente. Wel kan C. (onderdelen van) ondersteuning leveren aan Rotterdammers die een Pgb hebben.
15. Als een klant een Wmo-maatwerkvoorziening wenst te ontvangen in de vorm van een Pgb, dan dient de gemeente te kunnen beoordelen of een cliënt, dan wel een vertegenwoordiger namens deze, zich goed bewust is van de verantwoordelijkheden die er komen kijken bij een Pgb. Daarnaast moet blijken dat de cliënt of diens vertegenwoordiger beschikt over vaardigheden die nodig zijn om het Pgb op een goede manier zelf te beheren en op te treden als opdrachtgever ('inkoper') van de zorg. De gemeente dient dit onderzoek zorgvuldig uit te voeren. In het geval van een Pgb is C. potentieel opdrachtnemer en kan zij derhalve tijdens gesprekken niet optreden als vertegenwoordiger of belangenbehartiger van de cliënt.
16. Tot 2018 was dat dit niet in regels vastgelegd. Sinds 1 januari 2018 is in de Verordening, de Nadere regels en de beleidsregels Maatschappelijke Ondersteuning en Jeugdhulp 2018 vastgelegd dat de mogelijke uitvoerder van de ondersteuning in het stadium van het onderzoek naar aanleiding van de melding niet wordt betrokken bij het onderzoek (keukentafelgesprek). Dit tenzij dit noodzakelijk is in het kader van de vraagverheldering. Een Pgb aanbieder komt pas concreet in beeld nadat het ondersteuningsplan is opgesteld, het de wens is



van cliënt de verstrekking van de ondersteuning te laten plaatsvinden in de vorm van een Pgb en door de gemeente is vastgesteld dat iemand aan de vereiste vaardigheden/eisen voor de verstrekkingvorm Pgb voldoet.

17. De gemeente vindt dat een zorgaanbieder niet kan optreden als gemachtigde namens de cliënt om bijstand te verlenen of brieven te schrijven. Dit is een ongewenste vermenging van diverse rollen.
18. In het belang van de cliënt zorgt de gemeente ervoor dat er altijd een onafhankelijk cliëntondersteuner van MEE aanwezig is. Deze werkwijze is ook nog mondeling toegelicht in een overleg met C. op 22 december 2016. De laatste keukentafelgesprekken waarbij C. aanwezig was, zijn op deze wijze goed verlopen.
19. De gemeente weet dat de ombudsman vindt dat de gemeente op dit moment onvoldoende invulling geeft aan de onafhankelijke cliëntondersteuning. Inmiddels is er voortgang te melden. De gemeente verwijst naar de Voortgangsrapportage doorontwikkeling zorg, welzijn en jeugdhulp van 21 december 2017.

Wet en regelgeving

20. Algemene wet bestuursrecht: Verkeer tussen burgers en bestuursorganen

Artikel 2.1

Lid 1 Een ieder kan zich ter behartiging van zijn belangen in het verkeer met bestuursorganen laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

Lid 2 Het bestuursorgaan kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

In geval van bijstand is de bijgestane burger persoonlijk aanwezig. In het geval van vertegenwoordiging hoeft de vertegenwoordigde burger niet aanwezig te zijn en mag het bestuursorgaan de gemachtigde vragen een schriftelijke bewijs van machtiging te overleggen. Zo kan het bestuursorgaan vaststellen of degene die zich als gemachtigde presenteert, ook daadwerkelijk bevoegd is.



21. Verordening maatschappelijke ondersteuning 2015

Artikel 23 lid 2 onderdeel c

Een Pgb is alleen mogelijk als

- a. ...
- b. ...
- c. de cliënt naar het oordeel van het college in staat is de aan het Pgb verbonden taken op verantwoorde wijze uit te voeren of hij daarvoor iemand heeft gemachtigd die: 1o is verbonden aan een organisatie die beschikt over een keurmerk van het Keurmerkinstituut als goedgekeurd Pgb-bureau; of 2o een persoon is die niet tevens uitvoerder is van de ondersteuning die met het Pgb wordt ingekocht, tenzij dit, gezien de situatie van de cliënt, de aard van de ingekochte ondersteuning en de waarborgen waarmee een verantwoorde besteding van het Pgb is omgeven, naar het oordeel van het college passend wordt bevonden.

22. Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning 2015

b. Pgb

Algemeen

De cliënt is bij de inkoop van voorzieningen via een pgb volledig verantwoordelijk voor de juiste besteding en verantwoording. Ook als hij deze heeft uitbesteed aan een derde partij. Met het Pgb moet hij in alle kosten voorzien die met de maatwerkvoorziening te maken hebben. Dus ook verzekeringen, onderhoud etc..

Vertegenwoordiging

In artikel 23, tweede lid, onderdeel c, van de verordening is opgenomen dat iemand een derde kan machtigen om voor hem de taken, verbonden aan het Pgb, uit te voeren. Die gemachtigde kan zijn:

- *1. iemand die is verbonden aan een organisatie die beschikt over een keurmerk van het Keurmerkinstituut als goedgekeurd Pgb-bureau; of*
- *2. een persoon die niet tevens uitvoerder is van de ondersteuning die met het Pgb wordt ingekocht, tenzij dit, gezien de situatie van de cliënt, de aard van de ingekochte ondersteuning en de waarborgen waarmee een verantwoorde besteding van het Pgb is omgeven, naar het oordeel van het college passend wordt bevonden.*

Uitgangspunt is, dat uit het onderzoek blijkt, dat degene die de cliënt vertegenwoordigt, de belangen van de cliënt centraal zet. Uit het eerste punt blijkt, dat een organisatie niet



èn betrokken is bij het beheer van het Pgb èn betrokken is bij de zorg zelf. Dit vloeit voort uit het vereiste keurmerk.

De budgethouder kan een professional van een organisatie die tegelijk de leverancier is van de ondersteuning die met het Pgb wordt ingekocht, niet machtigen voor het aanvragen en beheren van het Pgb. Hierdoor wordt immers een objectieve beoordeling van wat noodzakelijk is voor de cliënt, en de aansturing van de werkzaamheden bemoeilijkt. Dit kan ten koste gaan van het bereiken van de gewenste resultaten.

Als een cliënt het Pgb in de informele sfeer besteedt, bijvoorbeeld doordat hiermee een familielid of kennis wordt betaald, is eveneens het uitgangspunt dat geen belangenverstrengeling mag ontstaan doordat deze informele hulp twee taken in zich verenigt, namelijk van zorgverlener en beheerder van het Pgb. Hierdoor wordt immers een objectieve beoordeling van wat noodzakelijk is voor de cliënt, maar bijvoorbeeld ook de aansturing van de werkzaamheden bemoeilijkt. Dit kan ten koste gaan van het bereiken van de gewenste resultaten.

In sommige situaties is deze dubbelrol echter wel gewenst en mogelijk. Te denken valt aan de situatie dat de ouder het Pgb van een kind beheert en tevens (een deel van) de ondersteuning levert. Of de situatie dat een zoon/dochter het Pgb beheert van een hulpbehoevende ouder en tevens (een deel van) de zorg levert.

Als de budgethouder wil kiezen voor deze dubbelrol van de informele zorgverlener, is dit mogelijk als duidelijk is dat:

- - cliënt geen andere keuze kan of wil maken;
- - de kwaliteit van de verleende ondersteuning voldoende gewaarborgd is;
- - het beheer van het Pgb voldoende gewaarborgd is.

Dit moet blijken uit het gesprek dat hierover wordt gevoerd. Ook kunnen de ervaringen die er vanuit het verleden eventueel al met ondersteuning en Pgb-beheer zijn, hierbij een rol spelen.

Omdat de combinatie van Pgb-beheerder en uitvoerder van ondersteuning kwetsbaarder is, kan ervoor gekozen worden de indicatieduur te beperken of om frequenter tussentijds te onderzoeken hoe de ondersteuning en het beheer van het Pgb verloopt.



23. Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp Rotterdam 2018

Met ingang van 15 januari 2018 zijn de Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp Rotterdam in werking getreden. Het onderzoek van de ombudsman had betrekking op de periode 2016 en 2017. In de Beleidsregels staat:

In het kader van het onderzoek naar aanleiding van een melding gelden de algemene regels zoals opgenomen bij 2.2.3. Dat betekent dat ook wanneer er sprake zou kunnen zijn van een Pgb, degene die het onderzoek uitvoert te allen tijde het recht heeft, om in het belang van het onderzoek, cliënt zonder aanwezigheid van derden te spreken.

De mogelijke uitvoerder van de ondersteuning wordt in het stadium van het onderzoek naar aanleiding van de melding niet betrokken bij het onderzoek, tenzij dit noodzakelijk is in het kader van de vraagverheldering of het onderzoek c.q. de vraagverheldering in opdracht van het college door deze aanbieder wordt verricht.

Een Pgb aanbieder komt derhalve in beginsel pas concreet in beeld nadat het ondersteuningsplan is opgesteld, en het de wens is van de cliënt de verstrekking van de ondersteuning te laten plaatsvinden in de vorm van een Pgb.

24. Brief van 21 december 2017 van de wethouder Onderwijs, Jeugd en Zorg aan de gemeenteraad met een voortgangsrapportage Doorontwikkeling zorg, welzijn en jeugdhulp. Over de cliëntondersteuning schrijft de wethouder: *“In co-creatie tussen Brede Raad 010 en gemeente is een advies voor onafhankelijke cliëntondersteuning uitgewerkt. Het definitief advies is in oktober 2017 door de gemeente Rotterdam vastgesteld en daarmee is de opdracht onafhankelijke cliëntondersteuning verstrekt.Doel is om, aanvullend op de professionele inzet binnen het door de gemeente aangestuurde systeem van zorg en ondersteuning, en aanvullend op de rol die vrijwilligersorganisaties al vervullen, een van dit systeem onafhankelijk vangnet van ondersteuning te bieden. Dit vangnet treedt in werking op het moment dat burgers/cliënten vastlopen in dit systeem of er in de praktijk onvoldoende toegang toe hebben.”*

25. Brief van de wethouder Onderwijs, Jeugd en Zorg van 22 februari 2018 waarin hij om uitstel verzoekt met betrekking tot de moties ‘Ervaringsdeskundigen betrekken bij wijkteams’ en ‘Cliëntondersteuning moet er nu echt komen’. In deze brief kondigt de wethouder aan dat hij medio 2018 de leden van de commissie Zorg, Onderwijs, Cultuur en Sport zal informeren over de uitwerking.



Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

26. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam cluster Maatschappelijke Ondersteuning aan de behoorlijkheidsvereisten:

Goede motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit zijn gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

Overwegingen

27. De ombudsman stelt vast dat een zorgverlener niet tegelijkertijd uitvoerder van de ondersteuning die met het Pgb wordt ingekocht én wettelijk vertegenwoordiger of gemachtigde bij het beheer van het Pgb kan zijn. De Verordening maatschappelijke ondersteuning 2015 van de gemeente Rotterdam en de Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning 2015 zijn daarover duidelijk.
28. De ombudsman stelt eveneens vast dat het tot 1 januari 2018 toegestaan was als zorgverlener aanwezig te zijn en/of bijstand te verlenen bij een keukentafelgesprek in de fase voorafgaand aan het verkrijgen van een Pgb. Dat is nu anders. Inmiddels heeft de gemeente in de Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp 2018 vastgelegd dat een potentiële zorgverlener niet aanwezig kan zijn bij het keukentafelgesprek. Dat betekent dat Stichting C. als potentiële zorgverlener niet meer aanwezig kan zijn bij het keukentafelgesprek, zelfs als de cliënt dat zelf zou willen.
29. De gemeente kan naar het oordeel van de ombudsman, de zorgverlener echter niet verbieden om anders dan tijdens het keukentafelgesprek bijstand te verlenen of namens cliënten brieven te schrijven met klachten zoals dat het lang duurt voor de gemeente op meldingen reageert. De gemeente mag in dat geval uitsluitend



verlangend dat de zorgverlener bewijst dat zij gemachtigd is om namens de cliënten op te treden. De Algemene wet bestuursrecht is hierover helder.

30. Uit het enkele feit dat een cliënt een derde machtigt om namens hem op te treden of te corresponderen, mag de gemeente bovendien niet afleiden dat een cliënt niet in staat zou zijn om met een Pgb om te gaan. Om zich daarover een oordeel te vormen, dient de gemeente beter onderzoek te doen.
31. Het is goed dat Rotterdammers op hun rechten worden gewezen. Wie dat ook doet. De ombudsman vindt dat het niet aan de gemeente is om te bepalen op welk moment welke bijstand passend is. Alleen de betrokken cliënt kan dit bepalen.
32. De wijkteammedewerker kan de rol van belangenbehartiger niet op zich nemen omdat hij voor de gemeente moet bepalen of er zorg nodig is, maar ook of een Pgb geschikt is en hoe hoog het wordt. Daarbij dient de wijkteammedewerker zich te houden aan het beleid van de gemeente. De belangen van de gemeente en die van de cliënt kunnen zelfs tegengesteld zijn.
33. Daarom is in de wet voorzien in onafhankelijke cliëntondersteuning. Die bijstand en steun is hard nodig. Hoewel er ontwikkelingen zijn op het gebied van de onafhankelijke cliëntondersteuning, kan de ombudsman op dit moment nog niet vaststellen dat die onafhankelijke cliëntondersteuning voor alle Rotterdammers altijd beschikbaar is. De ombudsman vindt dat de gemeente nu eens vaart moet maken met het organiseren daarvan.
34. De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling is gegrond wegens strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede Motivering. De gemeente heeft de in 2016 en 2017 geldende wettelijke voorschriften onjuist geïnterpreteerd en aldus haar beslissing om C. van de keukentafelgesprekken te weren onvoldoende gemotiveerd.

Oordeel

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam is niet behoorlijk. De gemeente heeft zich in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede Motivering gedragen.

De ombudsman ziet in het voorgaande aanleiding om aan zijn voorlopig oordeel een aanbeveling te verbinden.



Aanbeveling

De ombudsman geeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam in overweging de volgende aanbevelingen te (laten) uitvoeren en daarbij rekening te houden met de overwegingen van de ombudsman:

Ontwikkel beleid over de invulling van de ondersteuning anders dan door de via de gemeente aan te bieden onafhankelijke cliëntondersteuning, van aanvragers van een Pgb (dus uitdrukkelijk niet over de ondersteuning bij het beheer van een Pgb) en communiceer daarover met cliënten, zorgverleners en ieder die zich bij de gemeente als vertegenwoordiger of gemachtigde van een cliënt meldt.

In reactie op de concept-bevindingen en het voorlopig oordeel reageert de directeur MO dat hij de aanbeveling van de ombudsman onderschrijft aangezien de aanbeveling volgens hem grotendeel is verwezenlijkt. In de regelgeving zouden de rollen in het proces van melding tot beschikking volgens hem duidelijker en explicieter zijn verwoord. Daarnaast is de regelgeving ten aanzien van Pgb's aangescherpt. Tot slot heeft de gemeente op haar website de informatie over het Pgb aan cliënten en zorgverleners uitgebreid en verbeterd. Daardoor is volgens hem de communicatie verbeterd en is het voor Rotterdammers duidelijker wat een Pgb behelst.

De ombudsman neemt er met instemming kennis van dat de gemeente zijn aanbeveling overneemt. Bij het vaststellen van dit rapport heeft de ombudsman niet vast kunnen stellen dat de cliëntondersteuning daadwerkelijk verbeterd is. Om die reden handhaaft hij zijn aanbeveling.



Bijlage bij rapport dossiernummer 200

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Op 31 maart 2016 stuurt de gemeente aan C. een brief.
2. Op 19 april 2016 reageert C. op de brief.
3. Op 12 augustus 2016 dient C. een klacht in bij de gemeente.
4. Op 20 september 2016 legt C. de ombudsman een aantal casussen van cliënten voor. Volgens C. doet de gemeente er te lang over om de aanvragen af te handelen en reageert zij niet op klachten van C.
5. Op 26 september 2016 stuurt de ombudsman de klacht door naar de gemeente.
6. Op 27 september 2016 bevestigt de gemeente de ontvangst van de klacht.
7. Op 28 september 2016 vraagt Stichting C. de ombudsman om de klacht direct zelf in behandeling te nemen.
8. Op 3 oktober 2016 laat de ombudsman weten dat hij de gemeente eerst in de gelegenheid wil stellen op de klacht te reageren.
9. Op 6 oktober 2016 reageert de gemeente op de klacht.

Klachtbehandeling door de ombudsman

10. Op 13 oktober 2016 dient C. een aantal klachten in.
11. Op 24 oktober 2016 bevestigt de ombudsman de ontvangst van de klacht.
12. Klachten over de gang van zaken bij de Pgb-aanvragen van een aantal cliënten worden gescheiden van de klacht over de stelling van de gemeente dat C. niet namens cliënten mag optreden.
13. Op 23 januari 2017 besluit de ombudsman een onderzoek in te stellen naar de klacht dat de gemeente wil dat C. niet meer over individuele cliënten correspondeert.
14. Op 24 januari 2017 bevestigt de gemeente de ontvangst van de brief van de ombudsman.
15. Op 1 februari 2017 kondigt C. aan dat zij de ombudsman meer informatie zal sturen.
16. Op 6 maart 2017 stuurt de ombudsman een rappel aan de gemeente.
17. Op 9 maart 2017 stuurt de gemeente een reactie op de klacht.
18. Op 5 april 2017 stelt de ombudsman C. op de reactie van de gemeente te reageren.
19. Op 29 april 2017 reageert C. op de reactie van de gemeente.
20. Op 30 januari 2018 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel aan de gemeente en de stichting C. toe.



21. Op 15 februari 2018 reageert de stichting C. telefonisch.
22. Op 27 maart 2018 reageert de gemeente op de bevindingen en het voorlopig oordeel.
23. De gemeente informeert de ombudsman in mei en juni over de stand van zaken met betrekking tot de doorontwikkeling Zorg, welzijn en jeugdhulp.
24. Op 31 juli 2018 informeert de gemeente de ombudsman over de stand van zaken met betrekking tot de onafhankelijke cliëntondersteuning.