



Rapport gemeentelijke ombudsman

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

Dossiernummer: 1847
Datum: 25 september 2018



Samenvatting

De 84-jarige mevrouw S. verhuist op 23 december 2016 van Capelle aan den IJssel naar Rotterdam. Bij haar vertrek uit Capelle moet zij de rolstoel die zij in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) via de gemeente Capelle aan den IJssel heeft, inleveren. Haar ergotherapeut doet daarom op 12 december 2016 alvast een melding op grond van de Wmo bij de gemeente Rotterdam. De ergotherapeut hoopt dat mevrouw S. op deze manier van de gemeente Rotterdam snel een vervangende passende rolstoel krijgt.

De gemeente reageert echter niet op de meldingen van de ergotherapeut. Pas op 24 maart 2017 krijgt mevrouw S. een nieuwe rolstoel van de gemeente. Van 30 december 2016 tot 24 maart 2017 heeft zij noodgedwongen een rolstoel gehuurd en daar zelf voor moeten betalend. Mevrouw S. wil graag vergoeding van die kosten.

De ombudsman is van mening dat de gemeente op de melding van 12 december 2016 had moeten reageren ondanks dat mevrouw S. toen nog niet in bij de gemeente was ingeschreven. De gemeente had bijvoorbeeld alvast het gesprek met mevrouw S. kunnen aangaan en kunnen onderzoeken hoe de verhuizing voor mevrouw S. het gemakkelijkst zou kunnen verlopen. De ombudsman vindt dat de gemeente veel te traag heeft gehandeld en onvoldoende op signalen uit de omgeving van mevrouw S. heeft gereageerd. Omdat de gemeente niet tijdig heeft gereageerd op de melding vindt de ombudsman dat de gemeente zich coulant moet opstellen en mevrouw S. zonder ingewikkelde procedures moet compenseren voor de kosten van de huurrolstoel.

Daarnaast is de ombudsman van mening dat er regionale afspraken gemaakt moeten worden over de situatie dat iemand die een Wmo-voorziening heeft, verhuist naar een andere gemeente. De gemeente moet ervoor zorgen dat betrokkenen nooit zonder hulpmiddelen of voorzieningen komen te zitten.

De gemeente zegt toe de kosten die mevrouw S. heeft moeten maken voor de huurrolstoel te compenseren. De gemeente is het met de ombudsman eens dat de cliënt recht heeft op voorzieningen vanaf het moment dat deze bij de gemeente Rotterdam staat ingeschreven. Daarnaast is de gemeente het met de ombudsman eens dat de zorg gecontinueerd moet worden. De ombudsman gaat ervan uit dat de gemeente in de toekomst voor deze continuïteit zorg zal dragen. Al met al is de ombudsman tevreden met de reactie van de gemeente.



Inleiding

Mevrouw S. is 84 jaar. Op 23 december 2016 gaat zij verhuizen van Capelle aan den IJssel naar Rotterdam. Bij haar vertrek uit Capelle aan den IJssel moet zij de rolstoel die zij via de gemeente Capelle aan den IJssel heeft, inleveren. Haar ergotherapeut doet daarom op 12 december 2016 alvast een melding op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning. De ergotherapeut hoopt dat mevrouw S. van de gemeente Rotterdam snel een vervangende passende rolstoel krijgt. Mevrouw S. heeft een bijzondere rolstoel met meer ondersteuning nodig.

Omdat er geen reactie komt, belt de ergotherapeut in Capelle op 3 januari 2017 naar de gemeente Rotterdam. Zij stuurt ook een mailtje naar de Vraagwijzer. De gemeente Rotterdam reageert echter niet. Daarom neemt zij op 27 januari 2017 en 7 maart 2017 telefonisch contact op met de gemeente. Achteraf blijkt dat de gemeente naar aanleiding van het telefoontje van 7 maart 2017 de melding in behandeling heeft genomen. Leverancier JenS Beenhakker (nu Helpmiddelen centrum) levert de rolstoel op 24 maart 2017.

Van 30 december 2016 tot 24 maart 2017 heeft mevrouw S. noodgedwongen een rolstoel gehuurd en daar zelf voor betaald. Mevrouw S. wil graag vergoeding van die kosten.

De gemeente erkent dat er op 12 december 2016 een melding bij haar is binnengekomen, maar stelt dat zij die niet in behandeling kon nemen omdat mevrouw S. toen nog niet ingeschreven was op een adres in Rotterdam. De gemeente vindt dat ze de melding van 7 maart 2017 tijdig heeft afgehandeld. Als mevrouw S. een schadevergoeding wil kan zij via de website van de gemeente Rotterdam en het bureau Schade- en Verzekeringszaken een schadeclaim indienen. De ergotherapeut is ontevreden over dit antwoord en vraagt de ombudsman wat die ervan vindt.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek stelde de ombudsman zijn bevindingen op en kregen klager en de gemeente de gelegenheid op de bevindingen te reageren. Na de reactie van mevrouw S. en die van de gemeente stelt de ombudsman nu zijn definitieve oordeel vast. Bijlagen en onderdeel van deze bevingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.



Klacht

Klacht 1 Er is niet tijdig gereageerd op de melding van 12 december 2016 en alle signalen daarna.

Klacht 2 De gemeente biedt ten onrechte geen compensatie aan voor de kosten van het huren van een rolstoel in de periode die de gemeente nodig om een melding voor een aanvraag van een rolstoel af te handelen.

Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

1. Op 12 december 2016 vraagt haar ergotherapeut voor mevrouw S., bij de gemeente Rotterdam een rolstoel aan. Mevrouw S. woont dan nog in Capelle aan den IJssel, maar ze gaat verhuizen naar Rotterdam.
2. Op 23 december 2016 gaat mevrouw S. in Rotterdam wonen en wordt zij officieel in de Basisregistratie Personen (BRP) van de gemeente Rotterdam ingeschreven. Haar rolstoel die zij via de gemeente Capelle aan den IJssel had, moet zij inleveren.
3. Vanaf 30 december 2016 huurt mevrouw S. een rolstoel. Zij kan niet anders. Zonder rolstoel kan zij zich niet voortbewegen.
4. De ergotherapeut merkt dat mevrouw S. nog geen reactie van de gemeente Rotterdam heeft gekregen en belt en mailt op 3 januari 2017, 27 januari 2017, 7 maart 2017 en 17 maart 2017 naar de gemeente. Er komt van de gemeente geen antwoord, niet per e-mail en niet per telefoon.
5. De gemeente Rotterdam neemt de aanvraag op 7 maart 2017 in behandeling.
6. Op 9 maart 2017 komt een medewerker van het wijkteam langs bij mevrouw S.
7. Op 16 maart 2017 gaat de aanvraag voor een rolstoel voor mevrouw S. naar de backoffice van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling.
8. Op 21 maart 2017 krijgt de vaste leverancier van de gemeente, JenS Beenhakker (nu Hulpmiddelen centrum) een signaal dat mevrouw S. een rolstoel nodig heeft.



9. Op 24 maart 2017 krijgt de ergotherapeut bericht dat de aanvraag op 7 maart 2017 in behandeling is genomen.
10. Op 24 maart 2017 belt mevrouw E. namens mevrouw S. naar het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling en vraagt om een vergoeding voor de kosten van de huur van een rolstoel voor de periode van 30 december 2016 tot 24 maart 2017. Mevrouw E. krijgt het advies om een klacht in te dienen.
11. Op 20 april 2017 reageert het klachtenbureau op de klacht dat de gemeente de melding niet tijdig heeft afgewikkeld. Volgens de gemeente heeft zij de melding van 7 maart 2017 wel tijdig afgewikkeld. Als mevrouw S. schadevergoeding wil, kan zij een verzoek indienen via de website van de gemeente Rotterdam of een brief sturen aan de afdeling Schade- en Verzekeringszaken.
12. Ten behoeve van zijn onderzoek vraagt de ombudsman bij verschillende gemeenten of er tussen gemeenten 'verhuisregelingen voor Wmo-voorzieningen' zijn. Er blijken geen vaste afspraken te zijn.
13. De ombudsman benaderde ook de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) met de vraag wat de status is van een convenant tussen hulpmiddelenleveranciers verenigd in Firevaned. Volgens de VNG is dit een convenant tussen leden van Firevaned, een branchevereniging van fabrikanten en revalidatie dealers in Nederland. De bedoeling van het convenant is dat cliënten en gemeenten ondersteund worden bij het meeverhuizen van individuele Wmo-hulpmiddelen bij een verhuizing binnen en buiten de gemeentegrenzen. Uitgangspunt van het convenant is dat cliënten en gemeente zo weinig mogelijk last hebben van een overgang. Kort samen gevat houdt het convenant in dat de hulpmiddelenleverancier van het nieuwe adres, het hulpmiddel/ de Wmo-voorziening overneemt van de oude leverancier. Betrokkene kan dan zonder onderbreking dezelfde voorziening blijven gebruiken en komt niet zonder te zitten.
14. De VNG informeert dat volgens Firevaned (de koepel van hulpmiddelenleveranciers) 80% van alle gemeenten volgens dit convenant werkt. Volgens de VNG zijn er daardoor voor Wmo-clieënten nog zelden problemen bij verhuizingen naar een andere gemeente.
15. Rotterdam maakt gebruik van 2 leveranciers. Voor Rotterdam Noord is dat Hulpmiddelencentrum (voorheen JenS Beenhakker). Hulpmiddelencentrum is



geen lid van Firevaned. Meyra, leverancier van hulpmiddelen in Rotterdam Zuid, Rozenburg en Hoek van Holland is wel lid van Firevaned.

Standpunt klager

16. De gemeente is nalatig geweest in de communicatie naar mevrouw S. en haar contactpersonen toe. Er is vanaf 12 december 2016 tot 7 maart 2017 niets gedaan met de aanvraag voor een rolstoel. Mevrouw S. kan niet van een leenstoel gebruik maken omdat zij meer ondersteuning nodig heeft dan de reguliere rolstoel kan bieden. Daarom kon zij niet anders dan een rolstoel huren. Als de gemeente haar werk had gedaan, had mevrouw S. die kosten niet hoeven maken. De vraag blijft daarom: is er voor mevrouw een financiële compensatie mogelijk?

Standpunt gemeente

17. De melding is inderdaad op 12 december 2016 bij de gemeente binnengekomen. Toen kon die niet in behandeling worden genomen omdat mevrouw toen nog niet in Rotterdam woonde. Op 23 december 2016 woonde mevrouw S. wel in Rotterdam.
18. Het bericht van 3 januari 2017 kan niet getraceerd worden. Uit het contactoverzicht van 14010 blijkt wel dat er op 27 januari 2017 en 7 maart 2017 contact opgenomen is met Vraagwijzer Alexander.
19. De meldingsdatum is 7 maart 2017. Toen hebben wij de melding in behandeling genomen. De melding is binnen de wettelijke termijn afgehandeld.
20. Voor een eventuele vergoeding van de schade kan mevrouw S. bij de afdeling Schade- en Verzekeringszaken van de gemeente terecht. Er is geen instructie voor het afhandeling van dit soort verzoeken om schadevergoeding. Als een burger van mening is dat hij door onrechtmatig c.q. nalatig handelen van de gemeente schade heeft geleden, dan kan hij/zij hiervoor de gemeente aansprakelijk stellen via de website <https://www.rotterdam.nl/wonen/wonen-leven/aansprakelijk-stellen/>. Op basis van input van de desbetreffende afdeling of cluster zullen wij ons een oordeel vormen over de aansprakelijkheid en zonodig de gedupeerde schadeloos stellen.



Wet en regelgeving

Wet maatschappelijke Ondersteuning 2015

Artikel 2.3.2 lid 1: de gemeente dient zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van een melding een onderzoek uit te voeren.

Artikel 2.3.2 lid 9: Een aanvraag als bedoeld in artikel 2.3.5 kan niet worden gedaan dan nadat het onderzoek is uitgevoerd, tenzij het onderzoek niet is uitgevoerd binnen de in het eerste lid genoemde termijn.

Artikel 2.3.5. lid 2: Het college geeft de beschikking binnen twee weken na ontvangst van de aanvraag.

Verordening maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015

Artikel 6 lid 1: *De medewerker die de melding in behandeling neemt, voert een onderzoek uit met inachtneming van hetgeen is bepaald in artikel 2.3.2 van de wet en maakt van dit onderzoek een gespreksverslag waarin hij de resultaten van het onderzoek en het eventuele ondersteuningsplan vastlegt.*

Regeling maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015

In deze Regeling staan nadere regels ter uitvoering van de Verordening maatschappelijke ondersteuning.

Artikel 5 Melding

Een melding als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet, kan door of namens een persoon worden gedaan:

- a. bij een daartoe ingerichte locatie in de gemeente;*
- b. telefonisch via het centrale informatienummer van de gemeente;*
- c. schriftelijk;*
- d. digitaal; of*
- e. via een andere, door het college geopende mogelijkheid.*

Artikel 7 Aanvraag

1. *De aanvraag voor een maatwerkvoorziening wordt schriftelijk ingediend door middel van het ondertekenen van een daarvoor opgenomen passage in het gespreksverslag, als bedoeld in artikel 6, waarbij de cliënt tevens aangeeft of hij de ondersteuning wenst te ontvangen in de vorm van een maatwerkvoorziening of in de vorm van een pgb.*



2. Als het onderzoek niet binnen zes weken is afgerond en de cliënt geen gespreksverslag heeft ontvangen, kan hij een aanvraag schriftelijk indienen via een daartoe door het college vastgesteld formulier.

3. Het college kan in het dringende belang van de cliënt besluiten om:

a. een maatwerkvoorziening ambtshalve te verstrekken indien en zolang het niet mogelijk is dat hiervoor door namens de cliënt een aanvraag wordt ingediend; of

b. een al dan niet ambtshalve ingediende aanvraag in behandeling te nemen zonder ondertekend gespreksverslag, indien en zolang de cliënt niet in staat of bereid is het gespreksverslag te ondertekenen.

4. Het college kan besluiten dat een aanvraag ook op een andere wijze mogelijk is.

21. Notitie “meeverhuizen van individuele Wmo-hulpmiddelen” van de organisatie Firevaned, branchevereniging van fabrikanten en revalidatiedealers Nederland, 2017. De leden van Firevaned hebben dit convenant gesloten en wijzen gemeenten op het bestaan daarvan.

Service normen gemeente Rotterdam¹ voor zover relevant voor deze klacht:

De gemeente vindt goede service erg belangrijk. Gemeentelijke servicenormen geven aan op welke minimale service u mag rekenen. Om u duidelijk te maken wat u van ons mag verwachten, zijn onderstaande gemeentebrede servicenormen geformuleerd.....

Afspraken komen we na. Wij informeren u en u informeert ons als daar iets tussen komt en we zoeken als dat nodig is naar een alternatieve oplossing.....

Als u telefonisch contact opneemt, staan wij u vriendelijk en deskundig te woord en streven wij ernaar uw vraag zoveel mogelijk direct te beantwoorden. Kan uw vraag toch niet direct worden beantwoord, dan bellen wij u uiterlijk de volgende werkdag voor 17.00 uur terug. Gaat het om een ingewikkelde aangelegenheid waarvoor meer tijd nodig is, dan bellen wij u terug om te melden wanneer u wel een antwoord kunt verwachten.....

U ontvangt binnen vijf werkdagen een reactie op uw vraag, idee of klacht. Gaat het om een ingewikkelde aangelegenheid dan ontvangt u binnen vier weken een antwoord. Ernstige meldingen over de buitenruimte lossen we zoveel mogelijk binnen 24 uur op. U kunt ons helpen door in acute en gevaarlijke situaties dit snel bij ons te melden en daar waar dat kan zelf mee te helpen aan een oplossing.....

¹ <https://www.rotterdam.nl/bestuur-organisatie/servicenormen/>



Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

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

Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke – korte- termijn.

Coulance

De overheid stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.

De overheid is bereid om fouten toe te geven en zo nodig excuses aan het bieden. De overheid benadert schadeclaims van burgers vanuit een coulante opstelling, waarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen. Dit geldt ook in gevallen waarin een burger onevenredig benadeeld is door een maatregel die in het algemeen belang is genomen.

Overwegingen

22. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat burgers met een Wmo-voorziening, als zij willen verhuizen van Capelle aan den IJssel naar Rotterdam, bij de gemeente Capelle aan den IJssel alle voorzieningen die ze hebben, in moeten leveren. Vervolgens moeten zij deze opnieuw bij de gemeente Rotterdam aanvragen. De ombudsman heeft zich afgevraagd waarom het niet mogelijk is de verstrekte voorzieningen 'mee te laten verhuizen'? Voor alle partijen heeft dat voordelen, niet in het minst voor degene die de voorziening nodig heeft.
23. De ombudsman concludeert dat dit het gevolg is van het feit dat elke gemeente op zijn eigen manier de verstrekking van hulpmiddelen heeft georganiseerd. Daarom is het goed dat de hulpmiddelenleveranciers een convenant hebben gesloten om verhuizingen zo soepel mogelijk te laten verlopen. De ombudsman



vindt echter dat dit een verantwoordelijkheid is van de gemeenten zelf en dat zij in het belang van de burger moeten samenwerken.

24. Deze klacht gaat over de gemeente Rotterdam. Daarom richt de ombudsman zich in dit oordeel tot het bestuursorgaan, het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam. De ombudsman realiseert zich terdege dat de oplossing voor deze klacht niet alleen bij de gemeente Rotterdam ligt, maar bij alle gemeenten in Nederland.

Afhandeling melding

25. De gemeente stelt zich op het standpunt dat zij de melding van 7 maart 2017 tijdig heeft afgehandeld. De ombudsman vraagt zich af of de gemeente bedoelt dat zij de melding tijdig voor de administratie van de gemeente Rotterdam heeft afgehandeld of tijdig voor mevrouw S.?
26. De gemeente erkent dat zij op 12 december 2016 de eerste melding heeft ontvangen. Op deze melding is geen reactie naar de ergotherapeut uitgegaan. Of de melding van 12 december 2016 wel of niet behandeld kon worden, omdat mevrouw S. toen nog niet in de Basisregistratie Personen (BRP) op een adres in de gemeente Rotterdam stond ingeschreven, maakt uit het oogpunt van behoorlijke dienstverlening en de situatie van mevrouw S. niet uit.
27. De gemeente had op deze melding moeten reageren. Zo had zij alvast het gesprek kunnen aangaan met mevrouw S. en kunnen onderzoeken hoe de verhuizing voor mevrouw S. het gemakkelijkst zou kunnen verlopen. De gemeente Rotterdam had bijvoorbeeld contact kunnen opnemen met de gemeente Capelle aan den IJssel en afspraken kunnen maken zodat mevrouw S. haar rolstoel kon blijven gebruiken. Dat was immers noodzakelijk totdat de gemeente Rotterdam een beslissing had genomen over een indicatie en daar uitvoering aan was gegeven.
28. De reactie van de gemeente op de melding en de klacht daarover getuigt van een bureaucratische taakopvatting en helaas niet van een oplossingsgerichte taakopvatting. Het resultaat is immers dat mevrouw S. van 23 december 2016 tot 24 maart 2017 zelf voor de kosten van en geschikte rolstoel op moest draaien. Wat nu als zij daarvoor geen geld zou hebben gehad?



29. De gemeente erkent dat zij op 27 januari 2017 weer een signaal heeft ontvangen. Maar ook daar heeft de gemeente niet adequaat op gereageerd, terwijl mevrouw S. toen wel in de BRP stond ingeschreven.
30. De gemeente kan gelet op het bovenstaande niet volhouden dat de melding tijdig is afgehandeld. De klacht is gegrond, omdat de gemeente in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Voortvarendheid, maar nog meer in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Maatwerk heeft gehandeld. Juist mensen die zorg nodig hebben zoals mevrouw S., mogen meer verwachten van de dienstverlening van de gemeente Rotterdam.

Coulante opstelling

31. Gelet op hetgeen de ombudsman hiervoor overweegt had de gemeente mevrouw S. en haar hulpverleners niet mogen verwijzen naar de website of het bureau Schade- en Verzekeringszaken, maar zelf met een oplossing moeten komen. De gemeente was immers bekend met de oorzaak van het verzoek om vergoeding van de huurkosten van de speciale rolstoel die mevrouw S. nodig had. De gemeente kon bovendien in haar eigen administratie zien dat zij niet volgens de eigen servicenormen en wettelijke termijnen had gereageerd op meldingen en signalen van de hulpverleners van mevrouw S.
32. Een procedure via Schade- en Verzekeringszaken is in zo'n geval een onnodige en te ingewikkelde procedure.
33. De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam cluster Maatschappelijke Ontwikkeling is gegrond wegens strijd met het behoorlijkheidsvereiste Coulante opstelling. De gemeente had zelf met een passende oplossingen moeten komen.

Oordeel

Klacht 1 Er is niet tijdig gereageerd op de melding van 12 december 2016 alle signalen daarna.

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling is niet behoorlijk. De gemeente heeft zich in strijd met de behoorlijkheidsvereisten Voortvarendheid en Maatwerk gedragen door niet tijdig op



de meldingen te reageren en geen oplossing te bieden voor de situatie van mevrouw S.

Klacht 2 De gemeente biedt ten onrechte geen compensatie aan voor de kosten van het huren van een rolstoel in de periode die de gemeente nodig om de melding voor een rolstoel af te handelen.

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling is niet behoorlijk. De gemeente heeft zich in strijd met het behoorlijksvereiste Coullante opstelling gedragen door mevrouw S. geen compensatie te bieden voor de periode dat zij zelf een passende rolstoel moest huren omdat de gemeente niet adequaat op de melding reageerde.

De ombudsman ziet in het voorgaande aanleiding om aan zijn g oordeel een individuele en een structurele 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:

Aanbeveling 1 Overweeg mevrouw S. alsnog compensatie te bieden voor de kosten die zij heeft moeten maken om een vervangende rolstoel te huren.

Aanbeveling 2 Maak regionale afspraken over de situatie dat iemand die een Wmo-voorziening heeft, verhuist naar een andere gemeente. Zorg ervoor dat betrokkenen nooit zonder hulpmiddel of voorziening komen te zitten.

Op 28 juli 2018 reageert de directeur van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam op de concept-aanbevelingen van de ombudsman. De gemeente kan zich vinden in de aanbeveling van de ombudsman om mevrouw S. te compenseren. De gemeente zal contact opnemen met mevrouw S.

Ten aanzien van de 2^e aanbeveling reageert de gemeente dat zij het met de ombudsman eens is dat zij vanaf de dag dat een cliënt in de BRP van de gemeente



Rotterdam is ingeschreven, verantwoordelijk is voor de benodigde voorzieningen op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Daarna moet de gemeente wel eerst zelf een indicatie stellen. De gemeente geeft aan dat mevrouw S. tijdens het stellen van deze indicatie, inderdaad recht had op continuïteit van de zorg. Volgens de gemeente is het ook gangbaar dat cliënten de oude voorziening ter overbrugging kunnen blijven gebruiken totdat de gemeente Rotterdam een nieuwe indicatie heeft gesteld. Dat blijkt lastiger te zijn als een cliënt bijvoorbeeld uit een heel ander deel van Nederland naar Rotterdam verhuist. Maar ook dan probeert de gemeente ervoor te zorgen dat betrokkene zorg houdt.

De ombudsman neemt met instemming kennis van de reactie van de gemeente. Daaruit blijkt immers dat de gemeente het met de ombudsman eens is dat de zorg gecontinueerd moet worden. Deze reactie roept wel de vraag op waarom het dan bij mevrouw S. toch verkeerd is gegaan: zij verhuisde ten slotte van een gemeente in de regio, Capelle aan den IJssel, naar Rotterdam.

De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de reactie van de gemeente op zijn aanbevelingen.



Bijlage bij rapport dossier 1847

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Op 30 maart 2017 dient de ergotherapeuten van mevrouw S., mevrouw E. een klacht in over de lange duur van de afhandeling van de aanvraag voor een rolstoel voor mevrouw S.
2. Op 20 april 2017 reageert de gemeente op de klacht.
3. Mevrouw E. is ontevreden over de reactie op de klacht en stuurt de ombudsman op 24 april een e-mail.

Klachtbehandeling door de ombudsman

4. De ombudsman ontvangt de klacht op 24 april 2017.
5. Op 9 mei 2017 bevestigt de ombudsman de ontvangst van de klacht.
6. Op 26 mei 2017 legt de ombudsman de klacht met een tweetal vragen voor aan het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Rotterdam.
7. Op 29 mei 2017 bevestigt het klachtenbureau van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling de ontvangst van de brief van de ombudsman
8. Op 14 juni 2017 reageert het klachtenbureau van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling.
9. Op 15 juni 2017 stuurt de ombudsman de reactie van de gemeente voor wederhoor aan mevrouw E.
10. Op 14 juli 2017 vraagt mevrouw E. de ombudsman om meer tijd voor het geven van een reactie.
11. Op 25 juli 2017 reageert mevrouw E.
12. Op 7 augustus 2017 bevestigt de ombudsman de ontvangst van de e-mail van 25 juli 2017 en kondigt hij aan dat hij zijn bevindingen op zal stellen.
13. Op 3 oktober 2017 besluit de ombudsman aanvullend onderzoek te doen of er nadere afspraken zijn gemaakt over de overgang van voorzieningen op grond van de Wmo bij verhuizing tussen gemeente.
14. Op 13 oktober 2017 benadert de ombudsman de VNG en een aantal gemeente in de regio.
15. In december 2017 ontvangt de ombudsman aanvullende informatie van de Vereniging Nederlandse Gemeenten.
16. In januari 2018 ontvangt de ombudsman aanvullende informatie over Firevaned.
17. Op 11 juli 2018 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel aan de wethouder, de directeur van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling en mevrouw E. toe.
18. Op 30 juli 2018 reageert de directeur van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling.



19. Op 31 juli 2017 laat de heer W. namens mevrouw S. weten dat zij tevreden is met de uitkomst.
20. Op 31 juli 2017 benadert de gemeente mevrouw S. over de compensatie.