

# ZWARTBOEK DIENSTVERLENING WMO-LOKET



AMSTELVEEN, JUNI 2014



## Inhoudsopgave

VOORWOORD.....	3
INLEIDING .....	3
WOONURGENTIES.....	5
Casus “Ernstig zieke kinderen .....	5
Casus “Gescheiden moeder met twee kinderen” .....	5
Casus “Alleenstaande moeder met twee kinderen” .....	6
Casus “Ernstig zieke vrouw wil mantelzorg regelen” .....	6
Casus “Vader met twee kinderen dreigt dakloos te worden” .....	7
Casus “Urgentie alleen voor werkenden” (uit de Kompost van september 2013) .....	7
Casus “Man kan niet meer in eigen woning” (Uit de Kompost van september 2013) .....	7
Casus “Gescheiden vrouw met schulden kan geen enkele huur betalen” .....	8
ZORG EN HULP BIJ HUISHOUDEN.....	10
Casus “Terminaal zieke patiënt heeft dringend huishoudelijke hulp nodig” .....	10
Casus “Gehandicapte vrouw komt haar slaapkamer niet meer uit” .....	10
Casus “Gehandicapte vrouw heeft onderhoud aan haar elektrische rolstoel nodig” .....	12
Casus “Herindicatie van hulp bij het huishouden van verstandelijk gehandicapte man” .....	14
Casus “Gebroken ribben? U krijgt over 8 weken hulp in de huishouding (uit de Kompost van september 2013) .....	15
Casus “Vrouw verzoekt Welzorg onderhoud aan rolstoel” .....	16
Casus “Scootmobiel wordt levensgevaarlijk na ‘reparatie’ door Welzorg” .....	16
DIVERSE KLACHTEN .....	17
Casus ‘Man met schulden komt nog verder in de problemen’ .....	17
Casus “Tegemoetkoming kosten eigen auto? Niet mogelijk” (uit Kompost sept.’13) .....	18
Casus “Vrouw ervaart weinig privacy aan WMO-loket” .....	19
Casus “ Hoogbejaarde vrouw is zeer teleurgesteld in WMO-loket” .....	19
CONCLUSIES.....	20
AANBEVELINGEN .....	21
NAWOORD.....	22
BIJLAGEN .....	23
Bijlage 1. Schriftelijke vragen SP 27 april 2014.....	23
Bijlage 2 Adviezen PMA over onafhankelijke klachtenafhandeling .....	28



## VOORWOORD

Dit is een uitgave van de SP-fractie Amstelveen. Dit zwartboek over de dienstverlening aan het WMO-loket wordt aan alle fracties alsmede aan het college aangeboden.

We realiseren ons dat er bij het WMO-loket veel aanvragen naar volle tevredenheid van de klant worden afgehandeld. Dat neemt niet weg, dat de SP voldoende aanleiding ziet om de klachten die er wél zijn op te nemen in dit zwartboek. Het ligt niet in de bedoeling om medewerkers in een kwaad daglicht te zetten. Dit zwartboek is bedoeld als aanzet tot een discussie tussen de raad en het college over door te voeren verbeteringen.

Kennelijk heeft de oproep in het Amstelveens Nieuwsblad van 23 april 2014 veel losgemaakt. Er zijn daarom naast de klachten over de dienstverlening aan het WMO-loket ook klachten binnen gekomen van mensen met een WWB-uitkering over bejegening door klantmanagers. Deze klachten zijn hier niet opgenomen, maar hebben wel onze aandacht.

Wie naar aanleiding van dit zwartboek vragen heeft kan zich wenden tot de samensteller Marina Casadei. [m.casadei@amstelveen.nl](mailto:m.casadei@amstelveen.nl), 06-55756363.

## INLEIDING

Amstelveen staat bekend als een welvarende gemeente. Een groene gemeente waar het prettig is om te wonen, te werken en te recreëren. Een gemeente die zich graag op deze punten profileert naar de buitenwereld. Maar ook in een welvarende gemeente als Amstelveen zijn er inwoners die tijdelijk of blijvend in een moeilijke situatie verkeren. Deze mensen hebben hulpvragen en kloppen aan bij het WMO-loket.

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning is bedoeld om mensen die hulpvragen hebben op het gebied van zorg, huisvesting en schulden van dienst te zijn. Het uitgangspunt voor de medewerkers van het WMO-loket is klantgericht werken. De vraag van de klant staat centraal en bij complexe vragen zal de dienstverlener zijn best doen om maatwerk te leveren.

In de jaren die achter ons liggen heeft de gemeente bij monde van het college naar buiten gebracht dat het WMO-loket naar volle tevredenheid functioneert. Het college heeft er daarom alle vertrouwen in dat de nieuwe taken die in januari 2015 worden overgeheveld van de AWBZ naar de WMO op een goede manier worden opgepakt door de medewerkers van het WMO-loket. Zij zijn immers inhoudelijk goed voorbereid en



worden getraind in klantvriendelijke dienstverlening. Dat moet dus helemaal goed komen.

De SP heeft in Amstelveen echter klachten binnen gekregen over de dienstverlening. Deze klachten betroffen aanvankelijk alleen de afhandeling van aanvragen voor een woonurgentie. Later zijn daar ook nog de klachten over de te leveren of te repareren hulpmiddelen door de firma Welzorg bij gekomen. Hun dienstverlening ligt als het ware in het verlengde van die van het WMO-loket.

Deze klachten waren voor de SP de aanleiding om een onderzoek te starten. Mede naar aanleiding van een oproep in de lokale krant zijn er veel meldingen binnen gekomen van mensen die zich onvriendelijk bejegend voelen. Veelvuldig wordt hierbij gesproken van intimidatie, afwimpeltechnieken en pogingen om de hulpvrager te ontmoedigen. Een dergelijke houding door WMO-medewerkers is natuurlijk moeilijk te rijmen met de beoogde klantvriendelijkheid.

Tijdens ons onderzoek stuitte wij ook op reacties van leden van de participatiegroepen PGA (gehandicaptenraad) en PMA (minimaraad). Beide participatiegroepen hebben nog voordat de SP de dienstverlening op de kaart heeft gezet aan de bel getrokken met klachten die zij vanuit hun achterban kregen. Met hun aanbevelingen en suggesties is weinig tot niets gedaan. Wij hebben hun toestemming om de klachten die bij hun zijn binnen gekomen mee te nemen in dit zwartboek.

In dit zwartboek worden de klachten per onderwerp gerangschikt. De namen van de indieners worden hier om redenen van privacy niet genoemd, maar zijn bekend bij de SP. We besluiten dit zwartboek met enkele aanbevelingen om de dienstverlening te verbeteren. Deze suggesties kunnen door het college worden meegenomen om de decentralisatie nog beter en soepeler te implementeren. We spreken hiermee de hoop uit dat in 2015 het WMO-loket niet alleen in naam verandert, maar dat ook de dienstverlening een positieve impuls heeft gekregen.

## WOONURGENTIES

### Casus “Ernstig zieke kinderen

*Urgentieaanvraag op medische gronden voor gezin met twee ernstig zieke kinderen. De behandelende artsen van LUMC ondersteunen de aanvraag.*

*Aanvrager is vier keer bij het WMO-loket geweest.*

*De eerste keer wél vriendelijk te woord gestaan, maar op alle manieren geprobeerd om de klant geen urgentieaanvraag te laten aanvragen. De daaropvolgende drie bezoeken aan het WMO-loket werd de aanvrager ‘onvriendelijk tot onbeschoft’ behandeld. Enkele reacties van de medewerkers:*

- *We geven u geen aanvraagformulier mee, want die gaat toch worden afgewezen. Dat scheelt u € 40,-.*
- *Ons doel is om slechts 25% van de aanvragen te honoreren en dat doen we alleen bij de aller,aller urgentste aanvragen.*
- *Iedereen vindt zichzelf urgent, maar wij bepalen wel zelf wie wij urgent vinden.*

*Uiteindelijk is, na inmenging door Jeugdzorg, een en ander geregeld. Deze klager heeft geen klacht over de bejegening door de medewerkers van het WMO-loket durven indienen, omdat hij een WWB-uitkering heeft en bang is zichzelf hiermee te benadelen. Overigens zijn de ervaringen met de klantmanager ool niet al te best.*

### Casus ”Gescheiden moeder met twee kinderen”

*Urgentieaanvraag door gescheiden moeder, die zwanger is van haar tweede kindje. Zij mag naar de noodopvang, maar een woonurgentie wordt haar tot twee keer toe geweigerd. Moeder heeft een traumatische scheiding achter de rug en heeft psychische hulp van de GGZ. Nu moet ze ook nog strijd leveren om een woning voor haar en de kinderen te krijgen.*

*Enkele reacties van de WMO-medewerkers*

- *U woont nog te kort in Amstelveen en u heeft daarom geen recht op een woonurgentie.*
- *Gaat u maar naar Groningen, daar zijn genoeg woningen.*
- *Gaat u maar naar Amsterdam Zuidoost.*
- *Als u kunt aantonen dat u werk heeft krijgt u een urgentie.*

*Moeder schakelt Vita maatschappelijk werk in, moeder schakelt een advocaat in, maar het WMO-loket blijft bij het standpunt dat moeder maar elders haar heil moet zoeken. Moeder heeft een WWB-uitkering, maar heeft de boodschap begrepen: als ze een baan heeft krijgt ze een woonurgentie. Moeder weet, hoewel ze hoogzwanger is, via via een arbeidsovereenkomst te regelen. Hiermee gaat ze naar het WMO-loket en nu krijgt ze*



wél een woonurgentie. Haar conclusie: de WMO-medewerkers willen alleen een woonurgentie afgeven aan mensen die werken en niet aan mensen met een uitkering.

Moeder is inmiddels verhuisd met haar twee kindjes, maar durft geen klacht in te dienen. Zij heeft nog steeds een WWB-uitkering. Het gaat nu beter met haar, maar zij is psychisch nog herstellende en is nog niet in staat om te werken.

### **Casus “Alleenstaande moeder met twee kinderen”**

Urgentieaanvraag door alleenstaande moeder met twee kinderen. Moeder moet weg van haar woning in Uilenstede en is verhuisd naar de noodopvang. Moeder woont volgens de beleidsregels lang genoeg in Amstelveen, maar haar wordt ook een woonurgentie geweigerd. Zie hier enkele reacties van WMO-medewerkers:

- U bent onverantwoordelijk bezig door als ongehuwde twee keer zwanger te worden
- Gaat u maar naar Amsterdam toe, daar zijn in Zuidoost nog wel woningen
- Gaat u maar naar Purmerend

Moeder heeft hulp ingeroepen, maar tot nog toe zonder veel resultaat. Moeder heeft ook een uitkering.

### **Casus “Ernstig zieke vrouw wil mantelzorg regelen”**

Ernstig zieke vrouw wil graag mantelzorg regelen. Haar dochter wil haar graag verzorgen, maar moet hiervoor wel dichterbij in de buurt wonen. Moeder heeft vaak acuut hulp nodig en dan is het fijn als dochter snel bij haar kan zijn. Dochter wil de mantelzorg ook graag bieden, maar woont nog in Amsterdam.

De zieke vrouw heeft een partner, maar die heeft een eigen bedrijf, waarvoor hij door het hele land moet reizen. Hij kan niet de mantelzorg geven die zij nodig heeft. Omdat hij en zijn vrouw van mening zijn dat de gemeente initiatieven tot het regelen van mantelzorg toejuicht wil dochter een aanvraag voor een woonurgentie indienen. Hoe sneller ze in Amstelveen woont om haar moeder te verzorgen hoe beter. Bovendien kan zo veel geld worden uitgespaard aan thuiszorg. Maar de reacties zijn onthutsend:

- Hier werken wij niet aan mee. Regelt u maar thuiszorg, want daar heeft u wel recht op.
- Hij moet als hij mantelzorg wenst zélf zijn werk maar aanpassen.

Het echtpaar is zeer teleurgesteld in de reacties door de medewerkers van het WMO-loket. Dochter wil graag mantelzorg geven en werkt bij haar vader in de zaak. Dan is zij zowel economisch als maatschappelijk gebonden aan Amstelveen, maar toch wordt de woonurgentie geweigerd en wordt het echtpaar aangeraden om een beroep te doen op de duurste oplossing: thuiszorg. Het echtpaar kan niet geloven dat iemand die meedenkt en een suggestie doet voor een geld besparende oplossing op maat op een dergelijke



manier wordt af geserveerd. Mevrouw krijgt inmiddels thuiszorg en dochter woont nog in Amsterdam.

### **Casus “Vader met twee kinderen dreigt dakloos te worden”**

Vader met twee kinderen dreigt op straat te komen staan door falend handelen door instanties. Deze klacht is nogal complex, doordat het hier een gezin betreft waar Jeugdzorg, Bureau Huiselijk Geweld, Politie en Maatschappelijk Werk bij betrokken zijn. De situatie van vader en kinderen was dermate onveilig door het onberekenbare gedrag van moeder, dat hem is aangeraden zijn woning zo spoedig mogelijk te verlaten. Vader heeft financiële problemen door onverantwoord gedrag van moeder. Eigen Haard zou zorgen voor een vervangende woning.

Vader trekt met zijn kinderen zo lang in bij vrienden en bekenden, maar de instanties laten niets meer van zich horen. Vader neemt meerdere keren contact op met het WMO-loket en met Eigen Haard. Hij krijgt geen reacties en zijn urgente situatie wordt niet herkend. Een van de reacties die hij kreeg van de WMO-medewerkers:

- Ga maar naar de daklozenopvang
- U verdient te veel voor een sociale huurwoning

Uiteindelijk heeft vader aan de bel getrokken bij de wethouder en pas na inmenging van hém is er een afspraak geregeld met afdeling urgente woonzaken. Vader kan binnen enkele weken verhuizen naar een andere woning. De WMO-medewerkers waren niet in staat om een oplossing op maat te bieden aan deze vader.

### **Casus “Urgentie alleen voor werkenden” (uit de Kompost van september 2013)**

Een vrouw woont met haar partner en baby in bij een familielid. Moeder woont al ruim 10 jaar in Amstelveen en volgt een MBO - opleiding. De relatie met het familielid alsmede met de partner is niet zo best meer. De situatie is beroerd. Deze jonge moeder informeert naar de mogelijkheid om een woonurgentie te krijgen. De reactie van de WMO-medewerker:

- Alleen als u werkt kunt u een urgentiebewijs krijgen. Als u stopt met uw opleiding en gaat werken willen wij er nog eens naar kijken.
- Nu kunnen wij niets voor u doen.
- U kunt zich aanmelden bij een vrouwenhuis in Amsterdam voor opvang.

Het is niet bekend hoe het met deze moeder verder is gegaan.

### **Casus “Man kan niet meer in eigen woning” (Uit de Kompost van september 2013)**

Een Nederlandse man van Egyptische afkomst komt tijdens een familiebezoek in Egypte vast te zitten en kan niet terug naar Amstelveen. Omdat hij een uitkering heeft stelt hij daar de gemeente telefonisch van op de hoogte. Hij kan nog steeds niet terugkeren en





*ondertussen stopt zijn uitkering. Eindelijk na 8 maanden kan hij weer naar huis terug, maar daar wacht hem een onaangename verrassing: hij kan zijn huis niet meer in, omdat zijn vrouw daar inmiddels woont, die hij al 8 jaar niet meer had gezien.*

*Tijdens zijn verblijf in het buitenland heeft zij de woning via de rechter opgeëist en als voorlopige voorziening toegewezen gekregen. De man wordt verweten niet te zijn gekomen naar de zitting, maar hij weet nergens van want hij verbleef in het buitenland.*

*Als hij zich meldt bij het WMO-loket wacht hem een tweede onaangename verrassing: hij staat niet meer ingeschreven en kan dus geen uitkering meer aanvragen en geen woonurgentie aanvragen, ondanks dat hij al 20 jaar in Amstelveen woont. Dat hij zolang onderdak heeft gekregen bij de burens acht de gemeente onvoldoende bewezen. Hij heeft geen eigen kamer en ook geen eigen spullen. De reactie aan het WMO-loket:*

- *Meldt u zich maar bij de dak- en thuislozenopvang in Amsterdam.*

*De man doet wat hem wordt opgedragen, maar in Amsterdam wordt hij weer terug gestuurd naar Amstelveen. Hij probeert een sociale woonurgentie aan te vragen maar wederom luidt het antwoord:*

- *U woont niet in Amstelveen, gaat u maar naar Amsterdam.*

*Dit keer laat de man zich niet meer wegsturen en houdt hij vol. Hij heeft uiteindelijk zijn urgentie gekregen.*

### **Casus “Gescheiden vrouw met schulden kan geen enkele huur betalen”**

*Gescheiden vrouw zonder kinderen en met een arbeidshandicap en een WIA-uitkering woont in de noodopvang. De vrouw heeft verschillende traumatische ervaringen: een scheiding, fysieke klachten en financiële problemen door schulden. Het huis waar zij met haar ex-man woonde moet worden verkocht, mevrouw zit men een hypotheekschuld en de ex is onvindbaar. Ook de belastingdienst krijgt nog geld, maar mevrouw kan al die schulden niet betalen. Zij zit in de noodopvang en heeft een woonurgentie. Maar verhuizen naar een ander adres lukt niet. Zij moet eerst worden aangemeld voor de schuldhulpverlening, er moet een goed overzicht komen van haar werkelijke inkomsten, zodat zij in aanmerking kan komen voor huurtoeslag.*

*Het gaat helemaal mis omdat alles nauw met elkaar samenhangt. Als eerst niet alles goed in kaart is gebracht wat betreft haar inkomen (waarvan zij naar aftrek maar een klein bedrag per maand overhoudt) kan zij niet verhuizen naar een andere woning. Zelfs de noodhuisvesting kan zij niet betalen. Zij probeert dit op alle mogelijke manieren te communiceren met de medewerkers van het WMO-loket. Er volgt een lange aaneenschakeling van correspondentie en telefoontjes. Maar een goede berekening van haar inkomen zit er niet in, terwijl daarmee de huur van een mogelijke woning staat en valt. Uiteindelijk dient zij een klacht in bij de burgerraadsman, maar die is van mening dat de antwoorden en reacties die de medewerkers hebben gegeven volstaan.*





*Mevrouw heeft de wethouders, de raadsleden en iedereen die mogelijk iets voor haar kan betekenen van haar situatie op de hoogte gebracht. Zij heeft een dagvaarding ontvangen dat zij op korte termijn de noodhuisvesting moet verlaten. De wethouders worden door haar op de hoogte gehouden. Recentelijk heeft iemand van Balans een start gemaakt met de schuldhulpverlening.*

## ZORG EN HULP BIJ HUISHOUDEN

### **Casus “Terminaal zieke patiënt heeft dringend huishoudelijke hulp nodig”**

*Een vrouw krijgt te horen dat ze terminaal ziek. Er moet een aantal zaken geregeld worden, zoals een aangepast hoog/laag bed, thuiszorg en huishoudelijke hulp. Met de indicatie zit het wel goed en de eerste twee zaken zijn op korte termijn geregeld. Voor de hulp bij het huishouden wordt een aanvraag ingediend bij het WMO-loket. Er moet bij vermeld worden dat het hier een spoedgeval betreft.*

*De vrouw belt hierover met het WMO-loket, maar de juiste persoon was niet bereikbaar. Ze zou worden teruggebeld nog diezelfde dag. Toen het telefoontje na twee dagen nog niet was gekomen heeft de vrouw zélf maar weer gebeld. Wederom wordt de situatie uitgelegd, maar ook dit keer weet de medewerker aan de telefoon niet hoe de vraag afgehandeld moest worden. Zij gaat er achteraan en belooft dezelfde dag nog terug te bellen. Het verwachte telefoontje blijft ook dit keer uit. Het heeft in totaal twee weken en vele telefoontjes van de vrouw naar het WMO-loket gekost en toen viel er eindelijk een brief in de bus.*

*In de brief leest de vrouw dat de aanvraag voor hulp bij het huishouden in behandeling is genomen en zij binnen 8 weken bericht hierover zou krijgen. Het is een standaard brief, waar niet uit blijkt dat de urgentie van de situatie door de WMO-medewerkers is opgepikt.*

*Omdat de vrouw ernstig ziek is en er echt op korte termijn huishoudelijke hulp moet komen heeft zij via Brentano die de thuiszorg leverde snel huishoudelijke hulp gekregen. De vrouw heeft nog enkele maanden geleefd met goede zorg en thuishulp van Brentano.*

### **Casus “Gehandicapte vrouw komt haar slaapkamer niet meer uit”**

*Een vrouw heeft een zeldzame ziekte, waardoor zij langzaam maar zeker al haar functies verliest. Zij kan niet meer lopen of zitten en is blind geworden. De vrouw woont met haar man en kinderen in een aangepaste woning. De nodige zorg wordt verleend door de Fokus medewerkers, maar haar man doet ook heel veel in huis. De vrouw kookt nog regelmatig en dat allemaal vanuit haar bed. Maar haar bed verlaten kan zij niet, omdat zij door haar ziekte heel broos is geworden en zij niet op de gebruikelijke manier uit haar bed getild kan worden. Zij is al meer dan een jaar niet meer uit haar kamer geweest. Contacten met het WMO-loket verlopen daarom vooral telefonisch en via de mail.*

*Ondanks haar beperkingen staat de vrouw nog volop in het leven en wil zij zo nu en dan, met de nodige hulp, even naar buiten kunnen. Maar dat kan zij niet meer in een gewone rolstoel. Er wordt een spoedaanvraag ingediend bij het WMO-loket voor een rolligbedvoorziening. De firma Welzorg wordt belast met de opdracht voor deze ligbedrolstoel.*

*Eerder is er ook al gekeken naar de mogelijkheid om met haar huidige bed naar buiten te gaan, maar dan moet de deur naar buiten worden verbreed. Hiervoor is een verbouwing nodig. Ook deze oplossing heeft zij aangedragen om het mogelijk te maken om haar slaapkamer te verlaten.*

*De hulpvraag voor een voorziening is al in het najaar van 2013 aangevraagd via het WMO-loket. De voorkeur van de vrouw gaat uit naar het rolstoelligbed. De firma Welzorg is er voor verantwoordelijk deze op maat voor haar te (laten) vervaardigen. De bedoeling is dat haar rolstoelligbed in januari 2014 klaar is. Maar dan is er nog niets gebeurd. Omdat zij zelf weinig invloed lijkt te hebben op de voortgang van de werkzaamheden belt ze met het WMO-loket. Haar vraag is of een bredere deur misschien tóch sneller te realiseren is. De medewerker van het WMO-loket toont echter weinig inlevingsvermogen. Hij raakt zelfs geïrriteerd en zijn reactie is:*

- *U heeft zelf afgezien van de verbreding van de deur. Het is óf een rolligbedvoorziening óf een verbreding van uw deur. U heeft voor de rolligbedvoorziening gekozen. In het voorjaar is deze voorziening klaar.*

*De vrouw begint zélf maar te bellen en te mailen met de firma Welzorg. Niemand weet waarom de werkzaamheden aan haar rolligbedvoorziening zijn stil komen te liggen. Er volgen allerhande technische vragen aan de vrouw, om zodoende zo goed mogelijk de hulpmiddelen van de oude elektrische rolstoel te kunnen overzetten op de nieuwe rolligbedvoorziening. De vragen die de vrouw op haar beurt heeft aan de firma Welzorg over de afbouw van haar voorziening worden echter niet beantwoord. De oude elektrische rolstoel wordt alvast opgehaald, zonder dat er overleg is geweest over de hulpmiddelen op/aan deze rolstoel die behouden moeten blijven. De vrouw doet haar best om noodzakelijke hulpmiddelen te redden.*

*In mei 2014 is er nog steeds niets gebeurd. Wel wordt mevrouw van alles en nog wat in het vooruitzicht gesteld. Omdat zij lang genoeg heeft gewacht neemt ze weer contact op met het WMO-loket. Nu zegt de medewerker er achter aan te gaan. Medewerkers van Welzorg beginnen nu de vrouw verwijten te maken dat zij niet mee zou werken. De relatie raakt hoe langer hoe verder verstoord.....tussen de vrouw en de firma Welzorg en tussen de vrouw en de WMO-medewerker. Deze laatste doet namelijk of er niets aan de hand is en het de normaalste zaak van de wereld is dat zij ruim acht maanden moet*



wachten op haar voorziening. De vrouw kan het niet geloven dat de WMO-medewerker zich niet hard heeft gemaakt voor haar richting Welzorg.

Begin mei schrijft de vrouw een uitvoerige mail aan enkele raadsleden, aan OLGA en aan de Participatiegroep Gehandicapten Amstelveen. De mail is doorgestuurd aan de wethouder met het verzoek iets te doen aan deze situatie, omdat er geen schot in de zaak lijkt te komen. Deze heeft besloten om samen met het hoofd van de afdeling WMO naar de vrouw toe te gaan om zélf de urgentie van de zaak te kunnen beoordelen. Na hun bezoek is een en ander versneld in gang gezet. Zo is er wél een raam in de slaapkamer gemaakt dat op afstand elektrisch te openen is. Het rolstoelligbed is nog niet helemaal klaar, maar het ziet er naar uit dat dit eind juni wél het geval zal zijn.

Een aanvraag die nog bij het WMO-loket ligt is voor vervoer van de vrouw als zij ergens naartoe moet. Gehandicapten die liggend vervoerd moeten worden hebben een probleem, want van het gebruikelijke gehandicaptenvervoer kunnen zij geen gebruik maken. Echter: door wet en regelgeving mag je niet zo maar iemand liggend vervoeren. Er zitten dan ook heel wat haken en ogen aan een dergelijke voorziening.

Door de assertiviteit en de vasthoudendheid van de vrouw is er een start gemaakt met het leveren van voorzieningen op maat. Helaas moet zij constateren dat er vanuit de WMO-medewerker weinig tot geen initiatieven zijn genomen om voor elkaar te krijgen dat zij de voorzieningen volgens de gemaakte afspraken kreeg. Wél komt er nu een WMO-medewerker bij haar thuis om de voortgang van de aanvraag te monitoren.

### **Casus “Gehandicapte vrouw heeft onderhoud aan haar elektrische rolstoel nodig”**

Een gehandicapte vrouw zit in een elektrische rolstoel. Omdat ze al ruim 6 jaar in dezelfde rolstoel zit zijn er zaken versleten en aan vervanging toe. Via het WMO-loket krijgt ze te horen dat ze bij de firma Welzorg moet zijn voor dit onderhoud aan haar rolstoel.

De vrouw neemt contact op de Welzorg en daar wil de medewerker aanvankelijk haar rolstoel telefonisch schouwen. Hiervoor moet zij wel even onder haar rolstoel kijken wat het framenummer is om dat door te kunnen geven. De vrouw deelt maar eens mee dat zij zélf in de rolstoel zit omdat zij gehandicapt is en dus niet even kan uitstappen om dit te doen. Daar had de medewerker even niet bij stilgestaan.

Ongeveer twee maanden later komt er iemand van Welzorg kijken en ziet welke problemen er zijn gerezen door slijtage van onder andere het zitkussen. Het typenummer wordt genoteerd en het kussen wordt besteld. Ruim een maand later komt er een medewerker van Welzorg aan de deur om het kussen af te leveren. Niet het type dat is besteld. Dat kan niet meer geleverd worden. De medewerker wil aanvankelijk niet het



*kussen plaatsen in de rolstoel. Na enig heen en weer gebel doet hij het tóch en wordt er afgesproken dat zij het twee dagen probeert met dit nieuwe kussen.*

*De vrouw gaat op onderzoek uit en op internet ontdekt zij dat het oude type kussen nog wel degelijk leverbaar is. Zij neemt contact op met het WMO-loket en vraagt naar haar contactpersoon. Ze is even niet bereikbaar, maar gaat haar terugbellen. Omdat dit niet gebeurt is de vrouw zélf blijven bellen. Telkens weer krijgt ze te horen dat ze wordt terug gebeld. Ook bij Welzorg krijgt ze niemand te pakken, terwijl de afspraak is gemaakt dat zij twee dagen het nieuwe kussen zou proberen. Na ruim een week wordt ze terug gebeld. Omdat ze meer dan een week op het kussen zit en het best wel gaat besluit ze het te houden, maar dan moet er wel ook een nieuwe rugleuning bij geleverd worden. Beide onderdelen zijn namelijk op elkaar afgestemd. De medewerker gaat voor haar de rugleuning bestellen.*

*De vrouw krijgt een telefoontje van Welzorg, waarin wordt meegedeeld op welke datum de rugleuning geleverd wordt. Een precies tijdstip kan niet worden gegeven, dus moet ze maar zorgen dat ze thuis is. Na enig aandringen krijgt zij een telefoonnummer om op de afleverdag te bellen. Dan hoort ze in ieder geval op welk dagdeel het gaat worden. Ze vraagt nog of er dan wel iemand komt die de rugleuning dan ook gelijk in de stoel kan bevestigen. Ze doet verslag van hetgeen haar met de zitting is overkomen. Maar de reactie aan de andere kant van de telefoon getuigt van onvoldoende kennis van de omstandigheden waarin een lichamelijk beperkt persoon zich bevindt:*

- *Tsja mevrouw, zo werken wij nu eenmaal*
- *Het moet snel en goedkoop*

*En inderdaad. Op de afleverdag wil de Welzorg medewerker, een andere dit keer, weer niet de rugleuning aan de stoel bevestigen. Na vriendelijk te vragen of hij zijn hand voor een keer over zijn hart wil strijken doet hij het tóch. Wél scheef. De fysiotherapeut die 's middags komt voor haar behandeling doet zijn best om zitting en rugleuning goed te bevestigen.*

*Naast het zitkussen moet ook de antisliplaag van de voetensteun worden vervangen. Ook deze is door Welzorg besteld. Het is nu 2014 en de vrouw belt maar weer eens om te informeren hoe het ervoor staat met de antisliplaag. Ze krijgt weer een datum door dat deze wordt bezorgd. Weer wordt haar verzocht de hele dag thuis te blijven, omdat ze geen tijdstip kunnen zeggen. Na nog een telefoontje met een ander nummer van Welzorg krijgt ze te horen dat ze 's morgens een monteur krijgt met de antisliplaag. Ze heeft de hele dag gewacht om 's avonds om half vijf een telefoontje te krijgen van de monteur met de mededeling dat hij onderweg is. Aan de telefoon blijkt al dat hij verkeerde spullen bij zich heeft, maar de vrouw laat de afspraak nu toch doorgaan, omdat zij dan in ieder geval afspraken kan maken over de goede voetenplank. De*



monteur, die op de vrouw een overspannen indruk maakt, komt inderdaad nog die dag en neemt de gegevens op van de voetenplank.

In april wordt de antisliplaag geleverd. Deze moet nog wel even passend worden gemaakt en bevestigd. Dat gebeurt, maar wel uiterst onprofessioneel. Op het verzoek om de voetenplank even beter vast te zetten door een paar schroeven aan te draaien kan hij niet ingaan. Daar heeft hij geen opdracht voor. Hij zal het wel doorgeven op kantoor. Na tien dagen komt er een andere monteur. Een ervaren persoon dit keer. Hij ziet het prutswerk van zijn collega en gaat snel en vakkundig te werk. De antisliplaag wordt dit keer goed aangebracht en de schroeven worden aangedraaid.

De vrouw wacht nu nog op enkele andere kleine onderdelen van de rolstoel die vervangen moeten worden. Ze zegt blij te zijn dat het om betrekkelijk onschuldige onderdelen gaat, maar houdt haar hart vast voor technische storingen aan haar elektrische rolstoel. Zij zegt het belangrijk te vinden dat de WMO-medewerker de voortgang van de te leveren diensten van Welzorg of een andere aanbieder mede bewaakt. Dan kan er op tijd worden ingegrepen als het niet volgens afspraak gebeurt.

### **Casus “Herindicatie van hulp bij het huishouden van verstandelijk gehandicapte man”**

Een veertigjarige man met een verstandelijke beperking woont op zichzelf. Hij heeft via de AWBZ een indicatie voor individuele begeleiding. Hij heeft via de WMO een indicatie voor een PGB ten behoeve van huishoudelijke hulp. Deze zorg wordt gegeven door de vader van de man. De vader woont niet in Amstelveen, maar komt graag naar zijn zoon om hem bij te staan. Het wekelijkse bedrag van de PGB wordt tot door de vader aangewend om de huishoudelijke zorg te leveren aan zijn zoon.

De medewerker van het WMO-loket zet vraagtekens bij de zorg die vader verleent aan zijn zoon en wil hem hierover spreken. In een brief wordt gesuggereerd dat de verstandelijk beperkte zoon wellicht zelf taken kan overnemen. De vader kan dan eventueel als mantelzorger bijspringen. Vader moet dan wel door een arts worden gekeurd of hij in staat kan worden geacht om deze mantelzorg te bieden. Dit schiet de vader in het verkeerde keelgat. Hij vermoedt dat de WMO-medewerker de PGB vergoeding voor huishoudelijke hulp wil uitsparen door de vader als mantelzorger te bestempelen.

In een gesprek met de vader erkent de WMO-medewerker niet de ernst van de situatie. Tevens getuigt het van weinig inlevingsvermogen als hij de opmerking maakt:

- Als vader is het toch niet noodzakelijk om geld te ontvangen als je je kind helpt? Ik heb ook twee kinderen waar ik voor zorg.





Ook informeert de medewerker naar de inkomenspositie van de vader. Over het feit dat vader zijn zoon in het weekend wel eens meeneemt naar zijn huis zegt de medewerker:

- De WMO is niet bedoeld om uw zoon te begeleiden in uw eigen woonplaats. Met de opmerkingen over het inkomen, het keuren van de vader door een arts en de bemoeienis met waar de zorg plaats vindt gaat de medewerker buiten zijn boekje.

De WMO-medewerker wil een herindicatie binnen enkele weken en de vader door een arts laten keuren, maar vader vindt dat hij en zijn zoon daar niet aan mee hoeven werken. Het is immers bekend dat de verstandelijke beperking van zijn zoon nooit zal veranderen. Een herindicatie heeft daarom geen enkele toegevoegde waarde en is bovendien ook nog geldverspilling. De vader concludeert dat de gemeente kennelijk niet meer van plan is om het PGB te continueren en stort het reeds ontvangen bedrag hiervoor weer terug. Hij laat schriftelijk weten aan het teamhoofd en het afdelingshoofd van het WMO-loket dat hij deze gang van zaken schandalig vindt. Hij wordt uitgenodigd voor een volgend gesprek op het raadhuis.

In het gesprek worden door het teamhoofd en het afdelingshoofd excuses aangeboden. Deze excuses maken zij voor de vragen die door de WMO-medewerker zijn gesteld en die niet relevant zijn voor de herindicatie. In de brief wordt duidelijk gemaakt wat het verschil is tussen (betaalde)zorg via een PGB en mantelzorg: mantelzorg is niet afdwingbaar.

De PGB is uiteindelijk tóch gecontinueerd. De vader is niet te spreken over de bejegening door de medewerker van het WMO-loket. Hij heeft hierover een officiële klacht ingediend.

### **Casus “Gebroken ribben? U krijgt over 8 weken hulp in de huishouding (uit de Kompost van september 2013)**

Een vrouw van 76 jaar valt in haar huis. Ze breekt een wervel en beschadigt haar ribben. Ze heeft geen familie in de buurt dus wordt ze na enkele dagen ziekenhuis door de buurvrouw naar huis gebracht. De bejaarde vrouw heeft een korset gekregen. De persoonlijke verzorging is geregeld en er moet alleen nog hulp bij het huishouden worden aangevraagd bij het WMO-loket.

De buurvrouw biedt aan daarbij behulpzaam te zijn en belt met het WMO-loket. Daar krijgt zij te horen dat er een wachttijd is van 8 weken. De buurvrouw meldt dat het een acute situatie betreft, maar de medewerker aan de telefoon zegt dat er op zijn vroegst binnen 4 weken iets geregeld kan worden. De vrouw met de gebroken wervel en gekneusde ribben zal moeten wachten.



### **Casus “Vrouw verzoekt Welzorg onderhoud aan rolstoel”**

*Een gehandicapte vrouw met een rolstoel heeft vakantieplannen. Zij wil voordat ze vertrekt het nodige onderhoud laten plegen aan haar rolstoel. Zij weet precies welke zaken zij nodig heeft en benadert in Welzorg begin mei met haar vragen. Hiervoor belt ze het nummer van Welzorg in Amsterdam, waar ook naartoe gebeld kan worden voor informatie over aflevertijden. De persoon die aan de telefoon komt kan haar vragen niet beantwoorden en weet duidelijk niets af van de materie. Wel wordt er een tijdstip afgesproken waarop de vrouw zal worden teruggebeld. Dat gebeurt niet.*

*De dag na de niet nagekomen belafpraak neemt de vrouw zelf weer contact op. Dit keer kwam er iemand aan de telefoon die wel iets te melden had over haar bestelling. Hij deelt mee dat niet alle bestelde zaken binnen waren. Hij stelt voor om nog even te wachten tot alles er is, zodat de medewerker maar een keer hoeft te komen om alles in één keer te monteren. Hij verzekert de vrouw dat alle onderdelen er écht zijn op de bestelde armleggers na.*

*Er wordt een afspraak gemaakt voor een datum in mei. De man aan de telefoon is niet op de hoogte van de gemaakte afspraken met de gemeente Amstelveen en verzoekt de vrouw eerst om een gehele middag thuis te blijven om de monteur op te wachten. Pas nadat de vrouw hem had gewezen op de afspraak dat de klanten maximaal twee uur mogen wachten wordt er afgesproken dat de monteur tussen 13.00 en 15.00 uur. Dat werd dus 15.40 uur, maar goed.....*

*De monteur had op de afgesproken datum niet alle onderdelen, zoals eerder telefonisch is meegedeeld. Enkele zaken zijn daarom opnieuw besteld. Dit is het begin van een vervolgverhaal, waarbij telkens één of enkele van de bestelde goederen worden afgeleverd en gemonteerd. Ondanks de toezegging blijkt Welzorg niet in staat om alles in een keer te leveren en te monteren. De vrouw meldt dit aan de teamleider van het WMO-loket.*

### **Casus “Scootmobiel wordt levensgevaarlijk na ‘reparatie’ door Welzorg”**

*Na een bezoekje aan Nieuw Vredeveld rijdt een hoogbejaarde vrouw op een dag terug naar huis in haar scootmobiel. Het is al donker en ze merkt dat de verlichting van haar scootmobiel het niet doet. Hierover belt ze de volgende dag met Welzorg en de scootmobiel wordt opgehaald.*

*Inderdaad worden de lichten gerepareerd en de scootmobiel weer bij haar afgeleverd. De verlichting doet het zo goed, dat deze niet meer uit gaat. Ze belt met Welzorg, maar*



daar weten ze ook niet hoe de verlichting weer uit moet. Het wordt nagevraagd. De vrouw wacht drie weken met haar dag en nacht brandende lichten op haar scootmobiel. In deze periode belt zij regelmatig met het 0900-nummer van Welzorg en loopt haar telefoonrekening op. Ze schakelt het WMO-loket in en dan komen ze de scootmobiel weer ophalen. Na nog enkele weken wachten en weer een bezoek aan het WMO-loket krijgt ze een vervangende scootmobiel.

Na ongeveer acht weken is de reparatie klaar. De vrouw is blij dat ze haar eigen scootmobiel weer terug heeft, maar wat blijkt: de monteurs hebben prutswerk geleverd, want als ze vooruit denkt te rijden gaat ze achteruit en andersom. Hij wordt voor de zoveelste keer opgehaald om gerepareerd te worden. Omdat het alleen maar erger lijkt te worden met de staat van haar scootmobiel gaat de vrouw maar weer naar het WMO-loket. Ze meldt dat ze bang is om daar straks nog in verder te rijden. Volgens de medewerker is het geen probleem en kan ze gebruik blijven maken van de vervangende scootmobiel. Maar deze wordt toch weer opgehaald en ze rijdt weer in haar oude scootmobiel rond. Ze vraagt zich af hoe lang het duurt voor het volgende euvel zich aandient.

## **DIVERSE KLACHTEN**

### **Casus 'Man met schulden komt nog verder in de problemen'**

Binnen een gezin verliest een man op jonge leeftijd zijn vrouw. Door het overlijden van de vrouw komt hij alleen te staan voor de verzorging van zijn twee kinderen. Deze verantwoordelijkheid en zijn baan vergen zoveel tijd, dat hij eigenlijk geen tijd heeft om zijn verlies op een goede manier te verwerken.

De man gaat maar door en de kinderen groeien nu zonder hun moeder op bij hun vader. Gelukkig heeft de man zijn moeder nog, de oma van zijn kinderen. De kinderen worden groter en hebben steeds minder zorg nodig. De man vervalt in een onverantwoord uitgavenpatroon, waarvan hij te laat de consequenties inziet. Hij weet dat hij door zijn eigen handelen zichzelf in de schulden heeft gemanoeuvreed. Zijn nog thuis wonende zoon vertoont een soortgelijk gedrag. De man verliest ook nog zijn baan.

Via het WMO-loket komt hij terecht bij de schuldhelpverlening van Balans. De gesprekken die hij daar voert over zijn financiële situatie zijn aanvankelijk hoopgevend. Hij vertelt over zijn thuissituatie en er zou een berekening worden gemaakt van het bedrag dat hij maandelijks moet reserveren voor de aflossing van zijn schulden. Helaas wordt daar niet bij verteld dat ook de inkomsten van zijn thuis wonende zoon bij die van hem worden opgeteld. De man heeft de medewerker wél verteld dat alle kosten door hém worden betaald en dat zijn zoon weliswaar nog thuis woont, maar dat die zo weinig



*verdient dat hij geen kostgeld hoeft te betalen en dus zijn verdiensten kan besteden aan zichzelf. Dat vindt de zoon al lastig genoeg.*

*De man schrikt als hij de berekening van Balans ziet waar zijn inkomsten en die van zijn zoon bij elkaar zijn opgeteld. Het maandelijkse bedrag dat hier uit is gerold is veel te hoog en kan hij niet opbrengen. Hij geeft dit aan, maar hierin kan geen verandering worden aangebracht. Hij is niet tevreden over de wijze waarop hij is voorgelicht door de medewerker van Balans en gaat in eerste instantie naar een andere bewindvoerder. Toen Balans een overdracht moest doen bleek zijn dossier kwijt te zijn. Hij dient een klacht in bij de Burgerraadsman over de slechte voorlichting en het kwijtgeraakte dossier. Deze wordt ongegrond verklaard.*

*Dankzij de hulp van een advocaat is hij uit de schuldsanering gekomen. Via zijn familie zijn de leningen uiteindelijk afgelost.*

### **Casus “Tegemoetkoming kosten eigen auto? Niet mogelijk” (uit Kompost sept.’13)**

*Een vrouw die slecht ter been is heeft een invalidenparkeerkaart. Zij leeft van een minimum inkomen en heeft begrepen dat zij dan een tegemoetkoming kan krijgen in de kosten voor het gebruik van haar auto. De vrouw belt met het WMO-loket en daar krijgt zij te horen dat zij haar vraag moet stellen aan Zorg en Zekerheid. Dat doet zij, maar ze wordt weer terug verwezen naar het WMO-loket. Ze gaat nu zelf naar het gemeentehuis en meldt zich bij het WMO-loket. Alweer krijgt zij te horen dat zij bij Z en Z moet zijn. Nu kan de vrouw vertellen dat zij daar al was geweest en dat ze daarom nu bij het WMO-loket staat met haar vraag.*

*De medewerkster neemt de vraag in behandeling en komt vervolgens met de mededeling dat mevrouw ook een scootmobiel kan aanvragen of gebruik kan maken van een regiotaxi. De vrouw legt nog maar een keer uit dat het haar gaat om de tegemoetkoming in de kosten voor haar eigen auto. Dat is volgens de medewerkster niet mogelijk. Maar de vrouw is niet van haar stuk te brengen en zegt dat zij een aanvraagformulier in het schap heeft zien liggen. Nu wordt de medewerkster onvriendelijk en zegt dat zij dat dan maar moet invullen.*

*Dat is precies wat de vrouw heeft gedaan en zij heeft dan ook de maandelijkse bijdrage voor haar auto gekregen.*



### **Casus “Vrouw ervaart weinig privacy aan WMO-loket”**

*Een vrouw met een bijstandsuitkering komt voor een ondersteuningsvraag bij het WMO-loket. Zij wordt daar te woord gestaan door een medewerker die haar wantrouwig tegemoet treedt. Haar inkomen komt ter sprake en hij laat weten dat hij niet begrijpt dat de vrouw na al haar sollicitaties nog niet aan het werk is. De vrouw is 60 jaar oud en moet zich verdedigen en uitleggen waarom zij niet wordt aangenomen. Dit vindt zij heel naar, maar nog veel vervelender vindt zij dat op amper twee meter afstand iemand anders ook zit te praten over privé aangelegenheden met een medewerker. Zij kan goed horen wat daar allemaal wordt besproken en gaat er daarom van uit dat andersom ook het geval is.*

*De vrouw voelt zich niet goed behandeld, doordat ze in de verdediging moest gaan. Ook krijgt zij van de medewerker te horen dat zij wellicht gekort gaat worden op het door haar te ontvangen kind gebonden budget. De vrouw schrikt hier van en is bang dat zij met betalingsachterstanden komt te zitten en met haar gezin in de schuldhulpverlening belandt.*

*De vrouw vindt dat de behandeling door de WMO-medewerker humaner kan en dat de gesprekken waarin de klant over het inkomen moet praten in een spreekkamer gevoerd moeten worden en niet aan het loket.*

### **Casus “ Hoogbejaarde vrouw is zeer teleurgesteld in WMO-loket”**

*Een vrouw van bijna 90 en afhankelijk van een scootmobiel moet zich meerdere keren wenden tot het WMO-loket voor diverse aangelegenheden. Ze heeft een Amstelveenpas en daarmee heeft ze een dagtocht kunnen boeken naar Valkenburg waar zij nog familie heeft.*

*De vrouw staat op het afgesproken tijdstip op het busstation te wachten, te wachten en nog eens te wachten. Het is december en behoorlijk koud, maar de bus is er na een uur nog steeds niet. Ze gaat maar weer terug naar huis en belt om te vragen wat er aan de hand kan zijn. Ze krijgt te horen dat er een fout is gemaakt in het doorgeven van de datum. Excuses worden niet aangeboden en de vrouw heeft nog een half jaar gewacht tot ze haar geld terug gestort kreeg.*

*Ook voor haar scootmobiel heeft ze diverse keren bij het WMO-loket moeten aankloppen. Zo zou ze daar voor de koude wintermaanden een plaid kunnen afhalen om op haar benen te leggen. De medewerker weet van niets en stuurt haar naar Zorg en Zekerheid. Dit blijkt niet het geval te zijn. Ze wordt weer terug gestuurd naar het WMO-loket. Ze wacht nog steeds op haar plaid.*





## CONCLUSIES

- In een maand tijd zijn er bij de SP vijftien klachten binnen gekomen. Eerder zijn er al klachten bij de PMA en de PGA ingediend. Deze klachten hebben voornamelijk betrekking op de dienstverlening door medewerkers van het WMO-loket. In dit verband is het frappant dat er bij de gemeente in 2013 en 2014 geen klachten zijn ingediend over de bejegening door medewerkers (zie bijlage 1, schriftelijke vraag 7 SP )
- Omdat ons ook berichten bereiken over dienstverlening waarover de klanten wél tevreden zijn, kunnen we concluderen dat niet alle medewerkers dezelfde methodieken toepassen. Dit leidt tot willekeur.
- Sommige medewerkers zijn niet in staat om reguliere aanvragen in het kader van de WMO te onderscheiden van specifieke aanvragen. Daarom worden de aanvragen als regulier behandeld en wordt er geen maatwerk geleverd. Ook niet als de klant hierom vraagt.
- Uit de casussen komt naar voren dat medewerkers in veel gevallen meer bezig zijn met beleidsregels en procedures in plaats van met de ondersteuningsvragen van de klanten.
- Daar waar het college en de gemeenteraad van zorg- en welzijnsorganisaties verwacht dat er vraaggericht wordt gewerkt, laten sommige medewerkers van de gemeente op dit gebied steken vallen. De dienstverlening aan het WMO-loket is daar een schrijnend voorbeeld van.
- Gemaakte afspraken over het terugbellen van de klanten of het beantwoorden van schriftelijke vragen worden niet nagekomen door de medewerkers. Onze vragen hierover worden niet door de wethouder beantwoord. (zie schriftelijke vragen SP 5 en 6 in bijlage 1)
- Mensen die met ondersteuningsvragen bij het WMO-loket komen voelen zich in een afhankelijke positie. Zij weten immers niet of hun aanvraag gehonoreerd gaat worden of niet. Sommige medewerkers zijn zich bewust van hun positie en gebruiken die om de aanvrager op andere gedachten te brengen zonder in te gaan op de hulpvraag.
- De klanten hebben niet de mogelijkheid om hun klachten te uiten tegenover een onafhankelijke beroepscommissie. De burgerraadsman is immers ook een ambtenaar in dienst van de gemeente Amstelveen. Dit komt op de klanten over als de 'slager die zijn eigen vlees keurt'.
- Uit de antwoorden op onze schriftelijk vragen blijkt dat er weinig tot geen controle is op de wijze waarop de medewerkers van het WMO-loket met de ondersteuningsvragen omgaan.



## AANBEVELINGEN

- De klanten die een klacht hebben over de dienstverlening of beroep willen aantekenen tegen een besluit moeten de mogelijkheid hebben zich te wenden tot een onafhankelijke instantie, zoals geadviseerd door de PMA (zie bijlage 2).
- Medewerkers moeten niet verstrikt raken in een wirwar van beleidsregels en procedures, maar een mandaat krijgen om zelfstandig besluiten te nemen.
- Medewerkers van het WMO-loket moeten niet alleen op de inhoud van hun werk worden bijgeschoold, maar ook op het gebied van communicatie met de klanten. Mensen gerust stellen is een klantgerichte benadering; mensen ontmoedigen niet.
- In de functioneringsgesprekken wordt de medewerker ook beoordeeld op klantvriendelijkheid. Hiertoe dienen criteria te worden opgesteld waar alle medewerkers zich aan te houden hebben.
- Een uitgangspunt met betrekking tot het verstekken van woonurgenties moet zijn dat huisvestingsproblemen die in Amstelveen zijn ontstaan daar ook worden opgelost. Dit wil zeggen dat, tenzij de klant dit zelf graag wil, er actief wordt ingezet op herhuisvesting in Amstelveen.
- Gezien de verschillende wijzen van benadering van bepaalde problematiek door de medewerkers is het belangrijk dat er een eenduidige manier van werken komt. Dit om te voorkomen dat klanten gaan denken dat ze de 'pech' hebben dat hun aanvraag door de 'verkeerde' medewerker is afgehandeld.
- De interne controle moet sterk verbeterd worden. Dit kan men bereiken door gebruik te maken van een goed cliëntregistratiesysteem. Hierin kan de voortgang van de aanvraag worden vastgelegd alsmede de gemaakte afspraken. Dit laatste is van belang, opdat er geen misverstanden ontstaan over wie er contact met wie opneemt.
- Afspraken die gemaakt zijn worden schriftelijk bevestigd aan de klant.
- Maak duidelijke bel c.q. mailafspraken in plaats van vage toezeggingen te doen die niet worden nagekomen (zelfde dag terugbellen). Het geschatte aantal van 17.000 telefoontjes op jaarbasis (zie vraag 5 bijlage 1) kan zodoende drastisch worden teruggebracht. Het hoge aantal telefoongesprekken komt doordat klanten veelvuldig moeten terugbellen om hun vragen beantwoord te krijgen.
- De verantwoordelijke wethouder WMO stelt zich op de hoogte van de ontwikkelingen met betrekking tot de klantvriendelijkheid aan het WMO-loket en informeert jaarlijks de raad hierover.

## NAWOORD

Graag bedanken wij Willem Pel, Nel van Mourik, Gerda Polman en Anita Haringsma van de Participatiegroepen PMA (Participatiegroep Minima Amstelveen) en PGA (Participatiegroep Gehandicapten Amstelveen) die ons deelgenoot hebben gemaakt van hun ervaringen met het WMO-loket.

Wij waarderen de inzet van wethouder Herbert Raat, die naar aanleiding van enkele schrijnende casussen meteen in actie is gekomen om deze Amstelveners een hart onder de riem te steken. De SP streeft er naar dat dit soort acties van de wethouder in de toekomst niet meer nodig zijn, nadat er structurele verbeteringen zijn doorgevoerd in de dienstverlening. Dit is het uitgangspunt van de SP voor de komende jaren. Want hierover is de SP het helemaal eens met het college: **de klant dient centraal te staan.**



## BIJLAGEN

### Bijlage 1. Schriftelijke vragen SP 27 april 2014

Schriftelijke vragen ex artikel 33 RvO inzake het Wmo-loket Betreft  
Geachte mevrouw Casadei,

Op 27 april 2014 heeft u op grond van artikel 33 van het Reglement van Orde voor de vergadering en andere werkzaamheden van de gemeenteraad van Amstelveen aan ons een aantal vragen gesteld inzake het Wmo-loket.

In deze brief gaan wij in op de door u gestelde vragen. Voor de volledigheid herhalen wij uw inleiding en de door u gestelde vragen (schuin lettertype). Daaronder volgt de beantwoording.

Bij de SP zijn er klachten binnen gekomen van Amstelveners die onvriendelijk, om niet te zeggen onbeschoft, zijn behandeld door medewerkers van het WMO-loket. Hierbij schijnt het niet uit te maken met welke vraag zij komen: dat kan een aanvraag zijn voor een urgentieverklaring, een verzoek om huishoudelijke hulp of een andere vraag. Mensen voelen zich geïntimideerd en gekleineerd. Omdat college en gemeenteraad het erover eens zijn dat mensen aan het loket, de telefoon en via de mail klantvriendelijk behandeld dienen te worden heeft de SP de volgende vragen aan de wethouders:

#### Vraag 1

Sommige aanvragen voor een urgentieverklaring zijn niet onder te brengen in de categorieën zoals genoemd in de beleidsregels. Toch betreft het hier actuele noodsituaties waarin mensen verkeren.

- a. Wordt er in die gevallen maatwerk geleverd?
- b. Zo ja, hoe?
- c. Zo nee, waarom niet?
- d. Wat is dan het vervolgtraject?

Antwoord

- a. Ja, er wordt maatwerk geleverd.

De gemeente kent een uitgebreid en sociaal beleid voor inwoners die als gevolg b. van een actuele noodsituatie op korte termijn een andere woning nodig hebben. Bij iedere aanvraag wordt de individuele situatie van de aanvrager onderzocht. Het besluit of een aanvrager al dan niet een urgentie krijgt wordt zorgvuldig en met oog voor de individuele situatie genomen. Ook is het voor de gemeente mogelijk om in sommige situaties af te wijken van het beleid door middel van de hardheidsclausule.

- c. Niet van toepassing.
- d. Het vervolgtraject is afhankelijk van de situatie van de aanvrager.

#### Vraag 2:

Er komt jaarlijks maar een beperkt aantal woningen vrij in de sociale huursector, waardoor maar een beperkt aantal woningen beschikbaar is voor urgenties.

- a. Om hoeveel woningen gaat het op jaarbasis?
- b. Hoeveel woningen heeft u nodig om aan de vraag van woningzoekenden in noodsituaties te kunnen voldoen?

Antwoord

- a. Jaarlijks komen er in Amstelveen ongeveer 500 sociale huurwoningen vrij voor verhuur.

In de stadsregio Amsterdam zijn afspraken gemaakt over verdeling van de woon- b. ruimte in de regio. In dit kader heeft Amstelveen de mogelijkheid om eigen beleid te voeren binnen de vrije beleidsruimte zoals is toebedeeld in het Convenant woonruimteverdeling. Jaarlijks besluit het college hoe deze vrije ruimte wordt ingevuld. Van alle vrijkomende sociale huurwoningen per jaar in Amstelveen wordt een deel



beschikbaar gesteld voor specifieke doelgroepen uit Amstelveen, waaronder voor inwoners met een woonurgentie. Afhankelijk van het aantal vrijkomende woningen zullen er in 2014 naar schatting 75 woningen beschikbaar komen voor inwoners die om sociale of medische redenen op korte termijn een woning nodig hebben. Het aantal van 75 indicaties voor personen met een woonurgentie is geen harde grens. Ook daarna blijven woningen beschikbaar voor inwoners met een urgentie

Vraag 3:

- a. Worden er ook urgenties verstrekt op basis van de hardheidsclausule?
- b. Hoe vaak is in 2013 een urgentieverklaring op basis daarvan afgegeven?

Antwoord

- a. Ja, zie ook het antwoord op vraag 1.
- b. Het verstrekken van een woonurgentie op basis van de hardheidsclausule wordt niet apart geregistreerd. Jaarlijks wordt 1 á 2 keer een woonurgentie verstrekt op basis van de hardheidsclausule.

Vraag 4

Amstelveners die een urgentieverklaring willen aanvragen worden door WMO medewerkers soms geadviseerd om óf geen aanvraag in te dienen óf maar naar een andere stad te vertrekken.

- a. Bent u hiervan op de hoogte?

Zo nee, wat gaat u doen om deze laakbare werkwijze te stoppen? b.

- c. Zo ja, is dit onderdeel van het WMO beleid van het nieuwe college?

2 juni 2014 3 van 6 Pagina Datum

Antwoord

- a. Het is bij het college bekend dat in voorkomende gevallen, waarbij het evident is dat er geen recht op een urgentie bestaat, wordt aangeraden om geen aanvraag in te dienen. Dat laat onverlet dat de inwoner te allen tijde het recht behoudt tot het indienen van een aanvraag.

- b. en c. De uitvoeringspraktijk is meer genuanceerd.

In Amstelveen komt jaarlijks een beperkt aantal sociale huurwoningen vrij voor verhuur en is de wachttijd lang (10 jaar of langer). Om een redelijk percentage vrijkomende woningen beschikbaar te houden voor woningzoekenden dient een urgentie voor een woning een uitzondering te blijven. Een inwoner krijgt alleen een woonurgentie bij actuele nood en levensontwrichtende situaties.

Dit betekent dat een medewerker van het Wmo-loket regelmatig in gesprek met de inwoner alternatieve oplossingen en adviezen dan de aanvraag van een urgentie zal bespreken. Dit omdat alleen bij hoge uitzondering een urgentieverklaring wordt verstrekt. Het is wel zaak dat de medewerker een negatieve boodschap voor de inwoner zorgvuldig bespreekt met de aanvrager.

Iedere inwoner met een (aan)vraag of melding over problemen bij huisvesting wordt zorgvuldig en gericht op de individuele situatie te woord gestaan, er wordt actief mee gedacht over oplossingen en geadviseerd. Dit advies wordt altijd zorgvuldig onderbouwd.

In sommige situaties maken inwoners van Amstelveen meer kans op een sociale huurwoning als zij zich niet beperken tot Amstelveen, maar regiobreed een woning willen accepteren. Het gaat hier om inwoners die geen kans maken op een urgentie doordat zij niet aan de regels voldoen of niet economisch of maatschappelijk gebonden zijn aan Amstelveen.

Het nieuwe college wil desondanks kritisch kijken naar de bestaande beleidsregels voor woonurgenties. Mocht blijken dat verruiming van de beleidsregels noodzakelijk is, dan zal deze worden doorgevoerd.

Vraag 5:

Het niet terugbellen, ondanks het feit dat dit wordt toegezegd, lijkt eerder regel dan uitzondering.

- a. Bent u hiervan op de hoogte?
- b. Wie controleert of de klant inderdaad wordt teruggebeld?

Antwoord

- a. Het college herkent uw opmerking niet.



Jaarlijks vinden ongeveer 17.000 telefoongesprekken in het Wmo-loket plaats. Dagelijks worden alle telefonische gesprekken door de medewerker beantwoord. Medewerkers van het Wmo-loket werken samen met medewerkers van het callcenter en de algemene publieksbalie om inwoners zo goed mogelijk te bedienen. Korte en eenvoudige vragen worden door het callcenter snel en klantvriendelijk beantwoord. Complexe meldingen en vragen over zorg, werk en inkomen en schuldhulpverlening worden doorgezet naar een vakkundige medewerker van het Wmo-loket. Door het beantwoording van eenvoudige vragen in het callcenter is er in het Wmo-loket meer tijd, aandacht en de noodzakelijke vakkennis beschikbaar voor complexe meldingen.

2 juni 2014 4 van 6 Pagina Datum

Naast telefonisch contact vinden jaarlijks ongeveer 7.000 gesprekken aan de balie plaats.

In voorkomende gevallen zijn alle medewerkers van het Wmo-loket zowel telefonisch als aan de balie in gesprek. Een medewerker van het callcenter zal dan aan de medewerkers in het Wmo-loket een terugbelverzoek doen. In de praktijk neemt een medewerker van het Wmo-loket altijd dezelfde dag of uiterlijk de volgende werkdag contact op met de betreffende persoon. Het komt voor dat inwoners telefonisch niet bereikbaar zijn. Dan wordt teruggebeld en in het uiterste geval een voicemail ingesproken.

b. Uitgangspunt van de dienstverlening van alle medewerkers in het Wmo-loket is klantgericht werken. Het tijdig reageren op terugbelverzoeken is een belangrijk onderdeel van deze werkwijze. Het belang van klantgericht werken wordt voortdurend onder de aandacht gebracht.

Vraag 6:

Het niet terugmailen van klanten die schriftelijk hun vraag stellen lijkt eerder regel dan uitzondering.

a. Bent u hiervan op de hoogte?

b. Wie controleert of de schriftelijke vragen inderdaad worden beantwoord?

Antwoord

a. Het college herkent uw opmerking niet. In de praktijk blijkt dat weinig inwoners via de elektronisch weg een vraag stellen of een melding doen. Naast beantwoording van de vraag per mail worden inwoners altijd geïnformeerd over openingstijden, bezoekadres en meest gestelde vragen in het Wmo-loket.

b. Uitgangspunt van de dienstverlening van alle medewerkers in het Wmo-loket is klantgericht werken. Het tijdig reageren op schriftelijke vragen hoort hierbij. Het belang van klantgericht werken wordt voortdurend onder de aandacht gebracht.

Vraag 7:

Mensen vinden het moeilijk om een klacht in te dienen over het WMO loket. Met name degenen die een uitkering van de gemeente ontvangen zijn bang te worden gekort op de uitkering of op andere voorzieningen die via het WMO- loket zijn verkregen. Wie wél een klacht indient voelt zich onvoldoende serieus genomen. Daarom willen we weten:

a. Hoeveel klachten er over het WMO-loket in 2013 zijn ingediend?

b. Wie heeft deze klachten in behandeling genomen?

Wat is er met deze klachten gebeurd? c.

Antwoord

a. Via de burgerraadsman van Amstelveen zijn in 2013 gemeentebreed 217 klachten ingediend.

12 klachten over wonen en urgenties en 19 klachten over Wmo en regelingen voor de minima. In 2013 en tot nu toe in 2014 zijn geen klachten ingediend over de bejegening door medewerkers van het Wmo-loket.

b. en c. Bij een klacht neemt de burgerraadsman contact op met de betreffende afdeling.

Hij onderzoekt de reden van de klacht en de inwoner krijgt de ruimte zijn verhaal te doen. Ook de afdeling beargumenteert waarom op een bepaalde manier is gehandeld of is besloten en zijn daarbij zelfkritisch. In voorkomende gevallen wordt een oplossing voor de klacht of probleem gezocht waarin beiden partijen zich kunnen vinden. Na afronding van onderzoek stelt hij een rapport op met zijn bevindingen, advies en eventuele aanbevelingen.



Vraag 8:

Mensen die zich melden aan het WMO-loket verkeren in een moeilijke privé-situatie en komen er met een hulpvraag. Zij verstrekken privacygevoelige informatie, maar voelen zich 'onveilig'. Dat komt doordat de klanten dicht op elkaar zitten praten met de WMO-medewerkers en met elkaar kunnen meeluisteren. In andere gemeenten wordt de privacy van mensen gerespecteerd door gebruik te maken van spreekkamers.

a. Waarom kan dit niet in Amstelveen?

Antwoord

a. Bij het vormgeven van de centrale hal is gekozen voor een open en vriendelijke setting. Gelet hierop is extra aandacht besteed aan de akoestiek van de open balies en is meeluis-teren met de andere balies niet aan de orde. Wel dient dan gesproken te worden op een normaal geluidsniveau. Het is altijd mogelijk om uit te wijken naar een spreekkamer indien de situatie dit vraagt of de inwoner dit wenst.

Bij gesprekken over een WWB-uitkering, schuldhulpverlening of re-integratie wordt altijd gebruik gemaakt van een spreekkamer.

Vraag 9:

De klachten over het WMO-loket hebben vooral betrekking op de bejegening door medewerkers van Amstelveeners met een hulpvraag. Mensen voelen zich oplopen tegen een muur van bureaucratie en afgescheept worden met een standaard antwoord (meestal een weigering van het gevraagde). Een dergelijke houding is niet te rijmen met het beoogde maatwerk dat geleverd moet gaan worden.

a. Wat is in de ogen van het college maatwerk?

b. Hoe wordt dit gecommuniceerd met degenen die belast zijn met de uitvoering van de WMO?

Antwoord

a. In de ogen van het college betekent maatwerk dat een advies of oplossing naar aanleiding van een vraag of probleem van een inwoner toegesneden is op de persoonlijke situatie, de mogelijkheden en beperkingen van de betreffende persoon. In gesprek met de inwoner wordt de individuele situatie van de inwoner in relatie tot het probleem in kaart gebracht en gezamenlijk gezocht naar een passende oplossing voor het probleem. Maatwerk betekent dat een passende oplossing wordt geboden op basis van de eigen mogelijkheden en kracht van de inwoner en de mogelijke inzet van de sociale omgeving, zoals familie en burens. Daarnaast kan de oplossing bestaan uit passend hulpaanbod of een gemeentelijke voorziening. De geboden oplossing is afhankelijk van de persoonlijke situatie van de inwoner.

b. De visie dat een advies of oplossing voor de inwoner toegesneden moet zijn op de persoonlijke situatie van de inwoner is bij alle medewerkers van het Wmo-loket bekend.

Sinds de start van het Wmo-loket in 2009 is de dienstverlening al gericht op maatwerk op het brede aandachtsgebied van werk en inkomen, schuldhulpverlening, wmo, wonen (woonurgenties), welzijn en voorzieningen voor minima. De medewerkers worden regelmatig vakinhoudelijk bijgeschoold op actuele (beleids)ontwikkelingen op landelijk en gemeentelijk niveau.

Daarnaast worden medewerkers van het Wmo-loket doorlopend gecoacht op gespreksvaardigheden en wordt het belang van klantgericht werken onder de aandacht gebracht.

Vraag 10:

Op basis van de klachten en de verwachte toename van werkzaamheden in het kader van de WMO maakt de SP zich ernstig zorgen over de naaste toekomst.

a. Hoe worden de medewerkers voorbereid op hun huidige en toekomstige werkzaamheden?

b. Hoe geeft u aan uw medewerkers instructies om de klantvriendelijkheid aan het WMO-loket te waarborgen?

Antwoord

a. In de afgelopen jaren is een groot aantal wetswijzigingen in de sociale zekerheid ingevoerd, bijvoorbeeld verschillende wijzigingen in de Wet werk en bijstand (Wwb) en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. De afdeling Sociale Voorzieningen en ook de medewerkers van het Wmo-loket zijn in samenwerking met de afdeling Werk en inkomen gewend adequaat te reageren op dergelijke veranderingen in beleid en uitvoering.

De medewerkers van het Wmo-loket zullen in de komende maanden geïnstrueerd





en bijgeschoold worden over de beleidswijzigingen en de betekenis ervan voor de inwoners van Amstelveen.

Klantgericht werken is altijd een uitgangspunt van alle medewerkers in het Wmo- b. loket. De medewerkers van het Wmo-loket worden doorlopend gecoacht op gespreksvaardigheden en wordt het belang van klantgericht werken onder de aandacht gebracht.

Zoals vermeld in de raadsbrief van 6 mei jl. vindt het college het belangrijk om kwalitatief goede dienstverlening te bieden aan de inwoners van Amstelveen. De inzet van onze medewerkers is hierbij cruciaal. Er is alle waardering voor het goede werk dat momenteel verricht wordt in het WMO-loket. Toch is het zaak om kritisch te blijven op onszelf en te kijken waar zaken anders of beter kunnen. De aankomende weken voert wethouder Herbert Raat, verantwoordelijk voor zorg, hier met diverse mensen en partijen gesprekken over.

Hoogachtend,  
burgemeester en wethouders van de gemeente Amstelveen,  
de secretaris, de burgemeester,  
mr. R.J.T. Schurink mr. G.J. de Graaf



## Bijlage 2 Adviezen PMA over onafhankelijke klachtenafhandeling

### Participatiegroep Minima Amstelveen

Groenhof 140  
1186 EX Amstelveen  
020 643 86 65 kantoor  
06 131 539 94 helplijn  
clienraadaveen@cardanus.nl



Aan het College van Burgemeester en Wethouders  
Postbus 4  
1180 BA Amstelveen

27 februari 2013

Geacht College,

Betreft: rechtspositie burgers van Amstelveen; Advies PMA

Zoals u weet houdt de Participatiegroep Minima Amstelveen / Cliëntenraad, naast het regulier overleg met de gemeente via de Kennis AdviesTeams, ook een spreekuur voor haar achterban. Dit spreekuur houdt o.a. in: Het lezen van brieven, hulp bij het invullen van formulieren, het schrijven van bezwaarschriften, enz. Door dat werk komen wij in contact met verschillende afdelingen van de gemeente. Bij dat alles zijn wij tot de conclusie gekomen dat de rechtspositie van de inwoners van Amstelveen nog verder verbeterd zou kunnen worden. Dat denken wij te kunnen doen door een drietal adviezen. Wij denken daarbij aan de volgende punten:

In de eerste plaats stellen wij voor om voor de afhandeling van bezwaren tegen beslissingen van de gemeente een adviescommissie in te stellen volgens art. 7.13 van de Algemene Wet Bestuursrecht. Deze commissie zou volgens dit artikel moeten bestaan uit een voorzitter en minstens twee leden. De voorzitter mag geen deel uitmaken van en niet werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van de gemeente. Wij hebben geen kritiek op de kennis en kunde van de voorzitters van de bezwarencommissie zoals die nu functioneren. Maar wij denken dat het verstandiger en zuiverder is om een onafhankelijke voorzitter te hebben. Wij doelen op de veelgehoorde uitspraak dat de slager niet zijn eigen vlees moet keuren.

Het tweede advies ligt in dezelfde lijn. Wij denken dat een onafhankelijke gemeentelijke ombudsman beter zou zijn voor de afhandeling van klachten tegen de gemeente dan de huidige burgerraadsman. Wij vinden dat de functie van burgerraadsman, zoals die nu geregeld is, teveel afhankelijk is van de



organisatie waar hij over moet oordelen. Betrokkene geeft zelf ook toe dat hij als ambtenaar valt onder het gezag van uw college. Wij denken dat een onafhankelijke ombudsman een verbetering zou zijn voor de burgers van onze stad.

Het laatste advies betreft de instelling van Sociaal Raadslieden. Diverse steden hebben deze functionarissen al ingesteld. Onze buurgemeente Amsterdam werkt daar al jaren mee tot tevredenheid van cliënten en overheid.

Het werk dat Sociaal Raadslieden zouden moeten doen, wordt in Amstelveen door verschillende vrijwilligersorganisaties uitgevoerd o.a. door de PMA en door het Sociaal Steunpunt. De mensen die daar werken doen hun uiterste best om de klanten zo goed mogelijk bij te staan. Wij denken dat een organisatie, die vanuit de gemeente ingesteld is, betere en meer professionele hulp zou kunnen geven dan dat nu het geval is. Dat lijkt à fortiori het geval nu in de komende jaren door het beleid van de centrale overheid door de gemeente forse bezuinigingen moeten worden gerealiseerd waardoor onze doelgroep zwaarder zal worden getroffen dan de gemiddelde burger van Amstelveen. Om de minima die tussen de wielen dreigen te geraken beter te kunnen helpen lijkt een organisatie van louter amateurs onvoldoende opgewassen tegen de professionals van de kant van de gemeente.

Wij zouden graag op korte termijn, liefst voor het eind van de maand maart, met u hierover van gedachten willen wisselen om aan de hand van die gedachtewisseling de definitieve adviezen te formuleren.

Vriendelijke groet,

M. Anthonisse  
Secretaris PMA

