

## GEMEENTELIJKE OMBUDSCOMMISSIE

*Voorzitter:* de heer M.A.C. van Egdome  
*Leden:* de heer K.A. Hazelhoff, mevrouw E.H. Mellink  
*Ambtelijke ondersteuning:* mevrouw W. Koning-Hulzebos.

### **RAPPORT**

Inzake de klacht van verzoeker. De klacht is gericht op het feit dat de gemeente zich niet aan de wet houdt en zoals gesteld in artikel 2.6.1 Wmo 2015, zorgt voor een goede overdracht met terugwerkende kracht.

### **INLEIDING**

Per mail van 21 oktober 2015 dient verzoeker een klacht in bij de gemeente over dat hij niet is geïnformeerd over dat zijn Persoonsgebonden budget (PGB) is stopgezet en dat zijn PGB met € 23.000,- is verminderd. In de periode 22 oktober 2015 tot en met 9 november 2015 is er mailwisseling tussen de gemeente en verzoeker over het PGB. Per mail van 9 november 2015 is verzoeker geïnformeerd over de mogelijkheden om in de nieuwe centrumgemeente de aanvraag voor een PGB in te dienen. Omdat verzoeker volgens het gemeentebestuur zelf verantwoordelijk is voor het doorgeven van wijzigingen die van invloed kunnen zijn op zijn PGB wordt de klacht afgehandeld.

Omdat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld dient verzoeker per brief van 29 december 2015 een klacht in bij de Gemeentelijke Ombudscommissie, hierna de commissie.

### **KLACHT**

Verzoeker logt in oktober 2015 in op de site van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en ontdekt dat hij geen PGB meer heeft. Het SVB verwijst hem naar de gemeente Assen omdat volgens haar informatie verzoeker een brief heeft gekregen met daarin de opmerking dat zijn PGB is gestopt in verband met een verhuizing naar een andere gemeente. Verzoeker dient hierover een klacht in bij de gemeente. Als gevolg hiervan ontstaat er een mailwisseling tussen de gemeente en verzoeker. De gemeente legt in de mail van 9 november 2015 uit dat verzoeker zelf verantwoordelijk is voor het doorgeven van wijzigingen die van invloed kunnen zijn op zijn PGB en handelt de gemeente zijn klacht af.

Verzoeker begrijpt de afhandeling van zijn klacht niet. De informatie over de vermindering van zijn budget is gegeven door de gemeente maar daarmee is de vermindering van zijn PGB niet ongedaan gemaakt. Verzoeker vindt dat de gemeente zorg moet dragen voor een goede overdracht met terugwerkende kracht. Verzoeker verzoekt de commissie dan ook om de zaak opnieuw te beoordelen.

## **ONDERZOEK**

Na ontvangst van de klacht door de commissie op 31 december 2015, heeft zij het college verzocht om schriftelijk te reageren op de klacht. Tevens werd verzocht om toezending van alle relevante stukken. De reactie van de gemeente Assen is ontvangen op 27 januari 2016.

## **BEVINDINGEN.**

Op basis van de schriftelijke stukken en hetgeen tijdens de zitting is besproken. Komt de commissie tot de volgende feiten.

Met ingang van 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor het verstrekken van een PGB voor beschermd wonen. Dit wordt geregeld vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De gemeente Assen voert deze taak uit voor de Drentse gemeenten Aa en Hunze, Assen, De Wolden, Hogeveen, Meppel, Midden-Drenthe, Noordenveld, Tynaarlo en Westerveld. Het jaar 2015 is een overgangsjaar voor het PGB. Dit houdt in dat verzoeker zijn PGB in ieder geval nog een jaar houdt tenzij de indicatie eerder afloopt. Het budget in 2015 zal gelijk zijn aan het budget van 2014. Voor de GGZ C-indicatie beschermd wonen geldt een overgangsrecht van maximaal 5 jaar. In tegenstelling tot 2014 wordt het PGB niet meer op de eigen bankrekening gestort maar wordt deze overgemaakt naar de SVB. Zij betalen de zorgverleners. Verzoeker wordt per brief van 24 december 2014 over bovenstaande geïnformeerd.

Op 1 april 2015 wordt de indicatie van verzoeker administratief ingevoerd en met die datum opgenomen in de administratie van de SVB.

Op 28 juli 2015 verstuurt de gemeente een brief aan verzoeker met de mededeling dat zijn PGB met ingang van 2 juni 2015 wordt beëindigd. Reden hiervan is dat verzoeker met ingang van 2 juni 2015 is verhuisd naar Sleen dat valt onder de gemeente Coevorden.

Per 1 september 2015 heeft verzoeker in Leiden een briefadres en is hij niet meer woonachtig op het adres in Sleen.

Op 21 oktober 2015 vult verzoeker het klachtenformulier in op de website van de gemeente Assen. Hierin geeft hij aan dat hij post heeft gekregen dat hij per 1 juni 2015 niet meer in Assen woont, geen zorg meer afneemt bij Enter en dat Assen niets meer met de PGB doet. Tevens geeft hij aan dat hij nooit een "keukentafelgesprek" heeft gehad en hij in de veronderstelling is dat hij nog steeds een PGB heeft via het CAK en CIZ. Kort geleden heeft hij ingelogd bij het SVB en heeft hij gezien dat er ineens € 23.000,- minder budget is. Hierover is hij niet geïnformeerd. De SVB verwijst hem door naar de gemeente.

Per mail van 22 oktober 2015 mailt een medewerkster van de gemeente Assen verzoeker. Zij geeft aan dat zij twee keer geprobeerd heeft verzoeker te bellen. Omdat dit niet is gelukt stuurt zij een mail waarin zij aangeeft dat zijn indicatie beschermd wonen tot 8 september 2019 loopt in de vorm van een PGB. Met ingang van 1 januari 2015 is de financiering vanuit de AWBZ overgedragen naar de gemeente. Als verzoeker nog steeds ondersteuning nodig heeft en zorg wil inkopen met zijn PGB dan wordt hij geadviseerd om met een kopie van zijn indicatie en toekenning PGB contact op te nemen met de gemeente Coevorden of de gemeente Emmen. Zij kunnen beoordelen of de indicatie weer geactiveerd kan worden en of hij daar uitgenodigd kan worden voor een keukentafelgesprek.

In zijn mail van 23 oktober 2015 geeft verzoeker aan dat zijn vraag onvoldoende is beantwoord. Voor hem is het onbegrijpelijk dat zijn PGB is stopgezet zonder met hem te spreken. Ook dat verzoeker het zelf weer moet activeren vind hij raar en niet passen binnen het nut en belang van een PGB. Naast het stopzetten is er ook sprake dat van het PGB ruim € 23.000,- is afgeroomd en dit in het bezit van Assen is. Verzoeker vraagt zich af waar de gemeente Assen dit recht vandaan haalt en waarom hij hiervan niet op de hoogte is gebracht. Hij maakt bezwaar tegen deze eenzijdige beslissing en hoort graag wat de juiste weg is om bezwaar te maken tegen een beslissing die hij niet ontvangen heeft. Uitleg is ook welkom. Daarnaast geeft verzoeker aan dat hij op 26 oktober 2015 een gesprek heeft met

twee medewerkers van de gemeente over het PGB-gesjoemel bij een zorginstantie en de rol van de gemeente hierin. Het verdwijnen van ruim € 23.000,- budget naar het potje van de gemeente Assen past prima in dat straatje. Tevens geeft verzoeker aan dat hij onbekende nummers alleen opneemt als hij er echt de tijd en de ruimte voor heeft.

Op 23 oktober 2015 mailt een medewerkster van de gemeente verzoeker dat in de beschikking van 28 juli 2015 aan hem staat te lezen hoe bezwaar kan worden gemaakt. Voor het gemak heeft zij de betreffende passage in de mail opgenomen.

Op 23 oktober 2015 mailt verzoeker dat hij geen beschikking heeft ontvangen en vraagt of hij een kopie kan ontvangen. Een korting van ruim € 23.000,- zonder enige toelichting had hij nooit goed gevonden en nog steeds niet.

Op 23 oktober 2015 mailt desbetreffende medewerkster alsnog een kopie van de beschikking van 28 juli 2015 aan verzoeker. Een kopie van de beschikking wordt ook via de post toegezonden.

Per brief van 23 oktober 2015 dient verzoeker een bezwaarschrift in tegen het besluit van 28 juli 2015.

Op 26 oktober 2015 heeft verzoeker een afspraak met twee medewerkers van de gemeente. Onderwerp van gesprek is belastingen en over de kwaliteit van de zorgaanbieder in relatie tot een PGB. Diezelfde dag mailt verzoeker dat de afspraak niet door kan gaan in verband met ziekte aan zijn kant. Het onderwerp van gesprek blijft maar heeft geen haast. Natuurlijk wordt het op prijs gesteld als de gemeente intern hiernaar kan kijken, en een terugkoppeling kan geven als er meer duidelijkheden zijn.

Op 26 oktober 2015 bevestigt een medewerkster van de gemeente dat de afspraak niet door gaat en vraagt of verzoeker te zijner tijd weer contact opneemt voor het maken van een nieuwe afspraak.

Verzoeker stuurt op 29 oktober 2015 een mail waarin hij aangeeft dat naar zijn mening een aantal zaken in de brief van 28 juli 2015 niet kloppen. De genoemde wetsartikelen zijn hem ook niet duidelijk. Verzoeker verzoekt om het zo spoedig mogelijk terug te draaien met terugwerkende kracht. In de mail geeft verzoeker aan dat hij inmiddels een adres in Leiden heeft.

Per mail van 29 oktober 2015 geeft de gemeente aan dat zij van de bezwaarschriftencommissie hebben vernomen dat het bezwaarschrift van verzoeker in behandeling is genomen.

Per brief van 3 november 2015 geeft verzoeker zijn referentiegegevens door. Tevens herhaalt verzoeker zijn bezwaar en dat hij in Leiden een briefadres heeft.

Op 9 november 2015 wordt verzoeker per mail geïnformeerd over de mogelijkheden om in de centrumgemeente de aanvraag voor zijn PGB in te dienen. Indien gewenst kan vanuit de gemeente Assen contact worden opgenomen met de betreffende centrumgemeente om aan te geven dat verzoeker bij de gemeente Assen een indicatie had en deze gegevens overgedragen kunnen worden. Indien verzoeker dit wenst kan hij dit doorgeven en ook of er contact opgenomen moet worden met de gemeente Emmen of met de gemeente Leiden. Dit is afhankelijk van waar hij nu woont. Omdat verzoeker volgens het gemeentebestuur zelf verantwoordelijk is voor het doorgeven van wijzigingen die van invloed kunnen zijn op zijn PGB wordt de klacht afgehandeld. In deze mail wordt de verwijzing naar de Gemeentelijke Ombudscommissie gemaakt.

Verzoeker reageert op 10 november 2015 per mail. De post heeft hij intussen ontvangen en heeft verzoeker bezwaar ingediend. Tevens geeft hij aan dat hij het nog niet helemaal begrijpt. De PGB is niet voor zijn zweetvoeten (volgens hem) maar heeft verzoeker al sinds zijn 8<sup>e</sup> jaar coaching. Weliswaar heeft hij een briefadres in Leiden maar is hij woonachtig in Nederland en de rest van Europa. Soms woont verzoeker hier en soms daar. Waar verzoeker dan voor zijn PGB moet zijn is hem niet duidelijk. Als de gemeente hierin iets kan betekenen dan graag.

Per mail van 13 november 2015 reageert de gemeente en geeft uitleg over welke taken met ingang van 1 januari 2015 naar de gemeente zijn overgegaan. Een aanvraag kan alleen ingediend worden bij de gemeente waar verzoeker is ingeschreven. De gemeente vraagt daarom nogmaals bij welke gemeente verzoeker zich heeft ingeschreven zodat de gemeente Assen de juiste gemeente kan benaderen.

Op 10 november 2015 geeft het sociaal wijkteam Leiden per mail door aan de gemeente dat diezelfde dag contact is opgenomen door het wijkteam met verzoeker.

Op 19 november 2015 stuurt de gemeente Assen een mail naar MEE Zuid Holland Noord om het telefoongesprek van die dag te bevestigen omtrent de melding met betrekking tot ondersteuning WMO betreffende verzoeker.

Per mail van 19 november 2015 bevestigt de gemeente aan verzoeker dat contact is opgenomen met de gemeente Leiden. Zij zullen zo spoedig mogelijk contact met hem opnemen om te kijken of via hun aanspraak gemaakt kan worden op een PGB en welke ondersteuningsvragen hieraan ten grondslag liggen.

Op 24 november 2015 ontvangt de gemeente Assen een brief met het verzoek om de brief van 1 april 2015 met daarin de toekenning voor een PGB aan verzoeker toe te sturen.

Op 27 november 2015 stuurt het sociaal wijkteam Leiden een mail naar de gemeente Assen. Verzoeker heeft alleen een briefadres in Leiden en hoopt weer bij zijn vriendin te kunnen blijven wonen. Het sociaal wijkteam heeft verzoeker geadviseerd om contact te zoeken met de gemeente Coevorden en aangegeven de melding bij hun te sluiten.

Eind november 2015 wordt de gemeente Assen gebeld door een medewerkster van Meldpunt Juiste Loket met de melding dat verzoeker een klacht bij hun heeft ingediend omdat de gemeente Assen zijn indicatie heeft ingetrokken. Een medewerkster van de gemeente heeft uitleg gegeven over de situatie. Hierop zou de medewerkster van het Meldpunt de informatie terugkoppelen aan verzoeker.

Met ingang van 3 december 2015 is verzoeker weer woonachtig in de gemeente Coevorden.

Op 4 december 2015 wordt de beslissing op bezwaarschrift naar verzoeker gestuurd. Het bezwaar wordt niet-ontvankelijk verklaard omdat het bezwaar te laat is ingediend.

Op 11 december 2015 vindt de voorlopige voorziening plaats en wordt op 24 december 2015 uitspraak gedaan. De voorzieningenrechter wijst het verzoek om een voorlopige voorziening af. Naar het oordeel van de voorzieningenrechter heeft verzoeker onvoldoende aannemelijk gemaakt dat aan de ontvangst van het primaire besluit redelijkerwijs kan worden getwijfeld. Dat in het verleden de post wel eens is misgegaan heeft verzoeker onvoldoende geconcretiseerd om aan te nemen dat hij het besluit van 28 juli 2015 niet heeft ontvangen. Het beroep heeft geen redelijke kans van slagen.

#### **Horen van verzoeker op 18 februari 2016.**

De voorzitter heet verzoeker en zijn vriendin welkom, stelt de commissie voor en geeft uitleg over de procedure. De voorzitter geeft aan dat de commissie aan de hand van het stellen van vragen de gehele voorgeschiedenis probeert te reconstrueren. Op basis van het dossier en de gesprekken wordt een rapport van bevindingen opgesteld. Dit rapport wordt naar alle partijen gestuurd en kunnen opmerkingen worden gemaakt. Indien de opmerkingen terecht zijn worden deze overgenomen, zo niet zal dit gemotiveerd worden door de commissie. Daarna volgt het definitief rapport met het oordeel van de commissie en eventuele aanbevelingen.

De voorzitter geeft aan dat de commissie zich niet wil mengen in de discussie over de ontvankelijkheidsvraag over het bezwaarschrift van verzoeker. Die vraag ligt nu ter beoordeling bij de rechtbank. De commissie kan en zal wel oordelen of de procedure die het gemeentebestuur van Assen heeft gevolgd, behoorlijk is geweest of niet.

De voorzitter vraagt of verzoeker bericht heeft gehad dat het PGB nu afkomstig is van de gemeente Assen.

Verzoeker geeft aan dat dit klopt. Hij heeft wel bericht gehad en de hoogte van het PGB zou hetzelfde blijven. De SVB heeft 1 april 2015 een beschikking gehad maar hij niet. Deze beschikking heeft verzoeker opgevraagd bij de gemeente maar er nog geen reactie op gekregen. Daarom heeft hij ook een ingebrekestelling gestuurd. De SVB doet namelijk niets zonder opdracht van de gemeente Assen.

De voorzitter stelt vast dat op het klachtenformulier de datum staat van 12 augustus 2015 als de datum van het voorval. Wat bedoelt verzoeker hiermee.

Verzoeker antwoordt dat 12 augustus 2015 de datum is waarin blijktbaar door het SVB uitvoering is gegeven aan het besluit van de gemeente Assen en heeft er een aanpassing plaatsgevonden van het budget. Toen is het balletje gaan rollen en heeft verzoeker eerst bij het SVB geïnformeerd en daarna bij de gemeente. Toen pas was het duidelijk dat er een brief was.

De voorzitter vraagt hoe het contact met de gemeente over het PGB is verlopen.

Verzoeker geeft aan dat hij het niet eens is met het besluit en daarom ook bezwaar heeft ingediend.

De heer Hazelhoff vraagt wanneer bezwaar is gemaakt.

Verzoeker antwoordt dat in oktober 2015 bezwaar is gemaakt. Dit is afgewezen omdat het te laat is. Verzoeker heeft daarop brieven gestuurd en gevraagd of de gemeente coulant wil zijn. De gemeente verschuilt zich echter achter het bestuursrecht. Daarom heeft verzoeker een voorlopige voorziening aangevraagd. Hetgeen de gemeente zegt is gegrond op basis van jurisprudentie. Nu moet verzoeker aantonen dat de post niet werkt. Verzoeker geeft verder aan dat hij inderdaad naar de gemeente Coevorden is verhuisd en tijdelijk in Leiden een briefadres heeft gehad. Met ingang van 1 december 2015 woont verzoeker weer in Sleen. Het briefadres in Leiden is het gevolg van een ex-partner die hatelijk was.

De heer Hazelhoff vraagt of het postadres bekend was bij de gemeente en vraagt met ingang van wanneer verzoeker het briefadres had.

Verzoeker antwoordt dat hij met ingang van 1 juni 2015 in Sleen woonde en met ingang van 1 september 2015 het briefadres in Leiden had.

De heer Hazelhoff vraagt of verzoeker ook post heeft gekregen in Sleen en of hij daar ook verbleef en wat er verder is gebeurd.

Verzoeker antwoordt bevestigend. Daarnaast is hij afgelopen maandag bij Emmen geweest. Die hebben het uitbesteed aan de MO zaak. Dat bevreemdt hem omdat hij een indicatie heeft tot 2019 en er gewoon een overdracht had moeten plaatsvinden die nu hersteld moet worden.

Mevrouw Mellink vraagt hoe het werkt dat bij de ene indicatie gesproken wordt over per persoon en bij de ander per gemeente.

Verzoeker geeft aan dat een indicatie beschermd wonen op persoon is en begeleid wonen is per gemeente. Verzoeker heeft 2 PGB's waarvan 1 voor dagbesteding die loopt tot 2029 en dat is per gemeente.

De voorzitter concludeert dat deze indicaties voor 1 januari 2015 onder de AWBZ viel.

Verzoeker antwoordt bevestigend en nu het onder de WMO valt moeten colleges samenwerken en zijn ze verantwoordelijk voor de overdracht.

De voorzitter stelt dat door de verhuizing naar Sleen, dat valt onder de centrumgemeente Emmen, de gemeente Assen contact had moeten opnemen met de gemeente Emmen.

Verzoeker bevestigt dit want hoe had hij moeten weten dat hij zich bij de gemeente Coevorden had moeten melden.

De heer Hazelhoff vraagt wanneer verzoeker op de hoogte was van het feit dat het PGB was beëindigd en of hij hierover contact heeft opgenomen met de gemeente.

Verzoeker merkt op dat hij pas op 23 oktober 2015 per email voor het eerst kennis heeft kunnen nemen van de brief. Daarna heeft verzoeker regelmatig geprobeerd antwoord te krijgen. Tevens heeft hij problemen gehad met de zorgaanbieder Enter. De teruggaaf van de gemeentelijke belastingen was

gestort op de rekening van Enter terwijl verzoeker het zelf had teruggevorderd. Er was een warboel aan informatie en dergelijke en is hij uitgekafferd. Daarover heeft verzoeker een klacht ingediend en die was gegrond.

Verzoeker geeft aan dat de gemeentelijke belasting door Enter op een andere wijze had moeten worden geregeld en niet onder de groep van kwijtschelden. Dat is gaan draaien en toen er een verrekening kwam is dat bij Enter gestort terwijl dat op de rekening van verzoeker gestort had moeten worden. Het was een warboel. Het gaat namelijk om een woning en niet om zorg. Hierover zou eind oktober een gesprek plaatsvinden maar omdat verzoeker ziek was is dat niet doorgegaan.

Mevrouw Mellink vraagt of dit een nieuwe zaak is of dat dit onderdeel is van de WMO.

Verzoeker antwoordt dat in het gesprek van 26 oktober 2015 ook het PGB besproken zou worden.

De heer Hazelhoff constateert dat alhoewel er geen gesprek is geweest er wel contact is geweest over wat verzoeker kan verwachten van de gemeente en wat de gemeente Assen kan verwachten van verzoeker.

Verzoeker geeft aan dat hij dat wel had met de gemeente Leiden die zegt werk toch mee.

De voorzitter merkt op dat op het klachtformulier staat dat het om een voorval op 12 augustus 2015 gaat maar pas op 21 oktober 2015 is verstuurd. Wat is hiervan de reden.

Verzoeker merkt op dat hij pas op 20 oktober 2015 heeft ontdekt dat er per 12 augustus 2015 een aanpassing is gedaan. Na 22 oktober 2015 heeft hij de klacht ingediend en op 23 oktober 2015 bezwaar ingediend. Het verbaast verzoeker dat in het verweerschrift staat dat de commissie niet bevoegd is om een onderzoek te doen.

De voorzitter antwoordt dat de commissie die mening van het gemeentebestuur niet deelt.

Verzoeker vindt dat de gemeente zich aan de wet had moeten houden. Daarnaast merkt hij op dat het vaker is gebeurd dat de post niet is bezorgd toen hij nog in Assen woonde.

De voorzitter dankt verzoeker voor zijn bijdrage. Op korte termijn zal hij het verslag van bevindingen ontvangen, waarop hij kan reageren.

### **Horen van van mevrouw I. Twickler (coördinator Wmo) en de heer F. Tuijt (teamleider Wmo) op 18 februari 2016.**

De voorzitter heet mevrouw Twickler en de heer Tuijt welkom, stelt de commissie voor en geeft uitleg over de procedure. De voorzitter geeft aan dat de commissie aan de hand van het stellen van vragen de gehele voorgeschiedenis probeert te reconstrueren. Op basis van het dossier en de gesprekken wordt een rapport van bevindingen opgesteld. Dit rapport wordt naar alle partijen gestuurd en kunnen opmerkingen worden gemaakt. Indien de opmerkingen terecht zijn worden deze overgenomen, zo niet zal dit gemotiveerd worden door de commissie. Daarna volgt het definitief rapport met het oordeel van de commissie en eventuele aanbevelingen.

De voorzitter geeft aan dat verzoeker veel zaken uit mijn SVB heeft gehaald, zoals een besluit van 1 april 2015 en dat hij daar over heeft geschreven. De voorzitter vraagt hoe het zit met dit besluit.

Mevrouw Twickler geeft aan dat verzoeker hoort tot de groep van overgangsklanten. In de administratie zijn ze overgezet maar daar heeft verzoeker geen beschikking over gekregen. Wel is de indicatie in het systeem van het SVB gezet en dat is waarschijnlijk op 1 april 2015 gebeurd. De contacten die hebben plaatsgevonden over het PGB zijn die van een brief in december 2014. Daarin is uitgelegd dat de gemeente Assen centrumgemeente is voor een aantal Drentse gemeenten en dat verzoeker hetzelfde budget zou houden in 2015. Indien verzoeker in Assen was blijven wonen dan had hij een gesprek gehad.

De voorzitter geeft aan dat verzoeker in de veronderstelling is dat dit zelf een actie van de gemeente is geweest. Mevrouw Mellink vult aan dat verzoeker daarover heeft gebeld.

Mevrouw Twickler antwoordt dat dit waarschijnlijk de administratieve handeling is geweest.

De heer Hazelhoff vraagt of deze administratieve beschikking geen invloed zou hebben op wat verzoeker in 2015 zou hebben. Het is dus geen wijzigingsbeschikking.

Mevrouw Twickler antwoordt dat in maart de gegevens zijn ingeklopt bij het SVB.

De voorzitter merkt op dat als het gemeentebestuur een negatieve beschikking stuurt dus waar bezwaar tegen mogelijk is de wettelijke plicht heeft om vooraf te horen. Dus dat er eerst contact met betrokkene had moeten worden opgenomen. De voorzitter vraagt of dat is gebeurd en of het overigens gebruikelijk is.

Mevrouw Twickler geeft aan dat dit niet vooraf is gedaan. De gemeente wist ook pas achteraf dat verzoeker was verhuisd. Bij een herbeoordeling is er altijd vooraf contact maar bij een verhuizing is dat altijd na de tijd.

De voorzitter vraagt of voordat de brief van 28 juli 2015 de deur is uitgegaan contact is opgenomen met verzoeker.

Mevrouw Twickler antwoordt ontkennend. In principe niet bij een verhuizing binnen de gemeente en bij een verhuizing buiten de gemeente stopt de voorziening gewoon.

Mevrouw Mellink merkt op dat er ook een korting is toegepast.

Mevrouw Twickler antwoordt dat alleen het PGB is stopgezet. Het PGB is voor 1 jaar.

De heer Hazelhoff concludeert dat als iemand een budget van € 50.000,-- heeft voor 1 jaar en na een half jaar verhuist er dan nog maar in principe een budget over is van € 25.000,--.

Mevrouw Mellink constateert dus dat het budget dan over twee gemeenten wordt verdeeld. Maar als het een persoonsgebonden budget betreft dan moeten mensen dat zelf regelen.

Mevrouw Twickler antwoordt bevestigend.

De voorzitter verwijst naar de Wmo en wat daarin staat ten aanzien van het beschermd wonen. Artikel 2.3.5 maakt bij het aanbieden van een maatwerk onderscheid tussen een ingezetene van de gemeente en een ingezetene van Nederland. Bij beschermd wonen gaat het om een ingezetene van Nederland. Dat is ook de kern van de klacht van verzoeker.

Mevrouw Twickler snapt de vraag maar de reden van verhuizing is niet bekend en daarnaast moet verzoeker toestemming geven om de informatie te delen met de gemeente Emmen.

De voorzitter vraagt waarom dit niet van te voren is besproken met verzoeker. Nu lijkt het een administratieve maatregel waar verzoeker de dupe van wordt.

Mevrouw Twickler weet niet of dat zo gesteld kan worden.

De heer Tuijt merkt op dat er een brief is gestuurd waarin een voorziening is beëindigd.

De voorzitter geeft aan dat op basis van de Algemene wet bestuursrecht eerst contact had moeten zijn met verzoeker voordat de brief werd verstuurd.

Mevrouw Twickler vindt deze werkwijze erg ver gaan.

De heer Hazelhoff vraagt of dit de procedure is.

Mevrouw Twickler antwoordt dat het inderdaad niet gebruikelijk is om van te voren een gesprek te hebben.

De heer Hazelhoff constateert dat er dus geen gesprek tot stand is gekomen.

Mevrouw Mellink merkt op dat doelstelling van dit gesprek is om de feiten op tafel te krijgen.

De heer Tuijt geeft aan dat ondanks het aangegeven doel bij hem de indruk ontstaat dat er wel sprake is van een mening door de wijze van vraagstelling.

Mevrouw Mellink merkt op dat slechts de wet erbij is gehaald die specifiek een aantal voorwaarden stelt. Het is dan niet mogelijk om daar aan voorbij te gaan. De Wmo stelt dat juist vanwege het overgangsrecht een aantal zaken over de persoon heen geregeld moeten worden.

Mevrouw Twickler geeft aan dat duidelijk in de brief staat aangegeven wat verzoeker moet doen. Verzoeker wordt namelijk ook in staat geacht om zijn PGB te beheren.

Mevrouw Mellink vraagt hoe de informatieverstrekking naar verzoeker is geweest nu er blijkbaar op 1 april 2015 en 12 augustus 2015 wijzigingen hebben plaatsgevonden die hem niet hebben bereikt. Toen dit bij verzoeker bekend was heeft hij namelijk wel direct gereageerd richting de gemeente.

Mevrouw Twickler antwoordt dat in de beschikking duidelijk vermeldt stond dat verzoeker moet zijn bij de nieuwe centrum gemeente.

Mevrouw Mellink constateert dat de veronderstelde korting niet zo blijkt te zijn. Hoe wordt dat nu geregeld. Moet verzoeker het zelf aanvragen en is dat wel zo helder voor hem. Was er bijvoorbeeld een brief met algemene informatie. Bij de Awbz was het namelijk niet zo dat mensen het zelf moesten regelen.

De heer Tuijt geeft aan dat verzoeker zich zelf moet melden bij de nieuwe gemeente.

Mevrouw Twickler merkt op dat gelet op hetgeen is gebeurd ook kritisch gekeken zou moeten worden of verzoeker nog steeds in staat is om zijn PGB zelf te beheren. In de brief van december 2014 staat dat de gemeente Assen verantwoordelijk is voor 9 gemeenten. Buiten deze gemeenten zijn mensen zelf verantwoordelijk.

Mevrouw Mellink vraagt of een dergelijke houding wel verantwoordelijk is gelet op de problematiek van mensen die een indicatie voor beschermd wonen hebben.

Mevrouw Twickler geeft aan dat nu eenmaal besloten is door middel van de brief van december 2014.

De voorzitter merkt op dat de inhoud van de brief van 28 juli 2015 formeel is. De mail die is opgesteld door de medewerkster van de gemeente aan verzoeker over het doorgeven van gegevens is een veel duidelijker vorm van informatieverstrekking. Zo had de eerste brief van juli 2015 er ook uit kunnen zien. Dit is duidelijk en ook klantvriendelijk. Tevens merkt de voorzitter op dat de stelling van verzoeker is dat zolang de indicatie er is het recht op het geld blijft bestaan. Een verhuizing is een actie tussen de gemeenten, in dit geval Assen en Emmen/Coevorden en daar hoeft verzoeker naar zijn mening zelf niets voor te doen. Wat vind de gemeente van deze procedure?

Mevrouw Twickler geeft aan dat dit ingewikkeld is. Verzoeker is zelf verantwoordelijk voor zijn PGB. Daarnaast is verzoeker ook aardig op de hoogte van de regeling en zou dit ook van hem zelf verwacht kunnen worden.

De voorzitter vraagt of Assen rechtstreeks contact heeft opgenomen met de gemeente Emmen.

Mevrouw Twickler antwoordt dat de persoonlijke situatie van verzoeker kan veranderen en dat een gesprek met hem persoonlijk wordt gehouden omdat de gemeente Emmen de mensen ook zelf wil zien.

Mevrouw Mellink merkt op dat de gemeente Emmen de gesprekken laat lopen via de MO Zaak.

De heer Tuijt geeft aan dat het nieuwe proces sinds vorig jaar bij de gemeente ligt waardoor veel op de gemeente is afgekomen waarbij meer uit moet worden gegaan van de eigen kracht van mensen. Er moet dan naar een andere oplossing worden gezocht. De bulk gaat wel goed alleen verzoeker is een uitzondering. De grote hoeveelheid lukt echter wel.

De voorzitter vraagt hoeveel nieuwe cliënten van beschermd wonen de gemeente heeft gekregen.

Mevrouw Twickler geeft aan dat dit rond de 1000 personen ligt.

De heer Tuijt vult aan dat er vanwege de nieuwe taken er ongeveer 2000 nieuwe klanten zijn bijgekomen. Dit is een behoorlijk verzwaring en betekent wel dat de persoonlijke aandacht in 2015 erg lastig was.

De voorzitter constateert dat er in dit geval alleen nog maar meer werk uit voortkomt.

De heer Tuijt geeft aan dat van de andere klanten er echter ook weer geen werk uit voortkomt.

De voorzitter vraagt of de besluiten ook aangetekend worden verstuurd.

De heer Tuijt antwoordt ontkennend.

Mevrouw Mellink merkt op dat verzoeker ook contact met de gemeente heeft gehad over gemeentelijke belasting en dat hierover een gesprek is gepland. Tevens zou dan de Wmo ook ter sprake komen. Is dat bekend?

Mevrouw Twickler is hier niets van bekend.

De heer Tuijt geeft aan dat dit uitgezocht wordt.



De voorzitter merkt op dat de bevoegdheid van de commissie overigens niet ter discussie staat. Het gaat namelijk niet over het PGB zelf; bovendien loopt er nog een zaak bij de rechtbank.

De heer Tuijt vraagt wat dan precies onderzocht wordt.

De voorzitter geeft aan dat de procedure die geleid heeft tot de brief van 28 juli 2015 of dat behoorlijk is verlopen.

De heer Hazelhoff vult aan dat het om de procesvraag gaat. Het gaat hier om het overgangsrecht en dit is lastig omdat het lijkt alsof verzoeker tussen wal en schip dreigt te geraken. Er is in ieder geval wel geprobeerd persoonlijk contact te krijgen met verzoeker.

Mevrouw Twickler antwoordt dat er vooraf geen persoonlijk contact is geweest. Na de klacht is er wel gebeld maar verzoeker heeft een nomadisch bestaan en heeft dan in Leiden en dan weer in Sleen gewoond. Uitgebreid contact met verzoeker is wel geprobeerd. Feit blijft dat verzoeker zijn recht op beschermd wonen heeft gehouden.

De heer Tuijt vult aan dat veelvuldig mailcontact is geweest omdat verzoeker geen anonieme nummers aanneemt.

De voorzitter dankt mevrouw Twickler en de heer Tuijt voor hun bijdrage. Op korte termijn zullen zij het verslag van bevindingen ontvangen, waarop zij kunnen reageren.

### **REACTIE OP DE BEVINDINGEN**

Op 16 maart 2016 is het conceptrapport naar verzoeker en de heer Tuijt en mevrouw Twickler gestuurd. Eventuele opmerkingen op dit rapport konden tot uiterlijk donderdag 7 april 2016 schriftelijk kenbaar worden gemaakt aan de commissie.

Mevrouw Twickler heeft per mail van 11 april 2016 aangegeven dat ten onrechte wordt gesteld dat verzoeker zijn recht op PGB houdt, dit moet zijn recht op beschermd wonen. Daarvoor geldt het overgangsrecht, niet van het PGB. Deze opmerking is verwerkt in het rapport.

Verzoeker heeft per brief van 5 april 2016 gereageerd. De brief is als bijlage toegevoegd aan het rapport.

### **OVERWEGINGEN VAN DE COMMISSIE.**

#### ***Ontvankelijkheid***

De commissie stelt als eerste vast dat verzoeker reeds een klacht heeft ingediend bij het bestuursorgaan en dat de interne klachtprocedure is afgerond. Ten tweede stelt de commissie vast dat de klacht van verzoeker betreft het feit dat de gemeente Assen niet heeft gezorgd voor een warme overdracht van zijn PGB naar de gemeente Emmen maar deze heeft beëindigd en verzoeker zelf verantwoordelijk acht voor het zich melden bij de nieuwe centrumgemeente. De commissie is van oordeel dat het dan ook om het handelen van de gemeente Assen in deze ter beoordeling wordt voorgelegd. De commissie is het met de gemeente Assen eens dat niet ter beoordeling voor ligt het besluit van het college om het bezwaarschrift van verzoeker niet ontvankelijk te verklaren wegens het overschrijden van de bezwaartermijn. De commissie is derhalve bevoegd om de klacht van 31 december 2015 van verzoeker te behandelen, nu er ook overigens geen beletselen zijn op grond van de wet (art. 9:22 Algemene wet bestuursrecht (Awb)).

#### **OOORDEEL**

De commissie heeft kennisgenomen van het dossier en betrokkenen gehoord. Op basis van de schriftelijke stukken en hetgeen tijdens de zitting is besproken komt de commissie tot het volgende oordeel.

De commissie stelt vast dat als gevolg van de overgang van de AWBZ taken naar de gemeente er veel is veranderd voor zowel gemeenten als voor betrokkenen. Met ingang van 1 januari 2015 zijn gemeenten nu ook verantwoordelijk voor het leveren van een maatwerkvoorziening voor beschermd wonen. De wetgever heeft bepaald dat voor de indicatie voor beschermd wonen een overgangstermijn van vijf jaar geldt. Voor het PGB dat eventueel wordt verstrekt in dat kader geldt een

overgangstermijn van 1 jaar. Dit houdt in ieder geval in dat iemand gedurende het overgangsjaar, te weten 2015, recht blijft houden op een PGB, tenzij de indicatie eerder afloopt. De commissie stelt vast dat verzoeker een indicatie heeft die langer dan 2015 is.

De vragen die nu ter beoordeling voorliggen aan de commissies zijn de volgende. Welke procedure moet worden gevolgd. Waar ligt de verantwoordelijkheid van de gemeente. Waar ligt die van verzoeker als in het overgangsjaar verhuisd wordt naar een gemeente die valt onder een andere centrumgemeente. Verzoeker stelt namelijk dat de gemeente Assen zorg had moeten dragen voor de feitelijke overdracht naar de nieuwe centrumgemeente. Hij als betrokkene had hier niets van hoeven te vernemen. Er had volgens verzoeker een “warme overdracht” moeten plaatsvinden.

De commissie concludeert dat op grond van de Wmo ingezetenen van Nederland, afhankelijk van de aard van hun problematiek, in aanmerking kunnen komen voor maatschappelijke ondersteuning in de vorm van een maatwerkvoorziening. Dit recht is echter niet onvoorwaardelijk. Gemeenten in Nederland behouden het recht om in hun verordeningen en beleidsplannen vast te leggen welke maatwerkvoorzieningen de gemeente biedt. Tevens op welke wijze en op basis van welke criteria wordt vastgesteld of iemand voor een maatwerkvoorziening in aanmerking komt.

De Wmo maakt onderscheid tussen enigszins een algemene maatwerkvoorziening en een maatwerkvoorziening voor beschermd wonen. Als gevolg van dit onderscheid is de commissie dan ook van mening dat voor deze twee categorieën dan ook verschillende criteria en procedures gelden. De commissie baseert zich daarbij op de memorie van toelichting van de Wmo. Uit de memorie van toelichting komt het volgende naar voren.

Voor wat betreft het beschermd wonen kunnen ingezetenen van elke Nederlandse gemeente zich tot elk college wenden. Landelijke toegankelijkheid is daarmee gewaarborgd. Daarmee wordt voorkomen dat de behoefte aan beschermd wonen een belemmering vormt voor mensen om zich elders te vestigen. Wat betreft de opvang wordt deze feitelijk bij voorkeur verstrekt door het college van de gemeente waar een opvangtraject en bijbehorende ketenbenadering voor betrokkene de meeste kans van slagen heeft. Voorafgaand aan de verstrekking van een voorziening moet een onderzoek worden verricht. In het onderzoek moet bekeken worden wat een passende bijdrage is aan het voorzien van de behoefte van betrokkene die vraagt om beschermd wonen. Vanzelfsprekend is dat daarbij ook de wens van betrokkene in het onderzoek wordt betrokken. Uit een onderzoek kan naar voren komen dat betrokkene meer kans van slagen heeft in een andere gemeente. Dan is de gemeente tot welke betrokkene zich heeft gewend, verantwoordelijk voor een “warme” overdracht naar de andere gemeente. De samenwerkingsafpraak tussen gemeenten zal betrekking hebben op de vestigingsplaats van de voorziening en de gezamenlijke financiering. Voor het toekennen van een algemene maatwerkvoorziening geldt de ingezetenschap van de gemeente.

De commissie concludeert dat het college in het geval van verzoeker de voorziening voor beschermd wonen in de vorm van een PGB heeft beëindigd door middel van de brief van 28 juli 2015. Daarbij heeft het college zich gebaseerd op artikel 1 en artikel 6 lid 4 van de Verordening Maatschappelijke ondersteuning 2015 en artikel 6.26 van het Besluit Maatschappelijke ondersteuning 2015. Tevens is verzoeker in deze brief er op gewezen dat hij zich bij de nieuwe gemeente moet melden voor het eventueel voortzetten van zijn voorziening. Het CAK is op de hoogte gesteld dat de voorziening is beëindigd. Verzoeker is zelf verantwoordelijk voor het informeren van de SVB over de beëindiging van zijn zorgovereenkomst en te verzoeken de betalingen aan zijn zorgleverancier stop te zetten.

De commissie is van mening dat de groep betrokkenen die recht hebben op beschermd wonen een kwetsbare groep is. Juist vanuit die gedachte is een zeer zorgvuldige behandeling van aanvragen of anderszins zaken die van invloed kunnen zijn op de voorziening van groot belang. In onderhavig geval is de commissie van mening dat onvoldoende aandacht is geweest voor de persoonlijke situatie van verzoeker. Er is te veel gehandeld vanuit een rechtmatige benadering. De commissie concludeert dan ook dat niet is geacteerd vanuit de gedachtegang van een “warme overdracht” zoals benoemd in de memorie van toelichting. De brief van 28 juli 2015 is daar het voorbeeld van. Op basis van deze brief

concludeert de commissie zelfs dat het college de procedure van de algemene maatwerkvoorziening heeft toegepast op de situatie van verzoeker en niet de procedure van beschermd wonen. Alle daarop volgende handelingen door de gemeente zijn dan ook gedaan vanuit die overtuiging. De commissie is van mening dat het college hiermee inbreuk heeft gedaan op het voor verzoeker geldende overgangsrecht zoals dat is vastgelegd in artikel 8.3 van de Wmo. De commissie oordeelt dan ook dat het college onzorgvuldig heeft gehandeld in deze.

Toen verzoeker bij het inzien van zijn gegevens bij de SVB opmerkte dat zijn PGB was stopgezet heeft hij daarna contact opgenomen met het college. Daarbij is wederom onvoldoende aandacht geweest voor de persoonlijke situatie en is getracht via e-mail contact de situatie op te lossen. De commissie is van mening dat dit gezien de omstandigheden niet de juiste benadering is voor dergelijke groep betrokkenen. Er is vanuit het Wmo-team van de gemeente in eerste instantie door verschillende medewerkers gereageerd op de mails van verzoeker. Uit het dossier blijkt wel dat uiteindelijk vanaf 23 oktober 2015 één medewerker de mails van verzoeker heeft beantwoord. De commissie stelt vast dat door deze medewerker is geprobeerd om op een constructieve manier tot een oplossing te komen. De commissie is echter van mening dat mailcontact in dit geval te beperkt is geweest en een persoonlijk gesprek met verzoeker mogelijk tot een beter resultaat had geleid. De commissie vindt dan ook dat dat een uitnodiging voor een persoonlijk gesprek hier beter op zijn plaats was geweest. De commissie constateert overigens wel dat getracht is om telefonisch contact met verzoeker te krijgen echter zonder resultaat.

### **CONCLUSIE**

Samengevat komt de commissie tot de conclusie dat het college de verkeerde procedure heeft gevolgd, onvoldoende oog heeft gehad voor de persoonlijke situatie van verzoeker en niet heeft gezorgd voor een warme overdracht van het PGB naar de nieuwe centrumgemeente. Het college heeft hierbij tevens onvoldoende en op een onjuiste manier over gecommuniceerd.

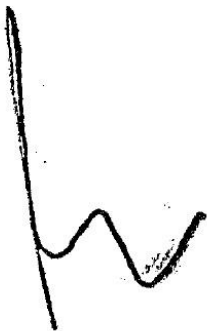
### **AANBEVELINGEN (op grond van artikel 9:27 Awb)**

Naar aanleiding van bovenstaande conclusies doet de commissie u de volgende aanbevelingen:

- Zorgen voor bewustwording binnen het team dat voor beschermd wonen andere criteria gelden en een andere procedure gevolgd moet worden.
- Zorgen voor een goede uitvoering van de geldende procedure van beschermd wonen.
- De communicatie over de procedure met betrekking tot beschermd wonen verbeteren.
- Het e-mail contact met betrokkenen zoveel mogelijk beperken.
- Eerder overgaan tot het uitnodigen van betrokkenen voor een persoonlijke uitleg.
- Biedt verzoeker excuses aan voor de gang van zaken.
- Verstrek een reiskostenvergoeding op grond van artikel 9:33 Awb.

Aldus opgemaakt op 2 mei 2016

Namens de Gemeentelijke Ombudscommissie,



,de heer M.A.C. van Egdom, de voorzitter

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'D. Mellink'. The signature is written in a cursive style with a large, looped initial 'D'. Below the signature, there are two parallel diagonal lines drawn across the page.

,mevrouw D. Mellink, de secretaris

J.F. van der Horst  
Dopheide 5  
7841 GL Sleen  
[fhorst@gmail.com](mailto:fhorst@gmail.com)

Sleen, 5 april 2016

Aan: Ombudscommissie Assen  
Noordersingel 33  
9400RA ASSEN

Betreft: PGB/WMO

Reg.nr.  
2016/1566

Gemeente Assen

Ingekomen d.d.

- 7 APR. 2016

Eh/Team EBMA  
Behandelaar w. zaken  
Zaaknr. 2015-00262  
Procesnr.

Zeer geachte Ombudscommissie,

Bedankt voor het toesturen van het gespreksverslag met Mevr. Twickler en de heer Tuijt.

Het geeft mij meer inzicht over de werkwijzen binnen de gemeente Assen.

Verbazend te lezen dat mevr. Twickler zich afvraagt of ik zelf in staat zou zijn mijn PGB te beheren, iets later dat ik aardig op de hoogte ben van "de regeling". Ook geeft ze aan dat een verhuizing ingewikkeld is. Hoe dit bedoeld wordt kan ik enkel naar gissen.

Dat voor de gemeenten een verhuizing buiten de centrum gemeente "nieuw" werk met zich mee brengt is duidelijk. De WMO is grotendeels nieuw. Of dit ingewikkeld is, dat lijkt mij juist het vakgebied van de WMO medewerkers.

De gehele overgang naar de WMO was een "ver van mijn bed show". Nu ik overspoeld wordt met deze WMO / PGB problematiek ben ik mij gaan inlezen. Ik blijf mij verbazen over de onduidelijkheid die gecreëerd wordt omtrent de WMO, die wet is duidelijk.

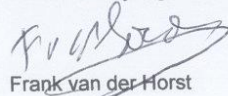
De bewoording van Mevr. Twickler dat ik "een nomadisch bestaan" zou hebben kwetst mij. Het gebruik van een wettelijk beschikbaar gesteld briefadres is geen plezierige keuze, een noodgreep. Op de vlucht voor een ex partner is geen lolletje. De bewoording "nomadisch bestaan" komt op mij over alsof ik een zwerver zou zijn. Pijnlijk.

Er is veelvuldig email en post contact geweest, en heb ik regelmatig zelf gebeld. Waarom een gemeente ambtenaar niet herkenbaar mag bellen weet ik niet. Gezien de terreur van mijn ex, kan ik afgeschermd nummers niet altijd opnemen.

Ons contact ging vooral over procedures niet oplossing gericht denken. Het enige wat ik gevraagd heb aan de gemeente Assen: hoe lossen we dit op? Helaas blij ik te verzanden in wet bestuursrecht, regelingen, gemeentelijke verordeningen, etc..

Inderdaad ben ik, ongewenst, inmiddels aardig expert in WMO en wet bestuursrecht. Ik had liever deze energie in persoonlijk herstel gestoken.

Met vriendelijke groeten,

  
Frank van der Horst