



## Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van de heer S. te Rotterdam  
over het college van burgemeester en wethouders van  
de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke Ontwikkelingen

Dossiernummer: 6194  
Datum: 17 september 2020



### ***Samenvatting***

Door een scheiding raakt de heer S. financieel in de problemen. Dit leidt ertoe dat hij in 2014 dakloos wordt. De heer S. is een zogenaamde economische dakloze. Hoewel hij als leraar een goed inkomen heeft, kan hij vanwege zijn schulden toch niet aan een huis komen. Daarna stapelen de problemen zich op. Ook op het persoonlijke en psychische vlak. Uiteindelijk vraagt hij in 2015 hulp aan het cluster MO. De heer S. en een Wmo-adviseur stellen samen een ondersteuningsplan op. In dit ondersteuningsplan spreken zij af dat de heer S. hulp krijgt bij het vinden van huisvesting, zijn psychische problemen en zijn schulden.

Omdat het niet lukt om in Rotterdam een huis te krijgen, zoekt de heer S. ook buiten Rotterdam. Hij vindt zelf een appartement in Schiedam. Volgens de hulpverleningsinstanties is de hulp aan de heer S. daarmee succesvol geweest. Hij is immers zelfredzaam gebleken door zelf huisvesting te vinden. Omdat de heer S. niet meer in Rotterdam woont, sluit de gemeente zijn dossier. Ook KBR stopt met de werkzaamheden.

Door de schulden en alle beslagen, raakt de heer S. zijn appartement in Schiedam kwijt. Uiteindelijk wendt hij zich in 2018 weer tot de gemeente Rotterdam. Hij is er dan slechter aan toe dan in 2015. Zijn inkomen dreigt hij kwijt te raken en hij komt niet in aanmerking voor een traject preventie dakloosheid omdat hij daarvoor in 2015 al eens was aangemeld. De gemeente houdt geen rekening met de voorgeschiedenis. Er komt weer een ondersteuningsplan. Ook nu spreken de gemeente en de heer S. af dat hij hulp krijgt bij het vinden van huisvesting, zijn psychologische problemen en zijn schulden.

Vervolgens gaat alles heel traag. KBR raakt zijn dossier kwijt en hij moet opnieuw alles aanleveren. Hij moet lange tijd gebruik maken van de daklozenopvang en er is geen uitzicht op een woning. Daardoor zakt bij de heer S. de moed in de schoenen. Hij vindt dat de gemeente hem slecht behandelt. Samen met een medewerker van het Juridisch Loket vraagt hij om inzage in zijn dossier en dient hij klachten in over de gang van zaken.

Omdat er geen dossier meer is, kan de gemeente geen inzage geven anders dan het ondersteuningsplan uit 2015 toesturen. Omdat het gaat om gebeurtenissen uit 2015, wil de gemeente zijn klachten niet meer behandelen.

De ombudsman vindt dat er alle aanleiding is om een onderzoek in te stellen. Tijdens het onderzoek van de ombudsman stelt de gemeente dat het niet haar



verantwoordelijkheid is om te controleren of de hulpverlenende instanties daadwerkelijk uitvoering hebben gegeven aan de afspraken in het ondersteuningsplan.

De ombudsman ziet dat anders. Daarom zijn de klachten van de heer S. gegrond en verbindt de ombudsman aan zijn oordeel 3 aanbevelingen.

*Aanbeveling 1*

Maak de afspraken in de ondersteuningsplannen concreet: wat mag de Rotterdammer op welke termijn van welke zorgaanbieder verwachten? Vermeld waar hij of zij terecht kan met vragen of als er iets mis gaat.

*Aanbeveling 2*

Organiseer dat de uitvoering van de ondersteuningsplannen voor dakloze Rotterdammers wordt gecontroleerd en gemonitord en verleen nazorg. Doe dat het 1<sup>e</sup> jaar na ondertekening maandelijks en daarna halfjaarlijks. Betrek degene die de ondersteuning ontvangt bij het controleren en monitoren en maak daarover in het ondersteuningsplan afspraken. Motiveer, leg vast en bevestig aan betrokkenen het moment dat de nazorg stopt.

*Aanbeveling 3*

Draag een lopend ondersteuningsarrangement 'warm' over aan een andere gemeente waar een betrokkene huisvesting vindt. Maak met deze nieuwe gemeente afspraken zodat de hulpverlening naadloos overgaat en informeer betrokkene daarover.

Omdat de gemeente laat weten dat het verhaal van de heer S. niet ongewoon is, wil de ombudsman van de gemeente weten hoe zij uitvoering gaat geven aan zijn aanbevelingen.



### *Inleiding*

De heer S. is leraar en woont met zijn vrouw en kinderen in een koophuis. Het huwelijk komt ten einde. Door een opeenstapeling van problemen wordt de heer S. in 2014 dakloos. Op dat moment heeft hij flinke schulden. Hij meldt zich bij Centraal Onthaal van de gemeente Rotterdam. Op 15 februari 2015 ondertekent de heer S. een ondersteuningsplan Wmo. Medeondertekenaar is een Wmo-adviseur van de gemeente Rotterdam. In het ondersteuningsplan staat dat hij voor de problemen met zijn financiën bij de Kredietbank wordt aangemeld. Voor huisvesting krijgt hij een aanmelding via het project Preventie Dakloosheid van het Centrum voor Dienstverlening. Voor verdere begeleiding kan hij bij Stichting De Ontmoeting terecht.

Na het tekenen van het ondersteuningsplan gebeurt er niets. De heer S. probeert contact te krijgen met de Wmo-adviseur, maar die reageert niet. Hij krijgt wel enige tijd hulp van het Centrum voor Dienstverlening. In die periode vindt hij zelf huisvesting in een andere gemeente. De gemeente Rotterdam en de hulpverleningsinstanties sluiten vervolgens zijn dossier. Zijn problemen zijn echter niet aangepakt, waardoor hij na enige tijd opnieuw dakloos wordt.

Op 8 februari 2018 ondertekent de heer S. weer een ondersteuningsplan. Zijn financiële problemen zijn na 3 jaar veel groter geworden. Hij kan geen gebruik meer maken van het Project Preventie Dakloosheid omdat dat maar 1 keer kan. Hij moet dus overnachten in de daklozenopvang van het Leger des Heils. Dat was volgens hem allemaal anders geweest als het eerste ondersteuningsplan goed was uitgevoerd.

Klachtbehandeling door de gemeente levert niets op. Behalve het ondersteuningsplan uit 2015, is er geen dossier. De destijds betrokkenen weten niet meer waarom dingen toen zo zijn gegaan. Daarbij komt dat volgens de gemeente de hulpverlenende instanties verantwoordelijk waren/zijn voor de uitvoering van het ondersteuningsplan. De ombudsman besluit een onderzoek naar de klachten in te stellen.

### *Onderzoek*

De ombudsman legt de klachten van de heer S. op 3 augustus 2018 voor aan de gemeente en het Centrum voor Dienstverlening. Het Centrum voor Dienstverlening reageert op 27 augustus 2018. Omdat een reactie van de gemeente uitblijft, stuurt de ombudsman op 6 september 2018, 12 oktober 2018, 29 november 2018 en 28 december 2018 een herinnering. De gemeente reageert op 14 januari 2019 op de klachten. Deze reactie stuurt de ombudsman in het kader van hoor en wederhoor



door naar de heer S.. Uiteindelijk reageert de juridisch vertegenwoordiger van de heer S. op 28 maart 2019. De heer S. reageert niet.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek stelde de ombudsman zijn bevindingen op en kregen klager en de gemeente op 19 november 2019 de gelegenheid op de bevindingen te reageren. De bevindingen werden ook aan het Centrum voor Dienstverlening en het Juridisch Loket gestuurd. Op 3 december 2019 en 6 januari 2020 reageert de heer S. Op 14 januari 2020 ontving de ombudsman een reactie van het Centrum voor Dienstverlening. Na een aantal herinneringen reageerde de gemeente op 18 maart 2020. Omdat daarin geen reactie op de aanbevelingen staat, vraagt de ombudsman de gemeente of die nog komt. De gemeente geeft aan dat er geen verdere reactie komt.

De reacties heeft de ombudsman verwerkt in dit rapport. Hij stelt nu zijn bevindingen, oordeel en aanbevelingen definitief vast.

### ***Klachten***

#### *Klacht 1*

De gemeente heeft de uitvoering van het ondersteuningsplan 2015 niet bewaakt en er is geen vinger aan de pols gehouden bij zorgleveranciers. Dit had in verband met mijn grote psychische en financiële problemen wel gemoeten.

#### *Klacht 2*

Dat heeft nu als consequentie dat mijn financiële problemen nog groter zijn geworden en ik geen gebruik meer mag maken van het project preventie dakloosheid. De gemeente houdt totaal geen rekening met deze voorgeschiedenis.

### ***Bevindingen***

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

1. Na een echtscheiding raakt de heer S. in de financiële en psychische problemen. In februari 2014 veilt de bank het huis van de heer S. en zijn voormalige echtgenote in het openbaar. Hij belandt op straat en verliest zijn baan als leraar in het onderwijs. De heer S. krijgt een burnout.



2. De heer S. zwerft van februari 2014 tot augustus 2014. In augustus 2014 denkt hij in Charlois woonruimte te hebben gevonden, maar omdat hij een uitkering had, mocht hij daar volgens de medewerkers van de Stadswinkel niet wonen. Zij weigerden hem daarom op dit adres in te schrijven. Daarom moest hij in november 2014 weer uit dit huis vertrekken. Uiteindelijk verliest hij ook zijn ziekte-uitkering omdat hij geen vast woonadres heeft.
3. Centraal Onthaal is het centrale loket waar de toegang tot de daklozenopvang geregeld wordt. De heer S. meldt zich daar. Vanaf 28 januari 2015 krijgt de heer S. daadwerkelijk hulp. Dan vindt hij tijdelijk onderdak via het Centrum voor Dienstverlening.
4. Op 3 februari 2015 stuurt de heer S. een brief aan burgemeester Aboutaleb. In die brief schrijft hij over de problemen die hij ondervindt met de gemeentelijke bureaucratie. Het lukt hem niet om deze problemen zelf op te lossen:
  - De herinschrijving duurt in mijn ervaring erg lang; ik heb momenteel geen inkomen en moet de kosten van het tijdelijke onderdak uiteindelijk terug betalen. Door het wachten op de herinschrijving loopt deze rekening steeds verder op;
  - Door de situatie van vorig jaar heb ik schulden opgebouwd, die ik wel graag af wil betalen, maar doordat ik geen vast woonadres heb kan ik geen financiële regeling treffen met de schuldeisers;
  - Voor het verkrijgen van een woning via een woningcorporatie is onder andere een IB60 (nu IBRI) formulier nodig, dat ik pas aan kan vragen als ik weer een vast woonadres heb. Zonder IB60 formulier kan ik nu geen woonruimte via een woningcorporatie krijgen en ben dus aangewezen op de particuliere verhuurmarkt. Op de particuliere verhuurmarkt maak ik echter ook geen kans omdat ik nu geen vast inkomen heb. Bovendien willen veel particuliere verhuurders niet aan mensen met een uitkering verhuren;
  - Hoewel ik inmiddels ben hersteld en graag weer aan het werk zou willen gaan, is het lastig om op zoek te gaan naar een baan omdat ik geen vast woonadres heb;
  - Mijn twee dochters van [REDACTED] -die na de scheiding elk weekend bij mij kwamen- heb ik nu drie maanden niet kunnen zien omdat ik ze niet kan ontvangen.

Ik heb bij meerdere (gemeentelijke) instanties (o.a. Stadhuis en Stadswinkel Charlois) aangeklopt voor hulp, maar werd daar niet geholpen en in feite van het kastje naar de muur gestuurd. Het enige dat ik op dit moment graag wil is een snelle herinschrijving en woonruimte, zodat ik mijn andere problemen op kan gaan lossen en weer aan de slag kan gaan met het zoeken naar werk, bij voorkeur in het onderwijs. Ik heb het gevoel dat ik dit moment alleen maar machteloos kan afwachten en niets kan doen om iets aan mijn situatie te veranderen.

Volgens de heer S. krijgt hij van de burgemeester of de gemeente geen reactie op deze brief.



5. De heer S. tekent op 17 februari 2015 een Ondersteuningsplan. Daarin staat: De afspraken zijn bindend: *“Wij zullen u aan uw afspraken houden, u mag ons aanspreken op onze verplichtingen en samen met u houden we vinger aan de pols bij de zorgleverancier.”* en onder: *De afspraken die met u zijn gemaakt:*

Professionele inzet langdurig		
Wmo arrangement (zie voor detaillering hieronder)	Ja	Begeleiding noodzakelijk op gebied van wonen, inkomen, psychische problemen, zoeken naar werk en schulden. U wordt aangemeld bij het CVD PD project ten einde zo snel mogelijk woonruimte te vinden. Verdere begeleiding extramuraal zal via Stichting DE Ontmoeting plaatsvinden.
Schuld dienstverlening gemeente	Ja	Schuldsanering middels aanmelding bij de Kredietbank Rotterdam.
Overige	Nee	

6. Vervolgens vindt de heer S. een huis in Schiedam. In die periode doet de heer S. pogingen om zijn schuldeisers af te betalen. Er vindt geen gemeentelijke schuldhelpverlening plaats omdat de gemeente Rotterdam na zijn verhuizing naar Schiedam zijn dossier heeft gesloten.
7. In 2018 verzoekt de heer S. de gemeente Rotterdam wederom om hulp. Hij is door alle schulden en beslagen van deurwaarders zijn huis in Schiedam kwijt geraakt en hij verblijft in de daklozenopvang van het Leger des Heils.
8. De heer S. ondertekent op 8 februari 2018 opnieuw een ondersteuningsplan. Daarin staat: *“Wij zullen u aan uw afspraken houden, u mag ons aanspreken op onze verplichtingen en samen met u houden we vinger aan de pols bij de zorgleverancier.”*

Onder *“De afspraken die met u gemaakt zijn:”* en *“Professionele inzet langdurig”* staat:

Toelichting: het betreft een extramuraal WMO arrangement voor de duur van 12 maanden in het kader van stabilisatie en herstel met als doel; - inzicht in financiën - aanmelding KBR - actief als vrijwilliger - behandeling binnen GGZ		
Schuld dienstverlening gemeente		Ja
Toelichting: meneer zal aangemeld moeten worden bij de kredietbank		
Overige		Nee
Toelichting:		



9. De heer S. dient in februari 2018 bij de gemeente een klacht in over zijn toenmalige Wmo-adviseur en het Centrum voor Dienstverlening. Hij vindt dat hij in 2015 onvoldoende ondersteuning heeft gekregen. Klachtenbureau MO stuurt de klacht over het Centrum voor Dienstverlening door. Het Centrum voor Dienstverlening reageert op de klacht richting de gemeente. Het klachtenbureau neemt deze reactie in de klachtafhandelingsbrief van 26 maart 2018 op.
10. Het Klachtenbureau MO informeert de heer S. in de klachtafhandelingsbrief van 26 maart 2018 dat het geen klachten over gedragingen van meer dan een jaar geleden behandelt. Het Klachtenbureau MO schrijft dat zij de klacht uit coulance heeft doorgestuurd naar het Centrum voor Dienstverlening. Over de klacht over de Wmo-adviseur staat in de brief: *“Gedragingen van uw toenmalige Wmo-adviseur kan ik ook niet beoordelen.”* De Wmo-adviseur werkt er niet meer. Van het dossier van de heer S. uit die tijd, is er alleen nog het ondersteuningsplan van 2015. Er zijn geen andere stukken, verslagen of telefoonnotities.
11. De heer S. meldt zich op 8 juli 2018 bij de Kredietbank. Hij verzamelt alle papieren ten behoeve van het opstellen van een overzicht van zijn schulden. Bij deze papieren zit zijn originele BKR-registratie. De gemeente bevestigt telefonisch de ontvangst van het dossier aan de begeleider van de heer S. van het Leger des Heils.
12. Omdat hij daarna niets meer van KBR hoort, neemt hij contact op met degene die zijn dossier behandelt. Van zijn schuldhelpverlener krijgt hij te horen dat zijn dossier kwijt is. Daarom levert de heer S. op 29 augustus 2018 weer alle stukken in. De BKR-registratie moet hij opnieuw aanvragen.
13. De heer S. gaat per 1 oktober 2018 in budgetbeheer. Zijn hele salaris gaat naar KBR. De heer S. krijgt geen weekgeld en hij beklagt zich daarover bij KBR.
14. Op 15 oktober 2018 krijgt de heer S. een brief van de Kredietbank. Deze brief roept vragen bij hem op. Er staan volgens de heer S. onjuistheden in de brief. Er staat bijvoorbeeld in dat er met de heer S. een gesprek is geweest. Volgens hem is er nooit een gesprek geweest. Hij moet voor 13 januari 2019 stukken inleveren. Waarom zo laat? Hij vraagt zich af of het uitmaakt of hij deze stukken zo snel mogelijk instuurt, of dat de gemeente toch pas na 13 januari 2019 verder gaat met zijn dossier? Hij neemt contact op met KBR om een afspraak te maken om deze vragen te bespreken. Geen van de medewerkers wil met hem een afspraak maken.





### *Standpunt gemeente*

15. De gemeente behandelt geen klachten over gedragingen van meer dan een 1 jaar geleden. Uit coulance hebben wij de klachten doorgestuurd naar het Centrum voor Dienstverlening.
16. De verantwoording van de uitvoering van een ondersteuningsplan ligt bij de zorgaanbieder. De verantwoording van het behalen van de doelen en het zich houden aan afspraken ligt bij de cliënt en de zorgaanbieder. Dit was en is niet de verantwoordelijkheid van de Wmo-adviseur/gemeente.
17. De gemeente heeft zeker de laatste 2 jaar haar taken goed vervuld. Er is ook vooruitgang geweest in het traject van de heer S., zij het naar zijn zin niet snel genoeg. Zolang er geen schuldsanering is of op zijn minst een regeling voor huurschulden kan er geen urgentie worden aangevraagd. Er is überhaupt weinig ruimte op de woningmarkt en doorstroom verloopt voor alle voorheen daklozen stroperig.
18. Naar aanleiding van de signalen van de heer S. heeft de gemeente inmiddels het project tijdige en passende zorg ingericht om meer grip te krijgen op de voortgang van de trajecten, voordat de herindicatie plaatsvindt. Helaas hebben veel mensen als de heer S. vergelijkbare ervaringen met de stroperigheid van het systeem. Dat ligt voor een deel aan de maatschappij, een deel aan de zorgaanbieder en uiteindelijk ook aan de gemeente die er meer bovenop kan zitten.

### *Standpunt Centrum voor Dienstverlening*

19. Formeel is het voor cliënten niet mogelijk om een klacht in te dienen als de klacht een handeling betreft die ouder is dan 6 maanden. Tenzij er zwaarwegende redenen zijn. Die zijn er in het geval van de heer S. niet. Desondanks heeft het Centrum voor Dienstverlening de situatie alsnog onderzocht en behandeld.
20. De dienstverlening van het Centrum voor Dienstverlening heeft plaatsgevonden van 27 januari 2015 tot 16 maart 2015. Centraal Onthaal heeft de heer S. bij ons aangemeld via een aanmeldformulier. De kerndoelen waren herstel woon- en inkomenssituatie. De heer S. heeft op eigen kracht een nieuwe baan en nieuwe



woonruimte gevonden. Daarmee zijn de kerndoelen gehaald. Het CVD stelt structuur te hebben geboden, zodat de situatie weer hanteerbaar werd.

21. Het was het Centrum voor Dienstverlening niet bekend dat er een ondersteuningsplan was.
22. Het Centrum voor Dienstverlening heeft in relatie tot de casus S. geen contact gehad met de Wmo-adviseur. Het Centrum voor Dienstverlening is blij dat de heer S. haar reactie op de klacht afdoende vindt.

***Standpunt klager en namens hem zijn juridisch vertegenwoordiger***

23. De reactie van de gemeente staat haaks op de informatie die zowel in het oude ondersteuningsplan als het nieuwe ondersteuningsplan staat: *samen met u houden we vinger aan de pols bij de zorgverlener.*
24. De klachtafhandeling van het Centrum voor Dienstverlening heeft afdoende plaatsgevonden.
25. De reactie van de gemeente werpt alleen maar vragen op: Hoe kan het dat er van de ondersteuning door de gemeente niets anders terug te vinden is dan het ondersteuningsplan? Hoe kan het dat de gemeente van mening is dat de verantwoordelijkheid volledig bij de klant en de zorgverlener zouden liggen? Hoe kan het dat niets terug te vinden is over controle: hebben de zorgaanbieders wel feitelijk hulp geboden? Hoe kan het dat er financiële problemen zijn, aanmelding bij KBR plaats zou hebben gevonden, maar er geen werkzaamheden zijn verricht? Dat een gemeente zich niet verantwoordelijk voelt voor de uitvoering staat haaks op de bedoeling van de wetgever. Ik zou dan ook graag zien dat de gemeente er alles aan doet om haar rol te verduidelijken en meer deze verantwoordelijkheid op zich neemt.
26. Uiteindelijk zit ik 5 jaar na dato nog steeds in de problemen. Ik zit niet eens in de schuldsanering. Nu moet ik nog toegeleid worden naar de WSNP. Hoe lang gaat dit nog duren? Straks ben ik minstens 8 jaar van mijn leven kwijt en niemand die er wat aan kan doen? Dat kan ik niet geloven.



### *Wet en regelgeving*

27. Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

28. Verordening maatschappelijke ondersteuning 2015 en 2018

#### Artikel 3.2.1 Ondersteuning binnen resultaatgebieden

1. De ondersteuning in de vorm van dienstverlening vindt plaats in de vorm van een arrangement binnen één of meer van de volgende resultaatgebieden:
  - a. sociaal en persoonlijk functioneren
  - b. ondersteuning en regie bij het voeren van een huishouden
  - c. financiën
  - d. dagbesteding
  - e. zelfzorg en gezondheid
  - f. nachtelijk toezicht en huisvesting
  - g. mantelzorgondersteuning met verblijf....
2. Het college stelt de omvang van de ondersteuning vast in de intensiteitstreden beperkt, midden of intensief, dan wel een combinatie daarvan, afhankelijk van de omvang van de ondersteuningsbehoefte en de zorgzwaarte van de cliënt.

29. Plan van aanpak dak- en thuislozen 2<sup>e</sup> fase 4 april 2011 waarin afspraken staan over

- Zelfstandig wonen eerst p. 14
- Terugvalmanagement p. 17
- Schuldhulpverlening aan begin traject p. 18
- Samenwerking met regiogemeenten p. 48

30. Actieprogramma Eerder Thuis van september 2015



### *Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten*

31. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam aan de behoorlijkheidsvereisten:

#### **Samenwerking**

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids-)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

*Een overheidsinstantie verschuilt zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem.*

#### **Maatwerk**

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

*De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.*

#### **Overwegingen**

32. De gemeente is op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning verantwoordelijk voor de hulp die de heer S. nodig had. Op grond daarvan is het logisch dat de Wmo-adviseur van de gemeente Rotterdam in 2015 een ondersteuningsplan met de heer S. opstelde. Met de ondertekening van dit ondersteuningsplan is echter geen eind gekomen aan de verantwoordelijkheid van de gemeente. Die verantwoordelijkheid is niet overgegaan naar de hulpverlenende instanties. Die verantwoordelijkheid blijft bij de gemeente.

33. Dat blijkt ook uit de tekst van het ondersteuningsplan en de afspraken die daarin worden gemaakt. Daaruit blijkt duidelijk dat de gemeente vinger aan de pols zal houden bij de zorgleveranciers.

34. Heeft de gemeente dat voor de heer S. gedaan? Nee. Na het ondersteuningsplan is er niets gebleken van enige communicatie tussen de gemeente en de



- zorgaanbieders. En de heer S. merkte daar ook niets van. Het lukte hem zelfs niet contact te krijgen met de Wmo-adviseur met wie hij de afspraken had gemaakt.
35. Juist omdat bij de gemeente bekend was dat de heer S. meer problemen had dan alleen zijn dakloosheid en de gemeente zelf had geconstateerd dat begeleiding noodzakelijk was, had de gemeente wel vinger aan de pols moeten houden.
36. Het is voor de heer S. extra zuur om te lezen dat het feit dat de heer S. uiteindelijk zelf een huis vond, achteraf wordt gekwalificeerd als een geslaagd aanspreken op zijn zelfredzaamheid. De problemen van de heer S. werden met het vinden van een huis immers niet opgelost. Ze zijn alleen maar groter geworden.
37. De ombudsman vindt dat de gemeente de gemaakte afspraken in het ondersteuningsplan niet is nagekomen. De klacht van de heer S. daarover is gegrond. De gemeente heeft gehandeld in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Samenwerking. Een overheidsinstantie verschuilt zich niet achter een beperkte taakstelling maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties in het belang van haar inwoners.
38. Toen bleek dat de heer S. in Schiedam een woning had gevonden, had de gemeente ervoor moeten zorgen dat zijn dossier 'warm overgedragen' werd naar de gemeente Schiedam, zodat die de hulpverlening verder kon organiseren. Er zou dan via de gemeente Schiedam een aanvang gemaakt kunnen worden met de schuldhulpverlening.
39. Gelet op het voorgaande had de gemeente de heer S. actiever en sneller moeten helpen toen hij in 2018 voor de 2<sup>e</sup> keer bij de gemeente kwam met een hulpvraag voor zijn dakloosheid, zijn schulden en zijn psychische problemen.
40. Tijdens het onderzoek naar de klachten heeft de heer S. alsnog onderdak gekregen en is hij toegeleid naar een schuldhulpverleningstraject bij de Kredietbank. Maar dit is niet zonder slag of stoot gegaan. Gelet op de voorgeschiedenis is het bepaald ongelukkig dat de Kredietbank zijn hele dossier kwijtraakt en zijn weekgeld niet overmaakt. De ombudsman heeft tussen de gemeente en de heer S. bemiddeld, maar kan zich zijn frustratie over deze gang van zaken goed voorstellen.



41. De ombudsman vindt het bovendien 'ongevoelig' van de gemeente om onder deze omstandigheden te schrijven dat zij klachten van meer dan een jaar geleden niet behandelt en 'uit coulance' klachten doorstuurde naar een zorgverlener.
42. Liever had de gemeente wel rekening gehouden met de voorgeschiedenis van de heer S. door met hem om de tafel te gaan zitten met de vraag: wat kan de gemeente wel doen. De gemeente heeft in plaats daarvan de heer S. vooral laten weten wat zij niet kon doen.
43. De gemeente had oog moeten houden voor de specifieke omstandigheden van de heer S.. Zij had naar maatregelen en oplossingen moeten zoeken die daarbij pasten. Dat heeft de gemeente niet gedaan. Zijn 2<sup>e</sup> klacht over het niet rekening houden met zijn voorgeschiedenis is gegrond. De gemeente heeft in strijd met het behoorlijkheidsvereiste maatwerk gehandeld.

### *Oordeel*

#### *Klacht 1*

De gemeente heeft de uitvoering van het ondersteuningsplan 2015 niet bewaakt en er is geen vinger aan de pols gehouden bij zorgleveranciers. Dit had in verband met mijn grote psychische en financiële problemen wel gemoeten.

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke ontwikkeling is niet behoorlijk. De gemeente heeft in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Samenwerking gehandeld.

#### *Klacht 2*

Dat heeft nu als consequentie dat mijn financiële problemen nog groter zijn geworden en ik geen gebruik meer mag maken van het project preventie dakloosheid. De gemeente houdt totaal geen rekening met deze voorgeschiedenis.

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Maatschappelijke ontwikkeling is niet behoorlijk. De gemeente heeft in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Maatwerk gehandeld.

De ombudsman ziet aanleiding om aan zijn voorlopig oordeel 3 aanbevelingen te verbinden.



### *Aanbeveling*

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

#### *Aanbeveling 1*

Maak de afspraken in de ondersteuningsplannen concreet: wat mag de Rotterdammer op welke termijn van welke zorgaanbieder verwachten? Vermeld waar hij of zij terecht kan met vragen of als er iets mis gaat.

#### *Aanbeveling 2*

Organiseer dat de uitvoering van de ondersteuningsplannen voor dakloze Rotterdammers wordt gecontroleerd en gemonitord en verleen nazorg. Doe dat het 1<sup>e</sup> jaar na ondertekening maandelijks en daarna halfjaarlijks. Betrek degene die de ondersteuning ontvangt bij het controleren en monitoren en maak daarover in het ondersteuningsplan afspraken. Motiveer, leg vast en bevestig aan betrokkenen het moment dat de nazorg stopt.

#### *Aanbeveling 3*

Draag een lopend ondersteuningsarrangement 'warm' over aan een andere gemeente waar een betrokkene huisvesting vindt. Maak met deze nieuwe gemeente afspraken zodat de hulpverlening naadloos overgaat en informeer betrokkene daarover.

In zijn reactie op de conceptbevindingen en het voorlopig oordeel gaat de gemeente niet specifiek in op deze aanbevelingen. Wel erkent de gemeente dat de signalen als die van de heer S. niet ongewoon zijn. De gemeente erkent dat veel voorheen daklozen vergelijkbare trajecten doormaken. De gemeente erkent dat zij er meer bovenop moet zitten, maar wijt deze problemen vooral aan anderen. De gemeente hoopt met het Plan van aanpak kwetsbare Rotterdammers 2019-2022, op dit gebied tijdige en passende zorg te kunnen bieden.

De ombudsman is niet tevreden met deze reactie op zijn aanbevelingen. Daarom zal hij bij het bekend maken van zijn definitieve oordeel aan de gemeente vragen hoe zij invulling gaat geven aan zijn aanbevelingen. Als daartoe aanleiding is zal de ombudsman een vervolgonderzoek starten.