

# Klachten, strategisch handelen en een goede samenwerking

In dit artikel lees je ervaringen van budgethouders en vertegenwoordigers. Heb jij ook klachten over je gemeente? Dan zul je de verhalen van Suzanne en Hassan herkennen. Jos denkt dat gemeenten en gemeenteraden beter door ons moeten worden geïnformeerd. Hij geeft veel tips. En ten slotte twee moeders die bezig zijn met het oprichten van een ouderinitiatief. Om hun doel te bereiken vinden zij een goede verstandhouding met hun gemeente erg belangrijk. Hoe doen ze dat?

## SUZANNE

‘Begrijpt mijn gemeente wel hoe het pgb werkt?’

### Moeder ten einde raad

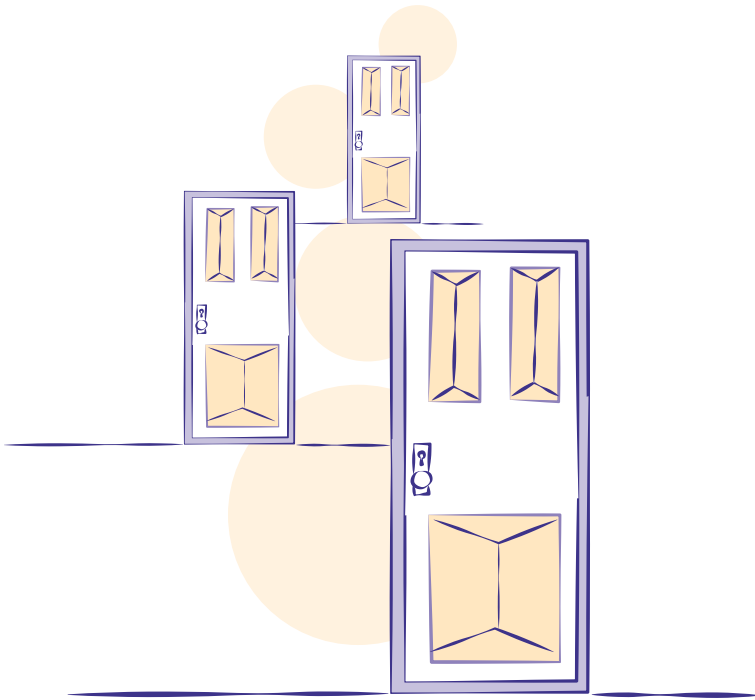
Het pgb van Jeroen (tiener) zou het mogelijk moeten maken de juiste begeleiding in te kopen. Helaas lukt dit nog niet goed. Moeder Suzanne doet steeds op tijd de nieuwe aanvraag en stuurt alle benodigde stukken mee. Toch loopt het na drie aanvragen nog altijd niet goed.

AUTEUR • ESTHER DEN BURGER BEELD - BURODAAN

**D**e indicaties die Suzanne voor haar zoon krijgt zijn van korte duur. En steeds met terugwerkende kracht, dus in te zetten voor maanden die al voorbij zijn. Ook is het afgegeven budget lager dan wat is aangevraagd. Hierdoor krijgt Jeroen

niet de begeleiding die hij nodig heeft. Dit heeft zijn weerslag op zijn gezondheid en ontwikkeling. Suzanne is ten einde raad nu de gemeente het budget opnieuw heeft verlaagd en het bezwaar hiertegen is afgevoerd. Zelfs met de hulp van een advocaat.

Het grootste probleem is dat de gemeente de aanvraag niet op tijd behandelt’, vertelt Suzanne. ‘Zij moeten binnen zes weken beslissen, maar ze doen er iedere keer veel langer over. We krijgen steeds een toekenning van korte duur en ook nog eens met



terugwerkende kracht. Met als gevolg dat we op het moment van afgifte nog maar voor één maand budget hebben. Dat maakt het aannemen van zorgverleners heel moeilijk. En ik moet dan ook meteen weer met de nieuwe aanvraag beginnen.'

### **Oneigenlijke bemoeienis**

De gemeente lijkt sowieso niet helemaal te begrijpen hoe het pgb werkt. Dat je met een pgb je eigen zorgverleners kiest. Bij de eerste aanvraag wil de gemeente het pgb alleen toekennen als zij de zorgverlener die Suzanne heeft gevonden zelf ook goedkeurt. Omdat de nood hoog is, gaat ze akkoord. Maar ze vindt het wel oneigenlijke bemoeienis: de gemeente hoort zich niet te bemoeien met welke zorgverleners iemand inhuurt met het pgb.

Bij een volgende aanvraag gaat de gemeente nog een stapje verder: vóór het toekennen van budget voor begeleiding op school wil de gemeente Suzanne's kandidaat eerst op gesprek hebben. Ze denkt: 'Oké, het is niet de bedoeling maar de vorige is het ook goed gegaan. Laat ik er maar geen probleem van maken.' Na het gesprek tussen de gemeente en de zorgverlener blijkt dat ze samen afspraken hebben gemaakt over het salaris, werkuren en een reiskostenvergoeding. En dat terwijl Suzanne verantwoordelijk is voor de goede uitvoering van het pgb. Met

de andere zorgverleners heeft ze andere afspraken gemaakt. Maar als zij horen wat die ander krijgt, kan dat tot verstoring van de goede werkrelatie leiden.

### **Onnodig veel tijd en energie**

De manier waarop de gemeente haar pgb-aanvragen afhandelt, kost Suzanne veel tijd en energie. En ze heeft er stress van: 'De gemeente houdt zich niet aan afspraken. Ze reageert ook steeds later dan de wet voorschrijft. Ik moet steeds weer bellen, weer mijn verhaal doen bij een andere ambtenaar, want er is geen vast aanspreekpunt. Gemaakte afspraken worden niet vastgelegd waardoor een andere medewerker zomaar iets anders kan beweren.' Suzanne vindt dat haar gemeente niet genoeg kennis heeft van de pgb-regeling. Ze ervaart dit als erg belastend voor haar en haar gezin.

### **Onbegrijpelijk advies**

Om de regeldruk voor moeder te verlagen heeft de gemeente wel een idee. Een ambtenaar zei tegen Suzanne: 'Ik snap niet dat jij nog werkt. Als je gewoon thuis blijft, dan heb je helemaal geen pgb nodig.' Voor Suzanne is dit een onbegrijpelijk advies: 'In de eerste plaats komt de hulp van goede zorgverleners Jeroen juist ten goede. En mijn werk geeft mij energie, waardoor ik het juist beter aankan. En los daarvan werk ik

omdat er gewoon brood op de plank moet komen.'

### **Ongewenst gevolg**

Natuurlijk heeft Suzanne wel eens overwogen te stoppen met het aanvragen van een pgb voor Jeroen. 'Het gaat ten koste van mijn nachtrust, mijn mentale gezondheid en de sfeer in ons gezin. Toch houd ik vol, want geen pgb aanvragen scheelt gedoe, maar is niet het beste voor mijn zoon. Het zou een ongewenst gevolg zijn van een slecht functionerend systeem. Wanneer ik opgeef, krijgt hij niet de zorg die hij nodig heeft. Op papier lijkt het dan zelfs alsof zijn zorgvraag er niet meer is, terwijl dat niet zo is!'

### **Onverwacht lager budget**

Omdat het vorige toegekende pgb budget niet helemaal is ingezet voor zorg, heeft de gemeente een lager budget afgegeven dan aangevraagd. Daar is Suzanne best boos over: 'Dat het vorige budget niet helemaal is opgebruikt had verschillende oorzaken: een onverwachte crisisopname, langdurige ziekte van één van onze zorgverleners en geen zorg tijdens coronatijd. De zorgvraag van Jeroen is op zijn minst hetzelfde gebleven. De gemeente weet dat, maar heeft dit niet meegenomen in haar besluit voor de toekenning van het huidige budget.'

### **Onrecht**

Suzanne voelt zich niet geholpen door haar gemeente. 'Er moet een veel duidelijker pgb-procedure komen, met inbegrip van regels waar ook de gemeente zich aan moet houden. Maar bovenal zou de gemeente moeten begrijpen hoe belangrijk de pgb-begeleiding voor onze zoon is. En hoe intensief de zorg is voor ons als ouders. Beseffen ze wel dat we het pgb aanvragen voor onze zoon en niet voor onszelf? Zijn belang wordt op dit moment niet gediend en daarom ben ik zo langzamerhand ten einde raad. Ik heb advies bij Per Saldo gevraagd en samen met een advocaat onderzoek ik of we er een zaak van kunnen maken.'