

Mevrouw [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Onderwerp	Klachtafhandeling
Uw kenmerk	
Ons kenmerk	2025-103984
Dienst	
Sector	Publieke Dienstverlening
Contact	14 058
WhatsApp	
Bijlagen	
Datum	25 april 2025

Op 9 januari 2025 heeft u een officiële klacht ingediend bij de gemeente Leeuwarden omdat u al twee jaar op zoek bent naar hulp waarbij de hulpvraag gericht is op het realiseren van een passende woonplek/ logeeropvang voor uw zoon [REDACTED].

U heeft contact gehad met mevrouw [REDACTED] klachtenfunctionaris van de gemeente Leeuwarden, en u wilt dat uw klacht op de formele wijze wordt afgehandeld.

In het formele traject hebben wij onderzoek gedaan naar uw klacht en komen tot de conclusie dat deze gegrond is. In deze brief informeren wij u over onze bevindingen van dit onderzoek en de motivering van onze conclusie.

Uw klacht

De voortgang voor juiste hulp voor uw zoon [REDACTED]

Het onderzoek

Volgens de Algemene wet bestuursrecht (artikel 9:10 lid 1) is de gemeente in de formele afhandeling van een klacht verplicht de wettelijke klachtenprocedure te volgen. Dat betekent dat de gemeente met u spreekt over uw klacht en dat de gemeente spreekt met de persoon waarover wordt geklaagd.

Op 4 februari 2025 heeft u een gesprek gehad over uw klacht met mevrouw [REDACTED], klachtenfunctionaris van de gemeente Leeuwarden.

Op 14 februari 2025 heeft mevrouw [REDACTED] een gesprek gevoerd over uw klacht met de heer [REDACTED]

Onze bevindingen

We geven onderstaand kort aan wat uw klachten zijn en daarna wat onze bevindingen zijn.

- U klaagt over de voortgang voor het zoeken van een passende woonplek/ logeeropvang voor uw zoon

Hoorgesprek met u

Op 4 februari 2025 heeft u telefonisch contact gehad met mevrouw [REDACTED] over uw klacht. Vanwege de plotselinge uitval van een collega heeft mevrouw [REDACTED] uw klacht in behandeling genomen. Tijdens de weken daarna heeft u wekelijks telefonisch contact gehad met mevrouw [REDACTED] zodat u het vertrouwen bleef houden dat uw klacht serieus en met aandacht werd opgepakt. Tijdens deze gesprekken hebt u aangegeven dat u [REDACTED] jaar die thuis wonen en dat u nog [REDACTED]. [REDACTED]. [REDACTED]. Uw [REDACTED] zoon [REDACTED] heeft het verstandelijk niveau van een kind tussen 1,5 en 3 jaar en wordt door zijn ziektebeeld, [REDACTED] en andere factoren beperkt. Hij wordt fysiek en verbaal sterker, waardoor u hulp nodig hebt en zich uitgeput voelt. Uw enige wens is: HELP [REDACTED] en ontzorg mij. U wilt dat er passende woonruimte komt voor [REDACTED], met de juiste begeleiding en zorg in een woonvorm. Dit is voor u emotioneel erg zwaar, maar u acht het uiteindelijk de beste keuze voor [REDACTED], uzelf en zijn broertje van 10 jaar. [REDACTED] is geboren in [REDACTED] en sinds twee jaar wonen jullie in Leeuwarden om de juiste zorg voor hem te krijgen. Omdat passende woonruimte helaas niet direct voorhanden is vanwege personeelstekort bij de zorgaanbieders, is het noodzakelijk dat er een tussenoplossing komt, zoals een zorgboerderij waar [REDACTED] een aantal uren per week heen kan, zodat u ook ruimte krijgt.

Sinds 20 juni 2024 is de heer [REDACTED] betrokken als jeugdconsulent. Na het indienen van uw klacht is de communicatie van de heer [REDACTED] verbeterd; hij houdt u nu vaker en beter op de hoogte. Het is belangrijk om te benadrukken dat de klacht niet persoonlijk gericht is aan de heer [REDACTED] maar betrekking heeft op de algemene werkwijze en de stroperigheid in het hulpverleningsproces. Dat is de reden dat u een klacht heeft ingediend, hopen dat er nu eindelijk de juiste zorg wordt ingezet. Er worden regelmatig overleggen georganiseerd met diverse betrokkenen, waaronder het jeugdexpertteam en u, maar tot op heden blijft het resultaat uit. U voelt zich niet serieus genomen in dit proces. Hoewel de heer [REDACTED] meedenkt en probeert te helpen, blijkt dat hij niet met passende zorg of hulpaanbiedingen komt. U wilt dat er gezocht wordt naar geschikte zorg en woonruimte voor [REDACTED]

Hoewel de heer [REDACTED] nu [REDACTED] als mogelijke oplossing heeft aangedragen, denkt u dat dit niet helpend is voor zowel u als voor [REDACTED]. U voelt dat u bijna geen adem meer krijgt en geeft aan dat dit al bijna twee jaar zo duurt. Daarnaast gaat [REDACTED] weinig naar school, wat te maken heeft met zijn gehele ziektebeeld en de school die dit niet altijd aankan. Vanwege het niet naar school gaan van [REDACTED] wordt u extra belast.

Wederhoor gesprek met de heer [REDACTED]

Op 14 februari 2025 heeft er een wederhoor gesprek plaatsgevonden tussen de heer [REDACTED] en mevrouw [REDACTED].

Uit het wederhoor gesprek de heer [REDACTED] is het volgende gebleken:

De heer [REDACTED] geeft aan dat het lastig is om een geschikte woonruimte voor [REDACTED] te vinden. Er was passende woonruimte gevonden maar dit kon vanwege personeelstekort bij de zorgaanbieder niet doorgaan. Hoewel [REDACTED] momenteel op de wachtlijst staat, duurt het langer dan gewenst voordat er een passende woonplek voor hem beschikbaar is. Gedurende zijn betrokkenheid blijft de heer [REDACTED] zich inzetten om tijdelijke oplossingen te zoeken die u kunnen ontzorgen en voor [REDACTED] een gestructureerde dagindeling mogelijk maken. Als voorstel heeft de heer [REDACTED] aangedragen om zorgaanbieder [REDACTED] in te schakelen naast de inzet van een passende zorgboerderij. [REDACTED] kunnen niet alleen ondersteuning bieden, maar ook als brug fungeren tussen u, school en een eventuele dagbesteding. U gaf aan dat u geen hulp nodig heeft, maar dat het bieden van de juiste zorg voor [REDACTED] het allerbelangrijkst is. Ondanks de gesprekken hierover worden hier geen concrete afspraken over gemaakt.

Op 2 april 2025 heeft er daarom een gesprek plaatsgevonden tussen moeder, de heer [REDACTED] en mevrouw [REDACTED], waarin is afgesproken eerst een tijdelijke tussenoplossing te realiseren om u te ontlasten en [REDACTED] dagbesteding te bieden. Inmiddels is er een geschikte dagbesteding gevonden bij zorgboerderij [REDACTED]. Zij kunnen [REDACTED] 1 op 1 begeleiding bieden. U heeft kennis gemaakt en heeft een goed gevoel bij deze zorgaanbieder. Tijdens dit gesprek is afgesproken om zorgaanbieder [REDACTED] in te schakelen, aangezien zij u kunnen ondersteunen wanneer dat nodig is en als verbinding kunnen optreden met school en de zorgboerderij. De heer [REDACTED] heeft tijdens het overleg nogmaals uitgelegd wat deze inzet inhoudt. U heeft aangegeven hiermee akkoord te gaan. U kunt ook ondersteuning ontvangen wanneer u daar klaar voor bent of het nodig acht. Het betreft hier een tijdelijke voorziening en oplossing terwijl de zoektocht naar een passende woonvorm nog steeds voortduurt.

Conclusie

Alles overwegende achten wij uw klacht gegrond.

Op 15 april 2025 is er een beschikking afgegeven [REDACTED] voor de zorg bij [REDACTED]. Deze beschikking omvat ook de zorg voor de zorgboerderij [REDACTED]. [REDACTED] kan gemiddeld [REDACTED] uur per week gebruikmaken van de begeleiding op de zorgboerderij, waar hij 1-op-1 begeleiding ontvangt. Dit biedt ondersteuning en ontlasting voor u. Daarnaast wordt nog steeds gewerkt aan het vinden van een geschikte woonplek voor [REDACTED]. Hij staat nog altijd op de wachtlijst bij [REDACTED] voor een passende woning.

Wanneer u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht, kunt u dit melden aan de Nationale Ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag, telefoon 0800-335 5555, e-mail bureau@nationaleombudsman.nl.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Leeuwarden,
namens dezen,

de heer A. Enter
Directeur Sociaal Domein
gemeente Leeuwarden

Onder deze brief treft u geen handtekening aan.
Meer informatie: <https://www.leeuwarden.nl/digitalepost>