



Rapport

Geduld, een schone zaak?

Een onderzoek naar de afhandeling van een bezwaarschrift door de gemeente Voorschoten

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de gemeente Voorschoten gegrond.

Datum: 20 maart 2017

Rapportnummer: 2017/038

WAT IS DE KLACHT?

Verzoekster klaagt er over dat de gemeente te lang heeft gedaan over het nemen van een beslissing op het bezwaarschrift dat haar vader heeft ingediend tegen een besluit van 20 augustus 2015. Bovendien klaagt verzoekster er over dat de gemeente haar vader niet tussentijds heeft laten weten hoe het er voor stond met de behandeling van zijn bezwaarschrift.

WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

Algemeen

De vader van verzoekster is een man op leeftijd. Hij ziet erg slecht. Daarom krijgt hij al lange tijd hulp in de huishouding via de gemeente. Op 1 januari 2015 is de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: de Wmo 2015) in werking getreden. De zorg voor de vader van verzoekster is hierdoor veranderd. De gemeente heeft er voor gekozen om de huishoudelijke ondersteuning voortaan op basis van resultaat in plaats van op basis van het aantal uren te leveren. Dit betekent dat de huishoudelijke hulp als resultaat een schoon en leefbaar huis moet opleveren.

Op 20 maart 2015 past de gemeente de bestaande indicatie voor huishoudelijke hulp aan op de nieuwe situatie. Volgens de vader van verzoekster komt deze beslissing in de praktijk neer op een vermindering van het aantal uur huishoudelijke hulp. Hij heeft de hulp hard nodig en kan zich daarom niet in de beslissing vinden. Op 30 april 2015 maakt hij bezwaar bij de gemeente.

De bezwaarprocedure

Naar aanleiding van zijn bezwaarschrift wordt de vader van verzoekster door de gemeente uitgenodigd voor een gesprek op 11 juni 2015. De gemeente belooft de situatie opnieuw te bekijken. Vervolgens neemt de gemeente op 20 augustus 2015 een nieuw besluit. Met dit besluit wordt het besluit van 20 maart 2015 vervangen. De vader van verzoekster wordt op 1 oktober 2015 van het nieuwe besluit op de hoogte gesteld.

De vader van verzoekster is nog niet tevreden. Hij laat daarom aan de gemeente weten dat zijn bezwaren tegen het besluit van 20 maart 2015 mede zijn gericht tegen het besluit van 20 augustus 2015. De bezwaarprocedure gaat verder. Op 17 februari 2016 vindt een hoorzitting plaats.

Op 8 maart 2016 laat de secretaris van de bezwaarschriftencommissie van de gemeente aan verzoekster weten dat volgens de wet uiterlijk op 15 april 2016 een beslissing op het bezwaar moet worden genomen.

Verzoekster belt op 8 juni 2016 met de gemeente. Haar vader zit al erg lang in onzekerheid over de wijze waarop zijn huishoudelijke hulp zal worden georganiseerd. Verzoekster vraagt daarom hoe het er voor staat met de behandeling van zijn bezwaarschrift. Nog diezelfde dag ontvangt verzoekster een reactie van de gemeente. Een medewerker biedt excuses aan voor het feit dat het bezwaarschrift al zo lang in behandeling is. Daarbij geeft de medewerker aan dat de bezwaarschriftencommissie inmiddels een advies heeft uitgebracht. Hij hoopt dat op 28 juni 2016 een beslissing op het bezwaarschrift wordt genomen. Ook belooft hij verzoekster van de stand van zaken op de hoogte te houden.

Op 29 juni 2016 laat een medewerker van de gemeente aan verzoekster weten dat helaas nog geen besluit is genomen. Dit zal zo spoedig mogelijk alsnog gebeuren. De gemeente zegt wederom toe verzoekster van de voortgang op de hoogte te houden.

Vervolgens blijft het stil vanuit de gemeente. Het geduld van verzoekster raakt op. Zij wil duidelijkheid over de huishoudelijke hulp voor haar vader. Op 13 september 2016 vraagt verzoekster de Nationale ombudsman om hulp.

ONDERZOEK NATIONALE OMBUDSMAN

De Nationale ombudsman neemt contact met de gemeente op om schot in de zaak te krijgen. De gemeente laat weten dat op 12 oktober 2016 met verzoekster is gebeld. Haar is uitgelegd dat ontwikkelingen in de rechtspraak over de Wmo 2015 en de daarop volgende interne discussies er mede voor hebben gezorgd dat nog geen beslissing op het bezwaarschrift van haar vader is genomen. Op 25 oktober 2016 zal dit vermoedelijk alsnog gebeuren. Verzoekster zal over de voortgang op de hoogte worden gehouden. Voor de gang van zaken zijn excuses aan verzoekster aangeboden, aldus de gemeente.

Op 31 oktober 2016 neemt verzoekster weer contact met de Nationale ombudsman op. Haar vader heeft nog steeds geen uitsluitsel over zijn bezwaarschrift en hierdoor is nog altijd geen passende oplossing voor zijn hulpvraag gevonden. Volgens verzoekster heeft de gemeente inmiddels weliswaar contact met haar opgenomen, maar daarna volgde weer radiostilte. De Nationale ombudsman neemt daarom opnieuw contact met de gemeente op.

De gemeente laat weten dat het helaas niet is gelukt om op 25 oktober 2016 een besluit te nemen. Dit zal op 1 november 2016 alsnog gebeuren. Verzoekster is hierover helaas niet op de hoogte gehouden. Dit had volgens de gemeente wel moeten gebeuren. Op korte termijn zal er daarom alsnog contact met verzoekster worden opgenomen, aldus de gemeente.

Op 7 november 2016 laat de gemeente aan de Nationale ombudsman weten dat op 1 november 2016 een beslissing op het bezwaarschrift is genomen. Deze beslissing is op 3 november 2016 aan de vader van verzoekster verzonden. Verzoekster is hierover door de gemeente geïnformeerd.

De Nationale ombudsman vraagt de gemeente op 28 november 2016 of en, zo ja, in hoeverre de ontwikkelingen in de rechtspraak over huishoudelijke hulp op basis van de Wmo 2015 tot structurele vertraging in de behandeling van bezwaarschriften hebben geleid.

DE REACTIE VAN DE GEMEENTE

De gemeente reageert per brief van 11 januari 2017 op de vraag van de Nationale ombudsman. Volgens de gemeente kan het tijdsverloop in deze zaak worden verklaard door de ontwikkelingen in de rechtspraak en de daarop volgende interne (politieke) discussies. Naar de mening van de gemeente vormt dit, achteraf gezien, echter geen excuus voor het in onzekerheid laten van de vader van verzoekster. Daarvoor heeft de gemeente dan ook oprechte verontschuldiging aangeboden. Volgens de gemeente is van structurele vertraging in de behandeling van bezwaarschriften over huishoudelijke hulp op basis van de Wmo 2015 geen sprake geweest. Alleen de behandeling van het bezwaarschrift van de vader van verzoekster heeft vertraging opgelopen. Toen de ontwikkelingen in de rechtspraak zich voordeden waren er geen andere bezwaarschriften over hetzelfde onderwerp in behandeling waarvan de behandeltermijn was verstreken, aldus de gemeente.

ONZE BEOORDELING

De Nationale ombudsman toetst de onderzochte gedraging aan het vereiste van voortvarendheid. Dit vereiste houdt in dat wanneer een bezwaarschrift in behandeling wordt genomen een overheidsinstantie dit voortvarend en in beginsel binnen de wettelijke termijn afhandelt. Wanneer deze termijn onverhoopt niet wordt gehaald, laat de overheidsinstantie zowel gevraagd als ongevraagd weten wanneer wel een beslissing op het bezwaarschrift mag worden verwacht.

De gemeente heeft op 20 maart 2015 de bestaande indicatie voor huishoudelijke hulp aangepast aan de nieuwe situatie. Uiteindelijk heeft de gemeente pas op 1 november 2016 beslist op het daartegen gemaakte bezwaar. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman heeft de behandeling van het bezwaar onaanvaardbaar lang geduurd. Dat de gemeente naar aanleiding van het bezwaar op 20 augustus 2015 een nieuw besluit heeft genomen, doet hieraan niet af. Voor de vader van verzoekster is ruim 1,5 jaar onduidelijk geweest hoe zijn zorg zou worden georganiseerd. Gelet op het voorgaande, heeft de gemeente hoe dan ook in strijd met het vereiste van voortvarendheid gehandeld. Hierbij wordt in aanmerking genomen dat de gemeente de vader van verzoekster niet goed op de hoogte heeft gehouden over de vertraging in de besluitvorming. De gemeente had hem vaker moeten laten weten hoe de zaken er voor stonden.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Voor mensen met een kwetsbare gezondheid is goede hulp van groot belang. Het is voor hen dan ook belangrijk om snel een duidelijk antwoord op hun hulpvraag te krijgen. Daarom moeten juist zij op tijd uitsluitel krijgen over hun bezwaarschrift.

Het geduld van de vader van verzoekster is door de gemeente op de proef gesteld. Dit heeft bij de vader van verzoekster tot onduidelijkheid en onzekerheid geleid. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman had de gemeente de kans kunnen grijpen om schot in de zaak te brengen. Helaas heeft de voorgeschiedenis zich tijdens zijn bemoeienis herhaald. Zo is de gemeente er niet in geslaagd om op de toegezegde datum een beslissing te nemen. Ook heeft het de gemeente de vader van verzoekster – ondanks toezeggingen daartoe – weer niet goed op de hoogte gehouden van de vertraging in de besluitvorming. Dit alles getuigt evenmin van een slagvaardig optreden. De Nationale ombudsman gaat er van uit dat de gemeente er in de toekomst scherper op stuurt dat bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn afhandelt en dat de gemeente haar burgers actief van de stand van zaken op de hoogte houdt.

Voor de hele gang van zaken heeft de gemeente weliswaar telefonisch en schriftelijk excuses aangeboden aan verzoekster, maar daar is het ook bij gebleven. Daarom is aan dit rapport een aanbeveling verbonden.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente is gegrond, wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

AANBEVELING

De Nationale ombudsman beveelt het college aan in een persoonlijk gesprek excuses aan te bieden aan de vader van verzoekster.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen