



nationale ombudsman

Rapport

Gemeente Gouda handelt redelijk bij Wmo-aanpassing van een woning

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het handelen van de gemeente Gouda niet gegrond.

Wat is de klacht?

Verzoekster klaagt over de manier waarop de gemeente Gouda is omgegaan met haar diverse klachten over de aanpassing van haar woning op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Volgens verzoekster stelt de gemeente ten onrechte dat slechts sprake is van een zakelijk geschil met de aannemer.

Wat ging er aan de klacht vooraf?

Verzoekster is getrouwd. Haar man heeft een lichamelijke handicap en zit in een rolstoel. Hij wil graag in zijn huidige woning blijven wonen. Daarom zijn aanpassingen nodig. Zo willen verzoekster en haar man graag een bad- en slaapkamer op de begane grond. Op advies van het revalidatiecentrum en ergotherapeut nemen ze contact op met de gemeente Gouda (hierna: de gemeente). De gemeente voert immers de Wet maatschappelijke ondersteuning (hierna: de Wmo) uit. Die wet regelt hulp en ondersteuning voor burgers, zodat zij zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen wonen en deel kunnen blijven nemen aan de maatschappij.

De gemeente besluit om de man van verzoekster op basis van de Wmo persoonlijke, individuele hulp op maat te bieden. In overleg met de gemeente wordt vastgesteld welke aanpassingen aan de woning het meest passend zijn. Die aanpassingen worden vastgelegd in een door de gemeente opgesteld pakket van eisen.

Vervolgens wordt een geldbedrag beschikbaar gesteld om die aanpassingen uit te voeren aan de hand van de goedkoopste offerte die het beste aansluit op de behoeften van de man van verzoekster.

Verzoekster vraagt bij verschillende aannemers offertes op. De gemeente bepaalt de hoogte van het budget. Daarna bepaalt verzoekster welke aannemer de werkzaamheden voor die prijs mag verrichten. Uiteindelijk stelt de gemeente een bedrag van € 26.720,- beschikbaar op basis van de goedkoopste adequate offerte die voldoet aan het pakket van eisen.

Verzoekster is niet tevreden over de manier waarop de aannemer de verbouwing uitvoert. Zij komt samen met de aannemer niet tot een oplossing.

Uiteindelijk besluit verzoekster een klacht bij de gemeente in te dienen. Zij vindt dat gemeente haar totaal niet heeft geholpen tijdens haar geschil met de aannemer.

Welke reactie komt er op de klacht?

De gemeente stelt dat de werkzaamheden conform het pakket van eisen zijn uitgevoerd. De gemeente beroept zich daarbij op het door verzoekster zelf getekende gereedmeldingsformulier. Met het tekenen van het gereedmeldingsformulier heeft verzoekster volgens de voorgedrukte tekst op dat formulier ingestemd met het feit dat de werkzaamheden volgens het door de gemeente opgestelde pakket van eisen correct zijn uitgevoerd.

Om de aanbouw te realiseren volgens het pakket van eisen heeft de gemeente uiteindelijk € 42.256,- betaald aan verzoekster en haar man. Daarnaast stelt de gemeente dat verzoekster meerwerk heeft laten verrichten. Dat zou voor rekening van verzoekster zijn. Er zou alleen een zakelijk geschil zijn tussen verzoekster en de aannemer.

Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?

Verzoekster kan zich niet vinden in de reactie van de gemeente op de klacht. Zij blijft van mening dat de gemeente haar te weinig heeft geholpen bij het oplossen van de problemen met de aannemer. Voor verzoekster is nog steeds onduidelijk wat zij op dit gebied van de gemeente mocht verwachten.

De Nationale ombudsman besluit onderzoek in te stellen.

Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?

Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman moet blijken wat er precies is gebeurd en hoe de processen bij de gemeente precies zijn gelopen. Ook vraagt de Nationale ombudsman de gemeente om in een gesprek te reflecteren op de vraag wat verzoekster in redelijkheid van de gemeente mag verwachten bij een aanpassing van de woning op grond van de Wmo.

Twee medewerkers van de Nationale ombudsman gaan hiervoor bij de gemeente langs. Zij stellen de gemeente enkele vragen over haar rol. Ook wordt tijdens het gesprek ingegaan op de manier waarop de gemeente verzoekster heeft geïnformeerd over die rol. Voor verzoekster moet immers duidelijk zijn wat zij van de gemeente mag verwachten en wat ook niet. Wat er is besproken, wordt hieronder in hoofdlijnen weergegeven.

In gesprek met de gemeente Gouda

Bij een budget voor woningaanpassing is het uitgangspunt dat de burger zelf verantwoordelijk is. Op basis van het idee achter de Wmo, eigen kracht eerst, kiest de gemeente ervoor niet alles dicht te regelen aan de voorkant. Zelfregie en efficiency zijn hierbij de doorslaggevende factoren. Mochten er vragen vanuit de burger ontstaan over de aanpassing zelf, over het contact met de aannemer, over overschrijdingen van het budget, over praktische zaken, dan wordt de reactie daarop overgelaten aan de inschatting van de professionals die daarmee bezig zijn vanuit de gemeente. Dit wordt niet allemaal schriftelijk vastgelegd: veel vindt in mondeling contact met de burger plaats. Het streven van de gemeente hierbij is maatwerk leveren.

De gemeente heeft ook in deze zaak voortdurend een afweging gemaakt: is er een rol voor ons en, zo ja hoe ver reikt deze? Verzoekster is na de start van de werkzaamheden niet tevreden over de aannemer. Verzoekster heeft die ontevredenheid ook laten weten aan de gemeente. Dit heeft geresulteerd in de aanwezigheid van de gemeente bij gesprekken tussen aannemer en verzoekster en een bouwkundige. Naar het idee van de gemeente voldeed de aanbouw aan het voorafgaande aan de werkzaamheden opgestelde pakket van eisen vanuit de Wmo.

Het zakelijk geschil tussen aannemer en verzoekster betrof de klachten die verzoekster had over onder andere schade die is ontstaan aan niet Wmo gerelateerde zaken. Het betrof een deur van garage/berging en het opgeleverde meerwerk wat door verzoekster is toegevoegd aan het pakket van eisen vanuit de Wmo. Deze klachten betroffen volgens de gemeente niet de werkzaamheden aan het Wmo gedeelte. De klacht over het meerwerk is daarmee in de ogen van de gemeente een zakelijk geschil tussen de aannemer en verzoekster.

Als een Wmo aanpassing niet adequaat is uitgevoerd dan zal de gemeente een bemiddelende rol op zich nemen om de klachten te bespreken en te komen tot een oplossing tussen aannemer en cliënt.

De gemeente heeft bijna € 16.000,-- meer betaald dan waarvoor het oorspronkelijke voorwaardelijke budget was afgegeven. Dit is gebeurd omdat er onder meer sprake was van stelposten in de offerte die hoger

uitvielen en er een niet voorziene boiler moest komen in verband met de aanleg van de natte cel. De werkzaamheden zijn hiermee volgens de gemeente conform het pakket van eisen uitgevoerd.

Verslag van bevindingen

Na het gesprek met de gemeente heeft de Nationale ombudsman een verslag van bevindingen geschreven. Dit is voorgelegd aan verzoekster en aan de gemeente. Verzoekster en de gemeente hebben allebei gereageerd. Deze reacties hebben geleid tot enkele kleine wijzigingen en aanvullingen in het verslag.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman toetst de klacht aan het behoorlijkheidsvereiste van de redelijkheid. Dit houdt in dat wordt gezien of de overheid de verschillende belangen tegen elkaar heeft afgewogen voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

De Nationale ombudsman stelt voorop dat een budget veel eigen verantwoordelijkheid voor de budgethouder met zich mee brengt. Hij benadrukt dat het daarom in de eerste plaats aan aannemer en budgethouder is om problemen rond een woningaanpassing op te lossen. Soms kan een conflict echter zo hoog oplopen dat een burger de gemeente vraagt in te grijpen.

De rol van de gemeente is dan in eerste instantie erop toe te zien dat de woningaanpassing voldoet aan het programma van eisen op basis van de Wmo. Daarnaast mag naar het oordeel van de Nationale ombudsman van de gemeente worden verwacht dat zij zich betrokken opstelt wanneer burgers zich met problemen rond een woningaanpassing tot die gemeente wenden. Dat is ook het geval wanneer er sprake is van een conflict met een aannemer. In zo'n situatie mag van de gemeente worden verwacht dat zij een regierol pakt, juist gelet op de uitvoering van deze werkzaamheden onder de vlag van de Wmo. De gemeente hoeft geen partij in het conflict te zijn om die rol te pakken. Integendeel: de gemeente zal juist boven de partijen moeten uitstijgen en daar blijven om het overzicht en de onpartijdigheid te bewaren.

Bij de invulling van de regierol is een aantal uitgangspunten relevant. De Nationale ombudsman ziet dat in ieder geval een oplossingsgerichte houding en de-escalatie belangrijk zijn. Bij problemen tussen burgers onderling zorgt de gemeente er voor dat betrokkenen met elkaar in contact komen en overleggen wat de beste oplossing is.

De gemeente heeft het pakket van eisen als uitgangspunt genomen voor beantwoording van de vraag of de woningaanpassing in de behoefte van de man van verzoekster voorziet.

Verzoekster nam al voordat de werkzaamheden begonnen contact op met de gemeente. Zij werd geconfronteerd met facturen van de aannemer voordat de werkzaamheden begonnen waren. Tijdens de werkzaamheden was ze niet tevreden over het werk van de aannemer. De gemeente heeft zich na ontvangst van die signalen open opgesteld en is het gesprek met verzoekster aangegaan. Daarnaast is ze aanwezig geweest bij gesprekken tussen verzoekster, de aannemer en een bouwkundige van de Vereniging Eigen Huis. Dat zou zijn gegaan over de werkzaamheden, meerwerk, schade aan niet Wmo-gerelateerde werkzaamheden en de ervaren problemen tussen de betrokkenen.

Desondanks is bij verzoekster onduidelijkheid ontstaan over wat zij van de gemeente mocht verwachten toen problemen met de aannemer ontstonden. De Nationale ombudsman is zich bewust van de goede intenties en inzet van de medewerkers van de gemeente om verzoekster hierover goed te informeren. Zo is met haar een keukentafelgesprek gevoerd. Maar de gemeente heeft de verwachtingen die verzoekster mocht hebben van

de gemeente in reactie op haar klacht niet nader ingekleurd. Daarin stond slechts dat sprake was van een zakelijk conflict tussen verzoekster en de aannemer, zodat voor de gemeente geen rol was weggelegd. Pas na tussenkomst van de Nationale ombudsman is hierover meer duidelijkheid ontstaan. In dit kader merkt de Nationale ombudsman daarom op dat het belangrijk is om in een vroeg stadium duidelijkheid te geven over de invulling van bepaalde begrippen en eventuele afspraken hierover schriftelijk vast te leggen. Hiermee kan worden voorkomen dat er naderhand onduidelijkheid ontstaat. Het voorgaande neemt niet weg dat de keuze voor het verstrekken van een maatwerkvoorziening – in de vorm van een financiële tegemoetkoming – voor verzoekster bijzondere verantwoordelijkheden en verplichtingen met zich meebrengt. De gemeente heeft dan ook bij de aanpassing van de woning in redelijkheid gedaan wat verzoekster en haar man van de gemeente mochten verwachten.

Conclusie

De gemeente Gouda heeft in de uitvoering van de Wmo-aanpassing van de woning gedaan wat verzoekster en haar man in redelijkheid mochten verwachten van de gemeente. De klacht daarover is ongegrond.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen