



# Rapport

Rapport

Rapport over een klacht over gemeente Oldambt.

Datum: 17 november 2011

Dossiernummer: 2011/342

## **Klacht**

Verzoekster klaagt erover dat de gemeente Oldambt een trapleuning als voorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) heeft toegekend en dat de gemeente niet bereid is de inmiddels geplaatste onafgewerkte houten trapleuning af te werken.

Wat is er gebeurd?

Op 9 december 2010 heeft de gemeente Oldambt aan verzoekster op grond van de "Verordening maatschappelijke ondersteuning" een woonvoorziening toegekend in de vorm van een extra trapleuning.

Verzoekster heeft na afloop van de plaatsing van de houten trapleuning op 22 december 2010 geconstateerd dat het hout onafgewerkt is. Na contact hierover met de gemeente werd bevestigd dat zij zelf de geplaatste trapleuning moest afwerken. Verzoekster heeft hierover bij de gemeente een klacht ingediend op 14 februari 2011.

In het kader van de klachtafhandeling heeft de gemeente op 14 maart 2011 laten weten dat verzoekster tegen de beslissing van 9 december 2010 bezwaar had moeten indienen. De brief van 14 februari 2011 is na het verstrijken van de bezwaartermijn ontvangen.

Verder is namens de gemeente meegedeeld dat haar klacht tegen de aflevering van het product niet-ontvankelijk is aangezien zij bezwaar had moeten maken.

Visie verzoekster

Verzoekster heeft zich op 16 maart 2011 tot de Nationale ombudsman gewend aangezien zij op grond van de Wmo een leuning heeft toegewezen gekregen door de gemeente, maar dat zij deze zelf moet schuren en lakken. Zij klaagt over deze gang van zaken. Aangezien dit niet in de beslissing is vermeld, heeft zij hiertegen geen bezwaar gemaakt.

Pas na het plaatsen meldde de monteur dat zij de leuning zelf diende te schuren en te lakken. Gezien haar beperkingen is het onmogelijk om op de trap te staan om te schuren en te lakken. De Wmo-consulent heeft niet van tevoren gemeld dat de trapleuning onafgewerkt zou zijn. Dit is niet het product dat verzoekster heeft aangevraagd.

Verzoekster heeft geen bezwaar tegen de beschikking gemaakt aangezien zij het eens was met de beschikking. In de beschikking stond immers niets over de onafgewerkte leuning.

In de reactie aan de Nationale ombudsman van 21 juni 2011 geeft verzoekster aan dat inmiddels is gebleken dat de leuning niet correct is bevestigd en los zit. De gemeente is gevraagd hieraan iets te doen. Verder heeft verzoekster aangegeven dat de leuning splinters afgeeft.

Zie foto's van verzoekster op de volgende pagina.

#### Visie gemeente

De gemeente heeft in haar reactie aan de Nationale ombudsman aangegeven dat het ongeschreven beleid is van de gemeente dat een verstrekte voorziening als een trapleuning niet geleverd of gelakt wordt afgeleverd. De argumentatie hiervoor is dat degene die de voorziening aanvraagt deze voorziening zelf een "kleur" dient te geven, aangezien dit ook zeer persoonlijk is. De persoon die de trapleuning namens de gemeente plaatst, geeft tevens aan dat de aanvrager voor deze voorziening geen kosten dient te betalen, aldus de gemeente. Er wordt voor het plaatsen geen eigen bijdrage gevraagd. De Wmo-consulent die op huisbezoek is geweest geeft tevens aan dat voor een dergelijke voorziening geen eigen bijdrage wordt gevraagd.

In de beschikking is de naam van het bedrijf dat de voorziening komt plaatsen, genoemd. Verder wordt mondeling, voor de uitvoering, de procedure aangegeven. Indien de geplaatste voorziening niet naar tevredenheid is, kan er een bezwaarschrift worden ingediend.

Nu de klacht niet betrekking heeft op een persoon maar op een product, dat op de afgesproken manier is uitgevoerd, ziet de gemeente geen rol met betrekking tot deze klacht.

Verder is de gemeente van mening dat de geplaatste leuning te gebruiken is zonder dat deze voorziening geleverd of gelakt is. Een leuning die verzoekster al had, dient zij ook zelf te onderhouden en te voorzien van verf. Bij het plaatsen van een voorziening wordt verwezen naar het uitvoeren van een handeling door familieleden en/of kennissen en de mogelijkheid om zich te wenden tot een vrijwilligerscentrale. Het voorzien van een verflaag is algemeen gebruikelijk en komt voor rekening van cliënt, het zijn algemene kosten die voor iedereen gelden.

Het genoemde beleid is ongeschreven beleid. Het beleid wordt op deze manier bij alle soortgelijke aanvragen uitgevoerd, aldus de gemeente.

## Beoordeling

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

Hieruit volgt dat de gemeente aan een aanvrager van een Wmo-voorziening tijdig adequate informatie dient te verstrekken over de te ontvangen voorziening.

Op grond van artikel 14 van de Verordening Voorzieningen Maatschappelijke Ondersteuning gemeente Oldambt komt een persoon in aanmerking voor een voorziening, zijnde een aanpassing aan de woning, indien aantoonbare beperkingen op grond van ziekte en gebrek deze aanpassing noodzakelijk maken. Gelet op de beslissing van de gemeente voldoet verzoekster aan deze voorwaarde.

### Ongeschreven beleid

De vraag die thans voorligt is of de gemeente Oldambt behoorlijk heeft gehandeld door de trapleuning onafgewerkt te laten monteren.

De gemeente heeft aangegeven dat het hier om vast ongeschreven beleid gaat.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de gemeente in beginsel vrij is om beleid vast te stellen. De gemeente dient dit beleid wel zorgvuldig te communiceren zodat voor een ieder duidelijk kan zijn wat het beleid inhoudt. De Nationale ombudsman acht het dan ook onjuist dat dit beleid niet bekend is gemaakt.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de beleidsvrijheid van de gemeente Oldambt uitgangspunt is en dat het de gemeente dan ook vrij staat het beleid te voeren dat een WMO-voorziening onafgewerkt wordt geleverd. Dat neemt echter niet weg dat de gemeente in voorkomende gevallen duidelijk dient te maken wat van de gemeente kan worden verwacht. Het lag op de weg van de gemeente om tijdig en actief duidelijk te maken wat het beleid is en dat de voorziening onafgewerkt zal worden geleverd. Het zou aan te bevelen zijn om deze informatie over het beleid al in de beslissing op te nemen.

De gemeente heeft aangegeven dat de Wmo-consulente verzoekster heeft gemeld dat de leuning niet afgewerkt zou zijn, hetgeen verzoekster bestrijdt. Daarnaast geeft de gemeente aan dat de monteur verzoekster ook heeft gewezen op het inschakelen van familie, kennissen of de vrijwilligerscentrale.

Wat hier ook van zij, de Nationale ombudsman is van oordeel dat de informatieverstrekking door de gemeente op dit punt niet tijdig genoeg en niet duidelijk genoeg is geweest.

### Bezwaarprocedure

De gemeente Oldambt heeft verzoekster in reactie op haar schrijven verwezen naar de bezwaarprocedure. In de reactie aan de Nationale ombudsman heeft de gemeente hierover opgemerkt dat de klacht niet ziet op een persoon maar op een product, dat op de afgesproken manier is uitgevoerd. Daarom ziet de gemeente geen rol met betrekking tot deze klacht. De Nationale ombudsman kan zich niet vinden in deze benadering.

Het klachtrecht richt zich primair op gedragingen van overheden. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman kan het plaatsen van een onafgewerkte leuning door de gemeente worden gezien als een gedraging van de gemeente waartegen een klacht kan worden ingediend. Het betreft een feitelijke handeling en geen beschikking.

De verwijzing naar de bezwaarprocedure is dan ook niet juist en bovendien onnodig juridiserend. Behoorlijk overheidshandelen brengt met zich dat de gemeente oog heeft voor dergelijke praktische problemen en dat een situatie niet onnodig gejuridiseerd wordt. Met het verwijzen naar de bezwaarprocedure heeft de gemeente geen passende reactie gegeven. Bovendien was de verstrekte informatie onjuist. Verzoekster heeft terecht opgemerkt dat zij het eens was met de beschikking waarin een leuning werd toegekend. Zij kon uit de beschikking niet opmaken dat de leuning onafgewerkt zou worden geplaatst.

Deze werkwijze acht de Nationale ombudsman in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Kosteloos

In de brieven van de gemeente en in de reactie naar de Nationale ombudsman wordt meerdere malen benadrukt dat de levering en bevestiging van de leuning kosteloos plaatsvindt. Dat de leuning kosteloos wordt aangebracht is geen verklaring dat *daarom* de leuning niet is afgewerkt. Bovendien speelt het geen rol bij de beoordeling van de vraag of de gemeente in dit geval behoorlijk gehandeld heeft.

## **Conclusie**

Nu de gemeente Oldambt bij het toekennen van de Wmo-voorziening en ook in een later stadium onvoldoende en geen adequate informatie heeft verstrekt, komt de Nationale ombudsman tot de conclusie dat de onderzochte gedraging van de gemeente Oldambt niet behoorlijk is. Overigens gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat de onafgewerkte leuning bij normaal gebruik geen risico's met zich meebrengt.

## **Oordeel**

De klacht over de werkwijze van de gemeente Oldambt is gegrond, wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer