

Rapport

Datum: 2 november 2005
Rapportnummer: 2005/333

Klacht

Verzoekers klagen over de handelwijze van twee met naam genoemde ambtenaren van de gemeente Uitgeest, in verband met de aan verzoekers toegekende woning in verband met de handicap van hun dochter.

Verzoekers klagen er in het bijzonder over dat de betrokken ambtenaren zich niet coöperatief hebben opgesteld nadat zij te kennen hadden gegeven dat de aanpassingen aan de woning niet voldoende waren, doordat:

- a. zij geweigerd hebben zich persoonlijk op de hoogte te stellen van de status van de woning;
- b. zij niet eerder dan op 20 januari 2003 (tijdens een hoorzitting) kennis hebben genomen van de videoband waarop de status van de woning zichtbaar was en die op 15 augustus 2001 aan één van de ambtenaren was overhandigd;
- c. één van de ambtenaren, blijkens een schrijven van 18 maart 2003, aan de maatschappelijk werkster van de MDGG die namens verzoekers informeerde naar de mogelijkheden van een WVG vergoeding, heeft meegedeeld dat het geen zin had een bad met lift en een nachtcamera aan te vragen omdat dit niet in het pakket van de WVG zou zitten.

Beoordeling

Bevindingen

1. Door verzoekers was een aanvraag op grond van de Wet voorzieningen gehandicapten (WVG) ingediend voor de aanpassing van hun huurwoning in verband met de handicap van hun dochter. Op 23 maart 2000 adviseerde Zorgvoorzieningen Nederland (ZVN) Advies NV (thans Argonaut BV) de woning rolstoel door- en toegankelijk te maken, de natte cel en het toilet aan te passen en een traplift te plaatsen, waardoor ergonomische belemmeringen konden worden opgeheven en verhuizing naar een andere woning niet noodzakelijk was.
2. Bij besluit van 5 april 2000 deelde het college van burgemeester en wethouders van Uitgeest verzoekers mee dat subsidie zou worden verleend in de geadviseerde aanpassingen. De woningbouwvereniging was, als eigenaar, verzocht een offerte ter beoordeling en goedkeuring in te dienen, waarna de werkzaamheden konden worden uitgevoerd.
3. Voordat met de werkzaamheden werd begonnen, werd aan verzoekers een aangepaste woning aangeboden. In zijn besluit van 3 juli 2000 schreef het college dat in overleg met

verzoekers en de woningbouwvereniging was besloten een aangepaste woning toe te wijzen, welke conform de geadviseerde aanpassingen zou worden opgeleverd.

4. Na oplevering constateerden verzoekers dat de woning voor hun situatie niet geschikt was, omdat deze niet drempelvrij was, de deuren te smal waren en de traplift en douchecel niet voldeden. Op 12 februari 2001 vroeg de gemeente Argonaut BV advies uit te brengen omtrent de beperkingen van verzoekers' dochter, een indicatie voor de gevraagde voorzieningen en een oplossingsrichting.

5. In de rapportage van 30 augustus 2001 concludeerde Argonaut BV dat de woning niet adequaat was en gaf aan dat het aanpassen van de woning of verhuizen naar een rolstoelgeschikte woning een mogelijke oplossing was. Naar aanleiding van de uit 2000 daterende rapportage werd opgemerkt dat toen kennelijk was besloten om te verhuizen, maar dat dit naar een niet rolstoelgeschikte woning was gebeurd.

6. Voordat Argonaut BV zijn rapportage uitbracht hadden verzoekers zich op 16 juni en 25 juli 2001 tot de gemeente gewend. In hun brieven schreven verzoekers onder andere dat hun woning weliswaar was aangepast voor het gebruik door ouderen, maar niet geschikt was voor bewoning door hun dochter. Ook zouden de benodigde aanpassingen niet correct zijn uitgevoerd en voldeed de woning niet aan de eisen, zoals verwoord in de rapportage van ZVN.

Op 15 augustus 2001 overhandigden verzoekers een videoband aan de behandelend medewerker van de afdeling Sociale Zaken, zodat de gemeente kon zien hoe de situatie in de woning was.

7. Bij brief van 23 juli 2001, verzonden 26 juli 2001, schreef het college - in reactie op de brief van 16 juni 2001 - dat op basis van het advies van ZVN was gebleken dat verhuizen naar een aangepaste woning een goedkopere en adequatere oplossing was, omdat in deze woning reeds een traplift aanwezig was.

Tevens schreef het college dat de benodigde kleinere woningaanpassingen waren uitgevoerd in opdracht van de woningbouwvereniging, waarbij de adviesrapportage van ZVN was gebruikt. Ten slotte schreef het college dat verzoekers, zodra het op 12 februari 2001 gevraagde advies was ontvangen, verder zouden worden geïnformeerd.

8. Daarnaar gevraagd informeerde het college verzoekers op 27 november 2001 over de voortgang van de aanvraag. Verzoekers werden er op gewezen dat reeds in de brief van 26 juli 2001 een chronologisch overzicht was gegeven van de behandeling van de aanvragen en dat eind augustus de rapportage was ontvangen, waarna een huisbezoek van de ergonomisch adviseur was gepland. Uit telefonische mededeling van de adviseur op 11 en 12 november 2001 was duidelijk geworden dat de woning niet meer adequaat was en een oplossingsrichting in de definitieve rapportage zou worden aangereikt. Welke

dat zou zijn en binnen welk tijdsbestek de oplossing te realiseren was, kon nog niet worden gezegd.

9. Op 7 februari 2002 bracht het Regionaal Indicatie Orgaan IJmond (RIO) advies uit. In zijn rapportage schreef het RIO onder meer dat de indertijd op advies van de gemeente Uitgeest betrokken woning niet adequaat was aangepast, zodat geadviseerd werd deze alsnog aan te passen door aanbouw van een natte cel, slaapkamer en hal en door de voor- en achterdeur rolstoeltoegankelijk te maken. Op 23 mei 2002 werd bouwvergunning verleend voor de woningaanpassing.

10. Bij brief van 26 februari 2003 dienden verzoekers, via hun gemachtigde, een klaagschrift in over de wijze waarop de gemeente had gereageerd op de aanvraag ingevolge de WVG. Met de beslissing op het klaagschrift konden verzoekers zich niet verenigen, zodat zij zich op 23 maart 2004 - later aangevuld bij brieven van 6 april, 28 juni 2004 en 22 september 2004 - tot de Nationale ombudsman wendden.

11. In zijn brief van 30 december 2004 deelde het college de Nationale ombudsman mee dat de taakomschrijving van een van beide, betrokken ambtenaren van de afdeling Sociale Zaken, verder de heer A, onder meer "het informeren over en in behandeling nemen van aanvragen op het gebied van de uitvoering van sociale wetten, regelingen en voorzieningen" omvat. De taakomschrijving van de andere ambtenaar, verder de heer B, omvat "het uitvoeren van verhaal- en terugvorderingsprocedures; het behandelen van beroep- en bezwaarschriften; het behandelen vangnetregeling huursubsidie en het verrichten van overige werkzaamheden".

Naar de mening van het college bleek hieruit dat beide ambtenaren een administratieve functie hebben en dat, wat betreft de heer B, geldt dat hij slechts in het kader van de bezwaarschriftprocedure bij de onderhavige kwestie betrokken is geweest. Naar de mening van het college miste de klacht over de handelwijze van de heer B feitelijke grondslag; omdat de behandeling van de aanvraag niet tot de taak van deze medewerker behoort.

Wat betreft de klacht dat de heer A zich onvoldoende feitelijk op de hoogte heeft gesteld van de situatie, stelde het college dat dit niet bij de administratieve behandeling van dit soort zaken hoort, aangezien de feitelijke situatie wordt beoordeeld aan de hand van de informatie van de woningeigenaar. Het college ziet geen reden om aan te nemen dat de woningstichting, die ter plaatse reeds decennia werkzaam is, onjuiste of foutieve informatie verstrekt. De heer A mocht, naar de mening van het college, afgaan op de hem verstrekte informatie en achtte het voor zijn oordeelsvorming niet per se noodzakelijk om zich persoonlijk op de hoogte te stellen van de status van de woning. Daarbij stelde het college de vraag of de heer A dat zou hebben gekund, aangezien een dergelijke beoordeling door een technisch medewerker zou moeten geschieden.

Wat betreft het bekijken van de video door de heer A merkte het college op dat het, gelet op de rapportage van de deskundige van Argonaut BV, niet per se noodzakelijk was de video-opname te bezien, aangezien de beslissingen op een WVG-aanvraag worden voorbereid en genomen op basis van zo een advies.

Alhoewel de klacht in zoverre ongegrond werd geacht, merkte het college op dat het wellicht verstandiger was geweest om de video wel te bekijken. Enerzijds om toch, alhoewel voor de behandeling van de zaak zelf niet noodzakelijk, kennis te nemen van al hetgeen door verzoeker ten voordele van zijn verzoek naar voren was gebracht, anderzijds in het kader van empathie met betrokkenen.

Naar aanleiding van de klacht dat de maatschappelijk werkster van verzoekers was meegedeeld dat een aanvraag niet in behandeling genomen zou worden, stelde het college dat dit een feitelijke mededeling betreft, gebaseerd op wettelijke regelingen. De verstrekte informatie was ten tijde van het verzoek om informatie juist.

Daarbij merkte het college op dat een formele aanvraag wel in behandeling zou zijn genomen, maar niet zou zijn toegekend. Het college achtte het niet juist om te adviseren een aanvraag in te dienen, wetende dat dit vergeefse moeite zou zijn. Het college stelde zich op het standpunt dat op de juiste wijze op de vraag was gereageerd, zodat de klacht niet gegrond werd geacht.

12. De heer B liet de Nationale ombudsman weten zich aan te sluiten bij de opmerkingen over zijn functie en betrokkenheid ter zake, zoals verwoord in de reactie van het college van burgemeester en wethouders.

13. De heer A deelde de Nationale ombudsman onder meer mee dat hij zich niet persoonlijk op de hoogte had gesteld van de status van de woning, omdat hiervoor toen geen aanleiding bestond en zijn werkzaamheden zich beperken tot de administratieve afhandeling van een aanvraag en coördinatie en afstemming van werkzaamheden. Daarnaast merkte de heer A op dat een weigering impliceert dat hier een verzoek aan vooraf is gegaan, dan wel op enig moment expliciet is uitgesproken dat hij geweigerd zou hebben de woning te bezoeken. Dit ging de heer A te ver.

Ook de mogelijke suggestie dat de behandeling of uitkomst van aanvragen anders zou zijn geweest als hij zich wel persoonlijk op de hoogte had gesteld van de situatie wees de heer A expliciet van de hand.

Ten aanzien van de op 15 augustus 2001 afgegeven videoband merkte de heer A op dat deze niets toevoegde aan de toen bekende situatie en dat reeds op 12 februari 2001 advies was gevraagd. Daarbij schreef de heer A dat er op 8 maart en 5 april 2001 door Argonaut BV. huisbezoeken waren gepland, waarbij verzoekers niet thuis waren aangetroffen en hij zeker weet dat bij de overhandiging van de video door hem was

verwezen naar de informatie, zoals opgenomen in de op 26 juli 2001 verstuurde brief van het college. Naar de mening van de heer A was het niet per se noodzakelijk de video te bekijken, omdat de inhoud daarvan zeker vertaald zou worden in de bevindingen van Argonaut BV.

Ten aanzien van de door hem aan de maatschappelijk werkster gedane mededeling merkte de heer A op dat deze, blijkens een verklaring van de maatschappelijk werkster, dateert van 23 september 2002 en dat op dat moment de woonproblemen volledig waren opgelost middels de plaatsing van een woonunit, inclusief douchevoorziening. Daarbij verwees de heer A naar een brief van het college van 11 juni 2003, waaruit onder andere blijkt dat het college reeds op 19 februari 2002 de aanschaf en plaatsing van een nachtcamera had afgewezen en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten de gemeente Uitgeest op 27 november 2002 daarnaar gevraagd had laten weten dat correct was gehandeld door de aanvraag af te wijzen.

De heer A deelde mee dat tijdens het gesprek de maatschappelijk werkster er op was gewezen dat, het een optie was om een aanvraag te doen op basis van de Algemene bijstandswet. De informatie van de maatschappelijk werkster was naar de mening van de heer A weliswaar juist, maar niet volledig verwoord.

14. De door verzoekers overgelegde stukken bevatten een verklaring van de maatschappelijk werkster, gedateerd 18 maart 2003, waarin zij verklaart dat zij op 23 september 2002 telefonisch heeft gesproken met de heer A. In haar verklaring schreef de maatschappelijk werkster onder meer het volgende:

"Ik heb hem toen gevraagd wat de mogelijkheden waren voor een aanvraag van een nachtcamera en een ligbad met lift op basis van de WVG (...). De (heer A; N.o.) zei: "een bad met lift en een nachtcamera zitten niet in het pakket van de WVG en het heeft geen zin om dit aan te vragen". Ik heb duidelijk gemaakt dat (verzoeker; N.o.) toch de aanvraag in wil dienen. Hierop heeft de (heer A; N.o.) mij de aanvraag formulieren opgestuurd."

Beoordeling

I. Ten aanzien van het zich persoonlijk op de hoogte stellen van de situatie.

15. Nadat verzoekers constateerden dat de opgeleverde woning niet geschikt was voor hun situatie en zij hun bezwaren kenbaar hadden gemaakt, besloot de gemeente Uitgeest op 12 februari 2001 advies te vragen aan Argonaut BV. Nadat eind augustus 2001 een rapportage was ontvangen werden huisbezoeken van de ergonomisch adviseur gepland en bleek medio november 2001 dat de woning niet voldeed. Het advies van het Regionaal Indicatie Orgaan om de woning alsnog aan te passen dateert van 7 februari 2002, waarna op 23 mei 2002 een bouwvergunning werd verleend voor de aanbouw van een natte cel, slaapkamer en hal.

16. Verzoekers hebben de gemeente Uitgeest op 16 juni en 25 juli 2001 schriftelijk op de hoogte gesteld van hun bedenkingen over de geschiktheid van de woning en verwijten de gemeente dat gedurende de periode dat de aanvraag in behandeling was niemand van de gemeente langs is geweest om poolshoogte te nemen.

17. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. Het vereiste impliceert dat bestuursorganen bij de voorbereiding van een beslissing op een ingediende aanvraag of klaagschrift die informatie moeten verzamelen die zij nodig hebben om een goed onderbouwde beslissing te kunnen nemen.

18. Op 12 februari 2001 is Argonaut BV gevraagd een advies uit te brengen, dat ten grondslag zou moeten komen te liggen aan een te nemen beslissing op grond van de Wet voorzieningen gehandicapten. Uit de van de gemeente en van verzoekers ontvangen stukken maakt de Nationale ombudsman op dat huisbezoeken, waarbij de feitelijke situatie in ogenschouw wordt genomen, onderdeel uitmaken van de adviesprocedure en dat een of meerdere huisbezoeken in het onderhavige geval ook daadwerkelijk hebben plaatsgevonden.

19. Gelet hierop, en op het feit dat de werkzaamheden van de heer A zich beperken tot een administratieve behandeling van aanvragen, waarbij voor de voorbereiding van de te nemen beslissing uitgegaan wordt van door derden uitgebrachte adviezen en de werkzaamheden van de heer B beperkt zijn gebleven tot de bezwaarschriftprocedure, valt niet in te zien waarom de heer A of de heer B gehouden zouden zijn zich persoonlijk op de hoogte te stellen van de situatie in de woning. Niet kan worden gesteld dat niet overeenkomstig het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving is gehandeld.

Daarbij geldt nog dat het de Nationale ombudsman niet is gebleken dat door of namens verzoekers medewerkers van de gemeente expliciet is gevraagd zich persoonlijk op de hoogte te stellen van de feitelijke situatie en dat een dergelijk verzoek zou zijn geweigerd.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

II. Ten aanzien van het kennis nemen van de videoband.

20. Op 15 augustus 2001 overhandigden verzoekers een videoband aan de heer A, zodat de gemeente kon zien hoe de situatie in de woning was.

21. Het college stelt zich op het standpunt dat het niet per se noodzakelijk was om de videoband te bekijken, omdat de beslissingen op een aanvraag om een voorziening worden voorbereid en genomen op grond van rapportages van deskundigen, terwijl de heer A meedeelde dat de videoband niets nieuws toevoegde aan de toen bekende situatie en reeds op 12 februari 2001 bij de adviserende instantie de opdracht tot het uitbrengen van een advies was neergelegd.

22. Zoals ook het college erkent was het verstandiger geweest de video te bekijken, enerzijds vanuit een oogpunt van empathie met betrokkenen en anderzijds om kennis te nemen van al hetgeen door verzoeker ten voordele van zijn verzoek naar voren was gebracht. Het kennisnemen van de videoband was echter noch voor de heer A, noch voor de heer B noodzakelijk voor de beoordeling van de aanvraag, aangezien hiervoor reeds het advies van een ter zake deskundige instantie, te weten Argonaut BV, was gevraagd. Het kennis nemen van de videoband was wel noodzakelijk geweest indien Argonaut BV een negatief advies zou hebben uitgebracht. Daarvan was echter geen sprake.

Niet kan worden gesteld dat niet overeenkomstig het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving is gehandeld.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

III. Ten aanzien van de mededeling inzake het niet in behandeling nemen van een aanvraag.

23. Door de maatschappelijk werkster van verzoekers is verklaard dat zij op 23 september 2002 telefonisch heeft gesproken met de heer A die, naar aanleiding van de vraag wat de mogelijkheden waren voor een aanvraag van een nachtcamera en een ligbad met lift op basis van de Wet voorzieningen gehandicapten, antwoordde dat deze voorzieningen niet in het pakket van de Wet voorzieningen gehandicapten zitten en het geen zin heeft om dit aan te vragen. Nadat de maatschappelijk werkster duidelijk maakte dat verzoekers toch de aanvraag wilden indienen heeft de heer A de aanvraagformulieren aan de maatschappelijk werkster toegestuurd.

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

Dit vereiste impliceert dat een bestuursorgaan, in antwoord op een vraag over de haalbaarheid van een aanvraag voor een voorziening ingevolge een wettelijke regeling, zijn zienswijze ter zake kan geven.

25. Het college deelde de Nationale ombudsman mee dat de verstrekte informatie een feitelijke mededeling betreft, gebaseerd op de desbetreffende wettelijke regeling en ten tijde van het verzoek juist. Het college achtte het niet juist om te adviseren een aanvraag in te dienen, wetende dat dit vergeefse moeite zou zijn.

26. De heer A deelde de Nationale ombudsman mee dat op dat moment de woonproblemen volledig waren opgelost en het college reeds op 19 februari 2002 een aanvraag had afgewezen. Daarbij deelde de heer A mee dat hij tijdens het gesprek met de maatschappelijk werkster had opgemerkt dat, mocht een verzoek door een voorliggende voorziening worden afgewezen bij de gemeente een aanvraag op grond van de Algemene

bijstandswet kon worden ingediend.

27. Vastgesteld dient te worden dat de heer A, daarnaar gevraagd, zijn zienswijze heeft gegeven over de mogelijkheden voor een aanvraag voor een bad met lift en nachtcamera. Gesteld, noch gebleken is dat de door de heer A verstrekte informatie niet juist zou zijn, zodat is gehandeld in overeenstemming met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van twee met naam genoemde ambtenaren van de gemeente Uitgeest is niet gegrond.

Onderzoek

Op 30 maart 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer en mevrouw Y. te Uitgeest, ingediend door mevrouw mr. H. Küçüközcan, advocaat te Alkmaar, met een klacht over een gedraging van twee met naam genoemde ambtenaren van de gemeente Uitgeest. Nadat door verzoekers bij brieven van 6 april, 28 juni en 22 september 2004 nadere informatie was verstrekt werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Uitgeest, een onderzoek ingesteld,.

In het kader van het onderzoek werd het college van burgemeester en wethouders van Uitgeest verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Daarnaast werden twee met naam genoemde ambtenaren de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven.

Vervolgens werden verzoekers in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Verzoekers maakten van deze gelegenheid geen gebruik.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Verzoekers gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

De reactie van het college van burgemeester en wethouders gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Het klaagschrift van verzoekers van 26 februari 2003, inclusief de daarbij behorende bijlagen.
2. De beslissing van het college van burgemeester en wethouders van 17 juni 2004, inclusief de daarbij behorende bijlagen.
3. Het verzoekschrift van 23 maart 2004, aangevuld bij brieven van 6 april, 28 juni en 22 september 2004.
4. De openingsbrieven van de Nationale ombudsman van 18 november 2004.
5. De reactie van het college van burgemeester en wethouders van 30 december 2004 en van de betrokken medewerkers van 14 en 24 december 2004.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond