



Rapport

Klacht

1. Verzoekster klaagt over de handelwijze van de gemeente Apeldoorn naar aanleiding van de aanvraag om een woonvoorziening die haar vader op 31 augustus 2007 in verband met zijn ziekte heeft ingediend. De gemeente heeft die aanvraag aanvankelijk niet in behandeling genomen en haar vader - die in februari 2008 is overleden - heeft geen beslissing op zijn aanvraag ontvangen.

2. Verzoekster klaagt verder over de wijze waarop de teamleider zorgloket van de gemeente heeft gereageerd op de brief van 4 maart 2008 waarin om een tegemoetkoming wordt gevraagd in de kosten van de genoemde woonvoorziening, aangezien haar vader die voorziening in november 2007 uiteindelijk zelf heeft aangeschaft. Zij stelt met name dat de gemeente bij de afwijzing van het verzoek voorbij gaat aan het feit dat de gemeente de aanvraag om de voorziening aanvankelijk niet in behandeling heeft genomen.

Beoordeling

Algemeen

Verzoeksters vader, die ongeneeslijk ziek was, diende bij de gemeente Apeldoorn onder meer een aanvraag om een woonvoorziening (waaronder een traplift en een douchestoel) in. Toen een reactie op die aanvraag uitbleef, schafte hij zelf de gevraagde voorzieningen aan. Vervolgens diende hij op 2 januari 2008 een nieuwe aanvraag in bij de gemeente. Naar aanleiding van die aanvraag vond er op 24 januari 2008 een huisbezoek plaats en vroeg de gemeente op 25 januari 2008 medisch advies aan het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Toen verzoeksters vader vervolgens op 6 februari 2008 overleed, werd zijn aanvraag buiten behandeling gesteld.

Verzoeksters echtgenoot diende op 4 maart 2008 bij de gemeente een klacht in over de behandeling van de aanvraag. Hij vroeg in de brief ook om vergoeding van de kosten van de woonvoorziening. Daarbij gaf hij aan dat zijn schoonvader de voorziening zelf had aangeschaft omdat de behandeling van de aanvraag zo lang duurde en de voorziening noodzakelijk was. Dat verzoek werd bij brief van 13 maart 2008 afgewezen, waarna verzoekster zich met bovengenoemde klachten tot de Nationale ombudsman wendde.

I. Ten aanzien van de handelwijze naar aanleiding van de op 31 augustus 2007 ingediende aanvraag om een woonvoorziening

Bevindingen

1. Verzoeksters vader vroeg eind augustus 2007 een aantal voorzieningen aan op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) en de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). De aanvraag om een woonvoorziening op grond van de WMO

(waaronder een traplift en een douchestoel) diende hij zowel bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) als bij het Zorgloket van de gemeente in.

2. Het CIZ ontving op 31 augustus 2007 een aanvraagformulier AWBZ/WMO van verzoeksters vader, ondertekend op 30 augustus 2007, waarin hij vroeg om WMO-voorzieningen (hulp bij het huishouden en een woonvoorziening) en AWBZ-zorg (persoonlijke verzorging). Op het formulier had hij onder meer aangegeven dat hij ongeneeslijk ziek was, niet meer werd behandeld en een beperkte levensverwachting had. Het CIZ aanvraagformulier is doorgestuurd naar het Zorgloket. Dat ontving het formulier na 31 augustus 2007; het formulier werd door het Zorgloket niet voorzien van een datumstempel.

Op 10 september 2007 stelde het CIZ een indicatie voor de persoonlijke verzorging en de huishoudelijke verzorging.

3. Het Zorgloket ontving op 3 september 2007 van verzoeksters vader een aanvraagformulier WMO, ondertekend op 30 augustus 2007, waarin hij om een woonvoorziening en huishoudelijke verzorging vroeg. Op 10 september 2007 stuurde het Zorgloket verzoeksters vader een brief betreffende "ontvangstbevestiging wmo", waarin de ontvangst van de aanvraag om een woonvoorziening werd bevestigd. Op 13 september 2007 ontving het Zorgloket de CIZ-indicatie voor de huishoudelijke verzorging. Op 19 september 2007 stuurde het Zorgloket een dienstverleningsopdracht voor de huishoudelijke verzorging naar de thuiszorgleverancier, waarna het dossier op 20 september 2007 werd gesloten.

4. De gemeente gaf in reactie op verzoeksters klacht van 4 maart 2008 aan dat de aanvraag om een woonvoorziening over het hoofd is gezien en bood daarvoor haar excuses aan.

5. Verzoekster wees er bij de Nationale ombudsman op dat de communicatie tussen CIZ en gemeente slecht is. Zij stelde dat zij nog weken na haar vaders dood werd gebeld voor het maken van een afspraak met de gemeente of voor een afspraak om de CIZ-aanvraag in te plannen. Naar aanleiding van het uitblijven van een reactie op de (eerste) aanvraag was er herhaaldelijk navraag gedaan, waarbij de gemeente en CIZ naar elkaar verwezen. Verder gaf zij aan dat de tweede aanvraag, op 2 januari 2008, was gedaan omdat er ondanks diverse telefoontjes naar CIZ en de gemeente over de behandeling van de aanvraag van augustus 2007 niets gebeurde.

6. Tijdens het onderzoek gaf de gemeente daarnaar gevraagd aan dat de procedure na ontvangst van een aanvraag om een WMO-voorziening als volgt verliep. De aanvragen worden binnen het Zorgloket ontvangen door de administratie en aldaar voorzien van een datumstempel en vervolgens ingeboekt in het gemeentelijk automatiseringssysteem. Er wordt een cliëntnummer aangemaakt en een werkprocesnummer. De aanvrager ontvangt

een ontvangstbevestiging. De aanvraag wordt toegewezen aan een consulent en die neemt contact op met de aanvrager voor nader onderzoek. Als er meerdere voorzieningen tegelijk worden aangevraagd, wat vaak gebeurt, wordt toch één werkproces aangemaakt. Ook in de ontvangstbevestiging wordt uitsluitend één voorziening gemeld. Na de intake worden dan door de consulent WMO nog werkprocessen aangemaakt voor de overige voorzieningen.

De gemeente gaf aan dat zij het werkproces naar aanleiding van verzoeksters klacht heeft aangepast. Als er meerdere voorzieningen tegelijkertijd worden aangevraagd, dan zal de administratie voortaan direct na ontvangst werkprocessen aanmaken voor alle gevraagde voorzieningen.

7. De gemeente wees erop dat verzoeksters vader zijn aanvraag waarschijnlijk op twee plaatsen indiende omdat het gezien de overgang van de huishoudelijke verzorging van de AWBZ naar de WMO voor veel burgers in de bewuste periode onduidelijk was bij wie zij nu moesten zijn.

In de hectiek van de invoering WMO was de aanvraag huishoudelijke verzorging wel adequaat opgemerkt en afgehandeld, maar was de aanvraag voor de woonvoorziening door de verantwoordelijke consulent niet gezien.

8. De gemeente gaf verder nog aan dat verzoeksters vader van de gemeente geen beschikking heeft ontvangen voor de toekenning van de huishoudelijke verzorging. In september 2007 was de gemeente namelijk in de veronderstelling dat het CIZ bij samenloop ook de beschikking huishoudelijke verzorging zou versturen. Het is bij de gemeente niet bekend of het CIZ een beschikking heeft verstuurd voor de persoonlijke verzorging.

9. Overigens kon de gemeente niet aangeven of verzoeksters vader met het Zorgloket had gebeld voorafgaand aan het indienen van de tweede aanvraag in januari 2008. Of hij de tweede aanvraag op verzoek van de gemeente heeft ingediend, was bij de gemeente niet bekend.

10. Daarnaast gevraagd gaf de gemeente nog aan dat de beperkte levensverwachting reden is om een aanvraag met spoed af te handelen als het gaat om een indicatie voor huishoudelijke verzorging. Als het gaat om andere WMO voorzieningen, waaronder woningaanpassing, is het geen reden voor spoedeisendheid, aangezien het gaat om voorzieningen die langdurig noodzakelijk moeten zijn.

Beoordeling

11. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken.

Dit impliceert dat als een burger tegelijkertijd meerdere aanvragen bij een gemeente indient de gemeente er zorg voor moet dragen dat elke aanvraag wordt geregistreerd en wordt behandeld. Dit geldt te meer indien het een burger betreft die vanwege ernstige ziekte een beroep doet op voor het dagelijks leven noodzakelijke voorzieningen.

12. Verzoeksters vader heeft voorzieningen aangevraagd op grond van de WMO en op grond van de AWBZ. De gemeente is verantwoordelijk voor de afhandeling van de WMO-aanvragen. De WMO-aanvraag is door de gemeente ontvangen bij het Zorgloket (rechtstreeks en via het CIZ). De aanvraag had betrekking op twee voorzieningen: een woonvoorziening en huishoudelijk verzorging. Laatstgenoemde aanvraag werd wel in behandeling genomen, de aanvraag om een woonvoorziening niet.

13. De gemeente heeft tijdens het onderzoek aangegeven dat de behandelend medewerker de aanvraag voor de woonvoorziening over het hoofd heeft gezien. Gezien haar reactie, gaat de gemeente er van uit dat dat mede veroorzaakt is door de administratieve procedure die na ontvangst van een aanvraag werd gevolgd: als een aanvraag voor meerdere voorzieningen wordt ingediend werd maar voor één voorziening meteen een werkproces aangemaakt. De overige werkprocessen moesten na intake worden aangemaakt. In dit geval is voor de aanvraag huishoudelijke verzorging een werkproces(nummer) aangemaakt en niet voor de aanvraag om woonvoorziening.

14. Als de mogelijkheid bestaat om, zoals in dit geval, met één formulier een aanvraag voor meerdere voorzieningen tegelijkertijd aan te vragen, dient de overheid haar werkwijze zo in te richten dat elke aanvraag wordt behandeld en dat het voor de aanvrager ook duidelijk is dat elke aanvraag wordt behandeld (en dat dus niet in de ontvangstbevestiging maar slechts één van de gevraagde voorzieningen wordt genoemd, zoals in dit geval).

15. Door de aanvraag van een woonvoorziening (die de gemeente via twee kanalen heeft bereikt) niet te behandelen heeft de gemeente gehandeld in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid. In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

16. De gemeente heeft naar aanleiding van deze klacht aangegeven dat en hoe zij haar werkwijze heeft aangepast om zo veel mogelijk te voorkomen dat, indien er sprake is van meerdere gelijktijdig ingediende aanvragen, een aanvraag niet wordt behandeld. Dat is echter naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet voldoende om vergelijkbare situaties in de toekomst te voorkomen.

De gemeente heeft niet alleen een aanvraag over het hoofd gezien, maar daarnaast ook onvoldoende oog gehad voor de situatie waarin verzoeksters vader verkeerde op het moment waarop hij de aanvragen indiende. Uit zijn aanvraagformulier was immers duidelijk dat het ging om aanvragen van een ongeneeslijke zieke man met een beperkte levensverwachting. De aard van de aanvraag had voor de gemeente aanleiding moeten zijn om op korte termijn contact met hem op te nemen. Anders dan de gemeente is de

Nationale ombudsman van oordeel dat waar het gaat om een beperkte levensverwachting altijd met spoed moet worden gereageerd. Belangrijk is dan om te kijken wat de gemeente wel kan doen. Door in dit geval te volstaan met een afstandelijke bureaucratische procedure, is de gemeente naar het oordeel van de Nationale ombudsman te kort geschoten in haar taakvervulling (zie AANBEVELING).

Gezien zijn beperkte levensverwachting en de ernstige belemmeringen die hij in zijn dagelijks functioneren ondervond, was het voor verzoeksters vader belangrijk om zo snel mogelijk geholpen te worden met voorzieningen waardoor hij thuis zijn levenseinde kon afwachten. Een adequate reactie van de gemeente zou in dit geval kunnen hebben bestaan uit een intakegesprek bij verzoeksters vader thuis. Daarbij had de gemeente de concrete situatie kunnen bekijken en direct kunnen aangeven wat zij voor hem kon betekenen en tot welke instantie hij zich eventueel voor andere voorzieningen kon wenden.

II. Ten aanzien van de reactie op het verzoek om tegemoetkoming van de kosten

Bevindingen

1. De gemeente wees bij brief van 13 maart 2008 in reactie op de klacht van 4 maart 2008 het verzoek om vergoeding van de kosten van de traplift en de douchestoel af. Als reden noemde zij dat de aanvraag zou zijn afgewezen als deze wel in behandeling zou zijn genomen. Zij wees erop dat op aanvragen ingediend vóór 1 september 2007 de beleidsregels Wet voorzieningen gehandicapten (WVG) van kracht zijn en dat op grond daarvan een voorziening verstrekt kon worden als die langdurig noodzakelijk is voor de aanvrager. Dat houdt in dat de aanvrager voor minimaal zes maanden aangewezen moest zijn op de WVG-voorziening. Datzelfde uitgangspunt van langdurige noodzaak wordt, aldus de gemeente, ook gehanteerd onder de Verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning gemeente Apeldoorn, die per 1 september 2007 van kracht is. Bij de beoordeling van langdurige noodzaak wordt eveneens afgewogen of de maatregelen proportioneel zijn: de kosten moeten in verhouding staan tot het te behalen resultaat. Daarnaast wordt gekeken naar de mogelijkheden en oplossingen die de aanvrager c.q. zijn zorgsysteem nog heeft om bepaalde belemmeringen op te heffen.

De gemeente stelde dat de aanvraag van verzoeksters vader om een traplift en douchestoel mede op basis van de levensverwachting van enkele maanden tot een half jaar, zoals hij die op het aanvraagformulier van het CIZ had ingevuld, zou zijn afgewezen. Gezien de prognose waren het plaatsen van een bed in de woonkamer en het wassen op bed, hetgeen via de AWBZ kon worden aangevraagd, oplossingen die als adequaat werden gezien.

2. Tijdens het onderzoek werd de gemeente gevraagd aan te geven waarom naar aanleiding van de tweede aanvraag advies aan CIZ was gevraagd aangezien de aanvraag blijkens de reactie op de klacht zou zijn afgewezen als die zou zijn behandeld. De

gemeente gaf daarnaar gevraagd aan dat dat was gebeurd omdat verzoeksters vader tijdens het huisbezoek van 24 januari 2008 de levensverwachting die hij had aangegeven op het aanvraagformulier CIZ, tegensprak. Het advies moest aangeven of er sprake was van een langdurig noodzakelijke voorziening.

3. Aangezien de gemeente een AWBZ-voorziening meer aangewezen achtte gezien de prognose werd tijdens het onderzoek ook gevraagd of de gemeente verzoeksters vader daarop had gewezen, dan wel hem had doorverwezen. In reactie daarop gaf de gemeente aan dat dat tijdens het gesprek van 24 januari 2008 niet mogelijk was. Als verzoeksters vader had aangegeven dat zijn levensverwachting korter dan een half jaar zou zijn, zou de consulent, aldus de gemeente, direct hebben aangegeven dat er geen voorziening op grond van de WMO verstrekt zouden worden. Verzoeksters vader was toen echter zo stellig over een langere levensverwachting dat de consulent het niet gepast vond om de AWBZ optie in te brengen. Daar kwam bij dat een AWBZ-voorziening niet meer nodig was omdat verzoeksters vader inmiddels zelf de traplift en douchestoel had aangeschaft.

4. Verzoekster gaf onder meer aan dat haar vader naar haar mening voldeed aan alle criteria om voor de woonvoorziening in aanmerking te komen. Haar vader leed al meerdere jaren aan kanker en zijn levensverwachting was volgens haar 4,5 jaar geleden ook al enkele maanden tot en met een half jaar. Zij wees erop dat in dit soort gevallen een termijn nooit is aan te geven. Tijdens het onderzoek voerde verzoeksters echtgenoot een aantal argumenten aan op grond waarvan de gemeente naar zijn mening ten onrechte uitgaat van een levensverwachting van drie tot zes maanden. Ook wees hij erop dat de gemeente als gevolg van haar eigen (procedurele) fout de aanvraag destijds niet heeft beoordeeld. Hij stelde dat de gemeente als gevolg daarvan achteraf niet kan inschatten hoe zij destijds de oorspronkelijke aanvraag (zo'n vijf maanden eerder) zou hebben beoordeeld.

Beoordeling

5. Bij de beoordeling of een afwijzing van een verzoek om schadevergoeding behoorlijk is, toetst de Nationale ombudsman deze afwijzing aan het redelijkheidsvereiste. Het redelijkheidsvereiste brengt met zich mee dat bestuursorganen voorafgaand aan elk handelen, of dit nu een rechtshandeling of een feitelijke handeling betreft, het belang van het realiseren van een doelstelling afwegen tegen de belangen van de burger. In het licht van het realiseren van de doelstelling mag de uitkomst van die belangenafweging niet onredelijk zijn.

Wat betreft de gehoudenheid tot schadevergoeding brengt het redelijkheidsvereiste mee dat het bestuursorgaan mag weigeren om financiële aansprakelijkheid voor ontstane schade te aanvaarden indien het in redelijkheid het standpunt kan innemen niet verplicht te zijn tot vergoeding van de door de burger opgegeven schade. Alleen als op voorhand duidelijk is dat het standpunt van het bestuursorgaan niet houdbaar is in een rechterlijke procedure, is afwijzing van het verzoek om schadevergoeding in strijd met het

redelijkheidvereiste

6. Verzoekster vraagt de gemeente om de kosten te vergoeden van de voorzieningen die haar vader heeft aangeschaft. Zij is van mening dat de gemeente die kosten moet vergoeden omdat de behandeling van de eerste aanvraag niet zorgvuldig en tijdig is gebeurd en, als dat wel was gebeurd, de aanvraag gezien de levensverwachting van haar vader zonder meer zou zijn toegewezen.

De gemeente stelt dat de aanvraag zou zijn afgewezen omdat gezien de beperkte levensverwachting niet voldaan werd aan de criteria die de regelgeving voor toewijzing stelt.

7. De Nationale ombudsman stelt voorop dat de gemeente door het destijds ten onrechte buiten behandeling laten van de aanvraag van WMO-voorzieningen en het pas achteraf oordelen dat als de aanvraag wel in behandeling was genomen deze zou zijn afgewezen, de geloofwaardigheid van deze oordeelsvorming onder druk zet. In dit verband is het ook onbevredigend dat bij een tijdige weigering verzoeksters vader van de mogelijkheid van bezwaar en beroep gebruik had kunnen maken. Langs die weg had gezaghebbend en bindend vastgesteld kunnen worden of de weigering van een traplift en een douchestoel rechtmatig was. In het kader van deze klachtbehandeling zal de Nationale ombudsman alsnog beoordelen of de weigering redelijk is.

8. In de verordeningen van de gemeente Apeldoorn die achtereenvolgens van kracht waren op het moment waarop deze zaak speelde (de Verordening voorzieningen gehandicapten 2005 respectievelijk de Verordening maatschappelijke ondersteuning 2007) staat aangegeven onder welke voorwaarden aanspraak kan worden gemaakt op een voorziening. Zo wordt onder meer aangegeven dat een voorziening alleen kan worden toegekend voor zover deze langdurig noodzakelijk is om de beperkingen van de aanvrager, onder meer om zich binnen de woning te verplaatsen, op te heffen of te verminderen (deze voorwaarde geldt overigens niet bij de beoordeling van een aanvraag om een voorziening voor huishoudelijke verzorging). Daarnaast kan een voorziening alleen worden toegekend voor zover deze - naar objectieve maatstaven gemeten - als de goedkoopst adequate voorziening kan worden aangemerkt. En een voorziening wordt niet toegekend voor zover op grond van enige andere wettelijke regeling aanspraak op de voorziening bestaat respectievelijk als de belemmeringen die men ondervindt in voldoende mate kan compenseren door gebruik te maken van een voorziening op grond van een andere wettelijke regeling (bijvoorbeeld de AWBZ).

9. De uiteindelijke beoordeling van de aanvraag is buiten behandeling gesteld in verband met het overlijden van de vader. De gemeente kan daarom slechts achteraf aangeven hoe zij naar alle waarschijnlijkheid geoordeeld zou hebben. Verzoekster stelt dat de aanvraag zonder meer zou zijn toegekend en baseert zich daarbij op de levensverwachting van haar vader. Zij stelt met andere woorden dat aan de bovengenoemde voorwaarde van

langdurige noodzakelijkheid is voldaan. De gemeente betwist dat laatste. Of een voorziening als langdurig noodzakelijk moet worden aangemerkt, is - zo blijkt uit de toelichting op de verordeningen - afhankelijk van de concrete omstandigheden van het geval. Bij de vaststelling ervan speelt de medisch adviseur een belangrijke rol. Het medisch advies dat de gemeente in januari 2008 aanvroeg, had een onderbouwing voor de besluitvorming kunnen opleveren, maar dat advies is nooit afgegeven omdat de vader van verzoekster voortijdig overleed. Daarnaast zijn er - zoals uit het bovenstaande blijkt - ook andere omstandigheden die moeten worden meegewogen bij de beoordeling van de aanvraag, waaronder de aanspraak op een voorziening op grond van een andere wettelijke regeling.

10. Gezien het bovenstaande is het op basis van de beschikbare gegevens niet meer mogelijk om met voldoende zekerheid de toewijsbaarheid van de destijds gedane aanvraag te beoordelen. Gelet op het feit dat de gemeente met het niet tijdig behandelen van deze aanvraag dit risico opgeroepen heeft, is het niet redelijk om de gevolgen ervan volledig af te wentelen op verzoekster. Zij zou immers naar aanleiding van de weigering genoopt zijn om een rechterlijke procedure gericht op schadevergoeding te starten. In die procedure zou dit bewijsrisico niet minder spelen. Omdat in het midden blijft of de weigering van de voorzieningen rechtmatig is of niet, is de Nationale ombudsman van oordeel dat de redelijkheid in dit geval meebracht dat de gemeente de helft van de kosten van de aanleg van de traplift en een douchestoel voor haar rekening had genomen en aan verzoekers had vergoed (zie AANBEVELING).

11. De algehele weigering om in de gemaakte kosten bij te dragen is in strijd met de redelijkheid en daarmee niet behoorlijk.

Slotbeschouwing

Deze zaak toont op schrijnende wijze op welke wijze de gemeente is blijven steken in bureaucratische procedures en er niet in is geslaagd om voortvarend met gebruikmaking van zijn wettelijke taken en de daarbij horende overheidsmiddelen voorzieningen te treffen voor iemand die door een ernstige ziekte in een kwetsbare positie kwam te verkeren. De bedoeling van de voorzieningen is immers dat ter voorkoming van kostbare opname in o.a. verzorgingstehuizen mensen in staat worden gesteld om ondanks eventueel ernstige ziekte thuis te verblijven en in hun waarde gelaten kunnen worden. Met het - op zich terechte - excuus voor het feit dat in dit geval een aanvraag voor bepaalde voorzieningen over het hoofd is gezien en daarom buiten behandeling is gebleven, wordt nog slechts een begin gemaakt met het herstel van het evenwicht in deze zaak.

Verzoeksters vader was het slachtoffer van een meerjarig proces van kanker met een slechte prognose. Het precieze verloop van een dergelijk ziekteproces is vaak niet te voorspellen en een korte levensverwachting kan medisch gezien een juiste prognose zijn, terwijl in werkelijkheid het leven - onverhoopt - langer duurt dan verwacht werd. Zo gold dat

ook voor de vader van verzoekster. Door deze situaties eenvoudigweg als beleid te formuleren dat aanvragen voor voorzieningen voor woningaanpassing - gelet op de beperkte levensverwachting - niet spoedeisend zijn komt over als een cynische benadering. Steeds moet het gaan om een zorgvuldige beoordeling aan de hand van alle omstandigheden van het geval.

Een dergelijke bureaucratische benadering kan voorkomen worden door naar aanleiding van een aanvraag persoonlijk contact op te nemen en direct te bekijken wat nodig is om - mede gelet op de onzekerheden van een voortgaand kankerproces - het dagelijks leven van betrokkene mogelijk te maken. Daarbij gaat het er niet om wat de gemeente niet kan, maar om wat de gemeente wel kan bieden en als andere instanties iets te bieden zouden hebben adequaat met die andere instantie verbinding te leggen.

Verder bleek in deze zaak van een gebrekkige samenwerking tussen het CIZ en de gemeente. Verzoeksters vader deed in verband met zijn ziekte een beroep op het CIZ en op de gemeente. Beide instanties kunnen voorzieningen toekennen; de gemeente beoordeelt aanvragen op grond van de WMO, het CIZ die op grond van de AWBZ. Aangezien bij het Zorgloket van de gemeente Apeldoorn behalve WMO-aanvragen ook AWBZ-aanvragen kunnen worden ingediend, is het zaak dat er goede afstemming is tussen beide instanties over de (afhandeling van de) aanvragen (zie ook artikel 7.1 en 7.2 van de Verordening maatschappelijke ondersteuning 2007, waarin staat dat de gemeente de aanvragen op grond van de AWBZ en de verordening zoveel mogelijk moet afstemmen). Het feit dat de gemeente tijdens onderzoek aangaf dat zij verzoeksters vader geen beschikking voor de toekenning van de huishoudelijke verzorging heeft gestuurd omdat zij "in de veronderstelling" was dat het CIZ bij samenloop ook de beschikking huishoudelijke verzorging zou versturen, duidt erop dat die samenwerking destijds te wensen overliet en verzoeksters vader in een bureaucratisch doolhof terecht kwam.

Conclusie

De klacht over het niet behandelen van de in augustus 2007 ingediende aanvraag om een woonvoorziening door het college van burgemeester en wethouders van Apeldoorn, is gegrond wegens schending van het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

De klacht over het afwijzen van het verzoek om vergoeding van de kosten is gegrond wegens schending van het redelijkheidsvereiste.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft het college van burgemeester en wethouders in overweging om aanvragen van personen met een beperkte levensverwachting met spoed te behandelen in overeenstemming met hetgeen in dit rapport, met name onder I.15 is

overwogen.

Voorts geeft de Nationale ombudsman het college van burgemeester en wethouders in overweging de helft van de gemaakte kosten voor een traplift en een douchestoel te vergoeden.

Onderzoek

Op 31 maart 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw U. te Heemstede, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Apeldoorn.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Apeldoorn, werd een onderzoek ingesteld.

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

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van het college van burgemeester en wethouders gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

1. Klachtbrief aan de gemeente van 4 maart 2008
2. Reactie van de gemeente van 13 maart 2008
3. Verzoekschrift met bijlagen van 31 maart 2008
4. Reactie gemeente met bijlagen van 2 juni 2008
5. Reactie verzoekster van 2 juli 2008

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Verordening voorzieningen gehandicapten 2005 (vastgesteld door de gemeenteraad op 16 december 2004, in werking getreden met ingang van 1 januari 2005)

"Artikel 1.2 Beperkingen

1. Een voorziening kan slechts worden toegekend voor zover:

a. deze in overwegende mate op het individu is gericht;

b. deze langdurig noodzakelijk is om diens beperkingen op het gebied van het wonen of zich binnen of buiten de woning verplaatsen op te heffen of te verminderen;

c. deze, naar objectieve maatstaven gemeten, als de goedkoopst adequate voorziening kan worden aangemerkt.

2. Geen voorziening wordt toegekend:

(...)

b. voor zover op grond van enige andere wettelijke regeling aanspraak op de voorziening bestaat;

(..)"

Toelichting verordening voorzieningen gehandicapten Apeldoorn

"Artikel 1.2 Beperkingen

(...)

b. Ingevolge onderdeel b dienen de voorzieningen langdurig noodzakelijk te zijn om beperkingen op het gebied van het wonen of het buiten of binnen verplaatsen op te heffen. Voor langere tijd betekent in ieder geval dat wie tijdelijk gehandicapt is, bijvoorbeeld door een ongeluk, terwijl vaststaat dat de handicap van voorbijgaande aard is, niet voor een voorziening in het kader van deze verordening in aanmerking komt. Daarvoor dient belanghebbende zich te wenden tot een thuiszorgorganisatie of zijn zorgverzekeraar.

Bij een wisselend beeld, waarbij verbetering in de toestand periodes van terugval opvolgt, kan echter uitgegaan worden van een langdurige noodzaak. De adviseur speelt bij de bepaling of er al dan niet sprake is van het al dan niet langdurig noodzakelijk zijn van de betreffende voorziening, een belangrijke rol. Over dit onderdeel, de afstemming van

kortdurende verstrekking en verstrekking voor lange duur, zal overleg plaats dienen te vinden met de thuiszorginstellingen c.q. de uitvoeringsorganen van de AWBZ."

Verordening voorziening maatschappelijke ondersteuning gemeente Apeldoorn
(vastgesteld op 22 maart 2007, in werking getreden met ingang van 1 september 2007)

"Artikel 1.4 Beperkingen

1. Een voorziening kan slechts worden toegekend voor zover:

a. deze langdurig noodzakelijk is om de beperkingen van de aanvrager op het gebied van het voeren van het huishouden, het verplaatsen in en om de woning, het zich lokaal verplaatsen per vervoermiddel en het ontmoeten van medemensen en op basis daarvan sociale verbanden aangaan, op te heffen of te verminderen;

b. deze naar objectieve maatstaven gemeten, als de goedkoopst adequate voorziening kan worden aangemerkt;

c. deze in overwegende mate op het individu is gericht.

2. Geen voorziening wordt toegekend indien:

(...)

c. de aanvrager de belemmeringen die hij ondervindt in voldoende mate kan compenseren door gebruik te maken van een voorziening op grond van een andere wettelijke regeling;

(...)

3. De langdurigheid zoals genoemd in artikel 1.4 onder a. is niet van toepassing op de verstrekking van een voorziening voor huishoudelijke verzorging.

(...)

Artikel 7.1 Relatie met de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten.

De aanvraag voor een voorziening op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning dient te worden ingediend bij het Wmo-loket van de gemeente Apeldoorn (...), waar zowel aanvragen voor voorzieningen inzake de wet alsook aanvragen zorg inzake de Algemene Wet bijzondere ziektekosten kunnen worden ingediend.

Artikel 7.2 Samenhangende afstemming.

Het college draagt er zorg voor dat aanvragen op grond van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten en op grond van deze verordening zoveel mogelijk in samenhang met elkaar

worden beoordeeld en afgehandeld.

Toelichting verordening voorziening maatschappelijke ondersteuning gemeente Apeldoorn

"Artikel 1.4 Beperkingen

Ad 1.a.

Deze definitie is in zijn kern ontleend aan de Modelverordening Wet voorzieningen gehandicapten en aan de wet aangepast. Wat langdurig noodzakelijk is, is afhankelijk van de concrete situatie. Het kan, in tijd uitgedrukt, gaan om twee maanden, bijvoorbeeld bij mensen die in een terminaal ziektestadium verkeren. Het kan ook gaan om veertig jaar, in situaties waarin de beperking bijvoorbeeld aangeboren is en stabiel van aard is. Kenmerk is in beide genoemde situaties dat de ondervonden beperking, naar de stand van de medische wetenschap op het moment van de aanvraag, onomkeerbaar is. Er is dus redelijkerwijs geen verbetering te verwachten in de situatie van de aanvrager. In dit kader zal de prognose van groot belang zijn. (...) De medisch adviseur speelt bij het antwoord op de vraag of er al dan niet sprake is van een langdurige noodzaak voor de betreffende voorziening een belangrijke rol. (...) Waar precies de grens ligt tussen kortdurend en langdurig zal van situatie tot situatie verschillen."