

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Eindeloos wachten op Wmo-voorzieningen

Gemeente Zaanstad

Dienst Publiek

22 december 2011

RA111721

Samenvatting

Een gehandicapte vrouw verhuist samen met haar echtgenoot in het najaar van 2009 van Slochteren naar Zaanadam. Ze dient aanvragen in voor een rolstoel, woningaanpassingen en een gehandicaptenparkeerkaart. De kaart wordt direct toegekend. De vrouw wordt een half jaar in een revalidatiekliniek opgenomen. Na terugkomst, in maart 2010, gaat de gemeentelijke molen draaien. Niet naar wens van de vrouw, want de rolstoel die ze eind maart 2010 krijgt, voldoet niet voor haar. Ze krijgt in februari 2011 een PGB (persoonsgebonden budget) toegekend om een andere rolstoel aan te schaffen, maar het bedrag is volgens haar te laag. Ook met de woningaanpassingen schiet het niet op. Daarom wendt ze zich tot de Gemeentelijke Ombudsman. Die besluit een hoorzitting te houden. Daarbij zijn de gemeente en de echtgenoot van de vrouw aanwezig. De gemeente laat naderhand aan de ombudsman weten dat deze zaak aanleiding is om het proces van aanvraag tot toekenning nog eens kritisch te bekijken.

De ombudsman ziet de resultaten van dit gemeentelijke onderzoek met interesse tegemoet, maar vindt ondertussen wel dat de gemeente volstrekt onvoldoende voortvarend heeft gehandeld.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van voortvarendheid

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt het college van burgemeester en wethouders te bevorderen dat de gemeente de volgende maatregelen treft:

- het opzetten van een deugdelijk voortgangsbewakingssysteem voor de behandelingstermijn van aanvragen en de bezwaarschriftbehandeling;
- het aanwijzen van een coördinator als contactpersoon voor alle betrokken partijen in complexe zaken als waarvan hier sprake was.

Amsterdam, 22 december 2011,



Evelien van Schaardenburg-Louwe Kooijmans
Plv. Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 1 maart 2011 per e-mail ingediend en betreft de *gemeente Zaanstad, Dienst Publiek*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoeker en zijn gehandicapte echtgenote verhuizen op 1 oktober 2009 van Slochteren naar Zaandam. Omdat de koopwoning enige aanpassingen behoeft, informeert verzoeker in juni 2009 telefonisch bij de gemeente naar de mogelijkheden op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning. De gemeente zegt telefonisch medewerking toe. Na de koop op 1 oktober 2009 dient verzoekster aanvragen in voor een rolstoel, woningaanpassingen en een gehandicaptenparkeerkaart (GPK). De GPK wordt direct toegekend. Dan wordt verzoekster bijna een half jaar in een revalidatiekliniek opgenomen.

Rolstoel

Bij haar komst in Zaandam half maart 2010 heeft verzoekster geen geschikte rolstoel. Daarom voelt ze zich genooddaakt zelf, via Marktplaats, een rolstoel aan te schaffen. Twee weken later, op 29 maart 2010, kent de gemeente een rolstoel van het type Invacare action 3 toe. Die blijkt echter voor verzoekster niet geschikt te zijn. Op 7 april 2010 dient verzoekster een bezwaarschrift in, twee maanden later volgt de hoorzitting. Uit onderzoek van de gemeente blijkt dat een ander type rolstoel geschikter is voor verzoekster. Begin februari 2011 kent de gemeente haar via een nieuw primair besluit een pgb ten bedrage van € 4800,- voor de aanschaf toe. Volgens verzoekster is het bedrag te laag om de benodigde rolstoel aan te schaffen. Een beslissing op haar bezwaarschrift heeft verzoekster in maart 2011 nog niet ontvangen.

Woningaanpassingen

Half december 2010 legt de gemeente een huisbezoek af. Verzoekster deelt mee, aldus de gemeente, dat haar specialist eind januari 2011 met de uitslag van een onderzoek komt. Verder moet ze de bonnen voor de verbouwing van de badkamer inleveren, zodat de gemeente kan bekijken welke kosten wel/niet vergoed kunnen worden¹. Begin maart 2011 deelt de gemeente volgens verzoekster telefonisch mee dat zij naar een niet-adequate woning is verhuisd. Volgens de gemeente wacht men nog steeds op de medische gegevens van de specialist. Tweede helft mei 2011 ontvangt verzoekster de resultaten van het medische onderzoek, die zij dezelfde dag naar de gemeente doorstuurt.

Verzoekers kunnen zich niet vinden in de gang van zaken. Dat concentreert zich op de volgende punten:

1. vergoeding voor aanpassing van de woning;
2. volledige vergoeding van de kosten van de door henzelf gekochte rolstoel;
3. toereikend PGB voor de aanschaf van een adequate elektrische rolstoel;

¹ Op 13 mei 2011 deelt de gemeente de ombudsman mee de nota's voor de aanpassingen van de badkamer nog niet te hebben ontvangen.

4. compensatie voor het achteruit gaan van verzoeksters fysieke conditie als gevolg van het niet alert reageren door de gemeente.

Daarom wenden zij zich tot de Gemeentelijke Ombudsman.

klachtomschrijving

Het gevraagde onderzoek heeft – kort samengevat - betrekking op:

- het verstrekken van Wmo-voorzieningen na verhuizing

hoorzitting

Inleiding

Op 7 juli 2011 houdt de plaatsvervangend ombudsman een hoorzitting als onderdeel van het onderzoek. Naast de plaatsvervangend ombudsman en een medewerkster van de ombudsman zijn aanwezig de echtgenoot van verzoekster en vijf medewerkers van de gemeente Zaanstad.

Een samenvatting van hetgeen naar voren is gebracht, volgt hieronder.

Rolstoel

Toekenning van een rolstoel

De gemeente Zaanstad heeft de gemeente Slochteren gevraagd of Zaanstad de rolstoel kon overnemen die verzoekster toen gebruikte. Dat kon niet: verzoekster gebruikte toen een rolstoel van de gemeente Groningen (waar verzoekster vóór Slochteren woonde). Die rolstoel was echter al oud. Bovendien had Slochteren de aanvraag afgewezen, omdat er geen medische noodzaak voor het gebruik zou zijn. Daarom heeft Zaanstad besloten de aanvraag geheel opnieuw te behandelen. Verzoekster kreeg de rolstoel uiteindelijk eind maart 2011. In verband met haar revalidatie en omdat haar vooruitzicht niet duidelijk was, is de rolstoel in eerste instantie voor een jaar toegekend.

Verzoeker stelt dat zijn vrouw de rolstoel nooit heeft geaccepteerd. Er was discussie tussen de keuringsarts van de gemeente en de revalidatiearts over de vraag welke rolstoel voor verzoekster het meest geschikt was. Samen met de ergotherapeute zijn de eisen vastgesteld waaraan de rolstoel moest voldoen. De gemeente drong telkens aan op een prognose van haar ziektebeeld, maar dat is bij de ziekte van zijn vrouw (het syndroom van Ehlers-Danlos type 3) nu juist niet te geven.

De gemeente brengt naar voren dat men over onvoldoende medische informatie beschikte op basis waarvan een beslissing kon worden genomen. Het eindrapport van het AMC bleef uit. De gemeente moest daarom zelf via een keuring laten vaststellen wat verzoeksters dagelijkse belemmeringen zijn. Hangende de behandeling van het bezwaarschrift werd duidelijk dat de toegekende rolstoel (Invacare Action 3) niet geschikt was. De gemeente heeft toen een andere rolstoel (Quickie Argon) en voor langere duur toegekend. Voor die toekenning moest een nieuw primair besluit worden genomen.

Desgevraagd door de plv. ombudsman bevestigt verzoeker dat zijn echtgenote op het aanvraagformulier van oktober 2009 toestemming heeft gegeven om medische informatie bij haar artsen van de Maartenskliniek – waar zijn echtgenote toen werd behandeld - op te vragen.

PGB

Verzoeker zegt dat de meest geschikte rolstoel (van het type Colours Boing) zo'n € 6500 kost. Omdat zij dat niet zelf konden opbrengen, hebben ze wel een Colours Boing gekocht, maar

bepaalde voorzieningen weggelaten. De rolstoel voldoet nu in huis, maar is niet geschikt voor gebruik buitenshuis. Hij kostte € 5215,- terwijl het PGB € 4800,- bedroeg. De gemeente benadrukt dat er op 6 december 2010 een passing is geweest op basis waarvan het PGB is toegekend. Verder zou een bezwaarschrift tegen de hoogte van het toegekende PGB de geëigende weg zijn geweest.

Behandelingstermijn

Verzoeksters_klacht luidt met name dat zij tot het moment van de aanschaf van de Colours Boing in maart 2011 geen adequate rolstoel zou hebben gehad, wanneer zij niet zelf in maart 2010 een rolstoel (type Quickie Argon) had gekocht. De gemeente merkt op dat de Invacare Action 3 als overbrugging was bedoeld.

Verzoeker brengt naar voren dat de gemeente deze Invacare Action 3 heeft toegekend, toen zijn echtgenote nog kon staan. Dat kan ze nu niet meer. De gemeente wijst erop dat verzoeksters situatie telkens verandert.

Stand van zaken

Verzoeker vertelt dat de aanschaf van een eigen rolstoel noodzakelijk was in verband met het ontbreken van een geschikte rolstoel. Omdat deze rolstoel minder geschikt was voor zijn echtgenote, is ze bedlegerig geworden. Haar ziektebeeld is daardoor weer verergerd. Daarom was het beter om alvast de rolstoel aan te schaffen die ze te zijner tijd ook nodig zal hebben. En dat was de Colours Boing.

De gemeente vertelt dat het lastig was dat er telkens nieuwe informatie bijkwam, die niet medisch kon worden bevestigd. De gemeente moet als leek afgaan op de bevindingen en de diagnose van de arts. Op basis van die informatie worden de voorzieningen vastgesteld. Daarom lijkt de ene keer de ene rolstoel geschikt en de volgende keer een andere rolstoel. Verzoeker antwoordt dat dit nu juist bij het ziektebeeld van zijn echtgenote hoort. Ook hij en zijn echtgenote worden hiermee geconfronteerd. Een elektrische rolstoel is nog steeds nodig, omdat zijn vrouw zich alleen dan zelfstandig buitenshuis kan begeven.

Woningaanpassingen

Verzoeker heeft zijn woning in oktober 2009 gekocht. In verband met verandering van werkgever hadden zij op korte termijn een woning in Zaanstad nodig. In juni 2009 heeft hij telefonisch contact met de gemeente opgenomen via 14075, het algemene informatienummer van de gemeente. Er is hem toen verteld dat dit type seniorenwoningen bij de gemeente bekend is en dat hun woning zal worden aangepast. Een dergelijke toezegging bevreemdt de gemeente, omdat die nooit vooraf en door de telefonisten wordt gedaan, maar altijd schriftelijk in een beslissing wordt neergelegd.

Verzoekers hebben hun spaargeld gebruikt om de meest noodzakelijke aanpassingen te verrichten, zoals het weghalen van de drempels en het aanpassen van de badkamer. Momenteel moeten er in de keuken nog een paar aanpassingen plaatsvinden.

De gemeente licht toe dat er een medisch adviseur is ingeschakeld om vast te stellen wat verzoekster nodig heeft. Die uitkomst bepaalt welke voorziening er moet worden getroffen.

Vervoersvoorziening

Wanneer verzoekster van het AOV gebruik maakt, is dat door middel van een rolstoelbus. Als die over een verkeersdrempel rijdt, geeft dat een klap. Die klap verhoogt het risico op ontwrichtingen. De gemeente zegt dat juist om die reden speciaal is vastgelegd dat verzoekster vóór in de auto en niet achter in de auto moet worden vervoerd.

Algemeen

Wanneer een inwoner een progressieve ziekte heeft en de prognose is bekend, loopt de gemeente op de toekomstige situatie vooruit. Zo kan een elektrische rolstoel worden toegekend, waarop dan later toepassingen kunnen worden aangebracht.

Op dit moment moeten klanten/hulpverleners de gemeente actief informeren over wijzigingen in de situatie. De gemeente werkt aan een systeem, waardoor de gemeente structureel over wijzigingen wordt geïnformeerd.

nadere ontwikkelingen

Begin augustus 2011 deelt verzoeker de ombudsman mee dat zijn echtgenote een week na de hoorzitting tijdelijk een elektrische rolstoel van de gemeente heeft gekregen. Ook kijkt de gemeente in samenspraak met de ergotherapeute naar de benodigde keukenaanpassingen. De secretaresse van de Maartenskliniek heeft hem gezegd dat de gemeente nooit contact heeft opgenomen. Verzoekers en de gemeente hebben diverse keren contact met elkaar gehad. Verzoeker vraagt zich daarom af waarom de gemeente nooit eerder met deze arts contact heeft opgenomen terwijl zij daarvoor wel toestemming hadden gegeven, of hem en zijn echtgenote hebben gevraagd om de diagnose te laten opsturen. Dat heeft de behandelingstermijn van de aanvraag ernstig vertraagd. Door het ontbreken van de juiste rolstoel is zijn echtgenote zodanig achteruit gegaan dat zij nu al $\frac{3}{4}$ jaar het bed moet houden.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar de gemeente gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. Verzoeker heeft niet gereageerd.

De reactie van de gemeente leidde tot een enkele aanpassing. Voorts merkt de keuringsarts op dat zij geen discussie met de revalidatiearts heeft gehad. Beiden waren van mening dat de rolstoel adequaat diende te zijn. Het is echter aan de deskundigheid van de ergotherapeut om in kaart te brengen waaraan deze moet voldoen.

Naar aanleiding van enkele aanvullende vragen van de Gemeentelijke Ombudsman deelt de gemeente het volgende mee.

Informatie

De gemeente heeft geen contact met de St. Maartenskliniek opgenomen omdat mevrouw intussen in Heliomare werd behandeld. Heliomare heeft de gemeente op haar informatieverzoeken van februari en maart 2010 desgevraagd geïnformeerd over het aandoeningenbeeld, de daarbij behorende beperkingen en de prognose. De gemeente heeft ook gevraagd naar gerichte leefregels en adviezen wat betreft het aanvragen van bepaalde voorzieningen. De informatie van Heliomare was voldoende om een conclusie te trekken en (voorlopige) voorzieningen toe te kennen.

Toekenning elektrische rolstoel

Dat de gemeente kort na de hoorzitting van de ombudsman een elektrische rolstoel heeft toegekend, staat los van de hoorzitting en berust op toeval. Op 30 mei 2011 is de brief van het AMC aan de medisch adviseur van de gemeente voorgelegd. Zij heeft contact gezocht met de revalidatiearts van Heliomare, die zij pas begin juli 2011 heeft kunnen spreken vanwege zijn vakantie. Toen bleek dat verzoekster niet meer onder behandeling was bij Heliomare.

Op 19 juli 2011 heeft de adviseur het advies opgemaakt. Zij concludeert dat verzoekster rolstoelgebonden is. Verzoeksters beperkingen zijn aanzienlijk en de kans op verbetering is nihil. Op basis van dit medisch advies is besloten een elektrische rolstoel toe te kennen. Nadat de ergotherapeut het eisenpakket had vastgesteld, heeft een passing plaatsgevonden. Het toekenningsbesluit is op 5 oktober 2011 naar verzoekster gestuurd. Zij heeft een zogenaamde voorloopverstrekking elektrische rolstoel gekregen tot de elektrische rolstoel, die na uitgebreide passingen is geselecteerd, zal worden geleverd.

Woonvoorzieningen

Wat betreft de woonvoorzieningen, met name het zelfstandig functioneren in de keuken, wordt nog onderzocht welke aanpassingen nodig zijn. Zodra dit onderzoek is afgerond, kan een definitieve beslissing op het bezwaarschrift worden opgesteld, omdat dan pas op alle punten van het bezwaarschrift kan worden ingegaan.

Verbeterpunten

Deze zaak is aanleiding voor de gemeente om het proces van aanvraag tot toekenning nog eens kritisch te bekijken. Op een aantal punten zijn er kansen voor de gemeente om verbeteringen door te voeren. Zo is het belangrijk om vast te stellen hoe de gemeente kan omgaan met cliënten met een wisselend ziektebeeld en een onduidelijke prognose (wat is een redelijke termijn om vast te stellen wat iemand in een dergelijke situatie nodig heeft, wat te doen als binnen die termijn niet duidelijk wordt wat er nodig is, betrekken van de cliënt bij dit proces, communicatie hierover). De cliënt kan zelf ook vaak goed aangeven wat hij/zij nodig heeft. Daarvan kan in dit soort dossiers beter gebruik worden gemaakt. Op die manier kan sneller naar een adequate oplossing worden gewerkt, die ook voldoet aan de regels en richtlijnen van de gemeente en tegemoetkomt aan de wensen van de klant. De standaard werkwijze voldoet voor de meeste aanvragen heel goed, maar bij aandoeningen als die van verzoekster minder goed. De gemeente gaat daarom bekijken in hoeverre dit anders kan. Een ander leerpunt is de regiefunctie in dit soort complexe trajecten. Het duurt vaak erg lang voordat benodigde informatie wordt geleverd, zowel vanuit de cliënt maar ook vanuit de externe partijen zoals medici of andere deskundigen. Enerzijds is de cliënt zelf ook verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van gegevens. Anderzijds is het ook belangrijk dat de gemeente erop toeziet dat informatie en adviezen van derden binnen een redelijke termijn worden geleverd.

Het onderzoek naar de verbeterde werkwijze is naar verwachting uiterlijk eind januari 2012 afgerond. De gemeente zal de Gemeentelijke Ombudsman over de uitkomst informeren.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen².

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden³. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van voortvarendheid.

Overwegingen

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid optreedt. Dat brengt onder meer met zich mee dat de overheid zich aan de wettelijke termijnen houdt.

Na een jaar nog geen beslissing op bezwaar

Voor de afhandeling van een bezwaarschrift geldt – indien daarbij, zoals hier, een externe adviescommissie is ingeschakeld - een termijn van twaalf weken, gerekend vanaf de dag na afloop van de indieningstermijn voor een bezwaarschrift⁴. Het bestuursorgaan kan de afhandeling met maximaal zes weken verdagen⁵. De indieningstermijn van het bezwaarschrift eindigde in dit geval zes weken na 29 maart 2010 (de datum van het besluit), dus 10 mei 2010. De gemeente had dan binnen achttien weken daarna een besluit op het bezwaarschrift moeten nemen, dat wil zeggen 13 september 2010. Verder uitstel is slechts mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt⁶. Uit het onderzoek is niet naar voren gekomen dat de gemeente verzoekster om instemming heeft gevraagd. Wel staat vast dat er ten tijde van het schrijven van dit rapport, december 2011 en dus ruim een jaar later, nog steeds geen beslissing op het bezwaarschrift is genomen. Het argument van de gemeente ter hoorzitting dat men over onvoldoende informatie beschikte om een besluit te nemen, is in het licht van de door de Wmo opgelegde compensatieplicht⁷ niet steekhoudend: de gemeente mag iemand die van voorzieningen afhankelijk is voor zijn/haar functioneren, niet langer dan strikt noodzakelijk op deze voorziening laat wachten. Dat er medische adviezen nodig zijn, maakt dit niet anders. Het is dan aan de gemeente om de voortgang te bewaken, zoals de gemeente in de reactie op de bevindingen zelf al constateert.

Voorlopige voorziening

Daarbij mag het volgende niet uit het oog worden verloren. Zo lang de gemeente niet heeft beslist, ontbeert de burger in principe de voorziening die hij heeft aangevraagd. Soms kan wachten ook een verslechtering betekenen, zoals verzoekster in dit geval naar voren heeft gebracht.

² artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

³ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

⁴ artikel 7:10 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

⁵ artikel 7:10 lid 3 Algemene wet bestuursrecht

⁶ artikel 7:10 lid 4a Algemene wet bestuursrecht

⁷ artikel 4 Wet maatschappelijke ondersteuning

Daarbij komt ook nog dat niet ter discussie stond dát verzoekster belemmeringen ondervond, die noodzaakten tot compensatie. Het argument dat medische adviezen moesten worden afgewacht en dat nader onderzoek nodig was, rechtvaardigt daarom nog niet een dermate lange behandelingstermijn als waarvan hier sprake is geweest. De gemeente had een tussenoplossing moeten realiseren in plaats van de beslissing voortdurend uit te stellen. Het is dan ook te begrijpen dat burgers de in hun ogen benodigde voorziening dan zelf gaan aanschaffen, zoals ook hier is gebeurd. Dat kan met hogere kosten gepaard gaan dan de gemeente had voorzien, zoals hier ook het geval was met het toegekende PGB in relatie tot de aangeschafte Colours Boing rolstoel. In dit opzicht wijst de ombudsman op de reactie van de gemeente op het verslag van bevindingen dat 'de cliënt ook vaak goed kan aangeven wat hij/zij nodig heeft'. Het zou de gemeente dan ook sieren wanneer zij, gezien het hele verloop van de aanvraag, alsnog uit oogpunt van coulance de door verzoekers betaalde meerkosten voor haar rekening neemt.

Termijn woningaanpassing

Het vereiste van voortvarendheid is óók van toepassing als er geen wettelijke termijnen gelden, zoals voor de woningaanpassingen. In dat geval mag worden verwacht dat er binnen een redelijke termijn wordt gehandeld. Wat een redelijke termijn is, zal vaak van de individuele situatie afhangen. In dit geval staat vast dat de gemeente tijdens de hoorzitting heeft verteld dat er een medisch adviseur was ingeschakeld om vast te stellen welke woningaanpassingen verzoekster nodig heeft. Uit de reactie van de gemeente op het verslag van bevindingen - eind november 2011, bijna vijf maanden later - blijkt dat er nog steeds een onderzoek naar de noodzakelijke aanpassingen loopt. Door zo'n langdurig onderzoek te accepteren, waarbij verzoekster de noodzakelijke voorzieningen in die periode ontbeert, komt de gemeente in de visie van de ombudsman niet tegemoet aan de bedoeling van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Van een redelijke termijn kan daarom niet worden gesproken.

Of een aanvraag nu wordt toegekend of afgewezen en een bezwaarschrift gegrond of ongegrond wordt verklaard, in alle gevallen heeft overschrijding van de behandelingstermijn gevolgen. Dat betreft zowel de cliënten als de gezondheidszorg. Voor de cliënten gaat het om de directe gevolgen als gebrek aan vervoer, geen aanpassingen in huis of verergering van het ziekteproces. Dat kan meer artsenbezoek, onnodige opnames, langduriger behandeling, etc. met zich meebrengen. En dat geeft weer een (onnodige) verhoging van de kosten van de gezondheidszorg. Het is dan ook terecht dat de gemeente lering trekt uit deze zaak en inziet dat een standaard werkwijze niet voor alle Wmo-aanvragers geëigend is. Ook de regiefunctie van de gemeente acht de ombudsman van essentieel belang. Dit onderzoek maakt ook de noodzaak van een deugdelijk voortgangsbewakingssysteem voor de behandelingstermijn van aanvragen en de bezwaarschriftbehandeling duidelijk, alsmede het aanwijzen van een coördinator als contactpersoon voor alle betrokken partijen. Gezien de ernst van de zaak en vooruitlopend op de resultaten van het onderzoek door de gemeente ziet hij aanleiding een aanbeveling aan het rapport te verbinden.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt het college van burgemeester en wethouders te bevorderen dat de gemeente de volgende maatregelen treft:

- het opzetten van een deugdelijk voortgangsbewakingssysteem voor de behandelingstermijn van aanvragen en de bezwaarschriftbehandeling;
- het aanwijzen van een coördinator als contactpersoon voor alle betrokken partijen in complexe zaken als waarvan hier sprake was.