

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Wachten op een bruikleenauto

Gemeente Amsterdam

Dienst Wonen, Zorg en Samenleven

16 april 2010
RAI050285

Samenvatting

Een inwoner van Amsterdam vraagt in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning een bruikleenauto aan bij de gemeente. Zijn aanvraag wordt afgewezen. Er volgt een juridische procedure tot aan de Centrale Raad van Beroep. Tijdens de zitting bij de Raad komen de inwoner en de dienst tot overeenstemming: de dienst kent de bruikleenauto toe. Het duurt meer dan zeven maanden voordat de man de bruikleenauto eindelijk ontvangt.

De dienst vertelt de Gemeentelijke Ombudsman dat er een werkachterstand was. En ook na de bestelling van de auto duurde het nog meer dan twee maanden voordat hij uiteindelijk gereed was voor aflevering bij de inwoner. De dienst heeft extra mensen ingezet en de interne procedures aangepast. Dat moet de doorlooptijd van aanvragen zoveel mogelijk verkorten.

De Gemeentelijke Ombudsman vindt dat er niet slagvaardig en voldoende snel is opgetreden. Daarom oordeelt hij dat het vereiste van voortvarendheid, één van de behoorlijkheidsvereisten waaraan hij toetst, is geschonden.

Oordeel

De onderzochte gedraging is onbehoorlijk.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 26 augustus 2009 schriftelijk ingediend en betreft de *gemeente Amsterdam, Dienst Wonen Zorg en Samenleven* (tot 1 januari 2010: Dienst Wonen en Dienst Zorg en Samenleven).

Bevindingen

voorgeschiedenis

Verzoeker vraagt in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning een bruikleenauto aan bij de gemeente. Zijn aanvraag wordt afgewezen. Omdat zijn bezwaarschrift ongegrond wordt verklaard, gaat hij in beroep. Op 16 januari 2008 gaat de afdeling Bezwaar en Beroep van de Dienst Wonen¹ tegen de uitspraak van de rechtbank Amsterdam in hoger beroep bij de Centrale Raad van Beroep.

aanleiding

Eind april 2009, tijdens de zitting bij de Centrale Raad van Beroep (CRvB), bereiken verzoeker en de Dienst Zorg en Samenleven (DZS) alsnog overeenstemming: DZS kent de bruikleenauto toe. Eind juni 2009 trekt de afdeling Bezwaar en Beroep het hoger beroep daarom in. Wanneer de auto twee maanden later, eind augustus, nog niet is verstrekt, wendt verzoekers gemachtigde zich per e-mail tot twee medewerkers van de Dienst Zorg en Samenleven. Eén van hen stuurt de mail ter behandeling door naar het klachtenteam van de dienst. De gemachtigde stuurt de Gemeentelijke Ombudsman een afschrift van de mailwisseling.

nadere ontwikkelingen

Contact Gemeentelijke Ombudsman met DZS

De gang van zaken is voor de Gemeentelijke Ombudsman aanleiding persoonlijk contact op te nemen met de directeur van de dienst. Zij bericht de ombudsman dat eraan wordt gewerkt om verzoeker zo snel mogelijk een bruikleenauto te leveren. Voorts zal ze de ombudsman nog schriftelijk meedelen hoe deze kwestie zo heeft kunnen lopen.

Telefonisch contact DZS met verzoeker

Verder belt de dienst verzoeker met de mededeling dat de auto waarop de keuze was gevallen en waarin intussen de metingen met verzoeker zijn verricht, eind december 2009 beschikbaar zal zijn en dan moet worden aangepast. DZS stelt daarom voor om een ander model auto of een tweedehands auto te leveren. Aangezien de keuze voor de auto in nauw overleg tussen Argonaut en verzoeker tot stand is gekomen, begrijpt verzoeker dit voorstel van DZS niet.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de verstrekking van een bruikleenauto na overeenstemming hierover bij de Centrale Raad van Beroep.

¹ Tot 1 januari 2010 behandelde de Dienst Wonen in opdracht van de Dienst Zorg en Samenleven de bezwaarschriften die tegen besluiten van deze laatste dienst werden ingediend. Per 1 januari 2010 zijn beide diensten gefuseerd; de naam luidt Dienst Wonen, Zorg en Samenleven.

reactie van de Dienst Zorg en Samenleven

Antwoord aan verzoeker

Eind september 2009 antwoordt DZS schriftelijk aan verzoeker; de Gemeentelijke Ombudsman ontvangt een afschrift. De dienst schrijft onder meer het volgende.

Na de zitting bij de CRvB heeft DZS een selectieadvies bij Argonaut aangevraagd. Een dergelijk onderzoek is noodzakelijk om te bepalen welke voorziening en welke aanpassingen aan deze voorziening noodzakelijk zijn. Op 6 mei 2009 ontving DZS het advies. Omdat er onduidelijkheden in het advies waren, is er op 12 juni een aanvullend advies aangevraagd. Op 23 juli ontving DZS dit aanvullende advies met de offerte voor een bruikleenauto. Op 26 augustus is de getekende offerte naar de firma Welzorg gestuurd zodat de voorziening besteld kon worden.

Het selectieadvies is, als gevolg van een werkachterstand bij het team Vervoersvoorzieningen van DZS, te laat in behandeling genomen. Hierdoor hebben de ondertekening van de offerte voor de bruikleenauto en de bestelling daarvan door Welzorg langer op zich laten wachten dan gewenst is. DZS biedt daarvoor excuses aan verzoeker aan en deelt mee dat door de inzet van extra personeel de werkachterstand zo snel mogelijk wordt ingelopen.

Half september is de auto besteld. Het merk en type auto dat in overleg met verzoeker is gekozen, was betrekkelijk nieuw en daarom niet uit voorraad leverbaar. Naar verwachting wordt de auto half oktober bij Welzorg afgeleverd. De auto wordt dan met voorrang aangepast en zal halverwege de maand november bij verzoeker worden afgeleverd. Welzorg zal de voortgang en de aflevering actief bewaken.

Mededeling aan de Gemeentelijke Ombudsman

De dienst bericht dat de auto op 4 december 2009 bij verzoeker is afgeleverd.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker, naar zijn gemachtigde en naar de dienst gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. De dienst deelt mee dat door inzet van extra personeel en aanpassing van werkprocedures de doorlooptijd van aanvragen zoveel mogelijk is verkort.

Verzoekers zoon schetst de procedure die is doorlopen voordat zijn vader uiteindelijk in december 2009 de auto ontving.

Geen van beide reacties leidde tot wijziging van het verslag.

Beoordeling

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

² artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden ³. 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 geldt ook wanneer de overheid niet aan een wettelijke termijn is gebonden. In dat geval rust op de overheid de verplichting om binnen een redelijke termijn te handelen. Wat een redelijke termijn is, zal van de individuele situatie afhangen. Vast staat dat de periode tussen overeenstemming bij de Centrale Raad van Beroep en aflevering van de auto meer dan zeven maanden heeft bedragen. Werkachterstand is, net zoals vakantie of ziekte van medewerkers, wel een verklaring, maar vormt daarom nog geen excuus.

Dit geldt te meer wanneer het zoals hier om een voorziening in verband met een handicap gaat. Het ging bovendien om een zaak waarover de dienst tijdens de zitting bij de Centrale Raad van Beroep overeenstemming had bereikt. Dat wekt het vertrouwen op dat de dienst dan ook zo snel mogelijk had gehandeld om in het toegezegde te voorzien.

De dienst erkent dat de behandeling door toedoen van de dienst te lang heeft geduurd. Door deze handelwijze heeft de dienst een redelijke behandelingstermijn ruimschoots overschreden.

Nu dit niet is gebeurd, is aan het vereiste van voortvarendheid dan ook niet voldaan.

Oordeel

De onderzochte gedraging is onbehoorlijk.

³ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht