

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Wachten op aanpassingskosten van een auto

Gemeente Amsterdam

Dienst Wonen, Zorg en Samenleven

16 juli 2010
RAI053271

Samenvatting

Een vrouw dient een aanvraag voor het vergoeden van aanpassingskosten van haar auto in. De Dienst Zorg en Samenleven wijst de aanvraag na circa vijf maanden af. De vrouw maakt bezwaar bij de Dienst Wonen, die bezwaarschriften in het kader van de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning behandelt¹. Die neemt na negen maanden een beslissing op het bezwaarschrift. Bij zowel de beslissing op de aanvraag als de beslissing op bezwaar doen zich geen omstandigheden voor die de overschrijding van de behandeltermijnen verklaren. Zowel de Dienst Zorg en Samenleven als de Dienst Wonen handelt hiermee in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn onbehoorlijk.

¹ Per 1 januari 2010 zijn de Dienst Zorg en Samenleven en de Dienst Wonen gefuseerd tot: Dienst Wonen Zorg en Samenleven.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 19 augustus 2009 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Dienst Wonen Zorg en Samenleven.

Bevindingen

aanleiding

Verzoekster dient op 14 juli 2008 bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) een aanvraag in voor vergoeding van de aanpassingskosten van haar auto. Vijf maanden later, op 31 december 2008, wijst de Dienst Zorg en Samenleven (DZS) na een negatief advies van CIZ de aanvraag af. Tegen dit besluit maakt verzoekster op 19 januari 2009 bezwaar. Begin maart 2009 vindt een hoorzitting in het kader van de bezwaarschriftbehandeling plaats. Begin april vraagt de Dienst Wonen (DW)² CIZ om commentaar met het verzoek om binnen vier weken te reageren. Half juni vraagt CIZ verzoekster toestemming voor het opvragen van medische informatie bij haar artsen. Verzoekster verleent die toestemming direct. Wanneer verzoekster twee maanden later nog niets heeft vernomen, wendt ze zich tot de Gemeentelijke Ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandelingstermijn van een aanvraag;
- de behandelingstermijn van een bezwaarschrift.

reactie van Dienst Zorg en Samenleven en Dienst Wonen

Desgevraagd stuurt de DZS een gezamenlijke reactie van DZS en DW naar de Gemeentelijke Ombudsman. De dienst deelt onder meer het volgende mee.

De behandelingstermijn van een aanvraag

De lange behandelingstijd kent twee oorzaken. Enerzijds heeft CIZ te lang gedaan over het indicatieadvies. Anderzijds zijn er ook omstandigheden die buiten de sfeer van DZS/CIZ vallen. In de eerste plaats heeft CIZ voor het opstellen van een goed advies vaker dan gemiddeld contact moeten opnemen met verzoekster, haar huisarts en medisch specialist. Ten tweede heeft CIZ meer dan een maand moeten wachten op medische informatie van een specialist van verzoekster. DZS heeft op 22 november 2008 het aanvraagformulier ontvangen en op 31 december 2008 de beschikking verzonden. Hiermee heeft DZS binnen een redelijke termijn beslist.

De behandelingstermijn van een bezwaarschrift

De behandelingsduur wordt verklaard uit de toename van bezwaarzaken waar de Dienst Wonen in 2009 mee te maken heeft gehad. Als gevolg hiervan zijn de doorlooptijden van bezwaarzaken vooral in het begin van 2009 toegenomen. Dat geldt ook voor verzoeksters bezwaarschrift. Vanwege inhoudelijke vragen naar aanleiding van haar bezwaarschrift heeft deze dienst contact

² Tot 1 januari 2010 behandelde de Dienst Wonen de bezwaarschriften, gericht tegen afwijzing van aanvragen door de Dienst Zorg en Samenleven.

met CIZ opgenomen. De toename van bezwaarzaken geldt ook voor CIZ. Dit verklaart dat CIZ de vragen van de Dienst Wonen niet tijdig heeft opgepakt. Daarnaast heeft CIZ drie maanden moeten wachten op de medische gegevens die aan de huisarts waren gevraagd. Eind oktober 2009 is op verzoeksters bezwaarschrift beslist.

Voortgangsbewaking

Iedere WMO-ketenpartner is verantwoordelijk voor de voortgangsbewaking van het eigen werk. Met werkafspraken, onder de regie van DZS, moeten termijnoverschrijdingen worden voorkomen. Indien nodig spreekt DZS de ketenpartners (contractueel) aan op de voortgang van de behandeling van de aanvragen. Bij een bezwaarschrift voert de Dienst Wonen de regie en deze dienst heeft overzicht over de voortgang van de bezwaarprocedure. Wekelijks hebben de dienst en CIZ contact over de lopende zaken. Intussen is een omvangrijk project gestart om doorlooptijden structureel te verlagen en te bewaken, mede in het licht van onder meer de Wet Dwangsom.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar de dienst gestuurd, zodat de dienst en verzoekster hierop kunnen reageren. Verzoekster heeft niet gereageerd. De reactie van de dienst leidde tot een enkele aanpassing. Desgevraagd deelt de dienst mee dat verzoekster geen bericht heeft ontvangen dat het besluit op haar aanvraag niet binnen acht weken zou worden genomen. Datzelfde geldt voor het uitstellen van een besluit op haar bezwaarschrift. Er is haar wel verteld dat er een aanvullend advies bij CIZ was aangevraagd. Inmiddels heeft de Dienst Wonen Zorg en Samenleven intern en ook met CIZ afspraken gemaakt over het sturen van opschortings- en verdagingsberichten aan cliënten.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen³.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden⁴. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van voortvarendheid.

³ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

⁴ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Overwegingen

De behandelingstermijn van een aanvraag

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid optreedt. Dit brengt mee dat de overheid zich aan de wettelijke termijn voor het nemen van een besluit op een aanvraag moet houden⁵. Op grond van de Algemene wet bestuursrecht moet het bestuursorgaan binnen acht weken een besluit op de aanvraag nemen. Deze wet biedt de mogelijkheid van uitstel, indien de beslissing niet binnen de gegeven termijn kan worden genomen. In dat geval dient het bestuursorgaan het besluit op een zo kort mogelijke termijn te nemen. De Amsterdamse Wmo-verordening stelt dat het uitstel maximaal acht weken is.⁶

Het bestuursorgaan kan de beslistermijn slechts uitstellen indien men de aanvrager informeert over het uitstel. Vast staat dat het bestuursorgaan niet binnen acht weken een beslissing heeft genomen op de aanvraag. Over uitstel is verzoekster niet geïnformeerd. De wettelijke beslistermijn is daarmee overschreden. Het bovenstaande leidt tot de conclusie dat er in strijd met het vereiste van voortvarendheid is gehandeld.

De behandelingstermijn van het bezwaarschrift

Ook bij besluiten op bezwaar brengt het vereiste van voortvarendheid mee dat een bestuursorgaan zich aan de wettelijke beslistermijn moet houden. De vraag of de wettelijke beslistermijn is overschreden moet worden beoordeeld aan de hand van de regeling die gold tot 1 oktober 2009. Op grond van de artikelen 7:10 lid 1 (oud) en lid 3 Algemene wet bestuursrecht moest de Dienst Wonen binnen maximaal tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift een beslissing op bezwaar nemen⁷. Dit heeft echter negen maanden geduurd. Uit de reactie van de dienst blijkt dat drie maanden op aanvullende gegevens van verzoeksters huisarts moest worden gewacht. De resterende termijn [= 26 weken] bedraagt dan nog zes maanden. De wet laat de dienst maximaal tien weken toe. Dit is een overschrijding van zestien weken, wat de oorzaak daarvan ook zij. Dit is, in het bijzonder gelet op haar verzoeksters positie als gehandicapte, buitenproportioneel lang.

⁵ Art. 1:3.

⁶ Art. 12 - *Beslistermijn*.

1. Het college beslist op een aanvraag voor een voorziening binnen acht weken na ontvangst daarvan.

2. Het college beslist, in afwijking van het eerste lid, op een aanvraag voor een woonruimteaanpassing binnen zestien weken na ontvangst daarvan.

3. Het college kan zijn beslissing voor ten hoogste acht weken verdagen; hiervan doet hij voor afloop van de in het eerste en tweede lid gestelde termijn, mededeling aan de aanvrager.

⁷ artikel 7:10 lid 1 Awb

Nieuw: Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of –indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 Awb is ingesteld- binnen twaalf weken, gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken.

Oud: Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of –indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 Awb is ingesteld- binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift

Lid 3: het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.

Lid 4: verder uitstel is mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad of ermee instemmen.

De ombudsman verneemt met instemming dat DWZS zich inspant om de doorlooptijden te verlagen en dat er zowel intern als met CIZ afspraken zijn gemaakt over het versturen van opschortings- en verdagingsberichten.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn onbehoorlijk.