

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Falende indicering door MO-zaak

Gemeente Amsterdam

Dienst Wonen, Zorg en Samenleven

De MO-zaak

6 februari 2013

RA121464

Samenvatting

Een vrouw lijdt aan een ziekte van het zenuwstelsel. Zij is voor haar mobiliteit afhankelijk van haar auto en moet haar rijbewijs verlengen. Het CBR verklaart haar geschikt om te rijden, mits er een aantal aanpassingen aan haar auto worden verricht. Bij WZS dient zij een aanvraag voor een autoaanpassing in op grond van de Wmo. Haar aanvraag wordt afgewezen op basis van een onderzoek van de MO-zaak. De MO-zaak indiceert een andere voorziening, namelijk aanvullend openbaar vervoer. De vrouw gaat in bezwaar en voert verscheidene verklaringen en rapportages van het CBR en medische deskundigen aan die haar standpunt ondersteunen. WZS verklaart het bezwaar ongegrond. De vrouw gaat in beroep, maar voordat de zaak bij de rechtbank dient besluit WZS alsnog de gevraagde voorziening toe te kennen. Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat het advies van de MO-zaak aan WZS gebreken bevat. De MO-zaak is voorbijgegaan aan het oordeel van het CBR over de rijgeschiktheid van de vrouw en heeft onvoldoende oog gehad voor de verklaring van medische deskundigen. Deze gebreken hadden zowel reeds gedurende de behandeling van de initiële aanvraag als tijdens de behandeling van het bezwaarschrift door WZS ontdekt moeten worden. Doordat dit niet is gebeurd heeft de vrouw ruim anderhalf jaar moeten wachten alvorens de gevraagde voorziening werd toegekend. Gelet op het feit dat het rijbewijs van de vrouw drie jaar geldig is acht de ombudsman deze gang van zaken onaanvaardbaar. De ombudsman acht het, in het licht van het voorgaande, onbegrijpelijk dat de dienst door de rechter moest worden gedwongen om de proceskosten te vergoeden.

Datum : 6 februari 2013
Rapportnummer: RA121464
Pagina : 2/6

:

Oordeel

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

Amsterdam, 6 februari 2013

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'U. van de Pol', with a long horizontal stroke extending to the right.

Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 15 maart 2012 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Dienst Wonen, Zorg en Samenleven en de MO-zaak.

Bevindingen

aanleiding

Verzoekster lijdt aan een ziekte van het zenuwstelsel. Vanwege haar ziekte dient zij periodiek een onderzoek en rijtest bij het Centraal Bureau voor de Rijvaardigheid (CBR) te ondergaan om te controleren of en in hoeverre zij nog in staat is om te rijden. Bij het onderzoek zijn een neuroloog en twee aanpassingsdeskundigen betrokken. Uit het onderzoek van het CBR komt naar voren dat het rijbewijs van verzoekster voor een periode van ten minste drie jaar verlengd kan worden, mits er een speciale stuurbevestiging in haar auto wordt aangebracht. Verzoekster dient voor deze autoaanpassing op 29 oktober 2010 een aanvraag in het kader van de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) bij de dienst Wonen, Zorg en Samenleven (WZS).

De MO-zaak (het voormalige Centraal Indicatie-orgaan Zorg) stelt naar aanleiding van deze aanvraag een onderzoek in naar de beperkingen van verzoekster en de noodzaak voor de gevraagde aanpassing. Een aantal dagen na dit onderzoek krijgt ze telefonisch te horen dat de MO-zaak negatief zal adviseren inzake de gevraagde aanpassing. De MO-zaak deelt verzoekster tevens mee WZS te zullen adviseren een eerder in 2005 toegekende voorziening, te weten een scootmobiel, in te trekken en twee andere voorzieningen te zullen indiceren. De MO-zaak acht een elektrische rolstoel in combinatie met Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV) adequater.

Verzoekster legt in haar schrijven van 5 en 9 januari 2011 aan de MO-zaak uitgebreid uit waarom de geïndiceerde voorzieningen haar juist beperken in haar beweegmogelijkheid en zelfstandigheid. Ze verwijst tevens naar het positieve oordeel van het CBR omtrent de rijgeschiktheid. De MO-zaak blijft echter bij het eerder ingenomen standpunt en adviseert op 1 februari 2011 WZS om een afwijzende beslissing te nemen op verzoeksters aanvraag. Per brief van 11 februari 2011 laat verzoekster opnieuw weten dat de indicatie van de MO-zaak geen bijdrage levert aan haar zelfstandigheid en verwijst daarbij naar de eerder aan de MO-zaak geschreven brieven. Op 24 februari 2011 deelt ook haar neuroloog schriftelijk aan de MO-zaak mee dat hij het eens is met de door verzoekster vermelde beschrijving van haar beperkingen en geboden oplossingen hiervoor, namelijk dat het AOV haar mobiliteitsproblemen verder zal vergroten en een aanpassing van haar auto derhalve voor de hand ligt.

WZS besluit per brief van 2 maart 2011 de aanvraag autoaanpassing af te wijzen. WZS deelt in het besluit mee dat het advies van de MO-zaak op zorgvuldige wijze tot stand is gekomen en ziet geen aanleiding om van het advies af te wijken. Verzoekster wendt zich opnieuw schriftelijk tot WZS en geeft aan dat het advies van de MO-zaak niet gebaseerd is op informatie die door haarzelf en haar neuroloog zowel schriftelijk als telefonisch gedurende de aanvraag aan de MO-zaak kenbaar heeft gemaakt.

Op 16 maart 2011 ontvangt verzoekster nog een besluit van WZS waarin wordt aangekondigd dat haar scootmobiel op basis van het advies van de MO-zaak wordt ingenomen. Verzoekster kan zich niet vinden in de gang van zaken en schakelt rechtbijstand in om tegen de twee beslissingen in bezwaar te gaan. In het bezwaarschrift voert verzoekster aan dat er onvoldoende informatie is

ingewonnen bij de behandelende artsen en voert gemotiveerd aan waarom het advies van de MO-zaak niet zorgvuldig tot stand is gekomen.

Tijdens de bezwaarprocedure overlegt verzoekster verscheidene verklaringen en rapportages van deskundigen van het CBR, haar eigen neuroloog, huisarts en een onafhankelijk medisch adviseur. Het CBR geeft aan dat verzoekster in staat is om te rijden. In alle overige rapportages van bovengenoemde betrokkenen wordt uitgelegd waarom verzoekster op medische gronden niet in aanmerking komt voor het geïndiceerde aanvullend openbaar vervoer in combinatie met een elektrische rolstoel.

Op 4 juli 2011 en 27 juli 2011 volgt er in het kader van de bezwaarprocedure en op verzoek van WZS een nieuw onderzoek door de MO-zaak. De MO-zaak reageert daarin op de door verzoekster ingebrachte rapportages en verklaringen. Vervolgens ontwikkelt zich een (medische) discussie tussen verzoekster enerzijds en de MO-zaak anderzijds. De discussie betreft de vraag of verzoekster in staat is om auto te rijden en of verzoekster in staat is om van het aanvullend openbaar vervoer gebruik te maken. In het licht daarvan ontstaat tevens een discussie over de vraag hoe de ingebrachte schriftelijke rapportages en verklaringen van de deskundigen moeten worden geïnterpreteerd.

Op 26 september 2011 besluit WZS verzoeksters bezwaar alsnog ongegrond te verklaren. Verzoekster gaat hiertegen in beroep bij de rechtbank. Op 28 februari 2012, nog voordat de beroepsprocedure heeft kunnen aanvangen, besluit WZS om alsnog de autoaanpassing toe te kennen. Verzoekster kan zich niet vinden in de wijze waarop WZS heeft gehandeld en wendt zich tot de ombudsman.

nadere ontwikkelingen

Verzoekster deelt de ombudsman mee dat de kosten voor de autoaanpassing, die zij inmiddels zelf heeft laten verrichten, in juli 2012 door WZS zijn vergoed. Via de rechtbank dient verzoekster een verzoek in om vergoeding van de onkosten die voortvloeien uit de gevoerde bezwaar- en beroepsprocedure. Op 29 november 2012 wordt WZS door de rechter veroordeeld om de desbetreffende kosten, begroot op €1601,52, te betalen aan verzoekster.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een aanvraag Wmo-voorziening.

reactie van Dienst Wonen, Zorg en Samenleven

De dienst deelt de ombudsman (onder meer) het volgende mee. Op 29 november 2010 heeft verzoekster een aanvraag ingediend voor de aanpassing van haar eigen auto. Na medisch onderzoek heeft de MO-zaak aan WZS geadviseerd om geen autoaanpassing te verstrekken, maar de toekenning van de scootmobiel te beëindigen en een elektrische rolstoel en pas voor Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV) toe te kennen. WZS heeft op 2 maart 2011 de beschikking waarin de autoaanpassing wordt afgewezen naar verzoekster toegezonden. Op 16 maart 2011 heeft WZS de beschikking inzake de beëindiging van de scootmobiel naar verzoekster verstuurd.

Verzoekster is tegen het besluit van 2 maart in bezwaar gegaan. In overleg met verzoeksters gemachtigde is besloten dat inname van de scootmobiel zou worden opgeschort tot een beslissing op haar bezwaarschrift is genomen. Op 26 september 2011 is het bezwaarschrift ongegrond verklaard. Dit is gebeurd naar aanleiding van een nader advies van de MO-zaak van 4 juli 2011 dat ook aan verzoekster is verzonden om haar in de gelegenheid te stellen erop te reageren. Verzoekster is uiteindelijk tegen de beslissing op bezwaar in beroep gegaan.

WZS heeft tijdens de beroepsprocedure nader dossieronderzoek gedaan en er heeft intern overleg plaatsgevonden. De uitkomst hiervan heeft om twee redenen geleid tot toekenning van de gevraagde autoaanpassing. Allereerst is er tijdens de beroepsprocedure medische informatie door de behandelende neuroloog van verzoekster naar voren gebracht die ten tijde van de aanvraag en bezwaarprocedure nog niet bij WZS bekend was. De MO-zaak had reeds voor de beroepsprocedure contact met deze neuroloog. De neuroloog heeft echter toen geen verklaring overgelegd waaruit duidelijk blijkt dat verzoekster niet met het AOV kan reizen. WZS had deze verklaring nodig om de aanvraag van verzoekster te kunnen inwilligen. Het AOV is namelijk voorliggend aan alle individuele voorzieningen (in dit geval de vergoeding van aanpassingen aan de auto).

De andere reden betreft een gebrek in het advies van de MO-zaak. WZS erkent dat dit gebrek in een eerdere fase, namelijk reeds tijdens de bezwaarprocedure, ontdekt had moeten worden. Het gaat hier om het oordeel over verzoeksters rijvaardigheid. WZS is ten onrechte uitgegaan van het oordeel hierover van de MO-zaak, in plaats van het oordeel van het CBR. WZS heeft op grond van het voorgaande het eerdere besluit op bezwaar ingetrokken en op 28 februari 2012 een nieuw besluit genomen.

WZS heeft op 6 maart 2012 aan verzoekster nogmaals bevestigd dat het beroep is ingetrokken en dat WZS zal overgaan tot vergoeding van de (reeds) gemaakte kosten voor de aanpassing van haar auto. Op 18 april 2012 ontving WZS een kopie van verzoeksters factuur. WZS heeft pas op 19 juli 2012 opdracht tot betaling gegeven. De oorzaak hiervan is gelegen in het feit dat een medewerker van het backoffice de beoordeling van de factuur niet heeft overgedragen bij aanvang van zijn vakantie. WZS werkt inmiddels met een nieuw systeem waarin werktaken centraal benaderbaar zijn voor de verschillende medewerkers en de dossiers met de langste doorlooptijd bovenaan de takenlijst staan. Dit moet ervoor zorgen dat dit soort fouten in de toekomst niet aan de orde zijn.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster, WZS en naar de MO-zaak gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. De reactie van verzoekster leidde tot enkele feitelijke aanpassingen. WZS heeft niet gereageerd. De MO-zaak is akkoord met het verslag van bevindingen.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen¹.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden². In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van professionaliteit.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Overwegingen

Het vereiste van professionaliteit houdt in dat de gemeente ervoor moet zorgen dat haar medewerkers volgens professionele normen werken. Dit brengt met zich mee dat de gemeente de uitvoering van het Wmo-beleid effectief organiseert, dat ambtenaren deskundig optreden, dat burgers actief geïnformeerd worden en dat de gemeente doet wat zij zegt.

Vast staat dat de MO-zaak bij de indicering voorbij is gegaan aan een aantal feiten die cruciaal zijn voor de beoordeling van verzoeksters aanvraag voor de autoaanpassing. De beoordeling van de aanvraag is toegespitst op de vraag of verzoekster in staat is om gebruik te maken van het AOV (de voorliggende voorziening) en of verzoekster in staat is om auto te rijden.

Ten aanzien van de eerste vraag geldt dat verzoekster meermaals schriftelijk heeft onderbouwd waarom zij niet van het AOV gebruik kan maken. De door haar naar voren gebrachte argumenten werden ondersteund door haar behandelend neuroloog. MO-zaak heeft zelf ook tijdens de aanvraagprocedure contact gehad met de neuroloog en in de positie was hem hierover te bevragen en helderheid te verschaffen. Dit geldt evenzeer tijdens de behandeling van het bezwaarschrift, waarbij dezelfde vraag opnieuw speelde en waarbij, zoals uit het dossier blijkt, de MO-zaak wederom contact heeft gehad met de desbetreffende neuroloog. Gebleken is dat de MO-zaak heeft verzuimd om actief informatie hieromtrent te verwerven en derhalve onvoldoende inzet heeft getoond om de relevante feiten boven tafel te krijgen.

Ten aanzien van de vraag aangaande verzoeksters rijgeschiktheid geldt dat reeds ten tijde van het doen van een aanvraag door verzoekster een antwoord hierop is gegeven. Het CBR heeft immers zelf een onderzoek verricht en geoordeeld dat het rijbewijs van verzoekster voor een periode van ten minste drie jaar verlengd kan worden, mits er een speciale stuurbevoegdheid in haar auto wordt aangebracht. Het bevreemdt de ombudsman dat haar rijgeschiktheid onderwerp van discussie is geworden gedurende het indienen van de aanvraag en -opnieuw- tijdens de bezwaarprocedure, zeker gezien het feit dat het CBR de enige bevoegde instantie is om hierover een oordeel te vellen. Er was dan ook geen enkele aanleiding om aan dit oordeel van het CBR te twijfelen.

Bovenstaande opeenstapeling van fouten heeft ertoe geleid dat verzoekster onnodig gedwongen werd de lange weg van bezwaar- en beroepsprocedures in te slaan en uiteindelijk ruim anderhalf jaar heeft moeten wachten alvorens de gevraagde voorziening werd toegekend. Zelfs na deze toekenning heeft het nog eens maanden geduurd voordat er sprake was van een concrete vergoeding van de voorziening, veroorzaakt door administratieve slordigheden. Mede gelet op de beperkte geldigheidsduur van verzoeksters rijbewijs acht de ombudsman deze gang van zaken onaanvaardbaar.

De ombudsman acht het, in het licht van het voorgaande, onbegrijpelijk dat de dienst door de rechter moest worden gedwongen om de proceskosten te vergoeden.

Oordeel

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