

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Peperdure hulp bij bezwaar tegen Wmo-besluit

Gemeente Amsterdam

Stadsdeel Nieuw-West

20 juni 2013

RA131093

Samenvatting

Een man woont in Stadsdeel Nieuw-West en revalideert van een herseninfarct. Hij beschikt op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) over een indicatie van 'deur tot deur plus' vervoer. In september 2012 ontvangt hij een nieuwe, minder gunstige, indicatie van 'deur tot deur samenreizend' vervoer. Verzoeker kan zich niet vinden in de minder gunstige indicatie. Inwoners van Stadsdeel Nieuw-West kunnen voor sociaal juridisch advies bij het Sociaal Loket en bij SEZO terecht. De man wendt zich tot het Sociaal Loket in Stadsdeel Nieuw-West. Het Sociaal Loket verwijst hem naar een advocaat in een nabijgelegen buurthuis die voor hem een bezwaarschrift opstelt. In eerste instantie brengt de advocaat hiervoor € 950,- in rekening. De man schrikt van de hoogte van het bedrag; vervolgens vindt een gesprek plaats tussen medewerkers van het Sociaal Loket en de advocaat. Uitkomst van het gesprek is dat voor de kosten van de rechtsbijstand een vergoeding wordt aangevraagd en de man alleen een eigen bijdrage van € 77,- hoeft te betalen. Terugkijkend kan de man zich niet vinden in het feit dat Stadsdeel Nieuw-West, dat eindverantwoordelijk is voor het Sociaal Loket, hem naar een dure advocaat heeft gestuurd. De man legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. De ombudsman stelt vast dat Stadsdeel Nieuw-West (Sociaal Loket) verzoeker verkeerde informatie heeft verstrekt omdat het niet op de hoogte was van het feit dat SEZO burgers helpt bij het opstellen van dergelijke bezwaarschriften.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.

Amsterdam, 20 juni 2013



Arnold van Amsterdam
plv. Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 13 december 2012 telefonisch ingediend en betreft *Stadsdeel Nieuw-West*.

Bevindingen

aanleiding

Sociaal Loket

Voor informatie en advies en voor begeleiding bij het vinden en aanvragen van voorzieningen op het gebied van welzijn, zorg en wonen, kan men in Stadsdeel Nieuw-West terecht bij het Sociaal Loket. Voor 1 januari 2013 bestond het Sociaal Loket uit het Loket Zorg en Samenleven en het Participatiecentrum Nieuw-West.

SEZO

Inwoners van de wijken Osdorp, Slotervaart en Geuzenveld-Slotermeer in Stadsdeel Nieuw-West die behoefte hebben aan maatschappelijk werk, schuldhulpverlening of sociaal juridisch advies kunnen voor maatschappelijke dienstverlening terecht bij SEZO.

Verzoeker woont in Stadsdeel Nieuw-West en revalideert van een herseninfarct. Hij beschikt op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) over een indicatie 'deur tot deur plus'. In september 2012 ontvangt hij een nieuwe, minder gunstige, indicatie 'deur tot deur samenreizend'. Verzoeker kan zich daarin niet vinden en wendt zich tot het Sociaal Loket in Stadsdeel Nieuw-West. Het Sociaal Loket verwijst hem naar een advocaat in een nabijgelegen buurthuis die voor hem een bezwaarschrift opstelt. In eerste instantie brengt de advocaat hiervoor € 950,- in rekening. Verzoeker schrikt van de hoogte van het bedrag; vervolgens vindt er een gesprek plaats tussen medewerkers van het Sociaal Loket en de advocaat. Uitkomst van het gesprek is dat voor de kosten van de rechtsbijstand een toevoeging wordt aangevraagd en verzoeker alleen een eigen bijdrage van € 77,- hoeft te betalen. Terugkijkend kan verzoeker zich niet vinden in het feit dat Stadsdeel Nieuw-West, dat eindverantwoordelijk is voor het Sociaal Loket, hem naar een dure advocaat heeft gestuurd. Verzoeker legt de zaak aan de ombudsman voor.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de verwijzing naar een advocaat voor een bezwaarschrift tegen een Wmo-besluit.

reactie Stadsdeel Nieuw-West

Stadsdeel Nieuw-West laat desgevraagd weten dat Amsterdammers, die hulp nodig hebben bij het opstellen van een bezwaarschrift, in beginsel naar SEZO worden verwezen maar dat dat niet geldt voor besluiten op grond van de Wmo. Voor deze besluiten biedt SEZO momenteel geen vangnet. De ombudsman vraagt SEZO om opheldering.

reactie SEZO

SEZO laat weten dat burgers wel degelijk bij SEZO terecht kunnen voor bezwaarschriften tegen Wmo-besluiten. Dit is de afgelopen jaren ook gewoon gebeurd. Het is wel zo dat Wmo-bezwaarschriften soms zo specifiek zijn dat daarvoor een advocaat moet worden ingeschakeld. SEZO-medewerkers informeren burgers altijd nadrukkelijk dat hier kosten aan verbonden zijn. Wanneer de vraag door SEZO kan worden afgehandeld dan gebeurt dit gewoon.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker, SEZO en naar het stadsdeel gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. Het stadsdeel heeft als volgt gereageerd.

Het stadsdeel verwijst bewoners voor juridisch advies over Wmo-besluiten naar advocatensprekuren in het stadsdeel, naar de kenniswinkel BOOT (studenten juridische dienstverlening van de Hogeschool van Amsterdam), naar het Juridisch Loket en daarnaast verstrekt het stadsdeel een informatiefolder over juridische dienstverlening.

Naar aanleiding van de onderhavige zaak, is de tekst in de folder als volgt aangepast: "de spreekuren zijn gratis voor allerhande zaken en (juridisch) advies. Wanneer het bezoek aan het gratis spreekuur uitloopt op een 'juridische procedure', zal de advocaat u informeren over de hoogte van de (eventuele) kosten".

Ten tijde van de doorverwijzing van verzoeker naar een advocaat bestond er grote onduidelijkheid bij het stadsdeel of SEZO Wmo-bezwaarschriften behandelde of niet. Gelet op deze onduidelijk voelde het stadsdeel, teneinde verzoeker deugdelijk te kunnen helpen, genoodzaakt om verzoeker door te verwijzen naar een advocaat. Onlangs heeft het stadsdeel van SEZO vernomen dat op hun locatie een jurist aanwezig is die, indien nodig, kan helpen bij de behandeling van een Wmo-bezwaarschrift. Met deze kennis zal het stadsdeel Amsterdammers die hulp nodig hebben bij het opstellen van een Wmo-bezwaarschrift informeren dat zij ook terecht kunnen bij SEZO.

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 goede informatieverstrekking.

Overwegingen

Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

Vast staat dat het Sociaal Loket van het stadsdeel verzoeker voor het opstellen van een Wmo-bezwaarschrift abusievelijk naar een advocaat heeft gestuurd omdat SEZO deze hulp, volgens het Sociaal Loket, niet zou bieden. SEZO verklaart daarentegen burgers wel te kunnen helpen bij het opstellen van dergelijke bezwaarschriften. Alleen bij ingewikkelde bezwaarschriften wordt naar een advocaat verwezen.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Deze verkeerde verwijzing was het gevolg van het feit dat het stadsdeel niet op de hoogte was van de precieze hulp die SEZO biedt en de werkwijze van SEZO. Met instemming verneemt de ombudsman dat het stadsdeel de informatieverstrekking heeft verbeterd.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.