



RAPPORT

Verzoek

De Overijsselse Ombudsman (OO) ontving op 12 oktober 2020 een verzoek tot onderzoek van mevrouw X (hierna: verzoekster) naar een klacht over de gemeente Meppel.

Wat is de klacht?

De gemeente wil niet meer in gesprek gaan over (herstel)werkzaamheden ten behoeve van de woningaanpassing, die in opdracht van de gemeente worden uitgevoerd. Volgens verzoekster verwijt de gemeente haar dat alles zo lang duurt. Maar eerst heeft het lang geduurd om een beslissing te nemen over woningaanpassing en daarna bleek uit onafhankelijke bouwrapporten het werk niet goed te zijn uitgevoerd.

Onderzoek

Aan verzoekster en de gemeente is informatie gevraagd. Vervolgens is een verslag van bevindingen opgesteld. Verzoekster en de gemeente hebben daarop gereageerd. Op basis van dit onderzoek wordt het hierna volgende geconstateerd.

Wat ging er aan de klacht vooraf?

Verzoekster heeft in 2017 een woningaanpassing in de zin van de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) aangevraagd bij de gemeente. Na afwijzing werd in bezwaar deze aanvraag toegewezen in een tussenbeslissing van 15 mei 2018, en een aanvullende beslissing van 2 juli 2018. De tussenbeslissing gaat onder meer over het aanpassen van de keuken en het plaatsen van een berging voor de scooter. De aanvullende beslissing gaat onder meer over de aanbouw van een rolstoelgeschikte badkamer.

Bij de beslissingen heeft de gemeente rekening gehouden met de lichamelijke beperkingen van verzoekster, de emotionele periode die zij achter de rug heeft en daarmee de behoefte aan een stabiele woonplek met goed contact met de burens. Verzoekster was, na eerdere verhuizingen, de laatste keer verhuisd naar de huidige woning op verzoek van de gemeente. In de huidige woning waren al aanpassingen aangebracht. Dit alles speelde mee bij de afweging van de gemeente om niet haar beleid van verhuisprimaat te volgen, ook al bracht deze beslissing extra kosten mee.

In mei 2019 werd de aanbouw opgeleverd door de gemeente in bijzijn van de aannemer die in opdracht van de gemeente de werkzaamheden had uitgevoerd. Bij de oplevering merkte verzoekster op dat er een aantal aanpassingen voor haar situatie niet goed waren geïnstalleerd en dat er gebreken waren in de uitvoering. Daarop volgde correspondentie over en weer.

In februari 2020 deed de gemeente een huisbezoek bij verzoekster in aanwezigheid van haar advocaat. In haar brief van 11 maart 2020 benoemt de gemeente wat bij het huisbezoek is

geconstateerd en wat nog moet worden afgerond en/of hersteld. Het gaat dan om een aantal zaken, zoals het repareren van de badkamervloer en riolering, herstellen van de schuifdeuren, oprit naast de woning aansluiten op het trottoir, achterzijde tuin tegels leggen zodat draai met scootmobiel kan worden gemaakt, in de berging ventilatieroosters en fotocellen plaatsen.

De gemeente vond en vindt dat de aannemer de (herstel) werkzaamheden moet uitvoeren in verband met de garantie. Verzoekster had en heeft geen vertrouwen meer in de deskundigheid van deze aannemer.

Over de herstel- en aanvullende werkzaamheden werd gecorrespondeerd tussen de advocaat van verzoekster en de gemeente. Daarbij werd namens verzoekster gewezen op diverse rapportages van onder anderen een bouwkundige, een ergotherapeut, een fysiotherapeut en een rioleringsbedrijf.

De gemeente liet de advocaat bij mail van 9 april 2020 weten niet meer in te gaan op mails met aanvullende zaken. De bedoeling van het huisbezoek was immers om samen te bekijken wat er nog moest gebeuren. Volgens de gemeente kan de zaak niet worden afgerond als er steeds weer andere claims opduiken.

Teneinde uit de impasse en tot een oplossing te komen was er eind juni 2020 een gesprek met de ombudsvrouw sociaal domein. In vervolg op dit gesprek werd begin juli 2020 in opdracht van de gemeente een onafhankelijke inspectie uitgevoerd door een installatiebedrijf. Dit bedrijf stelde vast dat niet met de juiste vakkennis is gewerkt en adviseerde onder meer om de vloer van de badkamer te voorzien van een egalinelag, de riolering en het systeem van de schuifdeuren aan te passen. Verder vond dit bedrijf dat de houten berging te licht is gebouwd en dat er ook een optisch oog aan de buitenzijde gemonteerd zou moeten worden.

Daarop volgde weer correspondentie tussen de gemeente en de advocaat. Eind augustus 2020 schreef de advocaat aan de gemeente dat de conclusies van het installatiebedrijf en andere deskundigen door de gemeente niet juist worden overgenomen.

In haar schrijven van 11 september 2020 kwam de gemeente met het voorstel om een ander bedrijf een offerte te vragen voor het verwijderen van de tegels in de badkamer en het aanbrengen van een gietvloer. Ook zal een ventilatierooster in het klapraam worden gemaakt. Het probleem van de riolering wordt opgepakt door de verhuurder. De oorspronkelijke aannemer zal bij verzoekster thuis komen om het probleem met de schuifdeuren op te lossen. Over de berging schrijft de gemeente dat deze is bedoeld als overdekte stalling en niet geheel waterdicht hoeft te zijn van onderen of tussen de planken. De gemeente is van mening dat er geen gevaar voor beklemd raken is, omdat in de berging een optisch oog zit en buiten de berging geen gevaar voor beklemd raken is.

In antwoord op volgende e-mails van verzoekster liet de gemeente op respectievelijk 28 september 2020 en 9 oktober 2020 aan verzoekster weten dat de brief van 11 september 2020 het voorstel is om de kwestie af te handelen. De gemeente merkt op niet meer in te gaan op kwesties die in het verleden al eens zijn besproken en dat wat haar betreft de andere zaken die verzoekster noemt zijn afgehandeld. Voor vragen kan verzoekster terecht bij de uitvoeringsregisseur van de gemeente, die daarop eenmaal per week zal reageren.

Wat vindt de gemeente van de klacht?

Op vraag van de OO of de gemeente de klacht over het niet meer in gesprek gaan heeft behandeld merkt de gemeente op dat de brieven van 28 september en 9 oktober 2020 zijn bedoeld om tot afronding van het proces te komen. Volgens de gemeente zijn deze brieven tevens te beschouwen als klachtafhandeling. Meer dan het aanbieden van een oplossing als neergelegd in de brief van 11 september 2020 kan de gemeente niet doen.

Wat vindt verzoekster van de klachtafhandeling?

De gemeente blijft bij de voorstellen van 11 september 2020 en wil niet meer ingaan op wat zij voor die datum aandroeg en is besproken. Volgens verzoekster blijft er wat betreft de berging een gevaarlijke situatie bestaan en is er sprake van verkeerd materiaal gebruik. Ook zijn de acties genoemd in de brief van 11 september 2020 nog niet uitgevoerd.

Verder merkt verzoekster op dat het haar niet valt te verwijten dat alles lang heeft geduurd: eerst heeft het lang geduurd om een beslissing te nemen voor woningaanpassing en na de bouw wordt de aannemer een hand boven het hoofd gehouden en wordt gezegd dat volgens de normen is gewerkt, wat onafhankelijke bouwrapporten tegenspreken.

Reactie van de gemeente

De gemeente stelt dat de berging ruimer is aangelegd dan gebruikelijk voor een scootmobiel om de mogelijkheid te bieden om een transfer te maken van een scootmobiel naar een rolstoel. Ook het elektrisch bedienbaar maken van de deuren van de berging is extra evenals het uitbreiden van de verharding van het terras. De gemeente herkent zich niet in de opmerking gevaarlijke situaties te laten voortbestaan en het gebruik van verkeerde materialen toe te staan.

Wat betreft de lange duur van het proces merkt de gemeente op dat voorgestelde en/of uitgevoerde oplossingen steeds werden aangevochten met informatie van derden. De zaken werden steeds groter en verzandden in discussies. Daarom is vanaf het huisbezoek getracht de discussie terug te brengen tot een beperkt aantal punten. De bedoeling daarvan, evenals later het gesprek met de ombudsvrouw sociaal domein, was om met elkaar tot een oplossing te komen.

Wat nu nog afgerond moet worden zijn de gietvloer in de badkamer, deksel op het afvoerputje, ventilatierooster in de badkamer en de schuifdeuren. Daartoe heeft de uitvoeringsregisseur van de gemeente pogingen gedaan om een afspraak te maken met verzoekster.

De gemeente merkt op fouten te hebben gemaakt in het oppakken van de kwestie. Om goed maatwerk te kunnen leveren is te lang meegegaan met steeds veranderende wensen van verzoekster en er waren steeds andere adviseurs. Daarvan heeft de gemeente geleerd. Vanaf nu geeft de gemeente woningaanpassingen in de zin van de WMO in handen van een daartoe gespecialiseerd bedrijf.

Wat vindt de OO van de klacht?

Allereerst merkt de OO op dat het niet onder haar bevoegdheid valt om een oordeel te geven over de geleverde werkzaamheden. De OO geeft een oordeel over gedragingen van de gemeente.

De klacht komt erop neer dat de gemeente blijft bij haar voorstel in de brief van 11 september 2020, niet meer in gesprek wil gaan over andere zaken en verzoekster in haar beleving min of meer verwijt dat het proces zo lang duurt.

Daarmee ligt de vraag voor of de gemeente met de geboden oplossing om tot afronding van het proces te komen voldoende heeft geluisterd naar wat verzoekster inbracht en of de gemeente gedurende het proces voldoende de vinger aan de pols heeft gehouden.

De klacht wordt getoetst aan behoorlijkheidsnormen. In het geval van verzoekster toetst de OO aan de behoorlijkheidsnormen van 'luisteren naar de burger' en 'professionaliteit'.

Luisteren naar de burger

Deze behoorlijkheidsnorm houdt in dat de overheid actief naar de burger moet luisteren, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. De norm impliceert dat de overheid hoort wat de burger zegt en ook wat hij niet zegt. De overheid neemt de burger serieus en is daadwerkelijk geïnteresseerd in wat hij belangrijk vindt.

Alles overziend stelt de OO vast dat het lang heeft geduurd voordat een huisbezoek plaats vond om de door verzoekster geconstateerde gebreken in de uitvoering van de werkzaamheden op te nemen. Echter, vanaf dat moment bleef de gemeente in contact met (de advocaat van) verzoekster. Dat over de uitvoering van de werkzaamheden verschillende standpunten werden ingenomen kwam voort uit afwegingen met verschillende belangen: de gemeente moet rekening houden met verantwoording van gemeenschapsgeld en met gemaakte afspraken, verzoekster kwam op voor haar handicap, haar eigen belang. Daarom bleef verzoekster steeds komen met documentatie van derden. Om uit de impasse en tot een oplossing te komen vond een gesprek plaats met de ombudsvrouw sociaal domein. Uiteindelijk is tot de oplossing gekomen dat de vloer van de badkamer wordt geëgaliseerd door een ander bedrijf. De overige (herstel) werkzaamheden blijven in handen van de oorspronkelijke aannemer. De OO komt hiermee tot de conclusie dat de gemeente in ieder geval vanaf het huisbezoek goed luisterde naar verzoekster en serieus keek naar wat zij nodig heeft.

Professionaliteit

Deze behoorlijkheidsnorm houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

De OO maakt uit het gelopen proces op dat de gemeente weliswaar beoogde goed maatwerk te leveren, maar vanaf het begin de regie niet goed bewaakte. Onduidelijk is welke concrete afspraken de gemeente maakte met verzoekster over de – uitvoering van de - te leveren voorzieningen.

De OO is van oordeel dat de gemeente vanaf de genomen beslissingen over de woningaanpassing en zeker na de onenigheid over de werkzaamheden bij de oplevering in mei 2018 de kwestie niet adequaat en professioneel heeft opgepakt. Er waren teveel verschillende en steeds wisselende medewerkers en instanties bij het proces betrokken. Daardoor ontbrak het aan duidelijke afspraken over te nemen maatregelen en beoogde resultaten, wat toch een voorwaarde is om bij een dergelijk proces de vinger aan de pols te houden. Daardoor kon het gebeuren dat verzoekster geen vertrouwen meer had in deskundige begeleiding door de gemeente en het gevoel kreeg dat de oorspronkelijke aannemer de hand boven het hoofd werd gehouden. Dit alles heeft mede geleid tot vertraging in het proces. Om nu tot een spoedige afhandeling te komen van het proces zal de OO een aanbeveling doen. De OO heeft er kennis van genomen dat de gemeente voortaan opdracht zal geven aan een onafhankelijk deskundige bij woningaanpassing in de zin van de WMO.

Conclusie en oordeel

De OO concludeert dat de gemeente de intentie had om goed maatwerk te leveren en vanaf het huisbezoek goed luisterde naar verzoekster en naar wat zij nodig heeft. De OO is van oordeel dat van de gemeente redelijkerwijs niet meer mag worden verwacht dan de bereikte oplossing, zoals vastgelegd in de brief van 11 september 2020. Daarmee is de klacht over het niet meer in gesprek willen gaan ongegrond.

Wat betreft het gelopen proces is de OO van oordeel dat de gemeente de kwestie niet adequaat heeft opgepakt, wat heeft bijgedragen aan de lange duur. De klacht is op dit punt gegrond.

De gemeente heeft evenwel erkend fouten te hebben gemaakt en heeft maatregelen genomen voor de toekomst. Daarmee concludeert de OO dat de gemeente heeft geleerd van het gelopen proces.

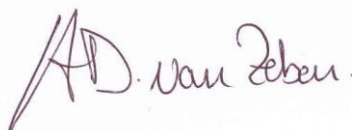
Aanbeveling

De OO doet de gemeente en verzoekster de aanbeveling om nu binnen heel korte termijn tot afspraken te komen over de afhandeling van de nog openstaande werkzaamheden. Beide partijen dienen hieraan mee te werken.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudsman op 11 februari 2021.



Leo Bezemer
Vicevoorzitter



Annedé van Zeben
Onderzoeker/rapporteur