



Overijsselse Ombudsman

Dossiernummers 2021 089
2021 103

RAPPORT

Verzoeker

De heer X wonende aan te Haaksbergen, hierna genoemd: verzoeker.
De klacht betreft de gemeente Haaksbergen.

Klachten

De Overijsselse Ombudsman (hierna: OO) heeft twee klachten ontvangen van verzoeker. De klachten gaan over een aanvraag voor een passende rolstoelvoorziening (klacht 2021 089) en een wandbeugel in de badkamer (klacht 2021 103) voor de vader van verzoeker.

Verzoeker is van mening dat deze twee WMO-aanvragen te traag zijn afgehandeld door de gemeente. De erkenning van de gemeente dat de afhandeling van de aanvraag voor de rolstoel te lang heeft geduurd is voor verzoeker onvoldoende. Verzoeker is ervan overtuigd dat de gemeente de aanvragen bewust heeft vertraagd en hij wil dat de gemeente dit erkent.

Bevoegdheid

De gemeente heeft de klachten 2021 089 en 2021 103 afgehandeld. De OO is daarom bevoegd de klachten te behandelen.

Verloop procedure

Na ontvangst van de eerste klacht heeft de OO telefonisch contact gehad met verzoeker om hem de gelegenheid te geven zijn klacht toe te lichten. Ook heeft er telefonisch contact plaatsgevonden met de gemeente.

Na ontvangst van de tweede klacht heeft op 17 februari 2022 een gesprek over beide klachten plaatsgevonden met verzoeker en vertegenwoordigers van de gemeente in het gemeentehuis van Haaksbergen.

Op 3 maart 2022 is een verslag van bevindingen aan de gemeente en verzoeker gestuurd. Op 7 maart heeft verzoeker gereageerd op dit verslag met een kleine aanpassing, namelijk de correctie van een foutief jaartal en de opmerking dat het niet persé om een elektrische rolstoel ging maar om passende voorzieningen. De reactie van verzoeker is verwerkt in het verslag van bevindingen. Van de gemeente is geen reactie ontvangen op het verslag van bevindingen, dat geacht wordt deel uit te maken van dit rapport.

Overwegingen van de OO

Klacht 2021 089

De OO constateert dat de afhandeling van de aanvraag voor een rolstoel traag en op punten

slordig is verlopen. Dit heeft onder andere te maken gehad met coronamaatregelen, het gebruik van verkeerde telefoonnummers en het belanden van e-mails in een spambox. De gemeente heeft in haar klachtafhandelingsbrief van 15 juli 2021 de klacht op dit punt gegrond verklaard. Tijdens het gesprek van 17 februari 2022 heeft de gemeente aangegeven dat er lering is getrokken uit de klacht. De communicatie rondom afspraken zal verbeterd worden en daarnaast wordt nu ook het aanvraagformulier voor hulpmiddelen standaard gebruikt. Met deze aanpassingen wil de gemeente in het vervolg voorkomen dat een aanvraag zo lang zal blijven liggen.

De OO is evenals verzoeker én de gemeente van mening dat de aanvraag sneller en beter afgehandeld had moeten worden. De OO had excuses hiervoor op zijn plaats gevonden. Het is uit de klachtafhandeling niet af te leiden dat dit gebeurd is. Voor het overige heeft de gemeente de klacht van verzoeker op een juiste wijze afgehandeld en haar werkwijze aangepast om de dienstverlening te verbeteren.

De OO ziet geen aanleiding om te veronderstellen dat de gemeente bewust de WMO-aanvraag heeft vertraagd.

Klacht 2021 103

De OO is van mening dat, alhoewel pas twee maanden na ontvangst van de (formele) aanvraag voor een aanpassing in de badkamer een fysieke beoordeling van de situatie plaatsvond, de communicatie door de gemeente grotendeels duidelijk is geweest. Er is aangegeven dat er een wachttijd is en ook dat de aanvraag in relatie stond tot de andere aanvraag en het bezwaar betreffende de rolstoel. Wel had de gemeente volgens de OO beter kunnen aangeven hoe lang de wachttijd zou zijn, zeker nadat hier diverse keren door verzoeker om gevraagd was. De OO heeft echter niet geconstateerd dat de gemeente de aanvraag bewust vertraagd zou hebben.

Conclusie

Klacht 2021 089

De OO is van oordeel dat er geen sprake is van een bewuste vertraging van de afhandeling van de WMO-aanvraag voor een rolstoel c.q. een passende voorziening.


Klacht 2021 103

Ook bij de afhandeling van de WMO-aanvraag voor aanpassing van de badkamer is naar het oordeel van de OO geen sprake van bewuste vertraging.

Oordeel

De klachten 2021 089 en 2021 103 zijn ongegrond.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudsman op 11 april 2022.


Piet Jansen
Voorzitter

Monique Knigge

Onderzoeker