



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek (ISD) in oktober 2008 in het lokale huis-aan-huisblad heeft gepubliceerd dat een aantal hulpmiddelen voor de woning niet via de ISD te verkrijgen zijn.

Beoordeling

I. Bevindingen

In het lokale huis-aan-huisblad De Zeekant stond een publicatie van de Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek (ISD). De ISD is een gemeenschappelijke regeling die ten behoeve van onder meer de gemeente Noordwijk een aantal sociale zekerheidswetten uitvoert, waaronder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

De tekst van de publicatie was als volgt.

"HULPMIDDELEN VOOR UW HUIS

Vraag:

Kan ik hulpmiddelen voor mijn woning krijgen?

Antwoord:

U kunt voor hulpmiddelen in aanmerking komen als u lichamelijke beperkingen hebt en daardoor belemmerd wordt in het normale gebruik van uw woning. Een aantal voorbeelden zijn een douchestoel, een toiletstoel, een toiletbril met opklapbare armleggers, opklapbare toiletbeugels, een badplank, een wastafelbeugel, aanpassing van de entree van uw woning (bijvoorbeeld een drempelhulp), een traplift, een extra trapeuning of drempelvervangers. De consulent van de ISD kijkt welke voorzieningen het beste voor u zijn.

Een aantal hulpmiddelen kunt u niet via de ISD krijgen, omdat deze hulpmiddelen verkrijgbaar zijn in een gewone winkel/bouwmarkt.

Ze zijn niet specifiek bedoeld voor gehandicapten en niet veel duurder dan een normaal vergelijkbaar product. Voorbeelden hiervan zijn muurbeugels aan de wand voor douche en toilet, een verhoogd toilet (plus 6 cm) of toiletverhoger en een eenhendel-mengkraan.

Meer informatie:

Wilt u meer weten over de mogelijkheden die er voor u zijn? Neem dan contact op met de ISD.

(...)

Visie verzoeker

Verzoeker, de heer T., lid van de Raad voor zorg en welzijn in de gemeente Noordwijk vindt dat de ISD hiermee burgers ontmoedigt om voor dergelijke hulpmiddelen een aanvraag in te dienen, zeker waar het gaat over muurbeugels. Ook ontnemt de ISD op die manier de burger de mogelijkheid om het recht op een hulpmiddel aan te kaarten in een bezwaar- en beroepsprocedure. Over het algemeen gebruikelijk zijn van wandbeugels en grepen is volgens hem geen vaste jurisprudentie voorhanden. Dus de rechter zou daarover eerst moeten oordelen. Algemene voorzieningen worden wel eens toegekend, bijvoorbeeld speciale wandbeugels voor reumapatiënten of na een beroep op de hardheidsclausule. Gelet op het maatwerkarakter van de Wmo, dient de gemeente te beoordelen of een algemeen gebruikelijke voorziening in een bepaald individueel geval toch als niet algemeen gebruikelijk kan worden geacht. Het is bijvoorbeeld de vraag of een wandbeugel als algemeen gebruikelijk kan worden aangemerkt bij een 25-jarige (waar ligt de grens?). Immers een dergelijke wandbeugel behoort niet tot het normale aanschaffingspatroon van een gezonde 25-jarige persoon. Verder speelt ook het inkomen van belanghebbende een rol bij de bepaling of een op zich algemeen gebruikelijke voorziening ook in een individuele situatie als algemeen gebruikelijk kan worden geacht. Ten slotte is van belang of de wandbeugels speciaal zijn voor mensen met een beperking. Het is dus niet zo absoluut als de ISD stelt. De ISD zou burgers moeten wijzen op de mogelijkheid (telefonisch) navraag te doen of een aanvraag zinvol kan zijn.

Visie ISD

De ISD brengt daar het volgende tegen in. In het Verstrekkingenboek Wmo is opgenomen waar iemand recht op heeft. Het is begrijpelijk dat de meeste mensen beleidsstukken niet lezen en daarom vindt de ISD en de gemeente Noordwijk het belangrijk dat de inwoners van Noordwijk zowel op de mogelijkheden als de onmogelijkheden wordt gewezen. Iemand vraagt namelijk niet een voorziening aan als betrokkene van te voren weet dat hij er niet voor in aanmerking komt, aldus de ISD. In het verleden heeft de ISD veel (mondelijke) klachten ontvangen over ingediende aanvragen die achteraf in de ogen van de aanvragers zinloos bleken te zijn. De aanvragers klaagden dat waardevolle tijd verloren was gegaan bij het indienen en wachten op een besluit van een dergelijke aanvraag.

De ISD is het niet eens met de heer T. dat burgers een rechtsmiddel wordt ontnomen. Het staat burgers immers altijd vrij om een aanvraag in te dienen. Positieve of negatieve informatieverstrekking doet daar niets vanaf. Zou hier wel volledig rekening mee worden gehouden, dan zou de overheid niets meer kunnen publiceren. Informatie leidt namelijk altijd tot het wel of niet indienen van een aanvraag.

De ISD is het ook niet met de heer T. eens dat eerst de rechter zou moeten oordelen over de algemene gebruikelijkheid van muurbeugels, voordat de ISD burgers erover zou mogen informeren. Het Nederlands staatsbestel is volgens de beginselen van de trias politica

vormgegeven, waarbij het bestuur het beleid maakt en de rechter de uitwerking van dat beleid in een individueel geval toetst aan de wet. De suggestie van de heer T. dat zolang beleid niet is getoetst door de rechter, dit beleid niet geldig zou zijn en er niet over gepubliceerd zou mogen worden was volgens de ISD niet correct. Op die wijze zou de rechter op de stoel van het bestuur gaan zitten.

De ISD erkent dat er geen jurisprudentie is, die bepaalt dat muurbeugels aan de wand voor douche en toilet algemeen gebruikelijk zijn. Er is echter wel een vaste stelregel door de Centrale Raad van Beroep (CRvB) ontwikkeld. Een voorziening kan als algemeen gebruikelijk worden aangemerkt als een voorziening in een normale winkel verkrijgbaar is, de voorziening niet veel duurder dan vergelijkbare voorzieningen is en de voorziening niet specifiek op gehandicapten is gericht. De kern van de publicatie was dat de ISD deze stelregel volgde. De muurbeugel aan de wand voor douche en toilet was slechts als voorbeeld genoemd.

Door geen aandacht te besteden aan de hardheidsclausule en speciale wandbeugels is volgens de ISD de informatie niet te absoluut gesteld. Kern van de informatie is immers de bovengenoemde stelregel. De reguliere "muurbeugel aan de wand voor douche en toilet" wordt enkel terloops als voorbeeld van deze stelregel genoemd.

Bovendien vallen de "speciale wandbeugels voor reumapatiënten" waar de heer T. aan refereert met geen mogelijkheid onder het predicaat algemeen gebruikelijk te brengen. Zoals al uit de gekozen woorden blijkt, is de betreffende beugel specifiek op gehandicapten gericht. Daarnaast zijn dergelijke beugels niet bij de een reguliere winkel verkrijgbaar. De aard van dergelijke voorzieningen zorgt er derhalve voor dat burgers met een dergelijke vraag wel degelijk bij de ISD terecht komen. Dat de ISD wel speciale beugels verstrekt, blijkt ook uit de eerste alinea onder "Antwoord" waarin staat aangegeven dat wastafelbeugels en toiletbeugels door de ISD worden verstrekt.

Ten aanzien van het niet noemen van de mogelijkheid van de hardheidsclausule wijst de ISD op de stelregel van de CRvB, waarbij de muurbeugel voor douche en toilet slechts voorbeelden waren. In een dergelijke situatie is het vreemd om direct op te merken dat deze voorbeelden behoudens de hardheidsclausule worden gegeven. Te meer het noemen van de hardheidsclausule geen meerwaarde heeft en het zodoende nodeloos verwarrend voor de lezer zou zijn.

Het noemen van de hardheidsclausule heeft geen meerwaarde, omdat deze enkel wordt toegepast in zeer bijzondere gevallen waarbij het volgen van de regels tot schrijnende situaties leidt. Mochten bij een burger enkel muurbeugels op de wand voor douche en toilet noodzakelijk zijn dan kan gezien het bescheiden bedrag van deze voorzieningen bij weigering slechts in theorie gesproken worden van een schrijnende situatie. In bijzondere situaties, waarbij veel aanpassingen noodzakelijk zijn en er bij weigering van bepaalde voorzieningen een gerede kans op een schrijnende situatie ontstaat, is altijd een

gespecialiseerde consulent betrokken. Deze consulent beoordeelt de gehele situatie, inclusief eventuele beperkingen in het gebruik van douche en toilet alsmede de toepassing van de hardheidsclausule. Zodoende is een goede toepassing van de hardheidsclausule gegarandeerd en is er terecht voor gekozen de hardheidsclausule expliciet niet te noemen, aldus de ISD.

Ten aanzien van het punt van de heer T. dat de ISD had moeten berichten dat navraag zinvol kan zijn, merkt de ISD op dat de ISD onder het kopje "meer informatie" de burgers vraagt contact op te nemen, als ze meer willen weten over de "mogelijkheden" die er voor hen zijn. Met deze zinsnede worden burgers uitgenodigd hun situatie aan de ISD voor te leggen. Dit kan betrekking hebben op vragen over zowel de verstrekbaarheid van bepaalde voorzieningen, als op bijzondere situaties waar de stelregel mogelijk niet van toepassing is.

II. Beoordeling

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit betekent onder meer dat overheidsinstanties burgers correct informeren over wet- en regelgeving.

De informatie van de ISD dat een aantal hulpmiddelen zoals muurbeugels niet via de ISD verkrijgbaar is, is in zijn algemeenheid correct. Uitzonderingen daarop zijn mogelijk, maar komen in de praktijk dermate weinig voor, dat het realistischer is burgers mee te delen dat zij er niet voor in aanmerking komen. Degene die meent dat hij desondanks toch recht heeft op zo'n voorziening, kan hierover contact opnemen met de ISD. Indien de ISD de burger niet op die wijze zou informeren, dan zullen veel burgers tevergeefs deze veelvoorkomende voorzieningen aanvragen. Een alternatief zou kunnen zijn burgers in alle gevallen te laten bellen met de ISD om te vragen of ze in aanmerking komen voor een voorziening. Dit zal bij aantal hulpmiddelen echter leiden tot veel vruchteloze telefoongesprekken.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek, is niet gegrond.

Onderzoek

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Publicatie van de ISD in De Zeekant van 28 oktober 2009;

Klachtbrief van de heer T. aan de ISD van 30 oktober 2009;

Brief van de ISD aan de heer T. van 20 november 2009;

Brieven van de heer T. aan de Nationale ombudsman van 14 december 2009 en 5 april 2010;

Notitie van een telefoongesprek tussen de heer T. en een medewerker van de Nationale ombudsman van 24 december 2009;

Brief van de ISD aan de Nationale ombudsman van 29 maart 2010.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer