

**BIJLAGE**

**Afgehandelde zaken Ten Boer in 2015**

<b>Ten Boer</b>	
<b>Wat stond er op het verdwenen bord?</b>	15.3.065/I Ten Boer
<i>Trefwoorden: informatievoorziening, vertraging, excuses</i>	
<p>Een man meldt de ombudsman dat hij al 3 maanden wacht op een nieuw bord met toegangsverbod en openingstijden voor het speelveldje naast en achter zijn woning. Hij is al diverse keren bij de gemeentelijke balie geweest om te melden dat het bord nog niet geplaatst is. Zijn vrouw is wel 2 keer gebeld met de toezegging dat het bord “nu echt in de maak is”, maar er is nog steeds geen bord. Het echtpaar heeft in het verleden veel overlast ervaren en het heeft lang geduurd voordat het bord uiteindelijk in 2008 is geplaatst. Met het bord kan de man mensen wijzen op de regels. Zonder het bord is dat veel lastiger.</p> <p>Na interventie van de ombudsman kan de gemeente het nieuwe bord al de volgende dag plaatsen. De reden dat het zo lang heeft geduurd is dat de betreffende medewerker niet meer kon achterhalen wat er precies op het bord stond en wat dus de tekst voor een nieuw te maken bord moest worden. Daarna is de melding blijven liggen. Hiervoor biedt de gemeente excuses aan die vergezeld gaan van een bos bloemen. Met de uitleg dat de gemeente het bord rond Oud en Nieuw elk jaar weghaalt en na enkele dagen weer terugplaatst is het echtpaar zeer tevreden. Nu weten ze dat het niet door ‘vandalen’ gebeurt.</p>	
<b>Spoedbehandeling aanvraag blijft uit</b>	15.3.076/I Ten Boer
<i>Trefwoorden: bijzondere bijstand, spoedbehandeling</i>	
<p>De banden van de elektrische rolstoel van een vrouw zijn versleten en daarom kan ze haar huis niet uitkomen. Omdat zij de vervangingskosten niet kan betalen, heeft ze bijzondere bijstand aangevraagd. Daarbij heeft de vrouw de gemeente tot spoed gemaand. Omdat na een maand nog geen besluit was genomen, heeft zij de ombudsman gebeld. Die nam op haar beurt contact met de sociale dienst op en kreeg te horen dat de aanvraag al met spoed werd behandeld. Een week later is het besluit ook de deur uitgegaan. De vrouw was hiermee niet tevreden. Deels ook omdat het besluit een afwijzing betrof.</p>	

*Trefwoorden: zorgplicht, verhuisprimaat, voortvarendheid, coulance*

Een vrouw vindt dat de gemeente haar zorgplicht niet nakomt. Naast dat de gemeente tekortgeschoten is in de behandeling van haar WMO-aanvragen voor een elektrische rolstoel in 2011, laat de gemeente haar nu in de steek door de vervanging van de versleten banden van de elektrische rolstoel niet te vergoeden. Nu ze geen gebruik meer kan maken van de elektrische rolstoel, kan de vrouw haar woning niet meer zelfstandig binnenkomen. De door de gemeente aangebrachte oprijplaat naar de voordeur is te steil om met een handbewogen rolstoel bij de voordeur te komen. De vrouw is daarom afhankelijk van behulpzame derden, maar dan moeten die op dat moment wel in de buurt zijn.

De ombudsman constateert dat de gemeente de bewuste aanvragen niet kent en dat deze ook in het dossier van de vrouw niet terug te vinden zijn. Wat de reden hiervoor is, is door het tijdsverloop van vier jaar niet meer te achterhalen.

Wat wel te achterhalen is, zijn oudere aanvragen. Uit het dossier blijkt dat de vrouw op 23 en 26 juni 2009 en op 22 november 2010 aanvragen heeft ingediend voor een elektrische aandrijving op de handbewogen rolstoel. Die zijn destijds, ook na bezwaar afgewezen. Dit omdat de gevraagde voorziening de belemmeringen met betrekking tot de verplaatsing in en om de woning niet of nauwelijks zou opheffen. In dat kader hanteert de gemeente het primaat van verhuizen, dat wil zeggen dat verhuizen de voorkeur heeft boven woningaanpassingen.

Ook in 2015 blijft de gemeente bij het primaat van verhuizen. De redenen waarom de eerdere aanvragen werden afgewezen, gelden voor de gemeente nog steeds. De woning van de vrouw is niet geschikt en ook niet geschikt te maken.

Omdat de vrouw destijds al aangaf graag in haar huidige woning te willen blijven wonen, heeft de gemeente uit coulance een oprijplaat aangebracht naar de voordeur zodat ze haar woning toch zelf kon bereiken. Dat de vrouw nu stelt dat ze haar woning alleen met een elektrische rolstoel zelfstandig kan bereiken, is een bevestiging voor de gemeente dat het primaat bij verhuizen ligt.

Met betrekking tot de oprijplaat zegt de gemeente toe dat de huidige vlonder zal worden vervangen door een hellingbaan die minder steil loopt. Hoewel dit een mooie toezegging is, constateert de ombudsman dat de gemeente ten aanzien van de uitvoering niet voortvarend heeft gehandeld. Zeker niet gelet op het feit dat zij wist dat de vrouw moeite had om uw woning zelfstandig te bereiken. Dat de gemeente de termijn niet helemaal in de hand had omdat zij ook afhankelijk was van het uitbrengen van de offerte, is begrijpelijk. Maar ná 14 augustus heeft het nog meer dan een maand geduurd voordat de gemeente opdracht gaf tot uitvoering van de offerte. En dat is niet netjes.

**Herplaatste bord opnieuw verdwenen**

15.3.088/I

Ten Boer

*Trefwoorden: luisteren, gespreksverslag, afspraken*

Nadat de gemeente eerder na interventie door de ombudsman een nieuw bord had geplaatst, meldde de man zich een aantal weken later opnieuw. Met de boodschap dat het bord weer weg was. Ditmaal was de paal doorgezaagd zo liet de foto zien. De man uitte een verdenking jegens een andere dorpsbewoner. In haar reactie liet de gemeente weten dat er diverse gesprekken zijn gevoerd met betrokkene en genoemde medebewoner. In deze gesprekken is afgesproken dat het bord voorlopig niet wordt herplaatst. Eventuele klachten zullen worden bijgehouden. En mocht het nodig zijn, dan wordt het bord op een iets andere plek herplaatst. Ook zal dan de tekst nader worden bekeken en zo nodig aangepast. Dit zou de gemeente ook nog afstemmen met het bestuur van de dorpsvereniging.

Met deze uitkomst was de man toch niet tevreden, zo meldde hij de ombudsman.

Hierover was de gemeente verbaasd omdat na afloop van de gesprekken was gecheckt of betrokkenen met een positief gevoel huiswaarts keerden. Nu dit toch niet zo bleek te zijn, nam de gemeente het initiatief om alle betrokkenen nog een keer om tafel te vragen voor een afsluitend gesprek. En daarvan zou verslag worden gemaakt dat alle betrokkenen ter ondertekening zou worden voorgelegd. De ombudsman constateerde dat de gemeente daarmee blijk gaf goed te luisteren naar de burger.

Toezegging: afrondend gesprek met alle betrokkenen