



Rapport gemeentelijke ombudsman

Let op: uw Vervoer op Maatpas verloopt!

inzake de klachten van mevrouw K.
over het college van burgemeester en wethouders van
de gemeente Rotterdam

Dossiernummer: 2015.1331
Datum: 3 november 2016



Samenvatting

Mevrouw K. verblijft in een verpleeghuis van Aafje. Zij is afhankelijk van een rolstoel en maakt gebruik van Vervoer op Maat.

Op een dag moet mevrouw K. naar een uitvaart. Dan komt zij er achter dat haar Vervoer op Maatpas enkele dagen daarvoor is verlopen. Om toch naar de uitvaart te kunnen neemt ze een taxi die haar € 60,- kost. Ze vraagt direct een nieuwe Vervoer op Maatpas aan en vraagt de gemeente haar taxikosten te vergoeden, omdat ze vindt dat de gemeente haar had moeten waarschuwen.

De ombudsman vindt dat de gemeente er veel te lang over doet voordat mevrouw K. een nieuwe Vervoer op Maatpas ontvangt. Mevrouw K. had strikt genomen kunnen weten dat de Vervoer op Maatpas zou verlopen. In de brief waarbij de gemeente haar de Vervoer op Maatpas jaren daarvoor toestuurde stond duidelijk een einddatum vermeld. Op de pas zelf staat geen einddatum vermeld.

De ombudsman vindt dat de gemeente met mevrouw K. in gesprek moet gaan over een tegemoetkoming voor de periode dat ze niet kon beschikken over de Vervoer op Maatpas. Belangrijker vindt de ombudsman dat houders van een Vervoer op Maatpas niet worden geïnformeerd over het verlopen daarvan. Mevrouw K. heeft een pas die 5 jaar geldig is. De gemeente moet er rekening mee houden dat het vaak om ouderen gaat en mensen met een beperking. Het is wel heel veel gevraagd om dan die einddatum in de gaten te houden. En trouwens, bij een paspoort of rijbewijs stuurt de gemeente wel een herinnering.

De ombudsman doet hiervoor een aanbeveling aan de gemeente. Daarnaast oordeelt de ombudsman dat de afhandeling van de aanvraag voor een nieuwe pas 6 weken te lang heeft geduurd. Hier heeft mevrouw K. nadeel van ondervonden. Zij heeft bijvoorbeeld een ziekenhuisbezoek moeten uitstellen. De ombudsman vindt daarom een vorm van tegemoetkoming wel passend.

De gemeente laat weten nog na te denken over het sturen van herinneringen, maar stuurt mevrouw K. wel alvast een bos bloemen en een excuusbrief. De ombudsman zal de gemeente vragen hem op de hoogte te houden en neemt met instemming kennis van de bos bloemen en de excuusbrief.



Inleiding

Mevrouw K. is afhankelijk van een rolstoel en verblijft in een verpleeghuis van Aafje. Zij komt in aanmerking voor Vervoer op Maat. Op 15 februari 2015 moet mevrouw K. naar een uitvaart en komt zij er achter dat haar Vervoer op Maatpas enkele dagen daarvoor is verlopen. Om toch naar de uitvaart te kunnen neemt ze een taxi. Ze betaalt hiervoor € 60,-. Ze vraagt op 16 februari 2015 direct een nieuwe pas aan en wil dat de gemeente de taxikosten vergoedt. Mevrouw K. is niet tevreden over de reactie van de gemeente op haar klacht en haar verzoek om compensatie. Zij vraagt de ombudsman onderzoek naar de klachten te doen.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek stelde de ombudsman zijn bevindingen op. Mevrouw K. en de gemeente Rotterdam hebben op de bevindingen gereageerd. Na ontvangst van de reacties heeft de ombudsman de bevindingen vastgesteld en geeft hij zijn definitieve oordeel. De ombudsman verbindt aan zijn oordeel 2 aanbevelingen. Bijlage en onderdeel van dit rapport is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

Klacht

De klachten van mevrouw K. heeft de ombudsman als volgt samengevat.

- Klacht 1* Mevrouw K. vindt dat de afhandeling van de aanvraag Vervoer op Maat te lang heeft geduurd. De afhandeling van de aanvraag duurde van 16 februari 2015 tot 3 juni 2015.
- Klacht 2* Mevrouw K. vindt dat de afhandeling van de aanvraag onzorgvuldig was, omdat de GGD pas na een telefonische herinnering van mevrouw Kramer informatie doorstuurde naar de behandelende afdeling.
- Klacht 3* De afwijzing van het verzoek om compensatie van de gemaakte taxikosten van 15 februari 2015 is niet terecht, omdat de Vervoer op Maatpas is verlopen zonder dat mevrouw K. daarvan op de hoogte was.

Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten, omstandigheden en standpunten.

1. Vervoer op Maat is een voorziening van de gemeente Rotterdam, waarbij inwoners van de gemeente op een afgesproken adres worden opgehaald en terug



gebracht. Het gaat om Rotterdammers die door een beperking niet zelfstandig kunnen reizen met eigen vervoer of met het openbaar vervoer. Het is daarnaast ook bedoeld voor inwoners die ouder zijn dan 75 jaar.

2. Houders van een Vervoer op Maatpas krijgen van de gemeente geen (aparte) herinnering wanneer de geldigheid van de voorziening afloopt.
3. De kosten voor een rit Vervoer op Maat zijn hetzelfde als voor het normale openbaar vervoer. Een rit moet door de gebruiker minimaal een kwartier van tevoren worden aangevraagd. Voor een begrafenis of crematie kunnen gebruikers gratis een prioriteitsrit reserveren. Het aanvragen van een prioriteitsrit moet minimaal 2 uur van tevoren gebeuren.
4. Op 13 februari 2014 besluit de gemeente Rotterdam dat mevrouw K. in aanmerking komt voor Vervoer op Maat tot en met 11 februari 2015. Als zij na deze datum nog Vervoer op Maat wil, adviseert de gemeente, in de brief waarin het besluit wordt vermeld, dit minstens 8 weken van te voren aan te vragen.
5. Op 15 februari 2016, of een dag daarvoor, vraagt mevrouw K. een rit aan vanwege een uitvaart die zij wil bezoeken. Haar pas is geblokkeerd en zij kan geen Vervoer op Maat-rit aanvragen. Op 15 februari 2015 neemt mevrouw K. daarom een taxi naar Uitvaartcentrum de Palm in Rotterdam. Later op de dag neemt zij een taxi terug naar het verpleeghuis. De kosten zijn in totaal € 60,00.
6. Mevrouw K. vraagt op 16 februari 2015 bij de gemeente verlenging van Vervoer op Maat aan.
7. Op 16 april 2015 stuurt de GGD mevrouw K. een uitnodiging voor het spreekuur bij een van de artsen¹. De afspraak is op 7 mei 2015.
8. Op 3 juni 2015 besluit de gemeente Rotterdam dat mevrouw K. in aanmerking komt voor Vervoer op Maat tot en met 31 mei 2020. Dit is de maximale tijdsduur waarvoor de gemeente een indicatie geeft. Als ze na deze datum nog Vervoer op Maat wil, adviseert de gemeente dit minstens 8 weken van te voren te aan te vragen. Per kalenderjaar kan ze 180 ritten gebruiken. De Vervoer op Maat-pas die mevrouw K. in haar bezit heeft blijft geldig.

¹ van het Team Hygiëne en Indicatie



Standpunt klager

9. Het standpunt van mevrouw K. is voor een groot deel terug te vinden in de omschrijving van haar klachten. Ze heeft zelf herhaaldelijk moeten bellen om een uitnodiging van de GGD te krijgen. De door de GGD voorgestelde afspraak is vervolgens afgezegd, omdat mevrouw K. niet zelfstandig naar de GGD kan reizen. De GGD heeft vervolgens mondeling toegezegd om op basis van de beschikbare informatie, zonder mevrouw K. te hebben gezien op een spreekuur, een medisch advies te sturen aan de gemeente. Mevrouw K. geeft aan dat zij de GGD aan deze toezegging moest herinneren. In de tussentijd had mevrouw K. veel last van stress en moest zij afspraken, zoals die met het oogziekenhuis, verzetten. De taxikosten van € 60,00 zijn een zware belasting gezien haar besteedbaar inkomen.

Standpunt gemeente

10. De eerste klacht is gegrond. De aanvraag voor verlenging van Vervoer op Maat is niet snel genoeg afgehandeld. De oorzaak was een werkachterstand. Dit is later opgelost door het inzetten van extra mensen, zoals van de GGD en het aanpassen van werkprocessen. Behalve de lange duur is de afhandeling van de aanvraag zorgvuldig geweest. De gemeente kan zich voorstellen dat de gang van zaken voor mevrouw K. erg ingrijpend is geweest. Aan het verzoek om de taxikosten te vergoeden kan de gemeente niet tegemoet komen:

“Als gevolg van het feit dat mevrouw door middel van de beschikking op d.d. 13 februari 2014 op de hoogte is gebracht van de einde datum van de indicatie, in combinatie met het feit dat de aanvraag 16 februari 2015 is ontvangen, achten wij uw klacht ongegrond.”

Wet en regelgeving

11. Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

Verordening maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015

Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015

Indicatieprotocol integrale ondersteuningsarrangementen Wmo².

Dit protocol heeft zijn juridische grondslag in artikel 11 lid 2 van de Verordening Wmo Rotterdam 2015. Uit het protocol:

² versie 2, 30 december 2014



“Termijnen: Een aanvraag kan pas worden ingediend als het onderzoek n.a.v. de melding is afgerond. Is het onderzoek niet binnen zes weken afgerond, dan mag de cliënt wel een aanvraag indienen. Aangezien er op dat moment nog geen ondersteuningsplan is, kan hij de aanvraag indienen met een daarvoor vastgesteld formulier. De afhandelingstermijn aanvraag bedraagt 2 weken.

***Afhandelingstermijn melding;** De wetgever schrijft voor dat het onderzoek naar aanleiding van de melding moet zijn afgerond door middel van een verslag binnen zes weken na de melding. In de Memorie van Toelichting is echter aangegeven dat een zorgvuldig onderzoek uitgangspunt is. Uitgangspunt is een afhandelingstermijn van zes weken.*

Als de medische situatie van de cliënt niet duidelijk is, vraagt de indicatiesteller - nadat hiervoor toestemming is gevraagd aan cliënt – nader advies op. Er dient zorgvuldig omgegaan te worden met de informatie over de cliënt. Dit staat verder omschreven in het privacyprotocol. Eerst moet worden geïnventariseerd bij de cliënt en/of (eerder) betrokken instellingen of er reeds recent advies is uitgebracht. Ook wordt er eerst gevraagd of de cliënt zelf bij zijn behandelaren zoals bijvoorbeeld zijn huisarts een schrijven van zijn medische situatie kan aanleveren zoals een uitdraai van het medisch journaal. Waar nodig kan aanvullend advies worden gevraagd bij de verantwoordelijke hoofdbehandelaar. Het gaat conform de uitleg van het KNMG om ‘gegevens omtrent de gezondheid en de behandeling van de patiënt’. Dit kan bijvoorbeeld medisch of psychologisch advies zijn. Niet iedereen kan en mag medische gegevens van de cliënt inzien en opvragen, dit kan alleen plaatsvinden tussen artsen en behandelaars als psychologen, psychotherapeuten en pedagogen. Tevens kan het zo zijn dat cliënten zelf medische informatie aanleveren.”

Voorwaarden Vervoer op Maat

Vervoer op Maat wordt aangeboden door de gemeente Rotterdam en uitgevoerd door de Rotterdamse Mobiliteit Centrale (RMC). Voor het praktisch gebruik van Vervoer op Maat gelden voorwaarden. Op <http://www.mijnvervoeropmaat.nl/zo-werkt-het/#uitleg> staat welke dit zijn. Er staat bijvoorbeeld hoe lang van tevoren iemand klaar moet staan om te worden opgehaald en hoeveel bagage mee mag.

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

12. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam aan de behoorlijkheidsvereisten:



Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke - korte - termijn.

Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor 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.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

Maatwerk

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

Overwegingen

13. Overwegingen van de ombudsman naar aanleiding van de eerste klacht:

Klacht 1 Mevrouw K. vindt dat de afhandeling van de aanvraag Vervoer op Maat te lang heeft geduurd. De afhandeling van de aanvraag duurde van 16 februari 2015 tot 3 juni 2015.

De aanvraag had op 16 april 2015 afgehandeld moeten zijn. Dat betekent dat de afhandeling ruim 6 weken te lang heeft geduurd. Mevrouw K. heeft niet



aangegeven dat ze hierdoor extra kosten heeft gemaakt of materiële schade heeft geleden. Wel heeft ze afspraken uitgesteld en onder de situatie geleden.

14. Naar aanleiding van de tweede klacht:

Klacht 2 Mevrouw K. vindt dat de afhandeling van de aanvraag onzorgvuldig was, omdat de GGD pas na een telefonische herinnering van mevrouw Kramer informatie doorstuurde naar de behandelende afdeling.

De gemeente geeft aan dat de GGD is ingezet bij de aanvraag om achterstanden weg te werken. De ombudsman heeft bij de GGD geen navraag gedaan over de aanvraag van mevrouw K. en kan daarom niet bevestigen of ontkennen dat mevrouw K. herhaaldelijk heeft moeten bellen om de aanvraag verder af te ronden. De ombudsman vraagt zich af of een huisbezoek (een bezoek aan de instelling van Aafje) is overwogen toen bleek dat mevrouw K. niet naar het spreekuur kon komen. De gemeente Rotterdam gaat, ongeacht welke afdeling of organisatie de aanvraag feitelijk af handelt, zelf over de voortgang(-sbewaking) van de aanvraag. Die was niet voldoende.

15. Naar aanleiding van de derde klacht:

Klacht 3 De afwijzing van het verzoek om compensatie van de gemaakte taxikosten van 15 februari 2015 is niet terecht, omdat de Vervoer op Maatpas is verlopen zonder dat mevrouw K. daarvan op de hoogte was.

Mevrouw Kerremans had kunnen weten dat de geldigheid van haar Vervoer op Maatpas was verlopen, vanwege de informatie in de brief met het besluit van de gemeente. Goede informatieverstrekking door de gemeente houdt echter ook in dat de gemeente servicegericht is. Bij belangrijke documenten of verplichtingen stuurt de overheid vaak tijdig een herinnering. Het gaat dan bijvoorbeeld om de Algemene Periodiek Keuring (APK) van auto's en het verlopen van een paspoort of rijbewijs. De ombudsman zou graag zien dat de gemeente haar inwoners een herinnering stuurt bij de afloop van voorzieningen zoals Vervoer op Maat. Mevrouw K. heeft nu Vervoer op Maat voor een periode van 5 jaar toegekend gekregen. Hoewel dit erg fijn voor haar is, kan de ombudsman zich voorstellen dat ze zich aan het eind van die jaren opnieuw niet bewust zal zijn van het aflopen van de voorziening. Op de pas zelf staat ook geen vervaldatum.



Oordeel

16. De ombudsman geeft zijn oordeel:

Klacht 1 Mevrouw K. vindt dat de afhandeling van de aanvraag Vervoer op Maat te lang heeft geduurd. De afhandeling van de aanvraag duurde van 16 februari 2015 tot 3 juni 2015.

Klacht 2 Mevrouw K. vindt dat de afhandeling van de aanvraag onzorgvuldig was, omdat de GGD pas na een telefonische herinnering van mevrouw Kramer informatie doorstuurde naar de behandelende afdeling.

De afhandeling door de GGD (klacht 2) is niet expliciet onderzocht. Omdat beide klachten in de kern over de afhandeling van de aanvraag gaan, geeft de ombudsman alleen één gecombineerd oordeel over de voortvarendheid van de afhandeling als geheel. De klacht over de lange duur van de afhandeling van de aanvraag van de gemeente Rotterdam is gegrond. Er is onvoldoende vorm gegeven aan het behoorlijkheidsvereiste Voortvarendheid.

17. Naar aanleiding van de derde klacht:

Klacht 3 De afwijzing van het verzoek om compensatie van de gemaakte taxikosten van 15 februari 2015 is niet terecht, omdat de Vervoer op Maatpas is verlopen zonder dat mevrouw K. daarvan op de hoogte was.

Mevrouw K. had strikt genomen kunnen weten dat de Vervoer op Maatpas zou verlopen op 12 februari 2015. Deze klacht is ongegrond.

Desondanks vindt de ombudsman dat er in de toekomst meer vorm moet worden gegeven aan het behoorlijkheidsvereiste Goede informatieverstrekking. De ombudsman vindt dat mevrouw K., en andere deelnemers aan Vervoer op Maat, voortaan een herinnering of waarschuwing moeten ontvangen. De ombudsman ziet in het voorgaande aanleiding om aan zijn oordeel 2 aanbevelingen te verbinden.

Aanbevelingen

De ombudsman geeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam gemeente in overweging de volgende aanbevelingen te laten uitvoeren en daarbij rekening te houden met de overwegingen van de ombudsman:



Algemene Aanbeveling

Stuur deelnemers aan Vervoer op Maat (en vergelijkbare voorzieningen) tenminste 2 maanden voor afloop van de dienstverlening een herinnering dat de voorziening afloopt.

Individuele Aanbeveling

Ga met mevrouw K. in gesprek om een vorm van tegemoetkoming te verstrekken voor de periode dat ze niet kon beschikken over een geldige Vervoer op Maatpas (het betreft de periode 16 april 2015 tot 3 juni 2015), vanwege de termijnoverschrijding bij het afhandelen van de aanvraag.

Hoewel mevrouw K. geen extra kosten lijkt te hebben gemaakt, heeft ze wel nadeel ondervonden, door stress en het uitstellen van afspraken buiten de instelling.

Reactie op de aanbevelingen

De gemeente Rotterdam heeft op 14 oktober 2016 gereageerd op de (toen nog voorlopige) aanbevelingen:

Met betrekking tot de algemene aanbeveling schrijft de gemeente dat nog onderzocht wordt of deelnemers aan Vervoer op Maat een herinnering kunnen krijgen. Vanaf september 2016 stuurt de gemeente wel (opnieuw) herinneringsbrieven naar deelnemers met een Wmo-arrangement.

De ombudsman zal de gemeente vragen om een definitieve reactie te geven op de algemene aanbeveling.

Wat betreft de individuele aanbeveling laat de gemeente weten dat mevrouw K. een bos bloemen en excuses voor de lange afhandelingstermijn zal ontvangen. De ombudsman heeft daarvan met instemming kennis genomen.



Bijlage rapport 2015.1331

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Op 18 juni 2015 stuurt een medewerkster van Aafje, namens mevrouw K., een brief met klachten aan de gemeente Rotterdam.
2. De gemeente Rotterdam reageert in een brief van 9 juli 2015.
3. Mevrouw K. is ontevreden over de reactie van de gemeente en stuurt de ombudsman op 13 augustus 2015 een brief.

Klachtbehandeling door de ombudsman

4. Op 2 oktober 2015 stuurt de gemeentelijke ombudsman de directeur van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling een brief waarin hij meedeelt een onderzoek naar de klachten van mevrouw K. in te stellen. De ombudsman stelt de directeur in de gelegenheid binnen 4 weken een reactie op de klachten te geven. Daarnaast stelt de ombudsman een aantal onderzoeksvragen.
5. Per brief van 2 oktober 2015 informeert de ombudsman mevrouw K. dat hij besloten heeft een onderzoek in te stellen naar de klachten.
6. Op 7 oktober 2015 stuurt de gemeente Rotterdam een ontvangstbevestiging van de brief van de ombudsman van 2 oktober 2015.
7. Op 24 december 2015 stuurt de ombudsman een rappelbrief aan het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling, omdat hij nog geen reactie heeft ontvangen.
8. Op 8 januari 2016 stuurt het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling een reactie op de brief van de ombudsman van 2 oktober 2015.
9. Op 13 juli 2016 geeft de ombudsman telefonisch de stand van zaken door aan mevrouw K. (via een medewerkster van Aafje) en biedt hij excuses aan voor de vertraging in de afhandeling van zijn onderzoek.
10. De gemeente Rotterdam mailt op 20 september 2016 dat de reactie op de bevindingen van de ombudsman is vertraagd. In week 39 zal beantwoording plaatsvinden.
11. De ombudsman belt op 13 oktober 2016 naar de gemeente om te informeren naar de toegezegde reactie.
12. De gemeente Rotterdam reageert op 14 oktober 2016 op de bevindingen, de voorlopige aanbevelingen en het voorlopig oordeel.
13. De ombudsman stuurt mevrouw K. op 14 oktober 2016 een herinnering om te reageren op de bevindingen.
14. Op 28 oktober 2016 belt de ombudsman naar mevrouw K. en laat een terugbelverzoek achter.
15. Op 31 oktober 2016 reageert mevrouw K. per e-mail op de bevindingen en het voorlopig oordeel.

