



Rapport

Datum: 2 mei 2005

Rapportnummer: 2005/139

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat burgemeester en wethouders van de gemeente Uithoorn in hun brief van 30 juni 2004 waarmee zij een klacht van verzoekster hebben afgehandeld ten onrechte hebben gesteld:

- dat een neuroloog heeft aangegeven dat in verzoeksters geval de optie om zelf een auto te besturen, is uitgesloten, en
- dat verzoekster niet met de regiotaxi wil worden vervoerd.

Daarnaast klaagt verzoekster erover dat de gemeente Uithoorn medio oktober 2004 nog niet had gereageerd op haar brief van 29 juli 2004 waarin zij had gewezen op de bedoelde onjuistheden in de brief van 30 juni 2004.

Beoordeling

I. Algemeen

Verzoeksters bezwaarschrift van 12 februari 2003 tegen het besluit van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Uithoorn op haar aanvraag van een vervoersvoorziening op grond van de Wet voorzieningen gehandicapten (WVG) werd op 25 augustus 2003 ongegrond verklaard. Bij brief van 20 januari 2004 deelde het college verzoekster, naar aanleiding van een verzoek van verzoekster, gemotiveerd mee geen aanleiding te zien om zijn besluit van 25 augustus 2003 te herzien. Mede naar aanleiding van de brief van 20 januari 2004 diende verzoekster op 4 april 2004 een klacht in bij het college. Het college besliste op de klacht bij brief van 30 juni 2004. In deze brief stelde het college onder meer:

"Bevindingen: Onderzoek naar onderhavige klacht heeft uitgewezen dat u de hoogte van de offerte die de gemeente Uithoorn had opgevraagd in twijfel trok. Op eigen initiatief heeft u toen een drietal offertes opgevraagd, te weten een offerte voor een elektrische rolstoel, een offerte voor de zelfrijdsituatie en een offerte voor de meerijdsituatie. De gemeente Uithoorn heeft de offertes wel bekeken, maar kon er niets mee. U had aangegeven niet met de regio taxi te reizen. Een nieuwe elektrische rolstoel is daarom niet noodzakelijk. De tweede offerte betreft de zelfrijdsituatie. Nu de neuroloog heeft aangegeven dat deze optie is uitgesloten, behoeft deze offerte ook niet beoordeeld te worden. Tenslotte zijn in de offerte van de meerijdsituatie veel aanpassingen opgenomen die niet noodzakelijk zijn voor de meest adequate oplossing, bijvoorbeeld geblindeerde zijruiten."

II. Ten aanzien van de stelling dat een neuroloog heeft aangegeven dat in verzoeksters geval de optie om zelf een auto te besturen is uitgesloten

1. Verzoekster klaagt erover dat het college van burgemeester en wethouders in zijn brief van 30 juni 2004, waarmee het verzoeksters klacht heeft afgehandeld, ten onrechte heeft gesteld dat een neuroloog heeft aangegeven dat in verzoeksters geval de optie om zelf een auto te besturen is uitgesloten.

2. Het college geeft in zijn reactie op de door de Nationale ombudsman voorgelegde klacht van verzoekster aan dat nader onderzoek heeft uitgewezen dat niet door de neuroloog is aangegeven dat de zelfrijdsituatie is uitgesloten.

3. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Het motiveringsbeginsel impliceert dat een bestuursorgaan zijn reactie op een klacht (zoals bedoeld in artikel 9:12, tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht) dient te onderbouwen met een feitelijk juiste motivering.

4. Uit het advies van de neuroloog ("Hierbij kan zij zich het beste bewegen en ook een auto besturen met handgas en een handrem."; zie Bevindingen, onder A.1) kan geenszins worden afgeleid dat zij zou hebben aangegeven dat de zelfrijdsituatie is uitgesloten. Door in de beslissing op verzoeksters klacht te stellen dat in verzoeksters geval de optie om zelf een auto te besturen is uitgesloten, heeft het college gehandeld in strijd met het motiveringsvereiste.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de stelling dat verzoekster niet met de regiotaxi wil worden vervoerd

1. Verder klaagt verzoekster erover dat het college van burgemeester en wethouders in zijn brief van 30 juni 2004, waarmee het verzoeksters klacht heeft afgehandeld, ten onrechte heeft gesteld dat verzoekster niet met de regiotaxi wil worden vervoerd.

2. Volgens het college is de onderhavige zinsnede terecht in de beslissing op de klacht opgenomen, omdat verzoekster in de pleitnota voor de hoorzitting in het kader van de behandeling van haar bezwaarschrift uitgebreid ingaat op het feit dat het voor haar niet of nauwelijks mogelijk is om met de regiotaxi te reizen, dat ook in het verslag van bedoelde hoorzitting wordt aangegeven dat verzoekster geen gebruik kan maken van de regiotaxi en dat verzoekster bij de coördinator van het cluster WVG van de gemeente heeft aangegeven ook niet te willen reizen met de regiotaxi.

3. In tegenstelling tot hetgeen dit onderdeel van de klacht stelt, is in de brief van het college van 30 juni 2004 niet met zoveel woorden gesteld dat verzoekster niet met de regiotaxi wil worden vervoerd. In de brief wordt slechts gesteld dat verzoekster had aangegeven niet met de regiotaxi te reizen. Bij een dergelijke mededeling blijft in het midden of er sprake is van het niet willen of niet kunnen reizen met de regiotaxi. Dat verzoekster heeft aangegeven dat het reizen met de regiotaxi voor haar niet of nauwelijks

mogelijk is, is niet in geschil.

In zoverre mist verzoeksters klacht feitelijke grondslag.

IV. Ten aanzien van het niet inhoudelijk reageren op verzoeksters brief van 29 juli 2004

1. Ten slotte klaagt verzoekster erover dat het college, op het moment dat verzoekster zich per verzoekschrift van 17 oktober 2004 tot de Nationale ombudsman wendde, nog niet had gereageerd op haar brief van 29 juli 2004 waarin zij had gewezen op de volgens haar in de brief van 30 juni 2004 opgenomen onjuistheden.

2. In de reactie op de door de Nationale ombudsman aan het college voorgelegde klacht van verzoekster deelt het college mee bij brief van 18 oktober 2004 te hebben gereageerd op verzoeksters brief van 29 juli 2004. In de brief van 18 oktober 2004 werd verzoekster meegedeeld dat haar verzoek om de bevindingen in de brief van 30 oktober 2004 te herzien niet in behandeling werd genomen, omdat - ter voorkoming van formalisering en een opeenstapeling van procedures - na afdoening van een klacht niet nogmaals op de zaak wordt ingegaan. Verzoekster werd gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

3. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

4. Het college heeft er meer dan 11 weken over gedaan om verzoekster mee te delen dat, nu verzoeksters klacht door de gemeente was behandeld niet nogmaals op de zaak zou worden ingegaan. Gelet op de inhoud van de reactie van 18 oktober 2004 had het college verzoekster eerder van deze reactie op de hoogte moeten stellen. Een termijn van meer dan 11 weken is te lang.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Uithoorn is

gegrond ten aanzien van:

- de stelling in de brief van 30 juni 2004 dat een neuroloog heeft aangegeven dat in verzoeksters geval de optie om zelf een auto te besturen is uitgesloten, wegens schending van het motiveringsvereiste.

- het niet (tijdig) reageren op verzoeksters brief van 29 juli 2004, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

en niet gegrond ten aanzien van:

- de stelling in de brief van 30 juni 2004 dat verzoekster niet met de regiotaxi wil worden vervoerd.

Onderzoek

Op 19 oktober 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 17 oktober 2004, van mevrouw W. te Uithoorn, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Uithoorn.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het college van burgemeester en wethouders verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kreeg verzoekster de gelegenheid op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reactie van het college gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 12 februari 2003 diende verzoekster een bezwaarschrift in bij het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Uithoorn tegen het besluit op haar aanvraag van een vervoersvoorziening op grond van de Wet voorzieningen gehandicapten (WVG). Het besluit op verzoeksters aanvraag was mede gebaseerd op een advies van het bureau Argonaut. Argonaut maakte op zijn beurt gebruik van de expertise van een neuroloog te Amsterdam. Deze deed op 29 november 2002 verslag aan de arts van Argonaut van haar bezoek aan verzoekster:

“...Ter beantwoording van uw vragen: m.i. is de toestand sinds de vorige keuring door collega M. wel degelijk verslechterd en wel door het ongeval in de rolstoeltaxi waarbij zij met snelheid tegen het dak van de taxi aankwam doordat de rolstoel waarin zij zat tijdens de rit niet gezekeerd was. Nadien was het haar niet meer mogelijk zelfstandig te lopen, ook

niet meer per rollator. Ook transfers kunnen niet meer actief gedaan worden met overstappen. Zij trekt zich van stoel in bed en van stoel op het toilet en v.v. de transfers naar de auto worden nu gedaan met behulp van haar man, die haar overtilt. Ik ben van mening dat zij deze met deze auto en met deze stoel niet zelf kan maken. Haar zithouding is uitvoerig uitgetest door Heliomare en de houding waarin zij nu zit (door Heliomare halfliggend genoemd) is voor haar het beste: hierbij is de zitting 10 graden hellend achterover gemaakt en de rugleuning 110 graden ten opzichte van de zitting. Hierbij kan zij zich het beste bewegen en ook een auto besturen met handgas en een handrem...”

2. In verzoeksters pleitnota voor de hoorzitting op 12 juni 2003 in het kader van de behandeling van haar bezwaarschrift wordt onder meer gesteld:

“Waarom het voor mij niet of nauwelijks mogelijk is om met de Regiotaxi te reizen.

1 De elektrische rolstoel van mij is niet geschikt om op vervoerd te worden. Wettelijk gezien mag ik tijdens het rijden niet op de rolstoel blijven zitten. De stoel kan in de regiotaxi niet goed worden vastgezet. Heupgordels voor zittend rolstoel passagiers zijn vaak niet aanwezig. Als ze er wel zijn, geeft dit voor mijn bovenlichaam onvoldoende steun bij plotseling remmen, (gevaarlijk, KBOH congres). De stoelen en banken in de regiotaxi voldoen niet aan de voor mij noodzakelijke aanpassingen. Als de aanvraag voor aanpassingen in 1995 wel was toegekend, was het ongeval met de regio taxi nooit gebeurd en was ik nog steeds zelfstandig en onafhankelijk geweest met een kleine aanpassingen aan de auto.

2 De Regiotaxi of TRAXX moeten vaak stoppen om mensen in en uit te laten stappen, waardoor er telkens veel kou naar binnen komt, waardoor de pijn in mijn hele lichaam toe neemt. Door het omrijden c.q. niet de weg weten duurt een rit inclusief wachten altijd langer dan de opgegeven tijd. Een heel nadelige bijkomstigheid is dat ik geen controle heb over mijn sanitaire behoefte. Hierdoor zou ik bij iedere verkeersdrempel, bult of boomstronk onder het wegdek, scherpe bocht, een sanitair ongelukje hebben. Dat is zeer vernederend. Je kan de chauffeur of ieder ander niet inschakelen om te helpen me te verschonen. Dit is echt iets wat me zeer emotioneel maakt. Ik ben hier eigenlijk zeer boos over omdat het niet nodig is.

3 Niemand is verantwoordelijk als er iets tijdens de rit gebeurt, wanneer ik op de elektrische stoel blijf zitten. (zie tussenrapportage TNO veilig rolstoelvervoer en eindrapportages KBOH en gebruiksaanwijzing elektrische rolstoel). In de regio taxi zijn geen aangepaste stoelen, banken, of vering die voor mijn handicap noodzakelijk zijn. De schommeling door bochten, over verkeersdrempel, gaten in de weg en remmen van de chauffeur, hoe voorzichtig deze het ook doet, zijn niet te vermijden.

4 Een ander probleem is dat ik niet meerdere afspraken op een dag kan maken. De noodzakelijke marge tussen twee afspraken, de sanitaire en rust pauzes maken het

onmogelijk om met derden te reizen.

5 De CG-Raad is in Utrecht gevestigd, Primo (v/h.IMCO) in Purmerend, vaste commissie 2e kamer in Den Haag, Familie situatie is reeds bekend. Dit regionaal en TRAXX vervoer schept dezelfde problemen. Wanneer ik thuis word opgehaald door Traxx of regiotaxi, weet ik niet wanneer ik volgens de computer op de plaats van bestemming mag worden afgezet, of thuis wordt afgezet, waardoor eerder genoemde problemen om de hoek komen.

6 Wanneer je met de Regiotaxi of TRAXX gaat en ergens op tijd moet zijn, is het heel vernederend om telkens te laat te komen en iedere keer weer uit moet leggen dat het aan het vervoer ligt. Alle ogen zijn opdat moment telkens op jou gericht. Stilletjes binnenkomen is voor mensen met een handicap op deze manier niet mogelijk.”

3. Het verslag van bovenbedoelde hoorzitting luidt als volgt:

“...Mevrouw Z. voert namens (verzoekster; N.o.) het woord en leest hiertoe een pleitnota voor. In de pleitnota wordt aangegeven, dat de afwijzing van de aanvraag gebaseerd is op het advies van Argonaut. (Verzoekster; N.o.) wordt geacht gebruik te kunnen maken van de Regiotaxi, eventueel met behulp van haar elektrische rolstoel, wanneer deze hiertoe adequaat wordt aangepast. Wanneer (verzoekster; N.o.) beschikt over een eigen auto, bestaat de mogelijkheid om een financiële tegemoetkoming te verstrekken om de meerijdsituatie mogelijk te maken. In de pleitnota worden vier kanttekeningen bij de afwijzing en de geboden voorzieningen geplaatst. Gesteld wordt, dat (verzoekster; N.o.) niet kan reizen met de Regiotaxi. Daarnaast wordt afgevraagd of het aanpassen van de elektrische rolstoel om vervoer per Regiotaxi geschikt te maken nog steeds de goedkoopst adequate oplossing vormt. Ook wordt een kanttekening geplaatst bij de zorgvuldigheid van het medische onderzoek. Tenslotte wordt in de pleitnota het behouden van de zelfstandigheid van (verzoekster; N.o.) benadrukt.

Nadat de pleitnota is voorgelezen, wordt de inhoud door de wethouder kort samengevat. Daarbij vraagt de wethouder of het aanpassen van de eigen auto ten behoeve van de zelfrijdsituatie een bij (verzoekster; N.o.) levende wens is of dat er ook andere opties zijn. Volgens mevrouw Z. is er echter geen andere optie voor (verzoekster; N.o.) om zelfstandig te kunnen reizen en benadrukt zij nogmaals, dat (verzoekster; N.o.) geen gebruik kan maken van de Regiotaxi...”

4. Op 25 augustus 2003 verklaarde het college verzoeksters bezwaarschrift ongegrond:

“...Naar aanleiding van uw bezwaarschrift ingevolge de Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg), de door u aangevoerde argumenten tijdens de hoorzitting op 12 juni 2003 en uw reactie op het verslag van de hoorzitting, hebben wij besloten ons primaire besluit in stand te laten en uw bezwaarschrift op grond van artikel 3.2 lid 2 van de Verordening voorzieningen gehandicapten ongegrond te verklaren.

Artikel 3.2 lid 2 stelt dat slechts een autoaanpassing wordt verstrekt, wanneer aantoonbare beperkingen als gevolg van ziekte of gebrek het gebruik van de Regiotaxi in combinatie met TraXX onmogelijk maken. Naar de mening van de arts van Argonaut is dit bij u niet aan de orde.

Onze beslissing is tevens gebaseerd op artikel 1.2 lid 1c van de Verordening voorzieningen gehandicapten. Dit artikel stelt dat een voorziening slechts wordt toegekend voor zover deze naar objectieve maatstaven gemeten, als de goedkoopst adequate voorziening kan worden aangemerkt. De kosten van een eventuele andere elektrische rolstoel bedragen ca € 10.000. De kosten van de autoaanpassing voor de zelfrijdsituatie conform de door u aangeleverde offerte van Welzorg bedraagt minimaal € 30.500. Voor wat betreft de kostenafweging kan worden gesteld dat het verstrekken van een andere elektrische rolstoel de goedkoopst adequate oplossing is.

Hierbij refereren wij ook aan jurisprudentie van de Centrale Raad van Beroep, waarin wordt gesteld dat niet aan alle subjectieve wensen tegemoet gekomen behoeft te worden in het kader van de zorgplicht voor een acceptabele wijze van vervoer. Daarnaast beperkt de zorgplicht van de gemeente zich slechts tot de regio (maximaal 5 zones van het openbaar vervoer). Hierbij wordt de gemeente overigens geacht een gehandicapte in staat te stellen door een combinatie van voorzieningen en middelen jaarlijks 1500- 2000 km af te leggen in het kader van 'sociaal vervoer'. Een gemeente wordt alleen zorgplichtig buiten dat gebied wanneer sprake is van z.g. essentiële sociale buitenregionale contacten, inhoudende dat vereenzaming dreigt wanneer een gehandicapte dit contact niet kan onderhouden **en** dit sociale contact niet in staat is zelf de gehandicapte te bezoeken. Daarbij is het niet ongebruikelijk dat bij bezoek aan verder weg gelegen sociale contacten een echtpaar samen op pad gaat in de vrije tijd van een eventueel werkende echtgenoot.

Wij menen dan ook dat met het bieden van Regiotaxi(rolstoel)vervoer in combinatie met TraXX deur-tot-deurvervoer aan de gemeentelijke zorgplicht is voldaan.

Om daarnaast vervoer in de meerijdsituatie mogelijk te maken hebben wij besloten aan u een financiële tegemoetkoming naar draagkracht te verstrekken voor voorzieningen voor het verbeteren van de meerijdsituatie in de huidige auto, zoals een draaizwenkstoel voor de passagiersplaats en een inrijd- en vastzetmogelijkheid voor de elektrische rolstoel of scootmobiel.

Tevens hebben wij besloten aan u een financiële tegemoetkoming te verstrekken, wanneer u besluit de door u gewenste zelfrijdsituatie zelf te realiseren en te financieren. Dit dan in plaats van en ter hoogte van de financiële tegemoetkoming naar draagkracht die de hiervoor genoemde aanpassingen voor de meerijdsituatie in uw huidige auto zouden bedragen.

Voor de volledigheid wordt opgemerkt dat de hoogte van de financiële tegemoetkoming in de kosten dus afhankelijk is van de hoogte van het gezamenlijke netto maandinkomen.

Wij verzoeken u ons in kennis te stellen wanneer u instemt met genoemde aanpassingen in de huidige auto, danwel dat u overgaat tot het realiseren en financieren van een oplossing voor de zelfrijdsituatie. Wij zullen dan een offerte op laten maken van de kosten van het aanpassen van de huidige auto...”

Tegen dit besluit stelde verzoekster beroep in.

5. Bij brief van 20 januari 2004 deelde het college verzoekster, naar aanleiding van een verzoek van verzoekster, gemotiveerd mee geen aanleiding te zien om zijn besluit van 25 augustus 2003 te herzien.

6. Verzoekster diende op 4 april 2004 een klacht in bij de gemeente:

“...De klacht is gericht op de brief van 20 januari 2004 en de route die de gemeente, afdeling WVG heeft afgelegd om tot deze brief te komen, haar toezeggingen niet nakomt, en nog steeds geen oplossing biedt.

1e Verwijs ik naar de brief van d.d. 20 januari 2004 waarin de Gemeente een vraag om verduidelijking, vlak voor een afrondend gesprek op 23 januari, wijzigt in een heroverweging waarin bezwaar niet mogelijk is. Er is nooit om een heroverweging gevraagd, alleen een verduidelijking en specificering. De gemeente had namelijk in een besluit een toezegging gedaan met tegenstrijdigheden en gebaseerd op fictieve bedragen.

2e In deze brief werd een afspraak gemaakt met consulente van MEE v/h Spd en mij zonder overleg afgezegd. Ook wordt in deze brief naar een uitspraak verwezen. Maar deze was voor een geheel andere procedure. Hierbij wordt niet vermeld dat de gemeente wel toezegt om aan haar zorgplicht te willen voldoen en is daarom de indicatie gestart voor aanpassingen aan auto voor zelfrijd situatie (zie brief 5 februari 2002).

3e De gemeente gaf in een eerder gesprek (7 november 2003) aan dat de bedragen fictief waren en dat het niet haar taak was om berekeningen te maken. Dat moesten we dan zelf doen. Daar zijn in overleg afspraken over gemaakt en wij hebben volgens die afspraak de passingen voor een elektrische rolstoel in zowel een meerrijdsituatie als een zelfrijdsituatie laten verrichtten en de berekeningen op 12 december 2003 overlegd.

4e De gemeente meldde niet meteen een beslissing te kunnen nemen, en vroeg of de offertes en berekeningen mee genomen mochten worden, zodat de gemeente ze goed door kon lezen en overleggen. Men had geen mandaat.

5e Tijdens de feestdagen werkte de gemeente wel, maar had het te druk voor de stukken die wij overhandigden en de gemeente wilde niet eerder dan 23 januari 2004 een nieuw

gesprek. Het doel was, zoals door de gemeente werd verwoord, op die datum tot een adequate afronding te komen.

6e Op 8 januari 2004 vraagt de gemeente telefonisch een algemene prijsopgave zonder enige handicap informatie of passing.

7e Daarna volgt de brief van 20 januari 2004 met telefonische offerte waarin de gemeente eenzijdig een gemaakte afspraak niet nakomt, een vraag om verduidelijking en te specificeren wijzigt in een heroverweging zonder beroepsmogelijkheid, en wederom een toezegging doet die niet nagekomen kan worden omdat een transfer naar de door de gemeente geoffreerde stoel niet mogelijk is.

8e Dat er telefonisch een offerte wordt aangevraagd zonder melding van cliënt en om wat voor handicap het gaat, geeft duidelijk de onzorgvuldigheid weer.

9e Ook laat het zien dat de gemeente ons weer voor niets aanpassingen laat onderzoeken terwijl dat juist op verzoek van de gemeente gebeurt. Uit de brief van 20 januari blijkt dat de gemeente niet van zins is geweest om met de door mij geleverde informatie iets te doen.

10e Dat "weer" naar een **niet geïndiceerde stoel** wordt verwezen zonder de aangevoerde opties om veilig en adequaat vervoer te realiseren.

11e Tevens beklaag ik mij erover dat de gemeente aanvraagprocedures jarenlang rekt, toezeggingen doet, en vervolgens weer met wijzigingen komt die er uiteindelijk steeds in resulteren dat de gemeente haar toezeggingen niet nakomt. De gemeente heeft namelijk per brief in februari 2002 ook toegezegd om een onderzoek in te stellen naar de zelfrijdsituatie, ook daar praat de gemeente niet meer over.

(Hoezo is het speerpunt van de gemeente, regie over je eigen leven?)..."

7. Het college besliste op de klacht op 30 juni 2004:

"De klachtencommissie heeft ons geadviseerd over de afdoening van uw klacht. Het advies van de commissie hebben wij integraal overgenomen, nu er geen omstandigheden blijken om afwijkend te beslissen. Hieronder treft u de omschrijving van uw klacht, de bevindingen en ons oordeel.

(...)

Klacht

De gemeente Uithoorn heeft niets gedaan met de aangeleverde offertes.

Bevindingen: Onderzoek naar onderhavige klacht heeft uitgewezen dat u de hoogte van de offerte die de Gemeente Uithoorn had opgevraagd in twijfel trok. Op eigen initiatief heeft u toen een drietal offertes opgevraagd, te weten een offerte voor een elektrische rolstoel, een offerte voor de zelfrijdsituatie en een offerte voor de meerijdsituatie. De Gemeente Uithoorn heeft de offertes wel bekeken, maar kon er niets mee. U had aangegeven niet met de regio taxi te reizen. Een nieuwe elektrische rolstoel is daarom niet noodzakelijk. De tweede offerte betreft de zelfrijdsituatie. Nu de neuroloog heeft aangegeven dat deze optie is uitgesloten, behoeft deze offerte ook niet beoordeeld te worden. Tenslotte zijn in de offerte van de meerijdsituatie veel aanpassingen opgenomen die niet noodzakelijk zijn voor de meest adequate oplossing, bijvoorbeeld geblindeerde zijruiten.

Oordeel: de klacht is ongegrond omdat de gemeente terecht is uitgegaan van de meerijdsituatie en voor die situatie de goedkoopst adequate oplossing heeft aangeboden.

Ombudsman

Mocht u niet tevreden zijn met deze conclusie of over de manier waarop uw klacht is behandeld, dan kunt u de klacht in tweede instantie indienen bij de (onafhankelijke) Nationale ombudsman, afdeling communicatie, Postbus 93122, 2509 AC,

'S-GRAVENHAGE..."

8.1 Verzoekster schreef de gemeente bij brief van 29 juli 2004 het volgende:

"...Middels deze brief verzoek ik de klachtencommissie, althans de gemeente, zo spoedig mogelijk haar - en de hierna verder te bespreken - bevindingen zoals vermeld in de brief van 30 juni 2004 betreffende mijn klachten in de brief van 20 januari 2004, te herzien. In de genoemde brief van 30 juni 2004 schrijft u namelijk het volgende:

"Nu de neuroloog heeft aangegeven dat deze optie is uitgesloten". Dat is een onjuiste conclusie.

De bedoelde conclusie van de klachtencommissie blijkt gestoeld te zijn op een evident misverstand, namelijk dat de door de gemeente beschikbaar gestelde neuroloog (...) zou hebben gezegd dat de optie voor zelfrijdsituatie is uitgesloten, hetgeen onjuist is. Hoewel ik er vanuit ga dat u hetzelfde document in uw dossier heeft, heb ik volledigheidshalve een document van de betreffende medisch specialist bijgevoegd waaruit juist het tegenovergestelde blijkt, namelijk niet dat de optie voor zelfrijdsituatie is uitgesloten, maar juist dat

"Zij zich hierbij het beste kan bewegen en ook een auto besturen met handgas en handrem" (pag. 2 van neuroloog (...)).

De brief van het Centraal Bureau voor rijvaardigheid die dit bevestigt en andere kopieën heb ik reeds bij de zitting overhandigd.

De offerte bij B&S is door mij en consulent van MEE aangevraagd in overleg met gemeente, omdat Gemeente niet de exacte bedragen had. De Gemeente had geen offerte. Wij hebben dus nooit een offerte van de gemeente in twijfel kunnen trekken.

Een telefonisch aanvraag voor offerte door gemeente voor kleine en standaard hulpmiddelen is misschien gebruikelijk. Maar voor complexe aanvragen, waar het hier om gaat, is altijd deskundigheid noodzakelijk.

Ook neemt u in uw overweging mee dat ik niet met de regiotaxi wil. (uw brief pag. 3 alinea 1).

U bent ook op dit punt onjuist geïnformeerd. Het blijkt niet mogelijk te zijn (zie bijlage gebruiksaanwijzing van mijn elektrische stoel) hetgeen door het ongeval op 11-02-1998 is bevestigd.

Hoewel het een en ander evident lijkt te zijn, zou ik het erg op prijs stellen indien de klachtencommissie deze punten in haar brief van 30 juni 2004 (...) aanpast, althans mij schriftelijk aangeeft dat mijn bevindingen correct zijn. Mocht echter besloten worden dat mijn bevindingen (de bijgevoegde documenten) niet correct zijn dan verneem ik dat gaarne schriftelijk van u..."

8.2 De door verzoekster bijgesloten gebruiksaanwijzing van haar elektrische rolstoel houdt onder meer het volgende in:

"Ga nooit in de rolstoel zitten tijdens transport in bijvoorbeeld een taxibusje. De constructie van de rolstoel is stevig en zal tijdens een noodstop in normaal stadsverkeer sterk genoeg zijn. Echter, Europe Mobilities of de fabrikant nemen geen enkel risico voor de gevolgen welke zouden kunnen ontstaan als gevolg van een eventuele aanrijding of ongeval."

9. Bij brief van 13 oktober 2004 berichtte verzoekster de gemeente dat zij nog geen inhoudelijke reactie had ontvangen op haar brief van 29 juli 2004.

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar klachtomschrijving onder Klacht.

C. Standpunt college van burgemeester en wethouders

1. Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Uithoorn reageerde bij brief van 4 november 2004 op verzoeksters door de Nationale ombudsman voorgelegde klacht:

“...In uw brief van 4 november 2004 verzoekt u ons een reactie te geven op de gestelde beweringen van verzoekster. Tevens verzoekt u ons aan te geven wat er na de ontvangst van de klachtbrief van 29 juli 2004 is gebeurd.

Voordat wij ingaan op de beweringen van verzoekster volgt eerst een korte uiteenzetting van de door ons gevolgde procedure. De gemeente Uithoorn streeft er naar om alle klachten zorgvuldig af te handelen, zodat het voor de burgers duidelijk is dat de gemeente zorgvuldig met de burgers omgaat. Gelet op het omvangrijke dossier van verzoekster hebben wij de klacht geïnterpreteerd als een klacht gericht tegen het bestuursorgaan, waardoor het college door een onafhankelijke commissie wordt geadviseerd over de afdoening van de klacht. Het college heeft het advies van de commissie integraal overgenomen. Indien bij de afdoening van de klacht fouten zijn gemaakt betreuren wij dat.

De beweringen van verzoekster volgen uit de afdoeningbrief van 30 juni 2004. Het betreft de bevinding van de klacht dat de gemeente Uithoorn niets heeft gedaan met de aangeleverde offertes. Volledigheidshalve hebben wij de betwiste bevinding hieronder opgenomen.

De gemeente Uithoorn heeft niets gedaan met de aangeleverde offertes.

*Bevindingen: Onderzoek naar onderhavige klacht heeft uitgewezen dat u de hoogte van de offerte die de Gemeente Uithoorn had opgevraagd in twijfel trok. Op eigen initiatief heeft u toen een drietal offertes opgevraagd, te weten een offerte voor een elektrische rolstoel, een offerte voor de zelfrijdsituatie en een offerte voor de meerijdsituatie. De Gemeente Uithoorn heeft de offertes wel bekeken, maar kon er niets mee. **U had aangegeven niet met de regio taxi te reizen.** Een nieuwe elektrische rolstoel is daarom niet noodzakelijk. De tweede offerte betreft de zelfrijdsituatie. **Nu de neuroloog heeft aangegeven dat deze optie is uitgesloten, behoeft deze offerte ook niet beoordeeld te worden.** Tenslotte zijn in de offerte van de meerijdsituatie veel aanpassingen opgenomen die niet noodzakelijk zijn voor de meest adequate oplossing, bijvoorbeeld geblindeerde zijruiten.*

Oordeel: De klacht is ongegrond omdat de gemeente terecht is uitgegaan van de meerijdsituatie en voor die situatie de goedkoopst adequate oplossing heeft aangeboden.

In reactie op het gestelde van verzoekster het volgende.

In de pleitnota van de hoorzitting gaat verzoekster uitgebreid in op het feit dat het voor haar niet of nauwelijks mogelijk is om met de regiotaxi te reizen. Ook in het verslag van de hoorzitting van 12 juni 2003 wordt aangegeven dat (verzoekster; N.o.) geen gebruik kan maken van de regiotaxi. Tenslotte heeft zij bij mevrouw V., coördinator van het cluster WVG aangegeven ook niet te willen reizen met de regiotaxi. Gelet op het vorenstaande zijn wij van mening dat onderhavige zinsnede terecht is gesteld.

Wij hebben de bewering van verzoekster dat onterecht is aangenomen dat de neuroloog heeft aangegeven dat de zelfrijdsituatie is uitgesloten nader onderzocht. Dit heeft uitgewezen dat niet door de neuroloog is aangegeven dat de zelfrijdsituatie uitgesloten is, maar dat Argonaut -gezien de strekking van de neurologische expertise en gelet op de beperkingen van verzoekster die verzoekster zelf aangeeft- grote twijfels heeft bij de zelfrijdsituatie van verzoekster. Argonaut geeft dan ook aan dat op grond van jurisprudentie geen indicatie bestaat voor een door een verzoekster zelf te besturen auto, los nog van de kosten die dit met zich mee zou brengen. Op grond van het advies van Argonaut hoeft de offerte van de zelfrijdsituatie dan ook niet beoordeeld te worden. Het advies van Argonaut is als bijlage bijgevoegd.

De bevinding zal door ons worden aangepast. De aanpassing van de bevinding leidt echter niet tot een ander oordeel.

Proces na klachtbrief 29 juli 2004

Bij brief van 18 oktober 2004 hebben wij gereageerd op de brief van 29 juli 2004. In deze brief hebben wij aangegeven niet nogmaals op de klacht in te gaan en dat wij het verzoek om bevindingen te herzien niet in behandeling nemen. In de brief wordt dan ook verwezen naar artikel 9:3 Awb. De brief is als bijlage bijgevoegd.

Conclusie

Wij zullen onze bevinding aanpassen voor wat betreft het gestelde dat de neuroloog heeft aangegeven dat in verzoeksters geval de optie om zelf een auto te besturen is uitgesloten.

Tenslotte willen nogmaals benadrukken dat wij het betreuren dat een foutieve zinsnede i(n: N.o) ons oordeel is geslopen, zeker gelet op de zorgvuldigheid die wij in de behandeling van dit dossier hebben betracht...”

2. De door het college bedoelde brief van 18 oktober 2004 aan verzoekster heeft de volgende inhoud:

“...Met onze excuses voor de vertraging doen wij u hierbij een reactie toekomen op uw brief van 29 juli 2004. In genoemde brief verzoekt u de klachtencommissie dan wel de gemeente Uithoorn haar bevindingen zoals vermeld in de brief van 30 juni 2004 te herzien.

Ingevolge artikel 9:3 Algemene wet bestuursrecht kan tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan geen beroep worden ingesteld. Dit om een opeenstapeling van procedures en formalisering te voorkomen. Vorenstaande houdt in dat na afdoening van de klacht niet nogmaals op de zaak wordt ingegaan. Dit betekent dat uw verzoek om de bevindingen te herzien niet in behandeling wordt genomen.

Mocht u niet tevreden zijn met deze conclusie of over de manier waarop uw klacht is behandeld, dan kunt u de klacht in tweede instantie indienen bij de (onafhankelijke) Nationale ombudsman, afdeling communicatie, Postbus 93122, 2509 AC,

'S-GRAVENHAGE...”

D. Reactie verzoekster

Verzoekster reageerde op de reactie van het college bij brief van 19 januari 2005:

“...**De Gemeente heeft niets gedaan met de aangeleverde offertes.**

Bevindingen:

1e De gemeente heeft in de gesprekken en overleggen **nooit offertes aangedragen**

Ik heb daarom ook nooit een offerte van de gemeente **in twijfel kunnen trekken.**

2e Omdat mevrouw V. meldde dat zij geen offertes had en het ook haar taak niet is, is er **in overleg** met de gemeente en de consulente van MEE en mij (...) op 7 november afgesproken (**niet op eigen initiatief**) een passing te doen bij B&S autoaanpassingen, alwaar de offertes zijn gemaakt in aanwezigheid van Mee, (verzoeksters echtgenoot; N.o.) en (verzoekster; N.o.), zodat metingen en opties direct konden plaats vinden.

1e Mogelijkheid en kosten voor zelfrijdsituatie

2e Mogelijkheid en kosten meerrijdsituatie

3e Kosten voor aanpassingen, en geschikte stoel voor vervoer in de regio taxi.

Tevens meldde mevrouw V. dat telefonisch, altijd contact met haar kon worden opgenomen als er nog informatie van haar nodig was bij de passing bij B&S.

Het komt op mij vreemd over dat mevrouw V. wel in januari 2004 telefonisch een offerte opvraagt.

12 december 2003 zijn deze offertes van B&S uit Uitgeest aan de gemeente overhandigd. Daar de aanwezigen van de gemeente mevrouw V. en dhr. Vi. niet zelfstandig konden beslissen is er 12 december 2003 een nieuwe afspraak gemaakt, om snel tot een oplossing te komen, voor 23 januari 2004.

Mevrouw V. kon niet eerder dan 23 januari 2004. Zoals zij meldde was zij de eerste week van januari 2004 een paar dagen voor privé omstandigheden afwezig.

4 januari 2004 vraagt de gemeente telefonisch een offerte aan bij Welzorg.

12 december 2003 kon ik dus nooit een telefonische offerte **in twijfel hebben getrokken**, zoals de gemeente beweert.

De telefonisch opgevraagde offerte bij Welzorg van **4 januari 2004** is door de gemeente bij de brief van **20 januari 2004** gevoegd.

21 januari 2004 ontvang ik een brief van de Gemeente waarin wordt medegedeeld, de afspraak van **23 januari 2004** niet zinvol te achten en wordt de afspraak eenzijdig afgezegd, onder bijsluiting van de telefonisch opgevraagde offerte bij Welzorg.

Bij **eenvoudige** aanpassingen is een telefonische offerte **misschien gebruikelijk**, maar bij een gecompliceerde aanvraag is dit niet mogelijk.

Bij navraag, kan ik van die voorziening geen gebruik maken en het bedrijf was ook niet bekend bij aanvraag van offerte met mijn handicap voor welke persoon of handicap de stoel zou zijn. Er is alleen een prijs opgave gedaan. (...)

Ik voel me behoorlijk geschokt. Het kost me allemaal ontzettend veel energie en dagen om weer bij te komen.

3e “U had aangegeven niet met de regio taxi te reizen”

1e Ik heb de gemeente mede gedeeld dan **ik niet “kan”** reizen met de regio taxi. Zie gebruiksaanwijzing van mijn rolstoel **“Ga nooit op de rolstoel zitten tijdens vervoer”**. (...)

2e In tegenspraak van de Gemeente heb ik bij aanpassingen voor zelfrijdsituatie **geen** andere rolstoel nodig. Vandaar ook de kostenafweging.

De Gemeente blijft maar melden dat er bij een zelfrijdsituatie **een andere rolstoel** noodzakelijk is.

Een andere rolstoel is alleen noodzakelijk bij Regio vervoer.

Door de **toezegging van de Verweerder** (Gemeente) om een onderzoek in te stellen voor aanpassingen aan de auto in 2000 bij de procedure voor een bruikleen auto, ga ik er vanuit dat dit een serieuze overweging is (...).

Zie hiervoor ook de bevestiging van aanvraag voor indicatie aan Argonaut d.d. 5 februari 2002 (...).

In de bovengenoemde procedure van 2000 voor de arrondissement rechtbank in Amsterdam over een bruikleenauto (aanvraag op initiatief van de gemeenteambtenaar) had ik ter ondersteuning dhr. Ve. Mede door de toezegging van de gemeente is de rechter tot de uitspraak gekomen.

Om financieel niet in de problemen te raken, ben ik in overleg met dhr. Ve. Voor het vervolg traject ondersteund door juriste en consulent van SPD nu MEE.

“Nu de neuroloog heeft aangegeven dat deze optie is uitgesloten, behoeft deze offerte niet beoordeeld te worden”

4e De neuroloog geeft juist aan dat ik **wel zelfstandig mag** rijden mits er voldaan wordt aan de aanpassingen gesteld door het CBR en revalidatie centrum Heliomare (afd. autorijlessen in aangepaste auto). Voor alle duidelijkheid ik heb mijn rijbewijs al vanaf **1964. Het gaat dus om lessen in een aangepaste auto,**

1e Over de technische kant heeft zij geen oordeel.

Zij vertelde dat een neuroloog die deskundigheid ook niet had, daar gaat het CBR over,

Vandaar dat ik ook had aangegeven dat ik een onderzoek door “weer” een neuroloog niet zinvol achtte.

2e Dat een deskundige op het gebied van aanpassingen zinvoller was.

3e Argonaut stond op een onderzoek door de, door hen aangewezen neuroloog. (...)

4e Daar ik niet naar binnen kon bij deze neuroloog heeft er een thuisbezoek plaatsgevonden, waarvan een verslag naar Argonaut is gestuurd. (...)

5e Het verslag van deze Neuroloog is duidelijk.

5e Argonaut

Zie verslag Argonaut **29 augustus 2002**. Met de conclusie:

Advisering is niet mogelijk (...)

In tegenstelling met wat Argonaut mededeelde dat aanvrager van dit advies in kennis is gesteld deel ik mee dat ik **niet** in kennis ben gesteld van het advies dat indiceren niet mogelijk zou zijn.

Pas bij de inzage van mijn dossier (02-09-2002) voor de hoorzitting is mij een kopie door Mevr. V. (gemeente) gegeven die zij met 02-09-2002 kenmerkte). Alle andere kopieën uit mijn dossier (die ook gemaakt waren door mevr. V.) moest ik terug geven. Deze hadden volgens Mevr. V. niet in mijn dossier mogen zitten.

De Gemeente:

1e Is ten onrechte uitgegaan van een meerijdsituatie.

2e Bevestigd per brief van 5 februari 2002 de aanvraag voor onderzoek naar de zelfrijdsituatie. (...)

2e Meldt dat ik geen gebruik maak van het Regio vervoer.

3e Deelt bij monde van mevr. V. coördinator van het cluster WVG mede, dat er is aangegeven niet met het Regio Vervoer te willen reizen. **Dit is niet juist.**

4e De gebruiksaanwijzing bij de rolstoel zegt dat het niet mag. “**ga nooit....**” (...)

5e Argonaut geeft **ten onrechte** aan dat er gebruik kan worden gemaakt van het Regio vervoer aanvullend met Traxx. (...)

6e De gebruiksaanwijzing van mijn rolstoel zegt juist “**ga nooit.....**”).

7e **Er is door gemeente nooit de beloofde financiële afweging gemaakt.** (...)

Proces na de klachtbrief 29 juli 2004

Bevestiging van ontvangst van mijn schrijven van 29 juli 2004 van de gemeente met de mededeling dat de brief naar de afdeling bestuur en financiën is gestuurd.

13 oktober 2004 stuur ik bij fax een brief (...)

18 oktober 2004 belt mevr. N. mij omdat zij de brief van **13 oktober 2004** van mij op haar bureau had.

Zij deelde mij mede dat het antwoord op mijn schrijven van **3 augustus 2004**, al in augustus 2004 klaar was en dat deze brief waarschijnlijk door omstandigheden niet was verstuurd. Zij zou de brief alsnog op sturen. Daarna kreeg ik het schrijven van **18 oktober 2004** van de Gemeente op 20 oktober 2004 in de bus.'

Conclusie:

1e Op grond van de **gegrondverklaring** in brief van 4 november 2004 over de uitspraak in het verslag van de neuroloog dat het **wel** mogelijk is om zelf te kunnen rijden verzoek ik u om een advies voor wijziging in besluit om aanpassingen voor zelfrijdsituatie mogelijk te maken.

2e Volgens de gemeente geeft Argonaut aan dat Regio vervoer wel mogelijk is omdat zelfrijden volgens hun advies niet mogelijk is.

3e Argonaut geeft dus volgens de gemeente **ten onrechte** aan dat ik **niet** zelfstandig kan rijden (zie ook het CBR verslag)

3e Argonaut geeft **ten onrechte** aan dat de rolstoel geschikt is voor vervoer in de regio taxi

4e Gebruiksaanwijzing zegt “**blijf nooit**” tijdens vervoer op de stoel zitten”

5e Dr. H. en dhr S. van Argonaut heb ik nooit gezien.

6e tegen advies Argonaut is geen verweer mogelijk.

7e Gemeente geeft toe dat advies Argonaut anders is, als het verslag van de Neuroloog weergeeft.

Onderzoeksactiviteiten Argonaut in verband met autoaanpassingen.

(dhr. S. en Dr. H. van Argonaut heb ik nooit gezien)

Een onderzoek van weer een neuroloog was volgens mij niet zinvol, mijn verzoek was voor een deskundige op het gebied van functioneren volgens de rapportage van het CBR in plaats van een neuroloog.

Neuroloog meldt ook in haar verslag dat een neuroloog deze deskundigheid ook niet heeft.

Argonaut stond op een onderzoek van neuroloog (...), waaraan ik ook al mijn medewerking heb gegeven. (...)

Er heeft nooit een onderzoek plaats gevonden door Argonaut en Gemeente naar sociale contacten.

Verslag Maatschappelijk werker wordt door gemeente niet overtuigend geacht.

Dit is nooit door Argonaut onderzocht.

De gebruiksaanwijzing bij mijn rolstoel zegt “ga nooit....”. (...)

Dit is nooit onderzocht door Argonaut.

Uitspraak van de rechtbank met verwijzing naar toezegging van de gemeente tijdens zitting in 2000, Gemeente is bereid voor het verstrekken van dergelijke aanpassing.

(...)

Vrijwel alle klachten zijn gegrond verklaard terwijl de gemeente tot op heden nog niet met een veilige en adequate oplossing is gekomen.

Kennelijk kan de Gemeente allerlei toezeggingen doen zonder ze na te komen...”

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:3:

"Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep worden ingesteld."

Artikel 9:12:

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt."