

BIJLAGE

Afgehandelde zaken Ten Boer in 2017

Nog steeds geen nieuwe contactpersoon 17.3.059 College Ten Boer

Trefwoorden: klachtafhandeling, contactpersoon

Een man meldt de ombudsman dat hij blij is met de afhandeling van zijn klacht eind 2016. De problemen met het persoonsgebonden budget zijn goed opgepakt. Het echtpaar heeft van de wethouder een bloemetje gekregen, wat erg is gewaardeerd. Maar over de toezegging dat zij een andere contactpersoon bij de gemeente zouden krijgen, is ruim een half jaar later nog steeds niets bekend. De ombudsman legt deze complimenten én klacht bij de gemeente neer. Daarop neemt een medewerker van de gemeente contact op met de man om hem te zeggen wie de nieuwe contactpersoon is. De man is daarvan niet in kennis gesteld omdat de gemeente het moment heeft afgewacht tot er weer inhoudelijk contact zou (moeten) zijn. De man is niet blij met zijn nieuwe contactpersoon en vraagt om een ander aan de gemeente. De gemeente nodigt de man vervolgens uit voor een gesprek om de kwestie te bespreken. De ombudsman gaat ervan uit dat er in dat gesprek duidelijkheid komt wie de contactpersoon wordt en sluit het dossier.

Vreemd briefje met grote vervoersgevolgen 17.3.097 College Ten Boer

Trefwoorden: Wmo-vervoer, informatievoorziening, luisteren

Een vrouw vindt in haar brievenbus een papiertje met een boodschap gericht aan alle chauffeurs met rolstoelbussen. Scootmobielen moeten in vervolg door de chauffeur zelf de rolstoelbus in- en uitgereden worden. Dit in verband met de verzekering van de vervoerder.

De vrouw beklaagt zich hierover, want zij kan namelijk niet lopend de rolstoelbus in en uit. Daardoor is vervoer met de rolstoelbus niet meer mogelijk. Ook vindt ze de wijze waarop ze is geïnformeerd niet kloppen. Bovendien heeft haar verzekering haar ook nog gemeld dat ze de scootmobiel niet mag afgeven aan iemand anders. De ombudsman constateert dat het onduidelijk is van wie de vrouw het papiertje heeft gekregen, want de afzender heeft zijn naam niet vermeld. Ook een begeleidende brief met uitleg ontbreekt.

Bij navraag blijkt dat alleen de vrouw dit briefje heeft ontvangen. Bij andere scootmobielgebruikers heeft de verandering niet tot problemen geleid, zo laat de gemeente weten. De ombudsman constateert dat niet eerder is gebleken van problemen met het vervoer van de vrouw. Mochten er eerder al problemen zijn geweest, dan is het enkel in de brievenbus deponeren van een papiertje met een boodschap gericht aan de chauffeurs niet een adequate en correcte reactie.

De gemeente, die verantwoordelijk is voor het rolstoelvervoer, raakt pas op de hoogte van de gewijzigde richtlijn en de consequenties voor de vrouw als deze aan de bel trekt. Maar als de gemeente 6 weken later op de klacht reageert, gaat die niet in op het ontstane vervoersprobleem. De vrouw kan dan al 2 maanden niet meer mee met de rolstoelbus. Ook als de ombudsman de klacht over het uitblijven van een oplossing bij de gemeente neerlegt, duurt het nog bijna 6 weken voordat er een oplossing komt voor het vervoersprobleem van de vrouw. Inmiddels had de vrouw het Meldpunt Discriminatie ingeschakeld. Dat samen met de vervoerder en de vrouw tot een oplossing komt.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente daarbij geen bemoeienis heeft gehad. Naar haar oordeel is de gemeente hierin tekortgeschoten. In plaats van de klacht door te sturen naar de vervoerder had de gemeente zelf op onderzoek moeten uitgaan naar de achtergrond van de boodschap en hoe de nadelige gevolgen voor de vrouw opgelost hadden kunnen worden. Van *luisteren naar de burger* was dan ook geen sprake.