

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Misgelopen taxiritten

Gemeente Amsterdam

Dienst Wonen, Zorg en Samenleven

Connexxion

22 november 2012

RA122007

Samenvatting

Een vrouw maakt gebruik van deur-tot-deurvervoer van Connexxion. Bij twee ritten ziet zij op de afgesproken plaats en tijd geen chauffeur van Connexxion om haar weer naar huis te rijden. Als ze belt, stelt Connexxion dat de chauffeur al is geweest. Uiteindelijk haalt Connexxion haar bijna drie uur na de afgesproken tijd op. Ze dient hierover een klacht in bij Connexxion en vervolgens bij de Dienst Wonen, Zorg en Samenleven (WZS), de opdrachtgever. Connexxion en WZS houden vol dat de chauffeurs wel op de afgesproken plaats zijn geweest, maar haar niet konden vinden. Daarom wendt de vrouw zich tot de ombudsman. De ombudsman houdt een hoorzitting.

Gebleken is dat zowel de vrouw als de betreffende baliemedewerkers bij het OLVG-ziekenhuis en het WTC de chauffeurs van Connexxion niet op de afgesproken tijd voor een rit hebben gezien en dit schriftelijk hebben bevestigd. Onvoldoende is echter vast komen te staan dat de chauffeur in het geheel niet op de afgesproken tijd bij het OLVG en de WTC is geweest. Dit blijkt uit onderzoek van Connexxion, waarbij het track-and-tracesysteem wordt geraadpleegd. Hoewel het track-and-tracesysteem bij het behandelen van klachten houvast kan bieden, is het, zoals ook WZS terecht opmerkt, niet onaannemelijk dat de vrouw en de chauffeur elkaar om een andere reden zijn misgelopen.

De ombudsman concludeert dat Connexxion zich klaarblijkelijk onvoldoende heeft ingespannen om de vrouw te vinden. De klachten van de vrouw hierover zijn daarom gegrond. Connexxion had er zorg voor moeten dragen dat de chauffeur en de klant elkaar hadden kunnen treffen. Met genoegen neemt de ombudsman dan ook kennis van het bezoek van Connexxion aan het OLVG en andere ziekenhuizen om de trefpunten in kaart te brengen en te benoemen, opdat hier geen onduidelijkheid meer over is. Voor de ritten van de vrouw is dit te laat, daarom doet de ombudsman een aanbeveling.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van goede organisatie.

Aanbeveling

De ombudsman vraagt de wethouder Zorg om te bevorderen dat WZS de vrouw compenseert voor de geleden schade op 30 november en 24 december 2010 door een bedrag van € 50,- naar haar over te maken.

Amsterdam, 22 november 2012

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'U. van de Pol', with a long horizontal stroke extending to the right.

Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 28 februari 2012 op het spreekuur ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Dienst Wonen, Zorg en Samenleven.

aanleiding

Verzoekster moet vaak lang wachten als ze gebruik maakt van Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV) van deur-tot-deur samenreizend van Connexxion. Op de afgesproken plaats en tijd ziet zij geen chauffeur van Connexxion om haar op te halen, terwijl Connexxion beweert dat de chauffeur al is geweest. Het gaat met name om een incident op 30 november 2010 bij het Onze Lieve Vrouwe Gasthuis (OLVG) en op 24 december 2010 bij een kliniek bij het WTC. Ze beklaagt zich hierover bij Connexxion, die deze vervoersvorm in opdracht van de gemeente uitvoert, en bij de Dienst Wonen Zorg en Samenleven (WZS).

Rit OLVG

Op 30 november 2010 heeft zij een rit besproken om 16:00 uur bij het OLVG. Verzoekster neemt om 15:30 uur plaats in de wachtruimte in de centrale hal van het OLVG. Als ze om 16:30 niet is opgehaald, meldt ze zich bij de receptie van het OLVG. De receptioniste belt naar Connexxion en verneemt dat er 90 minuten vertraging is. Na de 90 minuten vertraging heeft de receptioniste meerdere keren naar Connexxion gebeld om te vragen waar de taxi blijft. Verzoekster voelt zich door het lange wachten beroerd. Om 19:00 uur verneemt de receptioniste van Connexxion dat er om 16:30 uur een chauffeur voor verzoekster is geweest. Zowel verzoekster als de receptionisten van het OLVG hebben geen chauffeur voor verzoekster gezien. Uiteindelijk haalt Connexxion haar om 19:40 uur op.

Rit WTC

Op 24 december 2010 heeft verzoekster een afspraak bij een kliniek in het WTC. Ze is daar zonder problemen door Connexxion naar toe gebracht. De terugrit is geboekt voor 15:00 uur. Verzoekster heeft steeds bij de voordeur gestaan om te kijken of de taxi er was. De baliemedewerkster van de kliniek heeft toen voor verzoekster naar Connexxion gebeld en vernam dat de taxi al is geweest, maar dat de chauffeur verzoekster niet heeft kunnen vinden. Ze heeft uiteindelijk drie uur gewacht voordat ze werd opgehaald. De baliemedewerkster bevestigt verzoeksters verhaal in een schriftelijke verklaring.

Verzoekster heeft tevens gesproken met de receptie van het OLVG over de gang van zaken op 30 november. De teamleider van de receptie van het OLVG ziet aanleiding om op 7 januari 2011 schriftelijk een klacht in te dienen bij Connexxion over de service en communicatie van Connexxion en in het bijzonder over het voorval met verzoekster op 30 november. Ze verklaart daarin dat er die dag niemand voor verzoekster naar binnen is gekomen.

de behandeling van verzoeksters klachten

Op 17 december 2010 schrijft Connexxion verzoekster dat er op 30 november 2010 sprake is geweest van een vertraging, maar dat de chauffeur door een uitgevallen rit om 16:29 uur in het OLVG kon zijn. De chauffeur heeft haar naam omgeroepen in de hal. Omdat hij hier geen reactie op kreeg, heeft hij zich gemeld bij de receptie. De receptioniste wist ook niet waar verzoekster was en er was geen reactie gekomen nadat zij verzoekster had opgeroepen. Daarom is de chauffeur weer vertrokken.

Na deze reactie heeft verzoekster zich op 29 december 2010 ook bij WZS beklagt. Op 22 februari 2011 beantwoordt de dienst verzoeksters klachtbrief. WZS heeft verzoekster telefonisch gehoord

over haar klachten. Tevens heeft WZS Connexxion om een reactie gevraagd. Uit de rittenlijst van de desbetreffende chauffeur blijkt dat hij op 30 november 2010 om 16:29 uur is langs geweest bij het OLVG. Hij heeft een loosbriefje (verklaring dat de klant er niet was) achtergelaten bij de receptie. De klachtbehandeling van Connexxion bevat geen onwaarheden en haar klacht is ongegrond. Over verzoeksters klacht over de rit van 24 december 2010 bij de kliniek in het WTC stelt WZS dat de chauffeur in tweede instantie heeft laten weten dat hij voor de hoofdingang van het gebouw, waar enkele parkeerplaatsen zijn, op verzoekster heeft gewacht. Nadat de chauffeur verzoekster niet kon vinden, werd de rit afgemeld en is hij vertrokken. Het is niet duidelijk of hier ook een loosbriefje is afgegeven. Er blijken meerdere uitgangen en recepties van het gebouw te zijn. Dit is wellicht de reden geweest dat de chauffeur en verzoekster elkaar niet hebben getroffen.

Verzoekster kan zich niet vinden in de reactie op haar klachten. Zo vindt ze het onterecht dat WZS afgaat op de verklaring van de chauffeur. Daarom wendt ze zich nu tot de ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek richt zich op:

- de behandeling van klachten over Aanvullend Openbaar Vervoer

hoorzitting

De ombudsman houdt op 19 april 2012 een hoorzitting, waarbij verzoekster en managers van WZS en Connexxion aanwezig zijn. Met betrekking tot bovengenoemde klachten is onder meer het volgende besproken.

Connexxion stelt dat chauffeurs vaak tevergeefs op de afgesproken tijd een klant van een doktersafpraak op komen halen, omdat het spreekuur is uitgelopen. Als een chauffeur de klant niet ziet, laat hij een loosbriefje achter bij een receptie of portier, indien aanwezig. Connexxion weet dat er veel mis kan gaan, maar herkent het verhaal van verzoekster niet. De werkafpraak is dat de klant op zijn vroegst 15 minuten vóór en op zijn laatst 15 minuten na de afgesproken tijd wordt opgehaald. Vanaf 31 minuten vertraging kwalificeert Connexxion de rit als extreem laat. Wachttijden van een paar uur waar verzoekster over klaagt komen volgens Connexxion nagenoeg niet voor. In de gevallen dat klanten klagen dat er niemand is geweest, is er volgens Connexxion wél een chauffeur geweest. Dan wordt de rit als afgehandeld beschouwd. In de praktijk staat de klant dan nog wel te wachten op een rit naar huis. Daarvoor boekt Connexxion dan een nieuwe rit in en dan gaat de teller voor de wachttijd weer opnieuw lopen. Feitelijk heeft de klant dan wel lang (meer dan 31 minuten) gewacht, aldus WZS.

Verzoekster geeft aan dat ze vaak lang heeft moeten wachten op een rit. Andere gebruikers van het AOV laten haar weten dat ze deze ervaring delen.

Connexxion streeft er naar om alle ritten op tijd te laten verlopen, maar kan dat door de invloed van het verkeer en andere omstandigheden niet garanderen. Voor het soort ritten waarbij stiptheid van groot belang is, zoals bij huwelijken, geldt wel een aankomstgarantie. Dit zijn de zogenaamde prioriteitsritten. Medische bezoeken vallen hier in principe niet onder.

klacht van OLVG

Connexxion vertelt dat de klantenservice contact heeft opgenomen met de receptie van het OLVG om de klachten te bespreken. Vervolgens heeft Connexxion een bezoek gebracht aan het OLVG om veel voorkomende problemen te bespreken en naar oplossingen te zoeken. Een daarvan is het in kaart brengen van de mogelijke ophaalpunten in het OLVG en daar een synoniemenlijst voor

gemaakt. Dan is bij de boeking van de rit en het ophalen duidelijk waar het trefpunt is. Met name is er aandacht besteed aan de klanten die het dialysecentrum van het OLVG bezoeken. Connexxion heeft ook met de receptionisten van de hoofdhall gesproken. Connexxion merkt verder op dat er sinds kort een taxipunt bij het OLVG is. Ook andere ziekenhuizen heeft Connexxion op deze wijze bezocht.

rit OLVG

De rit van 30 november 2010 is uitgevoerd door een onderaannemer van Connexxion. Connexxion heeft vanwege de klachten van verzoekster bij Connexxion en WZS meerdere keren bij de onderaannemer gevraagd om een (nadere) verklaring van de chauffeur. Die heeft tot vier keer toe verklaard dat hij verzoekster in de centrale hal heeft gezocht, maar haar niet aantroef. Hij is bij de receptie geweest en heeft daar een losbriefje achtergelaten.

Met het track-and-tracesysteem dat in de taxi's van Connexxion en andere vervoerders is ingebouwd, kan worden nagegaan waar de taxi's zijn geweest. Bij tegenstrijdige verklaringen van klanten en chauffeurs kan dit systeem uitsluitsel geven over de adressen en tijdstippen. Het is gebruikelijk dat het systeem in zaken als deze wordt geraadpleegd. Connexxion heeft dat in dit geval niet zelf gedaan, maar uit de reacties van de onderaannemer maakt Connexxion op dat het systeem het verhaal van de chauffeur bevestigt.

rit WTC

Deze rit is tevens door een onderaannemer uitgevoerd. De eerste reactie naar verzoekster toe was dat de chauffeur haar niet kon vinden op de afgesproken plek. Bij navraag door Connexxion, gaf de onderaannemer aan dat hij wel is geweest maar dat hij de juiste ingang niet kon vinden. Hij heeft geen losbriefje achtergelaten. Dat is wel de afspraak, maar het gebeurt niet altijd.

WZS zegt over de tegenstrijdige verklaringen dat Connexxion de klacht van verzoekster heeft weerlegd. Het is niet zo dat WZS verzoekster niet gelooft, maar uit de verklaring van de chauffeur en Connexxion concludeert WZS dat de chauffeur er wel is geweest. WZS acht het echter waarschijnlijk dat verzoekster en de chauffeur elkaar desondanks, door een misverstand of een ongelukkige samenloop van omstandigheden, niet hebben getrokken. Mogelijk is de chauffeur bij de verkeerde balie geweest. Dat is hier niet verder onderzocht en dat had wellicht wel gemoeten.

Reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster, WZS en Connexxion gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. De reactie van WZS heeft tot enkele aanpassingen van de feiten geleid.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen¹.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden². In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van een goede organisatie.

Overwegingen

Het vereiste van goede organisatie houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat haar organisatie en administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Bij het vervoer van mindervaliden brengt dit met zich mee dat de overheid goede afspraken maakt over de tijd en plaats waar chauffeurs hun klanten treffen.

Gebleken is dat zowel verzoekster als de betreffende baliemedewerkers bij het OLVG en het WTC de chauffeurs van Connexxion niet op de afgesproken tijd voor een rit hebben gezien en dit schriftelijk hebben bevestigd. Daar komt bij dat niet is gebleken dat de balie van het OLVG in het bezit was van een loosbriefje, wat de chauffeur volgens zijn zeggen heeft afgegeven toen hij verzoekster niet aantrof. Bij het WTC is geen briefje achtergelaten. Onvoldoende is echter vast komen te staan dat de chauffeur in het geheel niet op de afgesproken tijd bij het OLVG en de WTC is geweest. Uit het onderzoek van Connexxion, waarin tevens het track-and-tracesysteem wordt geraadpleegd en de verklaringen van de chauffeur blijkt namelijk dat de chauffeur op de afgesproken tijd ter plaatse was. Hoewel het track-and-tracesysteem bij het behandelen van klachten houvast kan bieden, is het, zoals WZS terecht opmerkt, niet onaannemelijk dat verzoekster en de chauffeur elkaar om een andere reden zijn misgelopen.

Connexxion heeft zich klaarblijkelijk onvoldoende ingespannen om verzoekster te vinden. Verzoeksters klachten hierover zijn daarom gegrond. Connexxion had er zorg voor moeten dragen dat de chauffeur en de klant elkaar hadden kunnen treffen. Met genoegen neemt de ombudsman dan ook kennis van de actie van Connexxion om in het OLVG en andere ziekenhuizen de trefpunten in kaart te brengen en te benoemen, opdat hier geen onduidelijkheid meer over is. Voor verzoekster ritten is dit te laat, daarom verbindt de ombudsman een aanbeveling aan dit rapport.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van goede organisatie.

Aanbeveling

De ombudsman vraagt de wethouder Zorg om te bevorderen dat WZS verzoekster compenseert voor de geleden schade op 30 november en 24 december 2010 door een bedrag van € 50,- naar haar over te maken.

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht