

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

AOV-pas onterecht geblokkeerd

Gemeente Amsterdam

Dienst Wonen Zorg en Samenleven

17 maart 2010
RAI049267

Samenvatting

Een inwonster van Amsterdam maakt gebruik van een rolstoel en een scootmobiel. Ze heeft een AOV-vervoerspás. Ze wil niet altijd met een rolstoel reizen, maar in haar situatie is gebruik van het AOV (Aanvullend Openbaar Vervoer) zonder rolstoel niet mogelijk. Daarom vraagt ze een vervoerskostenvergoeding aan. Op het aanvraagformulier schrijft ze dat ze niet met het AOV kan reizen. Daarop blokkeert de Dienst Zorg en Samenleven haar vervoerspás. Door tussenkomst van de Gemeentelijke Ombudsman wordt dat weer hersteld. De gebeurtenis is aanleiding voor de dienst om de werkwijze aan te passen: voortaan wordt een pás alleen geblokkeerd als de gebruiker heeft gezegd dat hij die niet meer wil gebruiken.

De ombudsman verneemt met instemming dat de dienst de werkwijze heeft aangepast. Daarmee wordt tegemoet gekomen aan de noodzaak om een burger te informeren vóóordat er ingrijpende maatregelen worden genomen. In deze zaak had de dienst dat niet gedaan. Daardoor schond de dienst het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Oordeel

De onderzochte gedraging is onbehoorlijk.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 24 september 2009 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Dienst Wonen Zorg en Samenleven (tot 1 januari 2010: Dienst Zorg en Samenleven¹).

Bevindingen

Aanleiding

Verzoekster maakt gebruik van een rolstoel en een scooter. Ze heeft een AOV-vervoerspasje². Ze wil niet altijd met een rolstoel reizen, maar in haar situatie is gebruik van het AOV zonder rolstoel niet mogelijk. Daarom vraagt ze een vervoerskostenvergoeding aan. CIZ indiceert negatief en stuurt een aanvraagformulier voor het AOV. Verzoekster schrijft op het formulier dat zij het oneens is met het advies en niet met het AOV kan reizen. Daarop blokkeert de Dienst Zorg en Samenleven (DZS) haar vervoerspasje. Omdat verzoekster op dat moment geheel van vervoer is verstoken, wendt zij zich tot de Gemeentelijke Ombudsman.

Nadere ontwikkelingen

De Gemeentelijke Ombudsman vraagt DZS waarom de pas is geblokkeerd. DZS antwoordt dat de vervoerspasje is vervallen omdat verzoekster heeft aangegeven dat zij niet met het AOV kan reizen. De dienst vult aan dat het blijven gebruiken van de vervoerspasje verzoeksters bezwaar tegen de afwijzing vervoerskostenvergoeding zou ondermijnen. Verder zegt DZS toe de vervoerspasje te zullen activeren. Dat leidt tot de verstrekking van een tijdelijke AOV-vervoerspasje.

Klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- het vervallen van een AOV-pasje

Reactie van de Dienst Wonen Zorg en Samenleven

contact bij blokkering pasje

Op haar aanvraagformulier voor een vervoerskostenvergoeding heeft verzoekster vermeld dat zij geen gebruik kan maken van het AOV. Het was in zo'n geval gebruikelijk dat een cliënt dan werd gebeld om uit te leggen dat de AOV-pasje zou worden geblokkeerd. Als een cliënt telefonisch niet bereikbaar was, werd er een brief gestuurd waarin dit werd vermeld. Op 2 oktober 2009 is zo'n brief aan verzoekster gestuurd; de pasje is diezelfde dag geblokkeerd.

Door deze werkwijze ontstond de ongewenste situatie dat een cliënt helemaal geen openbaar vervoersvoorziening had, dus ook niet de voorziening die hij/zij als niet ideaal zag, maar die volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) wel geschikt is voor hem/haar. Mede naar aanleiding van dit onderzoek van de Gemeentelijke Ombudsman is dit punt onder de aandacht van de verantwoordelijke leidinggevende gebracht. Het werkproces is daarop aangepast: De nieuwe werkaafsprake is nu dat er geen AOV-pasje wordt geblokkeerd zonder dat dit met de

¹ Per 1 januari 2010 zijn de Dienst Zorg en Samenleven en de Dienst Wonen gefuseerd tot Dienst Wonen Zorg en Samenleven. In deze bevindingen wordt nog gesproken over Dienst Zorg en Samenleven.

² AOV = aanvullend openbaar vervoer. Dit is bedoeld voor inwoners van Amsterdam die geen gebruik kunnen maken van het reguliere openbaar vervoer. Voor het verkrijgen van een AOV-vervoerspasje is een indicatie van CIZ noodzakelijk, waarna DZS beslist over toekenning.

cliënt is besproken en de cliënt heeft aangegeven de pas ook niet meer te willen. Het bezit van de pas heeft geen effect op de weging bij een mogelijk bezwaar of beroep.

tijdelijke pas

Verzoekster heeft op 5 oktober 2009 bij de Wmo-Helpdesk aangegeven dat haar AOV-pas weer geactiveerd moest worden. Het is systeemtechnisch echter niet mogelijk een inactieve pas te reactiveren. Wil een cliënt weer gebruik maken van het AOV, wordt er een nieuwe (actieve) pas met een aanvraagformulier naar die cliënt gestuurd. Deze nieuwe pas heeft een tijdelijke status die wordt omgezet in een definitieve status als het bijgevoegde aanvraagformulier ondertekend terug is ontvangen. De cliënt merkt overigens geen verschil in het gebruik van het pasje.

Voor iedere Wmo-voorziening is een getekend aanvraagformulier noodzakelijk waarop de cliënt bevestigt het eens te zijn met het indicatieadvies. Omdat verzoekster op een eerder aanvraagformulier heeft vermeld dat zij geen gebruik kan maken van het AOV is er een nieuw aanvraagformulier naar haar toegestuurd. Eind oktober heeft DZS verzoeksters aanvraagformulier retour ontvangen en heeft haar pasje de definitieve status gekregen.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar de dienst om een nadere reactie mogelijk te maken. Verzoekster is tevreden over het eindresultaat: ze heeft weer een AOV-pas. De reactie van de dienst leidde tot een paar feitelijke aanpassingen in de aanleiding en de nadere ontwikkelingen. Voorts benadrukt DZS dat het bezit van een AOV-pas geen effect heeft op de weging bij een mogelijk bezwaar of beroep. Het gebruik van een AOV-pas kan wel deel uitmaken van de weging bij een mogelijk bezwaar of beroep.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen³.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden ⁴. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Overwegingen

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers tijdig, begrijpelijke, juiste en volledige informatie verstrekken. Dit vereiste impliceert onder meer dat een bestuursorgaan, als het van plan is ingrijpende maatregelen te nemen, de betrokken burger(s) hiervan eerst op de hoogte stelt. Dat zou in dit geval hebben betekend dat

³ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

⁴ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

de Dienst Zorg en Samenleven éérst met verzoekster had gesproken en pas daarna zo nodig de pas had geblokkeerd. In geen geval kan het zo zijn dat een rechthebbende buiten medeweten om zonder vervoerspas komt te zitten. Dat betekent bovendien dat deze persoon in het geheel geen gebruik van het AOV meer kan maken. De dienst erkent met recht dat overleg met verzoekster had moeten plaatsvinden. Met instemming verneemt de ombudsman dat de dienst de werkwijze intussen dienovereenkomstig heeft aangepast.

Aan het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking is niet tegemoetgekomen.

Oordeel

De onderzochte gedraging is onbehoorlijk.