

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Boetes voor onverzekerd rijden

Wmo-snorfiets

Gemeente Amsterdam

Dienst Wonen, Zorg en Samenleven

15 november 2012

RA122019

Samenvatting

De Dienst Wonen, Zorg en Samenleven (WZS) laat in oktober 2010 aan een man weten dat zijn snorfiets (die 13 jaar eerder aan hem is toegekend) zal worden ingenomen. Er vindt echter geen inname van de snorfiets plaats en in het voorjaar 2011 laat Welzorg telefonisch aan de man weten dat de gemeente de snorfiets zal verzekeren en onderhouden zolang de procedure voor een nieuwe vervoersvoorziening loopt. In augustus 2011 krijgt de man toch een boete voor onverzekerd rijden. Hij voldoet deze boete. Op 22 november 2011 vindt bij de rechter een zitting plaats in het kader van de aanvraag van de nieuwe vervoersvoorziening. De gemeentejurist zegt dan toe dat de gemeente de verzekering van de snorfiets zal regelen en dat de man eventuele boetes vergoed zal krijgen zolang dit nog niet gebeurd is. Op 28 november 2011 wordt de man opnieuw bekeurd omdat de snorfiets niet verzekerd is. In december 2011 ontvangt de man schriftelijk bericht van Welzorg dat de snorfiets aan hem geschonken wordt. Tevens ontvangt hij dan de eigendoms papieren. Omdat WZS niet bereid is de tweede boete te betalen dient de man op 3 april 2012 een schadeclaim in voor de eerste en tweede boete. WZS wijst de claim af en de man tekent hiertegen op 4 juni 2012 bezwaar aan. De kosten van de tweede boete zijn dan inmiddels opgelopen van € 310,- naar € 936,-. Op 12 juni 2012 wendt de man zich tot de ombudsman die informatie vraagt aan WZS.

WZS laat weten de tweede boete (inclusief de verhogingen) te zullen betalen nu dit was toegezegd tijdens de rechtszitting. Ook biedt WZS excuses aan. WZS geeft verder aan dat in eerste instantie niet aan Welzorg is doorgegeven dat de snorfiets moest worden ingenomen. Dit is later wel gebeurd. Welzorg heeft de man telefonisch laten weten dat hij de snorfiets mocht houden maar dat hij dan zelf voor het onderhoud en de verzekering moest zorgen. Dit is niet schriftelijk bevestigd door WZS of Welzorg.

De ombudsman concludeert dat de beëindiging van de toekenning van de snorfiets niet goed is voorbereid. De samenwerking tussen WZS en Welzorg is niet goed verlopen en ook is de man

niet goed geïnformeerd. Zo ontving hij eerst schriftelijk bericht dat de snorfiets wordt ingenomen maar later blijkt dat hij de snorfiets ook kon overnemen. Hij wordt hier pas 14 maanden later schriftelijk over geïnformeerd. In de tussentijd ontstaat er onduidelijkheid over wie de snorfiets moet verzekeren.

De man is verder in problemen gebracht doordat WZS in eerste instantie weigert de tweede boete te betalen. Ook heeft het de gemeente onnodig veel geld gekost omdat het bedrag van de boete inmiddels drie keer zo hoog was.

Alles overziend concludeert de ombudsman dat er gedurende lange tijd onduidelijkheid heeft bestaan over de verzekering van de snorfiets en dat deze onzekerheid is toe te schrijven aan niet professioneel handelen van WZS en Welzorg. Het gevolg hiervan is dat de man langdurig onverzekerd op zijn snorfiets heeft gereden. Er was dan ook sprake van een onverantwoorde situatie. De schade is beperkt gebleven tot twee boetes die verzoeker gekregen heeft voor onverzekerd rijden. WZS heeft inmiddels, na interventie van de ombudsman, de boetes vergoed. Het voorgaande is aanleiding voor de ombudsman om een aanbeveling aan het rapport te verbinden.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van professionaliteit.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de wethouder Zorg te bevorderen dat WZS een zorgvuldige werkwijze vaststelt bij de beëindiging van een Wmo-vervoersvoorziening, waarbij onder meer aandacht wordt besteed aan de afstemming met de Wmo-leveranciers en de schriftelijke informatievoorziening aan de gebruiker van de Wmo-vervoersvoorziening.

Amsterdam, 15 november 2012

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Ulco van de Pol', written over a horizontal line.

Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 12 juni 2012 op het spreekuur ingediend en betreft de *gemeente Amsterdam, Dienst Wonen, Zorg en Samenleven*.

Bevindingen

aanleiding

Aan verzoeker is in 1997, gezien zijn handicap, door de gemeente Amsterdam een aangepaste snorfiets in bruikleen toegekend. De snorfiets is in 2005¹ vervangen. Verzoeker heeft toen via Welzorg een Peugeot Fox de Luxe in bruikleen gekregen. Welzorg heeft de snorfiets in beheer. Bij de invoering van de kentekenplicht wordt de snorfiets op verzoekers naam gesteld. De kosten hiervoor worden door Welzorg verzorgd. Op het kenteken staat vermeld dat het op de naam stellen van een persoon niet betekent dat deze de eigenaar is. Verzoeker moet deel 2 van het kentekenbewijs aan Welzorg doen toekomen². Welzorg verzekert de snorfiets.

Op 15 oktober 2010 laat de dienst Wonen, Zorg en Samenleven (WZS) schriftelijk aan verzoeker weten dat de toekenning van de snorfiets wordt beëindigd en dat de snorfiets zal worden ingenomen. Er staat verder vermeld dat een kopie van de brief aan de leverancier gestuurd is met het verzoek het bruikleencontract te beëindigen en de snorfiets bij verzoeker op te halen. Er vindt geen feitelijke inname van de snorfiets plaats. Verzoeker heeft in het voorjaar 2011 contact met een medewerkster van Welzorg omdat Welzorg heeft aangegeven de snorfiets te willen innemen. In 2010 is begonnen met de procedure voor een vervangende vervoersvoorziening. De zaak loopt inmiddels bij de rechter en er is nog geen zicht op een nieuwe vervoersvoorziening. Als verzoekers snorfiets wordt ingenomen, kan hij zich op geen enkele wijze meer verplaatsen. Hij bespreekt dit met voornoemde medewerkster van Welzorg. Zij geeft in het voorjaar 2011 aan, nadat zij hierover contact heeft gehad met de gemeente, dat de gemeente de verplichtingen (wat betreft onderhoud en verzekering) gedurende de procedure bij de rechter zal nakomen. In augustus 2011 krijgt verzoeker een boete omdat de snorfiets niet verzekerd blijkt te zijn. Hoewel verzoeker van mening is dat de gemeente deze boete (als eigenaar) moet betalen, voldoet hij (na een eerste verhoging) een bedrag van € 471,-. Op 22 november 2011 vindt een zitting plaats bij de voorzieningenrechter in het kader van de aanvraag voor een nieuwe vervoersvoorziening. Tijdens de zitting van 22 november 2011 zegt de gemeentjurist toe dat, indien verzoeker opnieuw een boete krijgt omdat de verzekering op dat moment nog niet geregeld is, hij in aanmerking komt voor vergoeding door de gemeente.

Dit wordt bevestigd in een e-mail van 7 december 2011 van de jurist van WZS aan verzoeker waarin staat dat:

“Mocht u echter opnieuw een boete krijgen en is de verzekering, zoals ter zitting van de voorzieningenrechter toegezegd, op dat moment dan nog niet geregeld door de gemeente dan komt u wel in aanmerking voor vergoeding daarvan door de gemeente”.

Op 28 november 2011 wordt verzoeker opnieuw bekeurd omdat de snorfiets nog niet verzekerd is. Hij laat dit begin december 2011 per e-mail aan de jurist van WZS weten.

¹ en eerder in 2000

² deel 2 is noodzakelijk indien de eigenaar de snorfiets wil laten overschrijven

Ook doet hij WZS de nota's (beschikkingen van CJIB³) toekomen. WZS is niet bereid de kosten van de boete te voldoen. Op 3 april 2012 dient verzoeker een formele schadeclaim in voor de boete van augustus 2011 en de boete van november 2011. Hij verwijst hierbij naar hetgeen is toegezegd op de zitting van 22 november 2011 en de e-mail van 7 december 2011. De claim wordt op 25 april 2012 afgewezen. Op 4 juni 2012 tekent verzoeker hiertegen bezwaar aan. Op 7 december 2011 laat Welzorg schriftelijk aan verzoeker weten dat de snorfiets door de gemeente Amsterdam aan verzoeker geschonken is en dat hij zelf dient zorg te dragen voor de verzekering. Ook doet Welzorg verzoeker het kenteken deel 2 toekomen. Welzorg geeft aan geen verdere verplichtingen te hebben voor dit middel. Verzoeker geeft aan dat hij geen schenking of een betalings- of verzekeringsverplichting heeft geaccepteerd. Verzoeker was tot op 7 december 2011 ook niet in het bezit van kenteken deel 2. Na ontvangst hiervan heeft verzoeker de snorfiets zelf verzekerd.

Verzoeker is verder aangesproken door de politie. Deze gaf aan dat verzoekers snorfiets zou worden ingenomen indien hij geen onderhoud laat plegen (ter waarde van € 350,-). Om te voorkomen dat de snorfiets wordt ingenomen heeft verzoeker het onderhoud laten plegen en betaald. Verzoeker geeft aan dat al in augustus 2011 bekend was dat er sprake was van achterstallig onderhoud.

incasso tweede boete door CJIB

De kosten van de tweede boete lopen na twee verhogingen op van € 310,- naar € 936,-. Indien dit bedrag niet voor 19 juni 2012 op de rekening van het CJIB is bijgeschreven dan kan het bedrag, zonder verdere waarschuwing, van verzoekers bankrekening worden afgeschreven. Ook kan de deurwaarder worden ingeschakeld. Op 12 juni 2012 wendt verzoeker zich tot de gemeentelijke ombudsman. Deze informeert op 14 juni bij WZS. Tevens verzoekt de ombudsman het CJIB de invordering voorlopig op te schorten. Het CJIB is bereid de invordering drie maanden op te schorten.

klachtomschrijving

Het gevraagde onderzoek had betrekking op:

- de afhandeling van de beëindiging van de toekenning van een snorfiets.

reactie van de gemeente Amsterdam Dienst Wonen, Zorg en Samenleven

De boete van 28 november 2011 wordt, inclusief de verhogingen, betaald door WZS en overgemaakt op verzoekers rekening. Deze betaling is conform de afspraak die is gemaakt tijdens de rechtszitting van 22 november 2011.

Het was niet juist dat een eerder verzoek tot betaling van deze boete door WZS is afwezen.

WZS betreurt deze afwijzing dan ook. Er zijn hiervoor excuses aangeboden aan verzoeker.

Door een technisch economische afschrijving op 26 mei 2010 is WZS met een onderzoek gestart naar de goedkoopst compenserende voorziening voor verzoeker. De snorfiets kan niet vervangen worden omdat het middel niet meer door de Wmo verstrekt wordt.

WZS informeert verzoeker dat er onderzoek gedaan wordt naar hoe hij gecompenseerd wordt.

Na advies van de MO-zaak beslist WZS om een scootmobiel in combinatie met Aov⁴ te verstrekken. In oktober 2010 stuurt WZS twee beschikkingen naar verzoeker. 1- de beëindiging van de toekenning van de snorfiets en 2- afwijzing trike en toekenning scootmobiel Aov.

Verzoeker wil geen scootmobiel, ook niet in de vorm van een Pgb. Verzoeker wil een trike en gaat in bezwaar. Daarop tekent verzoeker beroep aan bij de rechtbank. De rechtbank beslist dat

³ Centraal Justitieel Incassobureau

⁴ Aanvullend openbaar vervoer

WZS binnen zes weken een nieuw besluit moet nemen op het bezwaar omdat (volgens de rechtbank) Aov niet adequaat is gezien verzoekers specifieke vervoersbehoefte. Het bezwaar tegen de toekenning van de scooter acht de rechtbank ongegrond. WZS besluit opnieuw op bezwaar. Verzoeker komt niet in aanmerking voor een trike. Wel wordt een scooter, in combinatie met een tegemoetkoming van de vervoerkosten (VVK), toegekend. In november 2011 stuurt WZS twee beschikkingen. 1- toekenning scooter en 2- toekenning VVK.

Verzoeker gaat opnieuw in beroep. Wel accepteert hij de reeds toegekende VVK. Hoewel hij dat tijdens de aanvraag- en bezwaarprocedure nog niet wilde, gaat verzoeker in overleg met WZS, zijn advocaat en op advies van de rechter akkoord met een passing om te bepalen of een scooter adequaat compenserend voor hem is. Op 27 juni 2012 vindt een passing plaats. Naar aanleiding van de resultaten van dit onderzoek is er overleg met verzoeker en zijn advocaat.

feiten en verloop inname/schenking snorfiets

Op 1 oktober 2010 stuurt WZS de beschikking naar verzoeker waarin de toekenning van de snorfiets wordt beëindigd. Hierna volgt in principe inname door de leverancier (Welzorg). Het vervolg van de communicatie door WZS verloopt niet goed. Welzorg wordt niet door WZS op de hoogte gebracht dat de snorfiets moet worden ingenomen. Begin 2011 informeert WZS Welzorg hier alsnog over. Verzoeker mag de snorfiets eventueel ook houden. WZS en Welzorg beëindigen het onderlinge onderhoudscontract per 1 januari 2011. De verzekering loopt 1 april 2011 af. Verzoeker mag de snorfiets houden maar een schriftelijke bevestiging door WZS blijft uit. Welzorg informeert hem in april 2011 telefonisch en legt expliciet uit dat verzoeker als eigenaar zelf moet zorgen voor onderhoud en verzekering van de snorfiets. In december 2011 zijn de eigendomsapieren opgestuurd naar verzoeker.

WZS weet dat verzoeker twee boetes heeft gekregen voor de onverzekerde snorfiets. Een boete van 29 oktober (met betrekking tot 30 augustus 2011) en een tweede boete van 21 januari 2012 (met betrekking tot 28 november 2011). Op 3 april 2012 stuurt verzoeker een schadeclaim naar WZS voor de twee boetes. De tweede boete is nog niet betaald. WZS wijst de schadeclaim op 25 april (onterecht) af. Op 4 juni 2012 is verzoeker in bezwaar gegaan tegen de afwijzing van de schadeclaim. De bezwaarzaak is nog in behandeling.

WZS heeft de snorfiets vanaf 14 december 2011 verzekerd zoals toegezegd op de rechtszitting van 22 november 2011. De verzekering loopt door tot het einde van de beroepsprocedure. Daarna moet verzoeker de snorfiets zelf verzekeren. WZS zal de overdracht van de verzekering in goed overleg met verzoeker of zijn advocaat regelen.

WZS heeft verzoeker niet schriftelijk geïnformeerd dat hij eigenaar werd van de snorfiets.

Welzorg heeft verzoeker op 20 april 2011 telefonisch geïnformeerd dat hij de snorfiets mocht houden waarbij expliciet is uitgelegd dat hij zelf moet zorgen voor de verzekering en het onderhoud.

Gezien het verloop van de zaak wil WZS een gebaar maken in de vorm van een bedrag van € 350,- voor het onderhoud van de snorfiets. WZS heeft inmiddels het werkproces verbeterd waardoor het besluit om een cliënt een middel te schenken schriftelijk wordt vastgelegd.

nadere ontwikkelingen

Op 10 september 2012 heeft WZS nog niet beslist op het bezwaarschrift van 4 juni 2012 van verzoeker naar aanleiding van de afwijzing van zijn schadeclaim van 3 april 2012. Nu WZS, na interventie van de ombudsman, reeds de kosten voor de tweede boete (van 28 november 2011) en het bedrag voor onderhoud van € 350,- heeft vergoed ziet het bezwaar nog toe op de eerste boete van 30 augustus 2011. Op 13 september 2012 kaart de ombudsman bij WZS aan dat het gezien de voorgeschiedenis, voor de hand ligt dat ook de eerste boete vergoed wordt. Op 17 september 2012 laat WZS weten dat het bezwaar gegrond verklaard zal worden.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar WZS om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. Zowel verzoeker als WZS hebben gereageerd. Hierna zullen de reacties, samengevat, weergegeven worden.

reactie verzoeker op verslag van bevindingen

Verzoeker heeft geen opmerkingen op het verslag van bevindingen. Wel wil hij graag toevoegen dat er op 28 februari 2012 een passing heeft plaatsgevonden bij een firma die vervoersvoorzieningen levert. Deze firma geeft aan dat het niet mogelijk is een geschikte scootmobiel te leveren. Verzoeker geeft verder aan de snorfiets zelf verzekerd te hebben. WZS betaalt de verzekeringskosten.

reactie WZS op verslag van bevindingen

WZS heeft geen opmerkingen over het verslag van bevindingen, wel een aanvulling. WZS geeft aan, onder andere, helder en oplossingsgericht te willen werken. In deze zaak heeft WZS zich vooral op de tweede boete gericht. Hierdoor is voor de eerste boete onnodig de bezwaarprocedure gevolgd. Dit is voor WZS een les voor de volgende keer.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen⁵.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden ⁶. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van professionaliteit.

Overwegingen

Uit het vereiste van professionaliteit vloeit voort dat de gemeente de uitvoering van het Wmo-beleid effectief organiseert, dat ambtenaren deskundig optreden, dat burgers actief geïnformeerd worden en dat de gemeente doet wat zij zegt. In deze zaak heeft de gemeente op de volgende punten niet professioneel gehandeld.

voorbereiding van de beëindiging toekenning snorfiets en afstemming WZS en Welzorg

Voor een soepele⁷ overgang van de ene Wmo-vervoersvoorziening naar de andere moet beoordeeld worden of de vervoersvoorziening wordt ingenomen of dat deze (als schenking) over kan gaan naar de gebruiker. WZS en de betreffende Wmo-leverancier moeten hierbij

⁵ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

⁶ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

⁷ Zie ook rapport Gemeentelijke Ombudsman "Wachten op een Canta" (RA1059823, 10 november 2010) waarin de ombudsman de wethouder Zorg aanbeveelt te bevorderen dat de overgang van de ene Wmo-voorziening naar de ander zo soepel mogelijk verloopt. De wethouder heeft laten weten dit te onderschrijven.

gecoördineerd optreden. Dit alles moet gebeuren voordat het beëindigingbesluit de deur uit gaat naar de burger.

Vast staat dat WZS in eerste instantie verzuimd heeft Welzorg te informeren dat de snorfiets moet worden ingenomen. Later blijkt ook dat de snorfiets, in tegenstelling tot wat door WZS aan verzoeker is meegedeeld niet ingenomen hoeft te worden, maar dat deze overgenomen kan worden door verzoeker.

De ombudsman concludeert dat er hier sprake is van een tekortschietende organisatie bij WZS bij de beëindiging van de toekenning van de snorfiets, waarbij de afstemming door WZS met Welzorg ook tekort geschoten is.

informatievoorziening aan verzoeker over de beëindiging toekenning snorfiets en de schenking van de snorfiets

De beëindiging van een Wmo-vervoersvoorziening kan grote gevolgen hebben voor de betreffende gebruiker. Het is dan ook van belang dat de informatievoorziening hierover juist, volledig en duidelijk is. Om misverstanden te voorkomen dient de schenking van een vervoersvoorziening schriftelijk te geschieden waarbij tevens aangegeven wordt dat de gemeente niet langer zorg zal dragen voor de verzekering. Ook indien een schenking in eerste instantie telefonisch wordt meegedeeld moet zo spoedig mogelijk een schriftelijke bevestiging van door de gemeente plaatsvinden.

Bij de beëindiging van de toekenning van de snorfiets op 15 oktober 2010 geeft WZS aan dat de snorfiets ingenomen wordt. Vast staat dat deze informatie niet juist is nu blijkt dat verzoeker de snorfiets mag houden. Verzoeker wordt hierover in eerste instantie echter niet schriftelijk geïnformeerd.

Pas 14 maanden later op, 7 december 2011, informeert Welzorg verzoeker schriftelijk dat de gemeente Amsterdam de snorfiets aan hem schenkt. Ook wordt dan pas schriftelijk aangegeven dat verzoeker de snorfiets zelf moet verzekeren en dat Welzorg geen verdere verplichtingen meer heeft.

WZS geeft aan dat Welzorg verzoeker op 20 april 2011 telefonisch heeft geïnformeerd over de schenking van de snorfiets en de gevolgen hiervan voor verzoeker. Verzoeker bestrijdt dit en geeft aan dat Welzorg hem heeft meegedeeld dat de gemeente, gedurende de procedure⁸ bij de rechter, de verplichtingen wat betreft de verzekering en het onderhoud zal nakomen.

De ombudsman kan, gezien de tegenstrijdige verklaringen, niet met zekerheid vaststellen wat precies is meegedeeld aan verzoeker. Het valt de ombudsman wel op dat het kentekenbewijs deel 2 pas in december 2011 door Welzorg naar verzoeker is gestuurd. Indien Welzorg verzoeker reeds in april 2011 zou hebben meegedeeld dat de snorfiets aan hem geschonken was, mag immers verwacht worden dat het kentekenbewijs deel 2 toen naar hem toegestuurd was.

Het voorgaande onderstreept het belang van schriftelijke informatievoorziening over een schenking van een vervoersvoorziening en het is dan ook terecht dat WZS de werkwijze in deze heeft aangepast.

⁸ over de nieuwe vervoersvoorziening.

toezegging jurist dat nieuwe boete wegens onverzekerd rijden betaald zal worden

Vast staat verder dat de gemeente tijdens de rechtszitting van 22 november 2011 heeft toegezegd dat een eventuele nieuwe boete wegens onverzekerd rijden betaald zal worden door de gemeente. Vast staat ook dat deze toezegging niet is nagekomen. Pas na interventie van de ombudsman heeft WZS de boete voldaan.

De ombudsman merkt hierbij op dat, naast het feit dat verzoeker hiermee onterecht in de problemen is gebracht, het de gemeente ook onnodig veel geld gekost heeft nu de boete inmiddels verhoogd was van € 310,- naar € 936,-.

conclusie

Alles overziend concludeert de ombudsman dat er gedurende lange tijd onduidelijkheid heeft bestaan over de verzekering van de snorfiets en dat deze onzekerheid is toe te schrijven aan het handelen van WZS en Welzorg. Het gevolg hiervan is dat verzoeker onverzekerd op zijn snorfiets heeft gereden waardoor er sprake was van een onverantwoorde situatie. De schade is beperkt gebleven tot twee boetes die verzoeker gekregen heeft voor onverzekerd rijden.

Het voorgaande is aanleiding voor de ombudsman om een aanbeveling aan het rapport te verbinden.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van professionaliteit.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de wethouder Zorg te bevorderen dat WZS een zorgvuldige werkwijze vaststelt bij de beëindiging van een Wmo-vervoersvoorziening, waarbij onder meer aandacht wordt besteed aan de afstemming met de Wmo-leveranciers en de schriftelijke informatievoorziening aan de gebruiker van de Wmo-vervoersvoorziening.