

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Het vastzetten van een scootmobiel in een AOV-taxi

**Gemeente Amsterdam
Dienst Wonen, Zorg en Samenleven
Connexxion**

18 juli 2013
RA131246

Samenvatting

Een vrouw maakt gebruik van een scootmobiel. Ze beschikt over een AOV-vervoerspaspas. Tijdens een rit met een taxibus botst haar eigen scootmobiel tegen haar op omdat deze niet goed is bevestigd. De vrouw houdt daar kneuzingen aan over. Een half jaar later overkomt haar hetzelfde. Haar huisarts constateert zware kneuzingen aan milt en lever. De vrouw stuurt Connexxion een brief waarin zij het voorval uit de doeken doet en Connexxion voor de geleden schade aansprakelijk stelt. De schade aan de scootmobiel wordt vergoed. De vrouw stelt echter daarnaast diverse soorten schade te hebben geleden van totaal € 500,-. Deze is nog in behandeling. Tijdens een volgende rit wordt de vrouw opnieuw door haar eigen scootmobiel in een taxi van Connexion aangereden. Ook dit maal had de chauffeur, ondanks dat de vrouw daar expliciet om vroeg, de scootmobiel niet (goed) vastgezet. Over al deze incidenten dient de vrouw klachten in bij Connexion en/of bij de WMO-helpdesk. Voorts maakt zij melding van nog acht ritten waarbij haar scootmobiel niet goed is vastgezet. De vrouw wendt zich ook tot de ombudsman die een onderzoek instelt. De ombudsman stelt vast dat de scootmobiel van de vrouw diverse keren niet of onvoldoende is vastgezet met als gevolg dat verzoekster lichamelijk letsel heeft opgelopen. Uit onderzoek van Connexxion zelf blijkt dat de scootmobiel goed kan worden verankerd in de twee soorten voertuigen die voor het vervoer worden gebruikt. Volgens Connexxion zijn haar eigen chauffeurs allemaal tot taxichauffeur opgeleid en volgen periodiek aanvullende cursussen voor dit soort doelgroepenvervoer. Aangezien Connexxion zich van een verklaring onthoudt over de vraag of en in hoeverre ook de chauffeurs van onderaannemers adequaat zijn opgeleid en de hulpmiddelen van reizigers (op de juiste wijze) verankeren, verbindt de ombudsman een aanbeveling aan dit rapport.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn in strijd met het vereiste van professionaliteit.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de wethouder Zorg te bevorderen dat WZS erop toeziet dat alle chauffeurs in dienst van Connexxion en onderaannemers van Connexxion adequaat zijn opgeleid wat betreft het vastzetten van hulpmiddelen in AOV-taxi's.

Amsterdam, 18 juli 2013

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'A' followed by a horizontal line and a small loop.

Arnold van Amsterdam
plv. Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 26 februari 2013 door verzoeksters gemachtigde schriftelijk ingediend en betreft de *gemeente Amsterdam, Dienst Wonen, Zorg en Samenleven (WZS) en Connexxion*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoekster maakt gebruik van een scooter. Ze beschikt over een AOV-vervoerspas. Tijdens een rit met een taxibus op 28 maart 2012 botst verzoeksters eigen scooter tegen haar op omdat deze niet goed is bevestigd. Verzoekster houdt daar kneuzingen aan over en bezoekt haar huisarts. Op 18 oktober 2012 overkomt haar hetzelfde. Verzoekster heeft veel pijn, onder meer aan haar duim. Verder is de stoel van de scooter beschadigd en is het mandje kapot. Verzoeksters huisarts constateert dat zij zware kneuzingen aan milt en lever aan het voorval heeft overgehouden. Na dit incident stuurt verzoekster Connexxion een brief waarin zij het voorval uit de doeken doet en Connexxion voor de geleden schade aansprakelijk stelt. De gemeente vergoedt de schade aan de scooter. Verzoekster stelt daarnaast diverse soorten schade te hebben geleden met een totaal van € 500,-. Op 30 oktober 2012 wordt verzoekster opnieuw door haar eigen scooter in een taxi van Connexxion aangereden. Ook dit maal had de chauffeur, ondanks dat verzoekster hierom expliciet vroeg, de scooter niet (goed) vastgezet.

Over al deze incidenten dient verzoekster klachten in bij Connexxion en/of bij de WMO-helphelpt. Voorts meldt zij dat haar scooter ook tijdens ritten op 19, 21, 22, 23 en 25 oktober 2012 niet goed is vastgezet. Hetzelfde overkomt haar op 25 februari, 4 maart en 26 maart 2013. Ook deze laatste drie incidenten meldt verzoekster bij Connexxion.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- het vastzetten van een scooter in een taxi voor aanvullend openbaar vervoer (AOV).

reactie van Connexxion

Op 28 maart 2012 heeft, door foutieve handeling van de chauffeur in de taxibus, een aanrijding plaatsgevonden tussen verzoekster en haar eigen scooter. In dit geval ging het om een chauffeur van een onderaannemer Extra Taxi Service (ETS). Navraag bij dit bedrijf wijst uit dat het voorval bekend was en bevestigd kon worden. De chauffeur is indringend aangesproken op de foutieve handeling. Er is telefonisch contact met verzoekster geweest, zowel door een medewerker van ETS, als door een medewerker van Connexxion. Beide partijen hebben een boekje bloemen toegezegd. Met verzoekster is afgesproken dat zij een kostenspecificatie opstuurt opdat deze aan de onderaannemer/verzekeraar kan worden voorgelegd voor een eventuele vergoeding. Connexxion heeft geen kostenspecificatie ontvangen.

Op 11 oktober 2012 heeft Connexxion via de WMO-helphelpt opnieuw een klacht van verzoekster ontvangen. In het bericht wordt gesteld dat verzoekster geregeld klachten heeft en dat zij een oplossing eist. Er wordt gesproken over problemen met het vastzetten van de scooter, het niet verwerken van vaste ritten en variërende kosten. De melding is bijzonder algemeen, bevat geen ritgegevens en was erg moeilijk gericht te onderzoeken. De melding over het vastzetten is onder de aandacht van de chauffeurs gebracht. De chauffeurs zijn er nogmaals op gewezen dat de meegenomen hulpmiddelen van de reizigers altijd moeten worden vastgezet.

Op 18 oktober 2012 vond opnieuw een incident plaats als gevolg van het niet goed vastzetten van de scootmobiel. Verzoekster heeft via de WMO-helppdesk gemeld dat zij hier lichamelijke klachten aan heeft overgehouden. Verzoekster meldt dat zij de klacht ook bij Connexxion heeft ingediend maar dat zij zich niet serieus genomen voelt. Connexxion had op dat moment nog geen klachtmelding van verzoekster ontvangen. Terwijl het onderzoek naar deze melding nog liep, kwam op 1 november opnieuw een melding via de WMO-helppdesk. Deze keer over 18 en 30 oktober. Kort daarna kwam er nog een uitgebreide brief van verzoekster binnen. Zij beschrijft hierin het voorval op 18 oktober en geeft nog meer data door waarop haar scootmobiel niet is vastgezet. Op 30 november heeft dit volgens de meldingen geleid tot een aanrijding tussen de scootmobiel van verzoekster en een andere passagier.

klachtbehandeling

Omdat verzoekster van een of meerdere chauffeurs te horen heeft gekregen dat de chauffeurs de scootmobiel niet kunnen vastzetten, is dit getest in twee meegenomen voertuigen; een 'Caddy' en een nieuw type taxibus. Dit zijn de enige twee voertuigen die voor scootmobielvervoer worden ingezet en in beide voertuigen kon de scootmobiel goed worden verankerd. Hiermee is definitief uitgesloten dat het probleem ontstaat door een 'lastig type scootmobiel'.

In reactie op deze klachten zijn een medewerker van Connexxion en een mentorchauffeur op 6 november bij verzoekster op bezoek geweest en hebben een boeket bloemen voor verzoekster meegenomen. Er is tijdens de gesprekken vooral gesproken over de klachten van verzoekster en de genomen maatregelen. Tijdens het huisbezoek is afgesproken dat verzoekster haar schadeclaim opstuurt, opdat Connexxion deze aan de verzekeraar kan voorleggen. Ook is er besproken dat verzoekster in geval van problemen of onduidelijkheden rechtstreeks contact met een daarvoor aangewezen medewerker van Connexxion mag opnemen.

Op 12 november heeft Connexxion een brief van verzoekster ontvangen, waarin zij om een schadevergoeding vraagt. Dit is een erg algemene brief met onvoldoende informatie voor de verzekeraar om in behandeling te nemen. Wanneer op 23 november verzoeksters maatschappelijk werkster belt en informeert naar de status van de afhandeling, deelt Connexxion haar dit mee. Connexxion heeft aangegeven welke informatie er nodig is en deze gegevens zouden nog worden nagestuurd. Dit telefoongesprek is door Connexxion gezien als voldoende reactie op deze brief.

reactie van WZS

Op 24 januari 2013 heeft verzoekster contact gehad met een medewerker van het klachtenteam van WZS en heeft zij aangegeven dat er niet op (al) haar klachten is gereageerd. Uit dat telefoongesprek maakt de medewerker van het klachtenteam van WZS op dat het op dat moment eigenlijk al een tijdje prima gaat met de taxiritten. Er is nog wel sprake van weinig vertrouwen en er zit nog veel oud zeer. Verzoekster geeft aan dat zij zich niet gehoord voelt door Connexxion; zij zou geen excuses/bloemen hebben ontvangen. Na dit gesprek neemt de medewerker klachtenteam WZS contact met Connexxion op en geeft bovenstaande door. Afgesproken wordt dat er een nieuwe reactie wordt verstuurd en opnieuw een boeket bloemen wordt verzorgd. De nieuwe brief is door het klachtenteam WZS en Connexxion gezamenlijk opgesteld en op 1 februari verzonden. In de periode van oktober 2012 tot heden werkte Connexxion niet met onderaannemers. Alle ritten worden uitgevoerd door chauffeurs van Connexxion. Deze chauffeurs zijn allemaal opgeleid tot taxichauffeur en moeten aanvullend hierop periodiek een cursus volgen voor doelgroepenvervoer. In deze cursus komt het vastzetten van hulpmiddelen uitgebreid aan bod. Connexxion kan niet garanderen dat alle chauffeurs zich altijd aan de regels houden. De chauffeurs werken grotendeels zelfstandig. Connexxion is bijzonder gebrand op veilig vervoer van de reizigers. Wanneer duidelijk wordt dat chauffeurs zich (vermoedelijk) niet aan de geldende voorschriften houden, heeft dit altijd

consequenties. Uiteraard loopt de ernst van deze consequenties snel op wanneer er sprake is van meerdere meldingen over dezelfde chauffeur.

klachtbehandeling

WZS stuurt verzoekster op 29 april 2013 een brief waarin wordt ingegaan op verzoeksters klachten over de incidenten van 25 februari, 4 maart en 26 maart 2013. WZS laat weten dat de chauffeur van de rit van 25 februari heeft erkend dat hij verzoeksters scooter alleen op de rem heeft gezet maar niet heeft vastgezet. Dat is niet volgens de regels van Connexxion. WZS biedt verzoekster excuses aan. De chauffeur is op zijn handelwijze aangesproken en heeft een waarschuwing gekregen. De chauffeur van de rit van 4 maart is om een reactie gevraagd op verzoeksters stelling dat zij niet goed met verzoeksters scooter is omgegaan waardoor het middel op straat rolde. De chauffeur herkent zich niet in de omschreven situatie. WZS onthoudt zich daarom van een oordeel over deze klacht. Verzoeksters klacht over de rit van 26 maart ging over het volgende. Toen verzoekster was uitgestapt en bij de achterkant van het voertuig aankwam, stond de scooter al klaar. Het vastzetten en losmaken van de scooter neemt zoveel tijd in beslag dat deze nog niet klaar had kunnen staan. De chauffeur verklaart de scooter goed te hebben vastgezet. Gezien deze tegenstrijdige verklaringen kan WZS achteraf niet vaststellen of de scooter goed is vastgezet.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar Dienst Wonen, Zorg en Samenleven (WZS) en Connexxion gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. Connexxion heeft van deze gelegenheid gebruik gemaakt. Connexxion laat weten dat verzoeksters schadeclaim inmiddels bij de verzekeraar in behandeling is. Verzoekster noch WZS heeft gereageerd.

Beoordeling

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

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 professionaliteit.

Overwegingen

het vastzetten van een scooter in een AOV-taxi

Het vereiste van professionaliteit houdt in dat de overheid er voor zorgt dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

In opdracht van de gemeente Amsterdam voert Connexxion het aanvullende openbaar vervoer uit. Connexxion werkt hierbij samen met de Dienst Wonen, Zorg en Samenleven. Het vereiste van

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

professionaliteit houdt in dit geval in dat chauffeurs van Connexxion en onderaannemers waarvan Connexxion gebruik maakt, adequaat zijn opgeleid om hulpmiddelen van reizigers in een taxi vast te zetten.

Vaststaat dat verzoeksters scootmobiel diverse keren niet of onvoldoende is vastgezet met als gevolg dat verzoekster lichamelijk letsel heeft opgelopen.

Uit onderzoek van Connexxion zelf is gebleken dat verzoeksters scootmobiel goed kan worden verankerd in de twee soorten voertuigen die voor het vervoer worden gebruikt. Connexxion verklaart verder dat haar eigen chauffeurs allemaal tot taxichauffeur zijn opgeleid en periodiek aanvullende cursussen volgen voor dit soort doelgroepenvervoer.

Ten aanzien van de klachtbehandeling wil de ombudsman benadrukken dat het (achteraf) aanbieden van excuses en bloemen getuigt van een hoffelijke reactie op geconstateerde fouten, maar dat de klachtbehandeling vooral gericht moet zijn op het (in de toekomst) voorkómen van fouten. Dat klemmt te meer, als deze fouten kunnen leiden tot ernstig letsel maar gemakkelijk te voorkomen zijn.

Connexxion onthoudt zich van een verklaring over de vraag of en in hoeverre ook de chauffeurs van onderaannemers adequaat zijn opgeleid en de hulpmiddelen van reizigers (op de juiste wijze) verankeren. Dit is voor de ombudsman aanleiding om een aanbeveling aan dit rapport te verbinden.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn in strijd met het vereiste van professionaliteit.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de wethouder Zorg te bevorderen dat WZS erop toeziet dat alle chauffeurs in dienst van Connexxion en onderaannemers van Connexxion adequaat zijn opgeleid wat betreft het vastzetten van hulpmiddelen in AOV-taxi's.