

Rapport

Verzoeker

De heer G. R. Almelo, hierna genoemd: verzoeker.

De klacht is namens verzoeker ingediend door de heer J.E. Eshuis van JEEJAR

Datum verzoekschrift

De Overijsselse Ombudsman ontving het verzoekschrift op 22 september 2014.

Betreft

Gemeente Almelo, Afdeling Sociale Zaken, hierna: gemeente.

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de elektrische fiets, die hij in bruikleen heeft en die ter reparatie was aangeboden, zonder bericht en zonder overleg is afgekeurd omdat er sprake zou zijn van kortsluiting in de motor.

Verloop van de procedure

De gemeente heeft de klacht bij brief van 16 september 2014 afgehandeld.

In deze brief biedt de gemeente excuus aan voor het feit dat verzoeker niet actief is geïnformeerd over de mogelijkheid om een aanvraag in te dienen en geeft de gemeente aan dat zij hierover onvoldoende heeft gecommuniceerd.

Gelet op de aard van de klacht en de voorhanden stukken, acht de ombudscommissie zich voldoende geïnformeerd en ziet ook overigens geen meerwaarde in een driegesprek met de gemeente en verzoeker.

Bevoegdheid ombudscommissie

De klacht is in eerste instantie door de gemeente behandeld, daarmee is de ombudscommissie nu bevoegd.

Behoorlijkheidsnormen

De ombudscommissie betreft bij het onderzoek met name feiten en omstandigheden die mogelijk aanleiding zijn tot schending van behoorlijkheidsnormen. Deze normen zijn opgesteld door de Nationale ombudsman in overleg met gemeentelijke en regionale ombudsmannen en weergegeven in de behoorlijkheidswijzer, die staat weergegeven op de website van de Overijsselse Ombudsman. In het geval van verzoeker gaat het om de kernwaarde 'open en duidelijk', de behoorlijkheidsnormen transparant en goede informatieverstrekking.

Feiten

1. In november 2009 heeft verzoeker van de gemeente een vervoermiddel in de vorm van een elektrische fiets toegekend gekregen. De fiets is in bruikleen verstrekt. Hiertoe is op 2 december 2009 een bruikleenovereenkomst afgesloten. In deze overeenkomst staat in artikel 4, lid 1 dat de bruikleen wordt beëindigd door:
 - a. Het overlijden van de bruiklener;
 - b. Een schriftelijke mededeling daartoe van de gemeente;
 - c. Opzegging van de overeenkomst door de bruiklener;
 - d. Indien bruiklener zich niet houdt aan de in artikel III genoemde verplichtingen.
2. In december 2012 laat de gemeente aan verzoeker weten dat met ingang van 01 januari 2013 Kersten Revalidatietechniek BV (verder Kersten) alle service, reparatie en onderhoud aan het Wmo-hulpmiddel zal verrichten, in plaats van Welzorg.
3. In juni 2014 is de fiets wegens defecten ingeleverd bij Kersten reparatie.
4. Namens verzoeker wordt op 24 juni 2014 een klacht ingediend bij de gemeente. Hierin wordt gesteld dat door een zware stortbui waar verzoeker al fietsend in terecht is gekomen, de display en het controlepaneel op het stuur van de elektrische fiets onklaar zijn geraakt. Verzoeker heeft toen de fiets ter reparatie aangeboden aan Kersten. Nadat hij enige tijd niets had vernomen heeft hij contact opgenomen met Kersten en daar gehoord dat er ook schade zou zijn aan de motor van de fiets en dat deze als onherstelbaar zou zijn doorgeknipt. Daarnaast werd tegen verzoeker gezegd dat hij maar een nieuw verzoek moest indienen en dat hij dan in feite in aanmerking zou komen voor een scootmobiel. Kersten heeft hiermee eenzijdig de bruikleenovereenkomst doorbroken, zonder dat daardoor een rechtsgeldige grondslag aanwezig is. Ook komt Kersten deze bevoegdheid niet toe. De echtgenote van verzoeker heeft inmiddels een aantal sieraden verkocht om tot de aankoop van een nieuwe elektrische fiets over te gaan. Verzoeker wil compensatie voor de zelfstandig aangeschafte fiets voor een bedrag van € 1.500,-.
5. In de ontvangstbevestiging laat de gemeente weten dat de klacht aan duidelijkheid niets te wensen overlaat en dat ze daarom voorstelt een gesprek te laten vervallen en over te gaan tot onmiddellijke beoordeling van de klacht. Vervolgens laat de gemeente bij brief van 28 juli 2014 weten dat ze het verzoek om schadevergoeding apart zullen beoordelen. Ter finale beslechting van het geschil wordt vervolgens in dezelfde brief een schikkingsvoorstel gedaan van € 570,30. Dit bedrag is gebaseerd op volgende berekening: de fiets had een nieuwwaarde van € 1.597,06. Uitgaande van een afschrijvingstermijn van 7 jaar zou er € 19,01 per maand moeten worden afgeschreven op de aanschafwaarde. Nu de voorziening op 11 juni 2014 is beëindigd, betekent dit een schadeloosstelling over de periode van 01 juni 2014 tot 01 december 2016. Dit zijn 30 maanden ad € 19,01 per maand.
6. Namens verzoeker laat gemachtigde begin augustus 2014 weten dat het schikkingsvoorstel niet acceptabel is. Gesteld wordt onder meer dat de gemeente volledig voorbij gaat aan de contractuele verplichtingen. Verzoeker heeft recht op een volledige vergoeding van de door hem aangeschafte elektrische fiets en de kosten rechtsbijstand.
7. Bij brief van 16 september 2014 handelt de gemeente de klacht af. Ze biedt haar oprechte verontschuldigingen aan voor het feit dat de gemeente onvoldoende heeft gecommuniceerd over de mogelijkheid van een nieuwe aanvraag. Hierop wordt namens verzoeker de klacht bij de ombudscommissie ingediend.

Vragen van de ombudscommissie aan de gemeente

De ombudscommissie heeft de gemeente schriftelijk de volgende vragen voorgelegd:

- Heeft u verzoeker ingelicht over de mankementen aan de fiets (bijvoorbeeld aan de hand van een technisch rapport) en wat het zou kosten om dit te laten repareren?

- Heeft u verzoeker de mogelijkheid geboden de fiets eventueel zelf te laten repareren of een bedrag bij te betalen? Zo niet, waarom niet?
- Heeft u de bruikleenovereenkomst met verzoeker beëindigd door hier mededeling van te doen?
- Hoe is/was het in het algemeen geregeld m.b.t. beschikbaar gestelde elektrische fietsen die aan het eind van hun levensduur zijn/waren?
- Heeft u, nu verzoeker niet akkoord is gegaan met het schikkingsvoorstel van de gemeente, inmiddels een besluit genomen op de aanvraag om schadevergoeding? Zo niet, bent u voornemens dit nog te gaan doen en is er bij een voor verzoeker ongunstige beschikking vervolgens bezwaar/beroep mogelijk?

De gemeente heeft op 9 oktober 2014 de volgende antwoorden schriftelijk gegeven:

- Nee. De eigenaar van de fiets, de firma Kersten, heeft met een afkeuringsrapport bij de gemeente aangegeven dat de fiets niet meer te repareren was. De gemeente heeft hier wel een rapportage van gemaakt, maar geen beëindigingsbeschikking naar betrokkene gestuurd.
- Nee. De eigenaar van de fiets heeft deze na afkeuring vernietigd.
- Nee. zie vraag 1.
- Indien de fiets technisch is afgeschreven moet cliënt zelf een nieuwe aanvraag indienen. Dit is niet gebeurd.
- Er is nog geen besluit genomen over het door verzoeker afgewezen schikkingsvoorstel. Het aanbod geldt nog steeds en is afhankelijk van het besluit van verzoeker om in te gaan op het aanbod alsnog een aanvraag in te dienen. In het geval van een ongunstige beslissing op een schadeverzoek is bezwaar/beroep mogelijk.

Bij de antwoorden voegt de gemeente ook het afkeuringsrapport. Hierin is onder meer te zien dat de bedieningskast, bekabeling en motor niet goed meer zouden zijn. De conclusie is: "afkeur, elektronica verbrand, waarschijnlijk door kortsluiting in de motor, display geeft ook niks meer aan (sluiting)."

Reactie op de bevindingen

Verzoeker en de gemeente zijn in de gelegenheid gesteld te reageren op de bevindingen.

Verzoeker geeft het volgende aan:

"Het verslag is akkoord. Ik wil terzake daarvan nog wel een opmerking maken. De gemeente heeft een schikkingsvoorstel gedaan van € 570,30. Voor dat bedrag had de fiets gemakkelijk gerepareerd kunnen worden. En door de gemeente en Kersten wordt aangegeven "vermoedelijk" motor kapot omdat de display op het stuur het niet meer deed. Er is dus niet werkelijk geconstateerd dat de motor kapot was."

De gemeente geeft het volgende aan:

"Voor het antwoord op de vragen 1 t/m 3 is het relevant dat het besluit om de fiets al dan niet te repareren aan de firma Kersten was. Deze firma is eigenaar van de fiets. Belanghebbende is de bruiklener. Het is derhalve niet aan belanghebbende om de fiets elders te laten repareren. Dat besluit ligt bij de gemeente in samenspraak met Kersten. Dat laat onverlet dat wij bij de afhandeling in gebreke zijn gebleven door belanghebbende niet op de hoogte te stellen van de mogelijkheid opnieuw een aanvraag in te dienen. Wij hebben de klacht terecht verklaard en betrokkene in de gelegenheid gesteld alsnog een aanvraag in te dienen. Daarnaast was er de mogelijkheid in te gaan op het schikkingsvoorstel. Belanghebbende heeft voor geen van beide mogelijkheden gekozen. Meer mogelijkheden waren er in onze optie niet. Een elektrische fiets is immers geen Wmo—voorziening meer.

Overwegingen van de ombudscommissie

De vraag die moet worden beantwoord is of de gemeente voldoende transparant heeft gehandeld en

voldoende informatie heeft verstrekt, omtrent de elektrische fiets van verzoeker. Voor de beantwoording van deze vraag is het volgende van belang.

Klachtafhandeling

In de klachtafhandelingsbrief wordt door de gemeente gesteld dat uit onderzoek niet kan worden aangetoond dat verzoeker actief is geïnformeerd over de mogelijkheid een aanvraag in te dienen voor een andere voorziening. De gemeente heeft daarover onvoldoende gecommuniceerd, zo schrijft ze. Dat spijt de gemeente en zij biedt haar oprechte verontschuldiging aan voor de onrust die dat heeft veroorzaakt.

Ondanks dat de gemeente op bovengenoemd onderdeel excuus heeft aangeboden, is verzoeker het niet eens met de klachtafhandeling en zijn er naar het oordeel van de ombudscommissie onderdelen van de klacht, waarop door de gemeente niet is ingegaan in de klachtafhandelingsbrief.

Transparant en informatieverstrekking

Volgens de behoorlijkheidsnorm transparant, handelt de overheid open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet. De overheid zorgt hierbij ook dat haar handelen kan worden getoetst. De behoorlijkheidsnorm van goede informatieverstrekking bepaalt dat de overheid er voor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

Vaststaat dat verzoeker eind 2009 een elektrische fiets toegekend heeft gekregen van de gemeente, met een bruikleenovereenkomst. Met ingang van 1 januari 2013 is Kersten de firma die reparaties en onderhoud uitvoert. End mei/begin juni 2014 gaat de fiets stuk en wordt deze naar Kersten gebracht, om te laten bekijken wat er mee aan de hand is. Verzoeker gaat uit van het uitvallen van het zich op het stuur bevindende display/controle paneel. Op 4 juni 2014 laat Kersten aan de gemeente weten dat de fiets is afgekeurd en dat er geen onderhoud is uitgevoerd. Als bevindingen en conclusie wordt aangegeven dat de elektronica is verbrand, waarschijnlijk maakt de motor kortsluiting.

Op 18 juni 2014 vindt vervolgens een telefoongesprek plaats tussen de gemeente en verzoeker. Volgens de gemeente is dit gesprek gegaan over het beëindigen van de voorziening omdat de fiets was afgekeurd. Ook is tijdens het gesprek door de gemeente aangegeven dat een elektrische fiets niet meer tot de mogelijkheden behoort. Volgens verzoeker is tijdens het telefoongesprek aangegeven dat hij geen elektrische fiets meer kon krijgen, maar een scootmobiel. Voorts geeft verzoeker aan dat het gesprek niet behoorlijk is verlopen.

Na het telefoongesprek van 18 juni 2014 heeft de gemeente geen beschikking tot beëindiging afgegeven, de bruikleenovereenkomst is ook niet beëindigd.

Door de gemeente wordt bij de klachtafhandeling excuus aangeboden voor het niet voorlichten van verzoeker over de mogelijkheid van een nieuwe aanvraag. Dit is echter slechts een onderdeel van de klacht. Verzoeker klaagt er ook over dat de conclusie dat er sprake zou zijn van kortsluiting niet wordt onderbouwd door bijvoorbeeld een technisch rapport. Verzoeker had graag de fiets retour gekregen zodat hij zelf de reparatie had kunnen laten uitvoeren. Aangegeven wordt hierbij ook dat de fiets met 5 jaar nog lang niet zijn maximale levensduur had bereikt. Ook is er geen beëindigingsbeschikking

gestuurd en is de bruikleenovereenkomst dus nooit officieel beëindigd. Tot slot geeft verzoeker aan dat hij de verwijzing naar een scootmobiel bizar vindt.

De ombudscommissie concludeert het volgende.

Geen beëindigingsbeschikking, c.q. het niet beëindigen van de bruikleenovereenkomst.

De ombudscommissie stelt vast dat er geen beëindigingsbeschikking is verstuurd aan verzoeker. In het telefoongesprek van 18 juni is de beëindiging medegedeeld, maar er is geen besluit verstuurd. In een beschikking had mededeling gedaan kunnen worden van het beëindigen van de bruikleenovereenkomst (artikel VI, lid 1, sub c van de bruikleenovereenkomst). Door het niet versturen van een beëindigingsbeschikking heeft verzoeker ook niet de mogelijkheid gehad om bezwaar aan te tekenen tegen de beëindiging van de voorziening.

De gebreken aan de elektrische fiets

De ombudscommissie deelt het standpunt van de gemeente, dat de gemeente, c.q. Kersten eigenaar is van de elektrische fiets en verzoeker deze in bruikleen had en het derhalve aan de gemeente en Kersten is om te bepalen of de fiets kan worden gerepareerd. Het besluit om de fiets niet meer te laten repareren had echter voor verzoeker grote gevolgen, nu elektrische fietsen niet meer door de gemeente worden verstrekt. Uit de klacht van verzoeker maakt de ombudscommissie op dat verzoeker onvoldoende informatie heeft ontvangen over de gebreken van de fiets en over de procedure. Het was hem niet duidelijk wat er precies mankeerde aan de fiets. Het technisch rapport is niet aan verzoeker gestuurd. Ook is verzoeker naar het oordeel van de ombudscommissie niet voldoende voorgelicht over de mogelijkheden. Er is hem niet verteld dat, indien de fiets zou worden afgekeurd, de fiets zou worden ingenomen en het niet mogelijk is deze zelf te laten repareren. Het had op de weg van de gemeente gelegen om verzoeker hier beter over voor te lichten en transparanter te zijn over de mankementen aan de fiets en de werkwijze.

Scootmobiel

Een elektrische fiets wordt niet meer door de gemeente verstrekt. Daarom is verzoeker door de gemeente attent gemaakt op de voorziening die eventueel wel zou kunnen worden verstrekt, de scootmobiel. Verzoeker heeft deze verwijzing als bizar ervaren. De ombudscommissie concludeert dat de gemeente terecht heeft aangegeven dat een scootmobiel de voorziening is waar verzoeker voor in aanmerking zou kunnen komen. Tussen de vroegere voorziening in de vorm van een elektrische fiets en een scootmobiel, zit geen andere voorziening. Tegelijkertijd is de ombudscommissie het met verzoeker eens, dat er een aanzienlijk verschil zit tussen - het gebruik van - een elektrische fiets en een scootmobiel en het gevoel dat de laatste voorziening wellicht oproept. In een beëindigingsbeschikking had aan verzoeker over een eventuele andere voorziening, zoals een scootmobiel, meer informatie kunnen worden verstrekt.

Schikkingsvoorstel

Tot slot merkt de ombudscommissie het volgende op. Verzoeker had de elektrische fiets van de gemeente in bruikleen. Hij heeft hier derhalve al die jaren niet voor hoeven te betalen. Uit informatie van onder meer de Consumentenbond, maakt de ombudscommissie op dat de gemiddelde levensduur van deze generatie elektrische fietsen niet zo lang is. Desondanks heeft de gemeente een schikkingsvoorstel gedaan van € 570,30. Verzoeker is hier niet op ingegaan en wil van de gemeente een bedrag van € 1500, - vergoed zien, voor de nieuwe elektrische fiets die hij zelf heeft aangeschaft.

De ombudscommissie is van oordeel, dat de gemeente met het schikkingsvoorstel een redelijke schadeloosstelling heeft geboden.

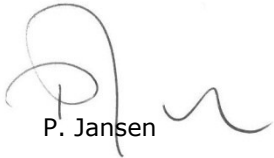
Oordeel

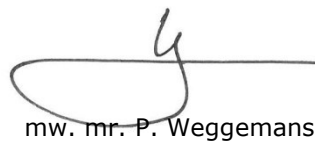
De gedragingen van de gemeente zijn ten aanzien van de kernwaarden:

- I. Open en duidelijk
 Transparant: niet zorgvuldig.
- II. Open en duidelijk
 Goede informatieverstrekking: niet zorgvuldig.
- III. Klacht afhandeling: niet zorgvuldig.

Daarmee is de klacht van verzoeker gegrond, waarbij de ombudscommissie opmerkt dat zij van oordeel is dat de gemeente met het schikkingsvoorstel een ruimhartig gebaar heeft gemaakt.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 17 december 2014.


P. Jansen


mw. mr. P. Weggemans