



Rapport

Datum: 7 september 2001
Rapportnummer: 2001/272

Klacht

Verzoekster, die op 29 september 2000 een afspraak had met een ambtenaar van de unit Wet voorzieningen gehandicapten van de gemeente Nijmegen voor het passen van een rolstoel voor haar moeder, klaagt over de wijze waarop zij tijdens haar bezoek door deze ambtenaar is bejegend. In het bijzonder klaagt zij er over dat de betreffende ambtenaar:

- haar bijna een uur heeft laten wachten alvorens zij en haar moeder geholpen konden worden voor het passen van een rolstoel;
- er niet voor heeft gezorgd dat een bepaalde rolstoel beschikbaar was om te passen;
- haar moeder niet in de gelegenheid heeft gesteld om thuis een rolstoel te passen;
- haar heeft meegedeeld dat de levertijd van de rolstoel twee á drie weken was, terwijl zij van de leverancier had begrepen dat de rolstoel binnen een week kon worden geleverd;
- haar heeft toegeschreeuwd: "U kunt gaan, u gaat nu de deur uit! U krijgt geen rolstoel meer!";
- haar vraag over de voor haar moeder aangevraagde taxivergoeding niet heeft beantwoord.

Beoordeling

I. Inleiding

Verzoekster en haar moeder hadden op 29 september 2000 een afspraak met een ambtenaar van de Unit Wet voorzieningen gehandicapten van de gemeente Nijmegen, mevrouw Z, voor het passen van een rolstoel voor haar moeder. Het passen van een rolstoel vond plaats bij de leverancier van rolstoelen, de firma Y.

II. Ten aanzien van het wachten

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat de betreffende ambtenaar, mevrouw Z, haar bijna een uur heeft laten wachten alvorens zij en haar moeder geholpen konden worden voor het passen van een rolstoel. Verzoekster merkt daarbij op dat de afspraak voor het passen van de rolstoel in eerste instantie gepland stond op 29 september 2000 om 15.00 uur, maar dat op verzoek van mevrouw Z deze afspraak was verschoven naar 14.45 uur. Verzoekster had hierdoor afspraken moeten verzetten, wat erg lastig was in verband met haar drukke agenda. Vervolgens duurde het tot bijna 15.45 uur alvorens haar moeder aan de beurt was om een rolstoel te passen.

2. Uit de verklaringen van mevrouw Z en de heer X van de firma Y blijkt dat de afspraak die zij hadden met een cliënt voordat verzoekster aan de beurt was, tegen de verwachting in was uitgelopen. Volgens mevrouw Z en de heer X is verzoekster hiervan direct in kennis gesteld en zijn aan verzoekster en haar moeder hiervoor enkele malen excuses aangeboden. Ook is hun een kopje koffie aangeboden.

3. Verzoekster ontkent dat excuses zijn aangeboden en dat er uitleg is geweest. Wel is haar een kopje koffie aangeboden. Dit kopje koffie werd haar echter niet gebracht, maar heeft ze zelf moeten halen.

4. Uit de verklaringen van de heer X en mevrouw Z blijkt dat de reden waarom verzoekster zolang heeft moeten wachten alvorens zij aan de beurt was, was gelegen in het feit dat de eerdere afspraak onvoorzien was uitgelopen omdat de passing gecompliceerder was dan verwacht. Van enig moedwillig handelen van mevrouw Z is niet gebleken. Ongeacht het feit of verzoekster nu wel of niet excuses zijn aangeboden en een uitleg is gegeven waarom de afspraak is uitgelopen, kan het mevrouw Z dan ook niet worden verweten dat verzoekster en haar moeder bijna een uur hebben moeten wachten alvorens zij konden worden geholpen.

De onderzochte gedraging is op dit onderdeel behoorlijk.

III. Ten aanzien van het niet beschikbaar zijn van een bepaalde rolstoel

1. Verzoekster klaagt er verder over dat de betreffende ambtenaar er niet voor heeft gezorgd dat er een bepaalde rolstoel aanwezig was voor haar moeder om te passen. Verzoekster had twee weken daarvoor tezamen met haar moeder de firma Y bezocht. Haar moeder had toen een rolstoel gepast die haar als gegoten zat. Haar vraag aan de heer X van de firma Y of deze rolstoel ook op 29 september 2000 aanwezig was werd door de heer X bevestigend beantwoord, aldus verzoekster. Dit omdat het een showroommodel was. Bij haar bezoek aan de firma Y op 29 september 2000 bleek dat deze rolstoel er niet was, aangezien deze rolstoel was meegenomen voor een zogenoemde thuispassing.

2. Volgens het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen had verzoekster twee weken daarvoor reeds een keuze gemaakt welk type rolstoel voor haar moeder geschikt was. Van dit type zijn normaliter drie maatvoeringen aanwezig. Voor het opnemen van de bestelgegevens maakt het echter niet uit dat in een iets bredere uitvoering wordt gepast, mits van het zelfde type. De deskundigheid van de leverancier staat borg voor een juiste rolstoelmeting, aldus het college van burgemeester en wethouders. Dit is dan ook de reden dat er in principe altijd op het adres van de leverancier wordt gepast. De heer X van de firma Y geeft in zijn verklaring aan dat het voor de keuze van de stoel niet uitmaakt dat er gepast wordt in een breder model.

3. Te dien aangaande wordt opgemerkt dat het mevrouw Z niet kan worden verweten dat de heer X van de firma Y bij verzoekster de verwachting heeft gewekt dat de door haar beoogde rolstoel, een showroommodel, op 29 september 2000 voor passing aanwezig zou zijn. Dit impliceert tevens dat het mevrouw Z ook niet kan worden tegengeworpen dat de bewuste stoel op 29 september 2000 voor een thuispassing was meegegeven. Ten overvloede wordt hierbij nog opgemerkt dat het, zoals door de heer X van de firma Y wordt aangegeven, voor het passen van een rolstoel niet uitmaakt dat de juiste breedtemaat van het type rolstoel dat verzoekster voor haar moeder wilde hebben al dan niet aanwezig was.

De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens behoorlijk.

IV. Ten aanzien van het thuispassen

1. Voorts klaagt verzoekster er over dat mevrouw Z haar moeder niet in de gelegenheid heeft gesteld om thuis een rolstoel te passen. Dit had een hoop tijd en ergernis bespaard. Bovendien was dat voor haar moeder gemakkelijker geweest, omdat haar moeder onlangs een herseninfarct had gehad.

2. Volgens mevrouw Z vinden thuispassingen bij cliënten uit Nijmegen en directe omgeving alleen bij hoge uitzondering plaats. Bijvoorbeeld indien er sprake is van ernstige medische redenen. Alleen cliënten uit Tiel worden, gelet op de afstand, thuis bezocht.

3. De door mevrouw Z gegeven verklaring betreffende het thuispassen komt de Nationale ombudsman niet onredelijk voor. Indien het passen van een rolstoel voor verzoeksters moeder te bezwaarlijk zou zijn, had verzoekster dit op een eerder tijdstip bij mevrouw Z ter sprake kunnen brengen, zodat naar een oplossing hiervoor gezocht had kunnen worden. Een dergelijk verzoek is door verzoekster niet gedaan. Voor het overige is niet gebleken dat mevrouw Z, door verzoeksters moeder niet in de gelegenheid te stellen thuis een rolstoel te passen, zich ten aanzien van verzoeksters moeder schuldig zou hebben gemaakt aan een ongelijke behandeling.

Ook op dit onderdeel is de onderzochte gedraging behoorlijk.

V. Ten aanzien van de levertijd

1. Verzoekster klaagt er tevens over dat mevrouw Z haar heeft meegedeeld dat de levertijd van de rolstoel twee á drie weken was, terwijl zij van de leverancier had begrepen dat de rolstoel binnen een week kon worden geleverd.

2. Het college van burgemeester en wethouders geeft aan dat mevrouw Z geen invloed heeft op de levertijd van rolstoelen. Dit wordt bepaald door de leverancier en is mede afhankelijk van de geïndiceerde uitvoering van de rolstoel. De heer X van leverancier Y merkt nog op dat voor de rolstoel van verzoeksters moeder een drie centimeter langere arMLEuning werd gewenst. Dit wijkt af van de standaardmaat met als gevolg een langere

levertijd.

3. Uit het vorenstaande volgt dat mevrouw Z geen invloed heeft op de levertijd van de rolstoel van verzoeksters moeder. Ook is niet gebleken dat mevrouw Z op enigerlei wijze heeft getracht de levertijd van de rolstoel te traineren. Dat de leverancier bij het eerste bezoek van verzoekster en haar moeder aan de firma Y bepaalde verwachtingen heeft gewekt ten aanzien van de levertijd van de rolstoel die achteraf niet kunnen worden waargemaakt, kan mevrouw Z niet worden verweten.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

VI. Ten aanzien van het toeschreeuwen

1. Voorts klaagt verzoekster er over dat mevrouw Z haar heeft toegeschreeuwd: "U kunt gaan, u gaat nu de deur uit! U krijgt geen rolstoel meer!" Volgens verzoekster had mevrouw Z haar deze woorden toegeschreeuwd toen zij, na een halfuur nutteloos passen, voorstelde om maar met de bewuste rolstoel bij haar moeder thuis langs te komen.

2. Mevrouw Z erkent dat zij zich door het, in haar ogen irritante, gedrag van verzoekster heeft laten verleiden om heel even boos te worden. Opeens was voor mevrouw Z de maat vol en heeft ze tegen verzoekster iets gezegd in de trant van : "Als u dan absoluut niet wenst te passen, dan komt er geen rolstoel omdat u niet meewerkt en ik geen advies kan uitbrengen." Volgens de heer X had mevrouw Z met enige stemverheffing gezegd: "Mevrouw, op deze wijze valt er niets te passen; we stoppen ermee, u krijgt geen rolstoel". Volgens de heer X heeft mevrouw Z zich deze opmerking laten ontlokken door de aanhoudende kritiek die zij van verzoekster te verduren kreeg.

3. Uit het vorenstaande volgt dat het vast staat dat mevrouw Z zich in haar boosheid heeft laten ontvallen dat wanneer verzoekster niet verder mee wilde werken, zij geen rolstoel zou krijgen. Het is niet juist dat mevrouw Z zich door de voortdurende kritiek die zij, naar zij stelt, van verzoekster heeft ondervonden heeft laten verleiden tot het maken van een dergelijke opmerking. Door haar handelwijze heeft mevrouw Z niet met de vereiste professionaliteit die van haar als gemeenteambtenaar in functie mocht worden verwacht gehandeld.

Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

VII. Ten aanzien van niet beantwoorden van de vraag over de taxivergoeding

1. Ten slotte klaagt verzoekster er over dat mevrouw Z haar vraag over de voor haar moeder aangevraagde taxivergoeding niet heeft beantwoord. Mevrouw Z zou, toen zij haar naar de taxivergoeding vroeg, hebben gemompeld dat ze naar het inkomen moest kijken en verder niet hebben gereageerd, aldus verzoekster. Volgens verzoekster is mevrouw Z wel degelijk op de hoogte van het inkomen van haar moeder.

2. Uit de verklaring van mevrouw Z blijkt dat zij aan verzoekster op haar vraag over de taxivergoeding voor haar moeder heeft gezegd dat iemand anders daar over ging en dat het wachten was op de inkomensgegevens. Op het aanvraagformulier waren de inkomensgegevens wel ingevuld maar de bewijsstukken waren er niet bij.

3. Te dien aangaande wordt opgemerkt dat niet is gebleken dat mevrouw Z zich jegens verzoekster onheus zou hebben gedragen. Immers, gelet op het feit dat niet mevrouw Z maar een andere medewerkster verantwoordelijk is voor de afhandeling van de door verzoeksters moeder ingediende aanvraag voor een taxivergoeding, is het niet meer dan vanzelfsprekend dat mevrouw Z deze vraag van verzoekster niet inhoudelijk heeft beantwoord. Of mevrouw Z nu wel of niet op de hoogte is van het inkomen van verzoeksters moeder doet hier niet aan af.

De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van een ambtenaar van de gemeente Nijmegen, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen, is niet gegrond, behoudens ten aanzien van de aan verzoekster gedane uitlatingen dat zij kon gaan en geen rolstoel meer zou krijgen; op dat punt is de klacht gegrond.

Onderzoek

Op 15 maart 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw G. te H. Landstichting, met een klacht over een gedraging van een ambtenaar van de gemeente Nijmegen.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Betrokkenen deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 2 oktober 2000 diende verzoekster een klacht in bij het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen over de wijze waarop zij en haar moeder op 29 september 2000 door een ambtenaar van de unit Wet voorzieningen gehandicapten van de gemeente Nijmegen waren behandeld. In haar brief merkte verzoekster hierover het volgende op:

"...Maandag 11 september jl. maakte mw. Z met mij een afspraak voor het passen van een rolstoel op 29 september om 15.00 uur bij de firma Y te Nijmegen voor mijn moeder (...). Ik had begrepen dat ik met mijn moeder mij vooraf bij de firma Y moest melden. Dit deden wij rond 15 september jl., maar toen bleek dat niet de bedoeling te zijn. Natuurlijk was men bij de firma Y bereid ons de door de gemeente beschikbare rolstoelen (dit zijn 2 stuks) te tonen. Een van deze rolstoelen zat voor mijn moeder als gegoten.

Op onze vraag of deze rolstoel op 29 september a.s. aanwezig was werd bevestigend geantwoord, want het was een showmodel.

Op 27 september jl. belde mw. Z mij met de mededeling of wij niet op 29 september om kwart voor 3 aanwezig wilden zijn. Dat kwam haar beter uit. Ik deelde haar mede dat het lastig was mijn afspraken te verzetten, maar dat ik zou proberen iets te regelen en dat ik met mijn moeder aanwezig zou zijn. Ook vertelde ik haar reeds bij Y te zijn geweest en dat er een prima rolstoel stond.

Op 29 september jl. meldden wij ons om kwart voor 3 bij de firma Y. Mw. Z was nog in gesprek met een vorige cliënt en vroeg ons even te wachten in de kantine. Zij was met 10 minuten klaar. Om 5 over 3 vroeg ik of het nog lang kon duren. Nee, nog een paar minuten.

Om 20 minuten over 3 vroeg ik het haar weer en weer zou het nog maar een paar minuten duren. Ik deelde haar daarop mede, dat ik er wel op rekende dat zij dan ook alle tijd voor ons zou nemen en dat ik na het passen van de rolstoel graag wilde dat moeder even in een electrisch wagentje zou mogen rijden, daar dat in de toekomst tot de mogelijkheden zou kunnen behoren. Zij zegde mij dit toe en zij zou alle tijd nemen.

Om bijna kwart voor 4 was mijn moeder aan de beurt. De rolstoel die voor mijn moeder "geschikt" was, was niet aanwezig, zat in een bus om bij iemand te passen (waarom niet bij mijn moeder thuis gepast?? Dan was er voor iedereen een hoop tijd en ergernis bespaard gebleven). Vervolgens kwam men met eenzelfde merk rolstoel aan, maar veel te breed, te hoog etc. Nu kun je wel iemand in zo'n grote stoel zetten, maar ook al zeg je dat hij zoveel cm smaller moet, dan nog weet je niet of iemand er lekker in zit. Dat is voor iedere persoon verschillend! Mevrouw Z stond er maar wat bij of zat op een punt van een

tafel, maar van enig behulpzaamheid, vriendelijkheid t.o.v. mijn moeder ontbrak ieder spoor. Na een half uur heen en weer gepraat en geen enkel nuttig resultaat! stelde ik voor dat men met de bewuste rolstoel (waar mijn moeder reeds in had gezeten) maar bij mijn moeder thuis langs moest komen.

De reactie van mw. Z was verbijsterend! Ze schreeuwde mij toe: "U kunt gaan, u gaat nu de deur uit! U krijgt geen rolstoel meer!!"

Niet te geloven!!! Is dit uw afdeling WVG?? Deze machtsmisbruik?

Ik wees haar erop dat mijn moeder, na een herseninfarct en 85 jaar oud, een rolstoel moest hebben en niet ik !!

En dat zij degene was die tijd aan het verspillen was en ons te lang had laten wachten.

Waarom had zij de afspraak eerder gezet?

Nadat de medewerker van Y had medegedeeld dat hij had begrepen om welke stoel het ging en het geen problemen was dat eenzelfde besteld kon worden, die als hij niet goed was hij daarvoor de verantwoording wilde dragen stelde mw. Z!! tot mijn grote verbazing een levertijd van 2 a 3 weken vast.

Mij lijkt het normaler dat de firma een levertijd vaststelt. En ook deze duur kwam bij mij vreemd over (ik heb toen maar niets meer gezegd), daar ik van de firma Y al begrepen had dat deze stoelen binnen 1 week geleverd kunnen worden.

Waarom mensen extra lang laten wachten?

Vervolgens vroeg ik of het mogelijk was dat mijn moeder de elektrische wagen zou kunnen besturen.

Mw. Z deelde mede dat er geen tijd meer voor was!!!!

Nu was het mijn beurt om woedend te worden. Eerst liet ze ons eerder komen, vervolgens laat ze ons een uur wachten en beloofde tijd aan mijn moeder te besteden en dan toch nog zeggen geen tijd te hebben!

Toen men zag dat ik dit niet zou nemen werd mijn moeder door de medewerker van Y in een elektrische wagen gezet. Binnenrijden ging prima, voor buiten (logisch zij kende de wagen niet, wist nog niet precies hoe alles werkte) ging de wagen haar op een gegeven moment te snel, waarop mw. Z bits opmerkte, dat moeder zeker lessen moest hebben en ze zou het nog wel bezien! (Nu is zo een wagen momenteel voor moeder nog niet aan de orde, maar ik zag het lijk voor de toekomst al drijven. Zoals dit is gegaan zal zij zeker een wagen voor mijn moeder afwijzen!).

Als laatste merkte ik op dat ik voor mijn moeder taxivergoeding had aangevraagd in april jl. Toen ik haar daarnaar vroeg, mompelde ze dat ze naar het inkomen moest kijken en reageerde verder niet.

Mw. Z weet heel goed het inkomen van mijn moeder; het staat zelfs op het aanvraagformulier! Waarom doet zij niets?

Kortom: mw. Z heeft zich schandalig gedragen en zeker t.o.v. mijn moeder! Ze heeft totaal geen tact, geen gevoel hoe je met een gehandicapte om moet gaan, praat zelfs niet met de persoon in kwestie, kan niet plannen. Als mw. Z zo met uw/haar cliënten omgaat verzoek ik u hier eens goede nota van te nemen. Het kan toch niet zo zijn dat een gehandicapte afhankelijk is van dit soort mensen binnen uw Gemeente??!!.

De gehandicapten zijn juist al zo afhankelijk. Dit is duidelijk een kwestie van machtsmisbruik!

Ik begrijp nu ook beter waarom er zoveel mensen klagen over een niet goede rolstoel! Hoe kan iemand die zelf geen enkele ervaring heeft met gehandicapten een rolstoel voor iemand bepalen/aanmeten (ze wijst er twee aan). Het lijkt mij vanzelfsprekend eerst eens te rade te gaan over het hoe en wat voor iemand, zodat ook de discussie voor degene die de rolstoel moet tillen (bv. ikzelf of een taxichauffeur) achterwege kan blijven.

(...)

Voor de goede orde deel ik u mede, dat ik deze brief naar u toezend, daar ik het idee heb dat het anders in de doofpot gaat en het binnen de afdeling WVG blijft. Er zal binnen **dit** gedeelte van de WVG beslist een verandering moeten komen.

Overigens werken er gelukkig nu ook deskundigen bij het WVG, maar die komen van de oude afdeling bouw- en wonen.

Gaarne verneem ik op korte termijn van U..."

2. Het Hoofd van de Afdeling Sociale Zaken en Werk antwoordde verzoekster bij brief van 13 februari 2001 namens het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen het volgende:

"...Met de bovenvermelde brief heeft u een klacht ingediend over het functioneren van de unit Wet voorzieningen gehandicapten. Aanleiding voor het indienen van de klacht was uw contact met mijn medewerkster mevrouw Z bij gelegenheid van een rolstoelpassing bij de firma Y.

In uw klachtbrief meldt u dat u zich slecht behandeld voelt door mevrouw Z. U verwijt mevrouw Z ondeskundigheid, tactloos optreden, onheuse bejegening en machtsmisbruik.

U verlangt verbetering van de dienstverlening door mevrouw Z en van de unit WVG als geheel, met uitzondering van de medewerkers die afkomstig zijn van de oude afdeling Bouwen en Wonen.

Procedureel.

De unit WVG (Wet voorzieningen gehandicapten) is een onderdeel van de Afdeling Sociale Zaken en Werk. Bij mandaat ben ik bevoegd om namens Burgemeester en Wethouders van de gemeente Nijmegen te oordelen over klachten tegen medewerkers van mijn Afdeling.

(...)

Ten behoeve van het onderzoek zijn mevrouw Z van de unit Wvg en de heer X van de firma Y gehoord.

Op 3 januari 2001 heeft u uw klachten nader toegelicht.

Uw brief en de opgenomen verklaringen zijn vervolgens besproken met de verantwoordelijke unitmanager waarna aan mij advies is uitgebracht.

Onderstaand treft u puntsgewijs mijn beslissing aan.

Algemeen:

Uit uw mondelinge verklaring komt naar voren dat u zich in het algemeen stoort aan de huidige maatschappij. Mensen zijn ongeïnteresseerd, weinig behulpzaam en steeds minder bereid verantwoordelijkheid te nemen en te dragen. Deze bedenkelijke ontwikkeling bespeurt u ook bij de overheid. U vindt mevrouw Z daarvan een voorbeeld. Toen u daarover op de pasmiddag een opmerking maakte, kreeg u een ongepaste reactie terug. Dit vindt u verwerpelijk omdat mevrouw Z naar uw mening allerminst handelde zoals u als klant mag verwachten.

Uw zienswijze over de ontwikkelingen in de maatschappij en de invloed die dat naar uw mening heeft op onder andere onze medewerkers, maakt het ingewikkeld om een objectief oordeel te geven over het optreden van mevrouw Z.

Onze ervaring met mevrouw Z wijkt nogal af van uw visie.

Om iedere mogelijke subjectiviteit te vermijden zal ik mij beperken tot de door u aangedragen kritiekpunten.

De klachtonderdelen:

U bent ontevreden over het feit dat u op 29 september 2000 ruim drie kwartier heeft moeten wachten alvorens u en uw moeder konden worden geholpen voor het passen van een rolstoel. Door de vertraging dreigde ook nog het proberen van een scootmobiel in het gedrang te komen. U voelt zich de dupe van het slecht plannen door mevrouw Z. Het niet op tijd kunnen beginnen met het passen van een rolstoel is uiterst vervelend. Uit de verklaring van mevrouw Z en van de heer X blijkt dat volkomen tegen de verwachting in, de afspraak met de cliënt vóór u ernstig is uitgelopen. Zowel mevrouw Z als de heer X hebben u daarvoor enkele malen excuses aangeboden. Excuses, uitleg en een kopje koffie hebben bij u het ongenoegen helaas niet helemaal kunnen wegnemen. Dit is jammer omdat dit ongerief doorwerkte op het verdere verloop van de passing van de rolstoel.

U klaagt er over dat een bepaalde rolstoel niet beschikbaar was om te passen. Naar uw gevoel komt dat door verkeerd plannen. U was toegezegd dat het gewenste type als showroommodel normaal beschikbaar is. Het verbaasde u dat de bedoelde rolstoel in gebruik was voor een thuispassing. U merkte daarover vervolgens op dat een thuispassing de ergernis van het lange wachten had kunnen voorkomen. Op dit onderdeel is een verwijt aan het adres van mevrouw Z niet terecht. Van het door u gewenste type rolstoel -u had twee weken eerder reeds een keuze gemaakt- zijn normaliter drie maatvoeringen aanwezig. Voor het opnemen van de bestelgegevens maakt het echter niet uit dat zoals in het geval van uw moeder, wordt gepast in een iets bredere uitvoering, mits van hetzelfde type. De deskundigheid van de leverancier staat borg voor een juiste rolstoelmeting. Dat is ook de reden dat in principe altijd op het adres van de leverancier wordt gepast.

U verwijt mevrouw Z ondeskundigheid en machtsmisbruik. U komt tot deze stelling omdat mevrouw Z op enig moment fel op u heeft gereageerd. Uit de diverse verklaringen moet ik concluderen dat het lange wachten, de afwezigheid van de gewenste rolstoel en het gedoe met de passing bij u tot irritatie heeft geleid. Uw irritaties uitte u naar mevrouw Z. Op enig moment was voor haar kennelijk de maat vol. Wat nooit had mogen gebeuren heeft vervolgens plaatsgevonden. Mevrouw Z heeft zich inderdaad laten ontvallen dat ze genoeg had van uw voortdurende kritiek en dat als het aan haar ligt helemaal geen rolstoel zal worden verstrekt. Ofschoon zo'n uitlating niet past -mevrouw Z erkent dat achteraf ook- beschouw ik dat als een reactie op een reactie van twee volwassen personen. Ik reken dat om die reden mevrouw Z ten dele aan. Over de deskundigheid van mijn medewerkster mevrouw Z merk ik het volgende op. Anders dan u van mening bent is zij als ergotherapeute deskundig en ervaren op haar vakgebied. Zij beschikt over voldoende praktijkervaring om de specifieke doelgroepen adequaat te bedienen.

Omtrent uw overige opmerkingen over de levertijd van de rolstoel, het nemen van rijlessen bij gebruik van een scootmobiel, de taxivergoeding en de deskundigheid van de andere medewerkers van de unit WVG, merk ik het volgende op. Mevrouw Z heeft geen invloed op de levertijd van de rolstoel. Dit wordt bepaald door de leverancier en is mede afhankelijk van de geïndiceerde uitvoering van de rolstoel. De indicering van een scootmobiel en eventuele noodzakelijke rijlessen geschiedt door ter zake deskundigen van

de Sint Maartenskliniek. Het nemen van een beslissing op een aanvraag taxivergoeding behoort niet tot de taak en bevoegdheid van mevrouw Z. Dit is in handen van de Wvg-consulent, in dit geval mevrouw T. Uw algemene oordeel over de deskundigheid van de gehele unit Wvg, behoudens de twee medewerkers die afkomstig zijn van Bouwen en Wonen, oordeel ik als onjuist. Binnen de unit Wvg zullen ongetwijfeld zaken verkeerd gaan. Ik heb de stellige indruk dat uw opmerking over de deskundigheid van de medewerkers van de Wvg eigenlijk niet zo bedoeld is maar meer is ingegeven als uiting van boosheid over hetgeen wat op de middag van 29 september 2000 is gepasserd.

Beslissing.

Gezien het vorenstaande oordeel ik als volgt over de door u geuite klachten:

Ad 1. Uw klacht dat u te lang heeft moeten wachten, is gegrond;

Ik betreur dat dit zo gelopen is en ik bied u daarvoor mijn excuses aan;

Ad. 2 Uw klacht over het niet beschikbaar zijn van de juiste rolstoel op de pasmiddag, is ongegrond;

Ad 3 Uw klacht over ondeskundigheid en machtsmisbruik van mijn medewerkster mevrouw Z, is ongegrond; uw klacht over de ongepaste opmerking van mevrouw Z oordeel ik gedeeltelijk gegrond;

Ad 4 Uw overige klachten respectievelijk opmerkingen, oordeel ik ongegrond..."

B. Standpunt verzoekster

1. Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht en naar haar hiervoor onder **A. Feiten** opgenomen brief.

2. Voorts gaf verzoekster in haar klachtbrief aan de Nationale ombudsman nog het volgende aan:

"...Punt 1 klachtenonderdelen (...)

In deze brief wordt gesuggereerd dat er alles aan gedaan is, ook tijdens het wachten, dat de zaak prima is verlopen en dat men alle hulp heeft gegeven. Niets is minder waar.

Excuses zijn niet aangeboden, uitleg is er niet geweest en de koffie heb ik na een kwartier gewacht te hebben nadat deze was aangeboden, zelf achter het buffet gehaald, ingeschonken en naar mijn moeder gebracht. **Maar hier gaat het niet om! Het is het gedrag en het optreden van Mw. Z naar gehandicapten toe!**

Punt 2.

De gemeente biedt 2 verschillende rolstoelen aan. Een daarvan was door mijn moeder als prima betiteld. De rolstoel die men ons die middag liet zien was dezelfde rolstoel alleen 4 maten groter. Waarom al die moeite en passen? Je werkt met gehandicapten!

Punt 3

Mw. Z was al geïrriteerd toen wij aankwamen, omdat de vorige passing totaal fout ging. Hier hadden wij niets mee van doen.

Mw Z kan dan wel, volgens haar hoofd, deskundig zijn en zeer vriendelijk voor haar omgeving, maar kan dit absoluut niet overbrengen naar de mensen die haar hulp nodig hebben. De gehandicapten! En dat is het waar het hier om gaat. De juiste dienstverlening.

Thuispassing was voor mijn moeder, die net een herseninfarct had gehad en 85 jaar oud is, ideaal geweest.

Mw. Z kende mijn moeders situatie, (is zelfs ooit met mw. T. bij mijn moeder thuis geweest) waarom niet nagedacht en een thuispassing verricht?

Punt 4

De levertijd van de rolstoel. Zoals u in mijn brief aan Burgemeester en Wethouders kunt lezen (...). Was het juist mw. Z die de rolstoel levertijd aankondigde en niet de heer X van de fa. Y!!! Ik moet hier echter nog aan toe voegen dat de rolstoel pas maanden later geleverd is!!!, want de armleuningen moesten uit Amerika komen??!! Made in Taiwan! Echter hier heeft de fa. Y diverse malen over gebeld, excuses aangeboden, en moeder tijdelijk de passtoel geleend uit de showroom!

Nadat ik mijn brief aan Burgemeester en Wethouders had geschreven werd ik gebeld door mw. T. , die de taxivergoeding voor mijn moeder meteen regelde.

Echter op 14 september 2000 ben ik bij de dames T. en Z geweest om een brief af te geven voor de bouwkundige. Mw. T. deelde toen mede dat zij op vakantie ging en mw. Z de passing over nam. D.w.z. dat als mw. T. niet met vakantie was gegaan zij de passing van de rolstoel zou doen. Taken?? Wie??

Ik ben het dan ook niet eens met de beslissing, zoals vermeld in de brief van 13 februari jl. van de Gemeente Nijmegen. Weer gaat een ondeskundig iemand vrijuit en is de volgende gehandicapte de dupe!..."

C. Standpunt college van burgemeester en wethouders

1. Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen deelde de Nationale ombudsman in reactie op de klacht bij brief van 11 mei 2001 het volgende mee:

“...In verband met het door u ingestelde onderzoek naar de klacht van (verzoekster; N.o.) zenden wij u een aantal op de zaak betrekking hebbende stukken. Deze stukken zijn grotendeels afkomstig uit de interne klachtenprocedure die is begeleid door de klachtencoördinator van de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Ook zijn reactie treft u bijgaand aan.

In de bijgevoegde stukken wordt uitvoerig ingegaan op de situatie zoals die zich heeft voorgedaan op 29 september 2000. De zaken die (verzoekster; N.o.) nu naar voren brengt verschillen eigenlijk niet van hetgeen tijdens de interne klachtenprocedure aan de orde is geweest. We willen daarom, om herhaling van zetten te voorkomen, vooralsnog voornamelijk volstaan met het verwijzen naar de bijgevoegde verslagen en overige stukken.

Daarbij treft u overigens ook een geaccordeerd gespreksverslag van een gesprek tussen de klachtencoördinator en de heer X van de firma Y aan. Anders dan (verzoekster; N.o.) lijkt te veronderstellen is de beslissing in de interne klachtenprocedure niet enkel op de mededelingen van mevrouw Z gebaseerd, maar ook op de visie van de heer X op het gebeurde. Die visie komt in grote lijnen overeen met die van mevrouw Z.

Overigens lijkt het ons van belang nog eens te benadrukken dat het hoofd van de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid in eerdere instantie - namens ons - een tweetal aspecten uit de klacht van (verzoekster; N.o.) reeds gegrond c.q. gedeeltelijk gegrond heeft verklaard. Dat betreft de te lange wachttijd en de reactie van mevrouw Z.

Het wordt onzerzijds betreurd dat de zaken zo zijn gelopen dat (verzoekster; N.o.) zich onheus bejegend heeft gevoeld. Dat is echter reeds uitgesproken.

De gang van zaken rond levertijden en thuispassingen en aanwezigheid van het betrokken model rolstoel is uitgelegd, daar is wat ons betreft niets aan toe te voegen. Deze zaken kunnen niet aan de betreffende ambtenaar worden toegeschreven...”

2. Bijgevoegd was een nadere toelichting van de klachtencoördinator van 2 mei 2001. Deze toelichting luidt als volgt:

“...1. Algemeen

(Verzoekster; N.o.) is door mij gehoord op 3 januari 2001, (zie hierna onder **C.3.**; N.o.).

Het gesprek was aangenaam en qua stof behoorlijk breed. Zoals in mijn verslag staat verwoord, gaf (verzoekster; N.o.) uitgebreid haar zienswijze op de maatschappij, de wijze waarop personeel in het algemeen werkt en het herkenbare gedrag van mevrouw Z. Dit alles vanuit haar positie als werkgever (en klant). Haar dringende roep om verbetering is door mij wat gerelativeerd en geplaatst in de huidige tijd.

Het verbaast mij dat (verzoekster; N.o.) de indruk heeft gekregen dat er wat aan het optreden van mevrouw Z zou worden gedaan.

Ik heb mevrouw helder uitgelegd hoe de klachtprocedure in elkaar steekt: eerst na het horen van alle partijen kan worden vastgesteld of mevrouw Z verwijtbaar heeft gehandeld. De feiten en bevindingen worden voorgelegd aan de interne klachten-commissie (...); na advies van de commissie neemt het hoofd van de Afdeling Sociale Zaken en Werk de beslissing. In een voorkomend geval kan worden besloten corrigerend op te treden. Dat er iets aan het optreden van mevrouw Z gedaan zou worden is een invulling van (verzoekster; N.o.) zelf.

Evenmin is het verwoorden van de maatschappijvisie van (verzoekster; N.o.), bedoeld als afschuiven.

Buiten de orde is dat de firma Y, in verband met een zakelijk belang, geen partij is in deze kwestie. De heer X van Y heeft zonder enige terughoudendheid, visie gegeven. De heer X was op de hoogte dat zijn visie zal worden ingebracht als processtuk. Zie verder het verslag, ondertekend door de heer X.

2. punt 1

Kortheidshalve verwijs ik naar het verslag van het gesprek met de heer X en mevrouw Z.

3. punt 2 en 3

Passing van een rolstoel geschiedt in het bijzijn van een technisch adviseur van de leverancier en een ergotherapeut van de Wvg; het vooraf zelf kiezen van een rolstoel is niet bepalend voor de definitieve toekenning; vanzelfsprekend wordt wel rekening gehouden met wensen en voorkeuren.

Passing vindt om praktische reden plaats op het bedrijf van de leverancier. Thuispassing slechts bij hoge uitzondering. Bijvoorbeeld vanwege de afstand cliënt / leverancier of wanneer de klant aangeeft dat er medische belemmeringen zijn om naar het bedrijf te komen. Bij (de moeder van verzoekster; N.o.) speelde de reisafstand of bereikbaarheid niet; er waren evenmin ernstige medische belemmeringen; (de moeder van verzoekster; N.o.) kon transfers maken, getuige ook de eerste passing. Ook van de zijde van (verzoekster; N.o.) is niet aangegeven dat (haar moeder; N.o.) op de bewuste datum medisch niet in staat was om te komen passen.

Omtrent de geïrriteerde mevrouw Z: de opmerking “ze was al geïrriteerd” doet vermoeden dat uitsluitend mevrouw Z geïrriteerd is geweest of geraakt. In de beslissing staat gemotiveerd aangegeven waarom mevrouw Z dit (ten dele) is aangerekend.

4. punt 4

Mevrouw Z heeft niet de levertijd bepaald maar wel aangekondigd dat t.a.v. de feitelijke aflevering rekening moet worden gehouden met eventuele vertraging door omstandigheden in de werkplaats. Zie ook de verklaring in het verslag. De opmerking is louter en alleen gemaakt om eventuele misverstanden te voorkomen respectievelijk verwachtingen te wekken die achteraf niet kunnen worden waargemaakt; de vertraging heeft zich (helaas) ook inderdaad voorgedaan. Ter overbrugging is een passende tussenoplossing getroffen.

Ondanks de samenwerking tussen mevrouw Z en T. blijft aan de orde dat mevrouw T. als Wvg-consulent aanspreekpunt is voor (de moeder van verzoekster; N.o.) c.q. (verzoekster; N.o.). De opmerking van (verzoekster; N.o.) is onnodig suggestief..."

3. Het verslag van het gesprek dat op 9 november 2000 plaatsvond tussen mevrouw Z en de klachtencoördinator luidt als volgt:

"...Mevrouw Z is werkzaam bij de Wvg, zij is ergotherapeute en "doet de passingen" bij rolstoelaanvragen. Zij is deskundig op dit gebied en heeft haar ervaring opgedaan in een verpleeghuis.

De passingen vinden plaats op het adres van de leveranciers. Cliënten uit de verre regio, bijv. Tiel, worden thuis bezocht voor een passing. Bij de passingen is een technicus van de leverancier aanwezig.

De pasgegevens gaan naar de Wvg-consulent bij de Wvg die vervolgens een voorstel doet voor het verstrekken van een adequate rolstoel.

Mevrouw Z heeft geen beslissingsbevoegdheid.

(Verzoekster; N.o.) zegt uitermate ontevreden te zijn over het optreden van mevrouw Z.

Zij kan niet plannen; 1e afspraak van 15.00 uur werd vervroegd naar 14.45 uur; daarna duurde het tot 15.40 voordat moeder aan de beurt was; hierdoor was er tevens onvoldoende tijd voor het proberen van een scootermobiel

Ze heeft niet geregeld dat de gewenste rolstoel aanwezig was om te passen; een week eerder had moeder al zelf bij Y gepast en een geschikt model gevonden

Zij staat niet open voor kritiek; de verkeerde rolstoel passen had geen enkele zin; de pasvorm is immers voor elk persoon verschillend; bovendien was de juiste rolstoel al bekend;

Ze doet aan machtsmisbruik door te stellen "u krijgt helemaal geen rolstoel meer" en ze kan zich niet beheersen

Mevrouw Z stelt een levertijd vast die langer is dan de leverancier aangeeft; waarom mensen langer laten wachten

Door alle vertraging, veroorzaakt door mevrouw Z, was er geen tijd meer om een scootmobiel te proberen; door tussenkomst van de leverancier kon er toch nog geprobeerd worden

Mevrouw Z maakte een snibbige opmerking dat moeder lessen nodig heeft om het voertuig te besturen; mevrouw Z zal dit zeker gebruiken als reden voor een afwijzing

Over de taxivergoeding is Z al even onwillig; er zou nog naar het inkomen gekeken moeten worden terwijl dat inkomen al op het aanvraagformulier stond ingevuld.

Visie van mevrouw Z

(De moeder van verzoekster; N.o.) is een cliënte van T.; beslissingen over voorzieningen worden door haar behandeld; zij onderhoudt ook de contacten. Ik doe alleen de passingen en rapporteer daarover aan de accountmanagers, in dit geval T.

Ik heb (verzoekster; N.o.) eerder ontmoet, samen met T. over een woningaanpassing. Er was een goede verstandhouding.

Ik heb inderdaad op 27 september aan mevrouw gevraagd om de afspraak van 29 september om 1500 uur iets te vervroegen;

Op 29 september liep onverwacht een eerdere afspraak uit; de passing bij die klant was gecompliceerder dan verwacht; (verzoekster; N.o.) is daar direct van op de hoogte gesteld, tevens werden excuses aangeboden voor het ongemak. In totaal is vier keer gemeld dat het nog even zou duren.

Tussentijds is koffie aangeboden en wederom excuses.

Toen (de moeder van verzoekster; N.o.) tegen 15.45 uur geholpen kon worden gaf (verzoekster; N.o.) direct kritiek. Zowel over het wachten, over het niet thuis kunnen passen terwijl dat kennelijk wel kan, over het eigenlijk onnodig passen omdat zij al een rolstoel hadden uitgezocht. Daarnaast claimde zij tijd voor het proberen van een scootmobiel.

Ik heb haar nogmaals voor de vertraging excuus aangeboden en begrip getoond voor het ongenoegen. Vervolgens werd gepast in een rolstoel van het gewenste type; deze was alleen iets breder maar verder volledig identiek; voor het passen maakt dat niet uit. Vervolgens ontstond daarover een heen en weer discussie waarna de heer X zich verder bemoeide met de passing. Ik heb me uit tactisch oogpunt wat afzijdig gehouden. Voor mij was het type rolstoel geen discussiepunt. Mevrouw kon wat mij betreft zo de smalle

uitvoering krijgen.

De levertijd is inderdaad meestal een week; daarna is er nog 1 à 2 weken nodig voor aanpassing en aflevering, dit afhankelijk van de drukte in de werkplaats. Ik heb op de levertijd geen invloed.

Het thuis passen bij klanten in Nijmegen en directe omgeving wordt bij hoge uitzondering gedaan. Alleen klanten in Tiel worden vanwege de afstand thuis bezocht.

Ook het proberen van de scootmobiel was geen punt. Er was alleen niet zoveel tijd en zoiets moet je niet gehaast doen. (De moeder van verzoekster; N.o.) had geen enkele ervaring met zo'n vervoermiddel en bovendien was die voorziening eigenlijk nog niet aan de orde. (De moeder van verzoekster; N.o.) heeft vooralsnog alleen behoefte aan een zgn "incidenteel rolstoel". Samen met een evt. taxivergoeding is dat een toereikende voorziening.

Er is toch een scootmobiel geprobeerd waarbij bleek dat in ieder geval wat lessen nodig zouden zijn om het vervoermiddel veilig te kunnen gebruiken. Dit is ook zo gezegd maar het wordt nu zo verdraaid dat ik dat zou gaan afwijzen. Ik heb daar niets over te adviseren noch te beslissen.

Over de taxivergoeding heb ik desgevraagd gezegd dat T. daarover gaat en dat het wachten was op de inkomstgegevens. Het staat wel ingevuld op het aanvraagformulier maar de bewijsstukken waren er niet bij.

Aan het eind van de middag zijn we op goede voet uit elkaar gegaan en hebben wij elkaar een prettig weekend gewenst.

Groot was mijn verbazing dat (verzoekster; N.o.) 's maandags het hele verhaal aan twee collega's in geuren en kleuren heeft verteld.

Dit doet zeer want het gaat collega's eigenlijk niets aan. Bovendien krijg ik daardoor de zwarte piet terwijl ik alle mogelijke moeite heb moeten doen om een zeer stellige (verzoekster; N.o.) netjes te helpen. Ik ben heel wat gewend en weet door mijn ervaring heel goed dat je bij kritische klanten terughoudend en tactvol moet optreden. Bij (verzoekster; N.o.) lukte dat op een gegeven moment niet meer. Ik heb me uiteindelijk door haar irritante opstelling kennelijk laten verleiden door heel even boos te worden. Dat is eigenlijk nog nooit iemand gelukt. Opeens was de maat vol en heb ik iets gezegd van "als u dan absoluut niet wenst te passen, dan komt er geen rolstoel omdat u niet meewerkt en ik geen advies kan uitbrengen."

Het meest irritante vind ik dat (verzoekster; N.o.) kennelijk van kwade wil is en die vrijdag heeft gedreigd met "jij zult niet lang meer op die plaats zitten". Ik heb die opmerking toen naast me neergelegd. We gingen immers goed uit elkaar. Eigenlijk zou ik over haar een

klacht moeten indienen..."

4. Het verslag van het gesprek dat op 14 november 2000 plaatsvond tussen de heer X van firma Y en de klachtencoördinator luidt als volgt:

"...Visie van de heer X

Ik ken mevrouw Z inmiddels enkele maanden. Zij is regelmatig bij onze firma voor het doen van passingen. Zij is een vakkundig en ervaren ergotherapeute. Zij weet tactvol om te gaan met de doelgroep en kan het geduld opbrengen als passingen soms niet willen vlotten. Een bescheiden en hulpvaardig persoon.

In de kwestie van (de moeder van verzoekster; N.o.) begon het voor Mevrouw Z al direct niet gemakkelijk.

(Verzoekster; N.o.) heeft zo haar eigen aanpak, stelt zelf haar doelen en heeft het vermoedelijk niet zo met instanties.

Op 15 september kwam (verzoekster; N.o.) met haar moeder en een verzorgster de showroom binnengelopen. Bij de kennismaking vertelde (verzoekster; N.o.) dat ze een aanvraag had ingediend bij de Wvg voor een lichtgewicht handbewogen rolstoel voor moeder en dat ze die nu kwam uitzoeken.

Mijn uitleg dat het passen eigenlijk alleen gebeurt op afspraak en in het bijzijn van iemand van de gemeente, schoof mevrouw als ongewenste mededeling resoluut terzijde. "Ik maak uit wat goed is voor mijn moeder, niet de gemeente en ik wens toch te passen" zei mevrouw zichtbaar opgewonden. Om escalatie te voorkomen heb ik de dames het in de showroom aanwezige assortiment getoond. Na wat proberen was de keuze al snel gemaakt. Ik heb aangegeven dat de indicatiestelling toch via de gemeente moet lopen en dat ik daar geen invloed op kan uitoefenen.

Dat was geen probleem als het deze stoel maar werd. Op de vraag of deze stoel ook op de 29e beschikbaar zou zijn heb ik bevestigend geantwoord.

Het is een showroommodel dat normaliter aanwezig is.

Op 29 september kwamen de dames voor de passing

Door omstandigheden, een onverwacht ingewikkelde passing bij een andere klant, liep de voorgaande afspraak uit. De dames werden in de wachtruimte voorzien van een kopje koffie. Zowel mevrouw Z als ik zijn enkele malen teruggegaan naar de wachtenden om excuus te maken dat het nog even zou duren. Inderdaad heeft het ongeveer drie kwartier geduurd voordat de dames konden worden geholpen. Heel spijtig maar het was op dat moment niet anders.

De zichtbaar opgewonden (verzoekster; N.o.) stelde vervolgens direct de eis dat ook zij alle aandacht wensten te ontvangen en dat ze zich niet zouden laten afschepen met een snelle passing. Bovendien wensten ze ook nog een scootmobiel te proberen. Ik snapte de eerste eis niet zo goed. Mevrouw had op 15 september haar keuze al gemaakt en gaf bij die gelegenheid aan dat niemand haar daarvan kon brengen. De tweede voorwaarde was ook geen probleem. De dames zouden alle aandacht krijgen. Toen deed zich een nieuw probleem voor: de destijds gepaste stoel van het type "Quicky Light 44 breed" was niet aanwezig. Wel was van exact hetzelfde type de maat 40 en 48 aanwezig. De 44 was voor een passing mee naar Tiel. Hevig was de verontwaardiging dat de stoel er niet was en dat het kennelijk ook mogelijk is om thuis te passen.

Het een noch het ander is mevrouw Z te verwijten.

Er ontstond een vervelende stroom van verwijten aan het adres van mij maar vooral ook aan het adres van mevrouw Z.

Uitleg over het thuispassen kwam niet over. Nog minder lukte het om te overtuigen dat het voor de keuze van de stoel geen verschil maakte om te passen in een 4 cm breder model. Het ging juist vooral om allerlei andere maten waarbij het niet uitmaakt of de stoel 40, 44 of 48 cm breed is. De wijze van argumenteren door (verzoekster; N.o.) was erg onprettig en nogal gênant voor andere wachtenden in de nabijgelegen wachtruimte.

Ik bewonder mevrouw Z dat ze zich zolang heeft kunnen beheersen. Het is haast onontkoombaar om (in) een dergelijke ongepast verlopende eenzijdige stroom van verwijten overeind te blijven. Onbegrijpelijk dat een vrouw die zelf in het zakenleven staat, zo kan overreageren.

Deze wijze van aanhoudende kritiek heeft inderdaad bij mevrouw Z de opmerking ontlokt van "mevrouw, op deze wijze valt er niets te passen; we stoppen ermee, u krijgt geen rolstoel".

Mevrouw Z heeft dat inderdaad met stemverheffing gezegd. Het was waarschijnlijk de enige manier om (verzoekster; N.o.) te stoppen.

Vervolgens heb ik de situatie weer een beetje kunnen normaliseren en voorgesteld dat zonder verdere meting gewoon het type van 44 cm breed zal worden geadviseerd aan de Wvg. Daarna ontstond nog enige discussie over de levertijd. Normaal is die ongeveer 1 week. Voor deze stoel werd echter een drie centimeter langere arMLEuning gewenst. Dit wijkt af van de standaardmaat met als gevolg een langere levertijd. Mevrouw Z heeft hier geen invloed op.

Daarna is nog even een scootmobiel geprobeerd. De 85-jarige mevrouw is een dergelijk middel niet gewend. Het bleek al snel dat bij een advies over zo'n vervoermiddel ook gerapporteerd zal moeten worden over het geven van rijlessen. Zonder lessen is het voor

mevrouw levensgevaarlijk om daarmee over straat te gaan. Overigens adviseert de Wvg hier niet over maar de Sint Maartenskliniek.

Ten onrechte wordt een verwijt gemaakt naar mevrouw Z.

Aan het eind van de bijeenkomst zijn we als volwassenen toch nog op goede voet uit elkaar gegaan. Samen hebben we nog even gelachen om het feit dat soms zaken uit de hand kunnen lopen. We hebben elkaar prettig weekend gewenst en elkaar de hand geschud.

Groot is mijn verbazing dat mevrouw toch zo'n vervelende brief heeft gestuurd.

Naar mijn mening heeft mevrouw Z in de gegeven omstandigheden zo goed mogelijk opgetreden. Dat ze uiteindelijk de bewuste opmerking heeft gemaakt is achteraf gezien natuurlijk niet goed te praten maar is wel zeer goed te begrijpen. Het is een reactie op een reactie.

Ieder ander normaal mens had al veel eerder de handdoek in de ring gegooid, klant of geen klant..."

Dit verslag werd door de heer X op 23 november 2000 voor akkoord ondertekend.

5. Het verslag van de hoorzitting die op 3 januari 2001 plaatsvond door de klachtencoördinator met verzoekster luidt als volgt:

"...(Verzoekster; N.o.) geeft aan dat zij erg ontevreden is over de werkwijze van mevrouw Z.

De huidige maatschappij dreigt naar de mening van (verzoekster; N.o.) af te zakken naar een bedenkelijk peil. Mensen vinden het allemaal wel best. Ze zijn ongeïnteresseerd weinig behulpzaam en nemen hun verantwoordelijkheid niet. Ze vindt dit ook terug in het gedrag van mevrouw Z. Toen (verzoekster; N.o.) haar daarop aansprak, kreeg ze een grote mond. Iedereen kan een verkeerde dag hebben, maar dit sloeg alles. Zo hoor je klanten niet te behandelen.

(Verzoekster; N.o.) weet waar ze over praat, ze heeft door keihard te werken een goedlopend bedrijf opgezet; ze werkt veel voor de overheid en heeft goede contacten met diverse ministeries en met de gemeente Nijmegen. Ze weet verdraaid goed wat zorg en service betekent. In Nijmegen moet dat, zeker bij de Wvg, dringend verbeterd worden. Dat is de reden van haar brief. Het gaat niet alleen om mevrouw Z, zij is slechts een voorbeeld. Had mevrouw Z haar excuses aangeboden, een of twee dagen na het voorval, dan had ze de brief helemaal niet geschreven.

Visie van (verzoekster; N.o.) over het voorval:

De moeder van (verzoekster; N.o.) heeft medio 2000 een herseninfarct gehad. Als gevolg daarvan is bij de Wvg gevraagd naar oa een rolstoel. Er werd een afspraak gemaakt voor 29-09-00 om 1500 uur. Uit het gesprek met de consulent heeft (verzoekster; N.o.) begrepen dat ze zelf bij Y kon gaan passen. Op 15-09-00 is ze met moeder (...) een rolstoel gaan uitzoeken. De persoon bij Y, een man met donker haar, was bijzonder behulpzaam. Vrij snel was de keuze (er waren twee types) gemaakt. Direct bestellen kon echter niet: er moest eerst officieel gepast worden met iemand van de Wvg. Y vindt dat ook omslachtig, maar tja, de gemeente is nu eenmaal opdrachtgever. Het opnieuw passen is eigenlijk een formaliteit en zo gebeurd.

Op 27 september werd de afspraak van 29 september vervroegd naar 14.45 uur. Lastig met een drukke agenda. (Verzoekster; N.o.) meldde dat de keuze al gemaakt was. Toch moest er officieel gepast worden. (Verzoekster; N.o.) was stipt op tijd aanwezig. Mevrouw Z was echter nog met een andere klant bezig. Uiteindelijk duurde het tot bijna 15.45 alvorens moeder aan de beurt was. Toen bleek dat de gewenste stoel niet aanwezig was maar in de servicewagen stond voor een passing bij mensen aan huis.

Een passing thuis had in dit geval veel ongenoegen kunnen voorkomen. Bovendien was het voor moeder gemakkelijker geweest. Ze had immers recent een herseninfarct gehad.

Er werd gepast in een veel te brede rolstoel. Er moest van alles en nog wat gesleuteld worden. Dat duurde bij elkaar bijna een halfuur. Dit terwijl de benodigde stoel al bekend was. De man van Y sleutelde er "voor de Wvg" lustig op los en mevrouw Z hing er op een tafel ongeïnteresseerd bij. Na dit een half uur aangezien te hebben vond (verzoekster; N.o.) dat moeder onderhand wel genoeg in en uit was gestapt.

Dit doe je een mens van in de tachtig met een herseninfarct achter de rug, niet aan. "Mevrouw Z, dit moet afgelopen zijn. We hebben een uur gewacht. De juiste stoel was al bekend, passen is helemaal niet nodig en bovendien is de perfect passende stoel niet aanwezig. Dit had allemaal voorkomen kunnen worden.

We hadden zelfs thuis kunnen passen want anderen worden ook thuis bezocht."

Mevrouw Z reageerde hier met overslaande stem op en riep dat ze genoeg had van alle commentaar. "Uw moeder krijgt helemaal geen stoel meer. U kunt gaan."

Gelukkig greep de man van Y in en suste de kwestie een beetje. Hij stelde voor om de op 15 september gepaste stoel maar voor te schrijven.

Daarna kwam mevrouw Z met een levertijd van 3 weken. Dit terwijl de normale levertijd 1 week is!

Uiteindelijk is de levertijd tweeënhalve maand geworden. "De stoel moest uit Amerika oid komen" was de twijfelachtige verklaring. Tussentijds is moeder geholpen met een

showexemplaar.

(Verzoekster; N.o.) vindt dat iedereen met open vizier moet handelen. Eerlijk zijn en geen smoezen ophangen.

Vervolgens kwam ook het belofde proberen van een scootmobiel in het gedrang. Mevrouw Z wilde eigenlijk niets meer. De man van Y heeft uitleg gegeven. Moeder heeft op lage snelheid even een rondje in de showroom gereden. Buiten ging het ietsje sneller. Daar kon moeder niet mee omgaan. Wat wil je, een vreemd apparaat en een mens van in de tachtig. Het rijgedrag ontlokte bij mevrouw Z de opmerking dat dit niets zou zijn geworden en dat er zeker rijlessen nodig zouden zijn. Dit zijn onhebbelijke opmerkingen. Overigens is de scootmobiel vermoedelijk niet meer aan de orde ivm sterk verminderd gezichtsvermogen (aankomende staar).

Zo ga je toch niet met mensen van tachtig om.

(Verzoekster; N.o.) heeft haar kritiek kenbaar gemaakt aan mevrouw Z. Eigenlijk had ze verwacht en gehoopt dat mevrouw Z haar de dag daarop nog even benaderd had. Al was het maar om te zeggen dat het onbedoeld een beetje verkeerd gelopen was. Want eigenlijk is het sop de kool niet waard. En iedereen kan een slechte dag hebben.

Toen dat niet gebeurde heeft (verzoekster; N.o.) haar dreigement dat ze een brief zou sturen, waargemaakt.

Jammer dat dit zo moet maar het is door de mentaliteit van mevrouw Z.

Aldus de visie van (verzoekster; N.o.)..."

D. Reactie verzoekster

Verzoekster liet de Nationale ombudsman bij brief van 23 juni 2001 het volgende weten:

"...De gemeente Nijmegen, (...), schrijft in zijn verslag (...) dat het hem verbaast dat ik de indruk heb gekregen dat er wat aan het optreden van mevrouw Z zou worden gedaan. Natuurlijk ben ik daarvan uitgegaan! Ik dien toch geen klacht in en ik besteed daar toch geen tijd aan als ik weet dat er toch niets aan gedaan gaat worden??!! En hier ligt dan ook het probleem!

Vervolgens schuift men de heer X van de firma Y naar voren als onpartijdig persoon. U begrijpt dat is hij natuurlijk niet. Het is een van de grotere leveranciers op het gebied van invalidematerialen en de gemeente Nijmegen is een van hun grootste klanten. Je valt je grootste klant toch niet af! In de verklaring van de heer X d.d. 14 november 2000 is (...) puur eigen belang.

Ook zitten er in het verslag (...) met de heer X van de fa. Y enige onjuistheden.

In de laatste zin zou ik gezegd hebben: "ik wens toch te passen". Dit is absoluut niet zo gezegd doch netjes door mij gevraagd. Degene die hier trouwens bij aanwezig was, was niet een verzorgster, maar het hoofd van de verzorging van een groot verzorgingstehuis in Nijmegen, die toevallig een vriendin van mij is en waaraan de fa. Y ook alle materialen levert (vandaar dat ik goed op de hoogte was van de levertijden van de fa. Y)..."