

Maatwerk geparkeerd



***Een onderzoek naar het toekennen van
gehandicaptenparkeerplaatsen voor passagiers***

**Gemeentelijke ombudsman en Jeugdombudsman Den Haag en Leidschendam-Voorburg
Juni 2021**

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1. Inleiding	6
<i>Aanleiding</i>	6
<i>Normstelling</i>	6
<i>Aanpak</i>	7
<i>Leeswijzer</i>	8
2. Regelgeving en procedure	9
Landelijke voorschriften.....	9
Gemeentelijke voorschriften.....	10
Medisch VIA-protocol.....	11
Werkwijze GGD.....	13
Aanvraagprocedure.....	14
Informatieverstrekking.....	16
Klachten bij de gemeente.....	17
3. Aanvragen	19
Getalsmatig overzicht.....	19
Toegewezen en afgewezen aanvragen.....	20
Aanvragen.....	20
Sociaal-medische omstandigheden.....	22
Voornemen.....	23
Hardheidsclausule toegepast door de GGD.....	23
Hardheidsclausule toegepast door de gemeente.....	24
Besluit op de aanvraag.....	25
Bezwaar.....	26
4. Kinddossiers	28
Aanvragen.....	29
Sociaal-medische omstandigheden.....	29
Actieve uitvraag en onderzoek.....	32
Sociaal-medisch advies.....	32
Bezwaar en beroep.....	34
5. Conclusies en Aanbevelingen	36
Beperkte uitleg hardheidsclausule.....	36
Te weinig (pro-)actieve houding bij het verzamelen van relevante informatie.....	37
De informatie die wordt verstrekt is niet voldoende en eensluidend.....	39
Het belang van het kind (als passagier) niet meegewogen.....	40
Geen goede registratie van klachten.....	41
Bijlage 1 Bestudeerde dossiers.....	43
Bijlage 2 Vragenlijst onderzoek.....	63
Bijlage 3 Uitspraak Raad van State.....	64

Samenvatting

Voor u ligt het onderzoek van de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmans naar gehandicaptenvoorzieningen voor passagiers van de gemeente Den Haag. Het betreft de aanvragen voor parkeerplaatsen voor inwoners met een beperking die zelf niet kunnen rijden, bijvoorbeeld omdat ze minderjarig zijn.

We hebben 264 aanvragen onderzocht over de periode 2018 - eerste helft 2020. Daarvan zijn er 64 afgewezen. Dat roept de vraag op wat hier aan de hand is. Het gaat wel om een kwart van de aanvragen en het gaat om inwoners die bij de gemeente aankloppen voor een oplossing van een voor hen groot probleem. Dit beeld klopt met de klachten die bij ons binnengekomen zijn. Ook daarbij gaat het om inwoners met een ernstige beperking. We hebben onderzocht hoe de gemeente deze aanvragen behandeld heeft.

Omdat het hier om maatwerk gaat is het belangrijk dat de gemeente oog heeft voor specifieke omstandigheden van de aanvrager en zo nodig bereid is van de regels af te wijken. Het blijkt dat de gemeente dat nauwelijks doet. Dat komt omdat de GGD keuringsarts heel terughoudend is in het toepassen van de medische hardheidsbepaling. Hij wil zo objectief mogelijk keuren. En hij verwijst naar de gemeente om te kijken naar andere redenen dan medische. Maar de gemeente gebruikt de hardheidsbepaling ook heel beperkt. De gemeente past hardheid in de praktijk alleen toe op gronden die in de Haagse beleidsregeling zelf al zijn voorzien. Daarbij gaat het alleen om medische redenen, geen sociaal-economische. De gemeente wijkt dus in de praktijk niet van de regeling af, en gebruikt niet de mogelijkheid die de regeling en de wet daar uitdrukkelijk wel voor bieden.

Wij adviseren daarom veel meer maatwerk toe te passen en zo nodig van de regeling af te wijken om tot de beste beslissing te komen passend bij de specifieke situatie van de aanvrager.

Om maatwerk te kunnen leveren is het nodig dat de gemeente onderzoek doet naar de situatie van de aanvrager. De gemeente blijkt niet pro-actief te zijn bij haar onderzoek. De gemeente gaat af op het ingevulde aanvraagformulier. Lang niet altijd neemt de gemeente contact op met de aanvrager, dat hangt af van de medewerker. Het blijkt dat wanneer de aanvrager over een rolstoel beschikt dat alleen reden is de aanvraag voor parkeerplaats af te wijzen. Lang niet alle aanvragers zijn daarvan op de hoogte. We hebben diverse aanvragen gezien waarin pas na eerste afwijzing meer specifiek naar bijzondere omstandigheden gekeken werd. Soms is die informatie wél bekend bij de gemeente (afdeling WMO). Die informatie wordt niet gedeeld.

Wij pleiten daarom ervoor altijd vóór een voornemen tot afwijzing mondeling contact met de aanvrager op te nemen. Dan kan de ambtenaar vragen naar de gezins- en andere bijzondere omstandigheden. En we pleiten er verder voor daarover informatie op te vragen bij andere gemeentelijke diensten waar de aanvrager of de bestuurder al bekend is.

Natuurlijk moet de aanvrager zelf de relevante informatie geven, maar dan moet hij wel weten wát hij moet aanleveren. Dat is nu niet duidelijk genoeg. Zo wisten aanvragers lang niet altijd dat de GGD keuring alleen gaat over een parkeerkaart. Een positief medisch advies na die keuring betekent niet dat daarmee een parkeerplaats wordt toegekend. Ook informeert de gemeente de aanvrager niet genoeg over de voorwaarden om een parkeerplaats toe te kennen, met name niet voor de situatie waarin sprake is van een rolstoel. Wanneer de gemeente afwijst is voor aanvragers niet voldoende duidelijk waarom dat gebeurt en wat deze aan gegevens moet leveren om goed bezwaar te kunnen maken. De gemeente informeert aanvragers alleen over de procedure wanneer deze daarom vragen.

Wij adviseren de gemeente de aanvragers veel actiever te informeren over de voorwaarden, mogelijke bijzondere omstandigheden en de procedure voor deze gehandicaptenvoorzieningen. Laat de aanvrager weten wat de termijnen zijn en of deze gehaald worden. Geef in de afwijzing de specifieke argumenten nauwkeurig aan en hoe ze zijn gewogen.

We hebben 21 kinddossiers onderzocht om na te gaan of de gemeente voldoet aan het Internationaal Verdrag voor de rechten van het kind. Het verdrag schrijft voor dat de belangen van het kind in de afwegingen voorop en centraal moeten staan. Daarvoor hebben we geen enkele aanwijzing gevonden. Ook houdt de gemeente onvoldoende rekening met de zware belasting van ouders van gehandicapte kinderen.

Bij aanvragen waar een kind betrokken is, is de gemeente eraan gehouden de belangen van het kind voorop te stellen. Bij de intake is het belangrijk om die omstandigheden breed uit te vragen. Ook de belasting van de ouders dient in de afweging betrokken te zijn. De gemeente zorgt tijdens de procedure ervoor om de ouders zoveel mogelijk te ontzorgen.

De gemeente heeft over de aanvragen voor parkeerkaarten en parkeerplaatsen voor passagiers vrijwel geen klachten geregistreerd. We hebben er één gevonden. De gemeente blijkt klachten alleen te registreren als ze via de formele weg ontvangen worden. Als de gemeente ze via een andere weg ontvangt, worden ze niet geregistreerd en heeft de klachtencoördinator geen rol. Daarmee laat de gemeente kansen liggen om een beeld van haar handelen te krijgen en zo nodig te verbeteren, het vertrouwen van de burger te herwinnen en deze te wijzen op mogelijke rechtsbescherming.

Werk de klachtenafhandeling beter uit, betrek de klachtencoördinator, registreer alle klachten, betrek de leiding, leer van de klachten voor verbetering van de uitvoering en gebruik klachten om zo nodig het vertrouwen van de burger te herwinnen.

Mede namens de Jeugdbondsman Yvette Nass



Addie Stehouwer
Gemeentelijke ombudsman Den Haag & Leidschendam-Voorburg



1. Inleiding

Aanleiding

De Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbudsmans Den Haag, Leidschendam-Voorburg (hierna: de ombudsman) hebben een onderzoek uitgevoerd naar de wijze waarop de gemeente Den Haag aanvragen voor gehandicaptenparkeerplaatsen voor passagiers behandelt. Aanleiding waren diverse klachten over dit soort aanvragen¹. In drie recente klachtgevallen waren de aanvragen afgewezen. Dit riep bij de ombudsman de vraag op hoe de gemeente de aanvragen behandelt en met name hoe zij daarbij de argumenten voor bijzondere situaties weegt en hoe die in de intake van de aanvragen aan bod komen. Ook riepen deze klachten de vraag op naar de toepassing van de hardheidsclausule door de gemeente Den Haag. Deze clausule die in de verordening is opgenomen, biedt de gemeente de mogelijkheid om buiten de wettelijke voorschriften om te besluiten wanneer sprake is van onbedoeld harde effecten bij reguliere toepassing. Dit onderzoek geeft inzicht in de weging van bijzondere situaties (sociaal-medische omstandigheden) en toepassing van de hardheidsclausule

Normstelling

Voor toetsing van de bevindingen gaat de ombudsman uit van de behoorlijkheidsnormen. Normen die in dit onderzoek zijn gebruikt zijn die van transparantie, goede informatieverstrekking, goede motivering, goede voorbereiding en maatwerk². Deze normen zijn ook verwerkt in de hashtags *#informeermij* *#betrekmij* *#helpmij*³. Centrale uitgangspunten daarbij zijn:

- Volledige en juiste informatie voor dienstverlening aan de burger, denk aan telefonisch contact;
- Het volledige verhaal van de burger, vraag door voor beter begrip en het probleem achter de vraag;
- Pro-actieve houding van (de gemeente verzamelt alle informatie die nodig is om een weloverwogen beslissing te kunnen nemen);
- Invloed van de burger op de dienstverlening (is niet hetzelfde als zijn zin geven);
- Uitleg en duidelijkheid om de burger verder te helpen (vooral bij complexe, niet-standaard situaties, een goede motivering van de beslissing);

1 Dossiers ombudsman 2018-298, 2019-383, 2019-432, 2020-083, 2020-087 en andere.

2 Zie de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman.

3 Zie jaarverslag gemeentelijke ombudsman 2019

(<https://ombudsman.denhaag.nl/wp-content/uploads/2020/11/Gemeentelijke-Ombudsman-Jeugdbudsmans-jaarverslag-2019-Den-Haag.pdf>)

- Integraal dienstverlenend, dienst- of afdelingoverstijgend met samenwerking;
- Maatwerk voor de burger;
- Persoonlijk contact tussen ambtenaar en burger met aangepaste taal.

De Jeugdbudsmansman neemt vanuit toetsing aan de behoorlijkheidsorm “grondrechten”, het Internationaal verdrag voor de rechten van het kind (IVRK) als uitgangspunt. Dit verdrag gaat over alles waar kinderen mee te maken kunnen krijgen. Het verdrag bevat belangrijke uitgangspunten en verplichtingen opdat kinderen veilig kunnen opgroeien en zich optimaal kunnen ontwikkelen. Nederland heeft het verdrag bekrachtigd, waardoor het -ook door gemeenten- verplicht moet worden nageleefd.

Gemeenten moeten op grond van het IVRK het belang van kinderen meenemen in besluitvormingsprocessen (art. 3 IVRK). Kinderen hebben het recht om hun mening te laten horen over hun situatie (art. 12 IVRK). Dit behelst de verplichting de belangen van kinderen in ieder geval te zien, te onderzoeken, te horen en mee te wegen in het besluit. Rekening houden met de rechten en belangen van kinderen wil niet zeggen dat kinderen altijd “hun zin krijgen”, maar wel dat hun mening serieus wordt genomen. In geval van een belangenconflict, behoort het belang van het kind als regel de doorslag te geven (General Comment 14 bij het IVRK).

Aanpak

Het onderzoek bestaat uit de volgende onderdelen:

- Opvragen van cijfers over afwijzingen, toekenningen, bezwaren, beroepen, klachten;
- Dossieronderzoek⁴ en interviews aan de hand van de vragenlijst⁵;
- Interviews met medewerkers van de uitvoerende afdeling (de handhavingsorganisatie), de GGD, Juridische zaken, de Adviescommissie bezwaarzaken en uitvoerders van het Doorbraaklab;
- Bestudering van de relevante regelgeving;
- Bestudering van de informatie die de gemeente over de procedure en voorwaarden heeft gepubliceerd;
- Beantwoording van schriftelijke vragen door beleidsambtenaren Handhaving.

4 Zie bijlage 1

5 Zie bijlage 2

De ombudsman heeft de aantallen opgevraagd van alle aanvragen voor een GPP (gehandicaptenparkeerplaats voor een passagier) over de jaren 2018 - april 2020. Verder heeft de ombudsman stukken uit de dossiers opgevraagd die inzicht geven in de reacties op afwijzingen (zienwijze, bezwaar, beroep), additioneel toekenningen van een GPP terwijl een hulpmiddel beschikbaar was. De gemeente heeft in haar antwoord tevens stukken verstrekt die alleen een GPK (gehandicaptenparkeerkaart voor een passagier) betroffen.

De ombudsman heeft deze laatste meegenomen in het onderzoek omdat een GPK een voorwaarde is voor een GPP. In totaal zijn 64 dossiers bestudeerd.

Het rapport besteedt speciale aandacht aan de positie van kinderen, om twee redenen. De gemeenteraad heeft bij de introductie van de Jeugdwet een aparte Jeugdbudsmans voor de gemeente Den Haag ingesteld. Daarnaast heeft de Jeugdbudsmans meermaals te maken gehad met klachten over gehandicaptenparkeerplaatsen voor kinderen. Daarom zijn er ook kinddossiers (21) in de selectie opgenomen.

Aan de hand van de eerste bevindingen is een vragenlijst opgesteld (bijlage 2) die met betrokken diensten besproken is. De verslagen zijn voor verificatie weer teruggelegd voor verbetering en aanvulling.

De volledige bevindingen zijn eveneens aan de betrokken diensten voorgelegd met het verzoek onjuiste en onvolledige feitelijkheden te verbeteren of aan te vullen. De reacties zijn in de bevindingen verwerkt. De conclusies en aanbevelingen heeft de ombudsman vervolgens vastgesteld op basis van de geverifieerde bevindingen.

Leeswijzer

Hierna wordt in de navolgende hoofdstukken uiteengezet

- wat de formele basis is van de gemeentelijke taak voor de besluiten rondom gehandicaptenparkeerplaatsen voor passagiers en welke eisen daaruit voortvloeien;
- de aanvraagprocedure voor een GPP passagiers;
- een overzicht van het cijfermatige belang van de aanvragen gehandicaptenparkeerplaatsen;
- de resultaten van het dossieronderzoek;
- de conclusies op basis van de bevindingen;
- de aanbevelingen van de ombudsman naar aanleiding van het onderzoek;
- in de bijlage staan de onderzochte dossiers anoniem vermeld.

2. Regelgeving en procedure

De behandeling van aanvragen voor een GPK en een GPP is gebaseerd op landelijke, gemeentelijke en medische voorschriften. Omdat een GPK een van de voorwaarden is om voor een GPP in aanmerking te komen wordt hieronder eerst ingegaan op de regels voor een GPK, daarna op die voor een GPP.

Landelijke voorschriften

Besluiten over inrichting van gemeentelijke wegen worden volgens de wet genomen door het college van B&W (art. 18 Wegenverkeerswet). Zo ook besluiten voor de toekenning van gehandicaptenparkeerplaatsen (art. 12 Besluit administratieve bepalingen wegverkeer).

Bij ministeriële regeling zijn de criteria voor toekenning van een gehandicaptenparkeerkaart bepaald (Regeling Gehandicaptenkaart). Daarvoor kunnen in aanmerking komen (art.1):

- een passagier die een aantoonbare loopbeperking van langdurige aard heeft, waardoor hij - met de gebruikelijke loophulpmiddelen - in redelijkheid niet in staat is zelfstandig een afstand van meer dan 100 meter aan een stuk te voet te overbruggen en die voor het vervoer van deur tot deur continu afhankelijk is van de hulp van de bestuurder;
- bestuurders en passagiers die ten gevolge van een aandoening of gebrek permanent rolstoelgebonden zijn;
- bestuurders en passagiers, andere dan hiervoor bedoeld, die ten gevolge van een aandoening of gebrek aantoonbare ernstige beperkingen, andere dan loopbeperkingen hebben.

De artikelen 2 en 3 van de ministeriële regeling Gehandicaptenkaart bepalen verder dat een geneeskundig onderzoek vereist is om aard van de handicap vast te stellen en dat dit onderzoek door een GGD-deskundige of door de gemeente aangewezen andere externe deskundige uitgevoerd moet worden.

De wet geeft de mogelijkheid om maatregelen met onbedoeld harde effecten te verzachten. De zogenoemde hardheidsclausule geeft daarvoor de ruimte. De wettelijke basis voor de hardheidsclausule is art. 4.84 Algemene wet bestuursrecht: het bestuursorgaan handelt overeenkomstig de beleidsregel, tenzij dat voor een of meer belanghebbenden gevolgen zou hebben die wegens bijzondere omstandigheden onevenredig zijn in verhouding tot de met de beleidsregel te dienen doelen.

Voor besluiten bestaat een vergelijkbare bepaling in art. 3:4 lid 2 Algemene wet bestuursrecht. Ook daarmee heeft de wetgever de ruimte geschapen om voor het bestuursorgaan om belangen af te wegen, die van het doel van het besluit en de nadelige gevolgen voor belanghebbenden.

De Raad van State wijst in haar uitspraak in 2016 ([ECLI:NL:RVS:2016:2840](#)) naar de omstandigheden die bij toepassing van de hardheidsclausule betrokken dienen te worden: het bestuursorgaan dient alle omstandigheden van het geval te betrekken, ook die omstandigheden die voorzien zijn bij het opstellen van de beleidsregel of geacht worden voorzien te zijn om na te gaan of sprake is van een situatie ex art. 4.84 AWB⁶.

De artikelen 4:84 en 3:4 AWB verschaffen het bestuur de inherente bevoegdheid om van de eigen beleidsregels af te wijken, rekening houdend met alle relevante omstandigheden van betrokkene.

Gemeentelijke voorschriften

Het besluit van B&W voor een gehandicaptenparkeerplaats kan alleen in overeenstemming met bovenstaande landelijke voorschriften genomen worden. Voor Den Haag hebben B&W de [Beleidsregels gehandicaptenparkeren 2012](#) (hierna: de beleidsregel) met inwerkingtreding op 1 mei 2012 vastgesteld, aangepast in 2017 om de plaatsing van een GPP voor de betrokkene kostenloos te maken. In de regeling staan de voorwaarden opgenomen waaronder een bestuurder of passagier in aanmerking kan komen voor een individuele gehandicaptenparkeerplaats bij zijn woning (op kenteken). De regeling stelt als voorwaarden voor een gehandicaptenparkeerplaats voor passagiers:

- Een verklaring van een medisch specialist waaruit een aantoonbare loopbeperking van langdurige aard voor betrokkene blijkt;
- Een Europese gehandicaptenparkeerkaart op naam van de betrokkene;
- Het ontbreken van een hulpmiddel als rolstoel of duwwagen om de afstand te overbruggen tussen huis en voertuig;
- Het ontbreken van een parkeerplaats op eigen terrein (POET);
- Een huisgenoot met een geldig rijbewijs;
- Een bewijs van eigenaarschap van een motorvoertuig voor betrokkene of huisgenoot.

Als blijkt dat er toch een hulpmiddel aanwezig is, kunnen zwaarwegende sociaal-medische gronden reden zijn om toch een GPP toe te wijzen (art. 2.3 van de beleidsregel). Deze dienen getoetst te zijn door een adviserend arts van de gemeente (GGD).

⁶ Voor de volledige alinea van de Raad van State zie bijlage 3

Als sprake is van beperkingen anders dan loopbeperkingen kan een GPP worden toegekend (art. 2.1.1 van de beleidsregel). Volgens de beleidsregel kan dat onder meer het geval zijn bij:

- Incontinentie,
- Longproblemen,
- Aanwezigheid van medische apparatuur,
- Angststoornissen voor parkeren in een garage.

Deze andere beperkingen dienen te zijn getoetst door een adviserend arts van de gemeente (GGD).

Voordat een parkeerplaats wordt aangelegd moet de gemeente (art. 4.1 en volgende van de beleidsregel) een verkeerstechnisch onderzoek uitvoeren naar het aantal parkeerplaatsen in de straat van de aanvrager en de parkeerdrukke. Ook wordt bepaald of de aanvrager een parkeerplaats op eigen terrein heeft. Het onderzoek bestaat uit drie waarnemingen en is positief voor de aanvrager wanneer twee van de drie keer geen parkeerplaats beschikbaar is binnen de maximale loopafstand.

De gemeentelijke beleidsregel kent verder een hardheidsclausule en omschrijft deze in art. 8.1 zo, dat van de regel kan worden afgeweken wanneer toepassing van de regel tot een bepaalde hardheid leidt. Wat onder bepaalde hardheid wordt verstaan is niet nader omschreven.

Voor de uitvoering van de gemeentelijke regels zijn diverse organisaties en onderdelen van de gemeente betrokken:

- de Handhavingsorganisatie (HHO) van DSB, voor de beoordeling van aanvragen en uitvoering van beleid;
- de Afdeling Straten van Veeg- en Straatbedrijf van DSB, voor het aanleggen van de GPP's;
- het Bedrijfsexpertisecentrum (BEC), voor juridische zaken en de Adviescommissie bezwaarschriften, en;
- de GGD, voor de medische beoordeling en de daaruit volgende advisering van de aanvragen.

Medisch VIA-protocol

De artsen die sociaal-medisch adviseren verrichten onderzoek volgens het protocol gehandicaptenparkeervoorzieningen van de Vereniging van Indicerende en Adviserende Artsen (hierna: het protocol⁷).

⁷ zie <https://repository.officiële-overheidspublicaties.nl/externebijlagen/exb-2015-5014/1/Bijlage/exb-2015-5014.pdf>

Het protocol geeft richtlijnen voor medisch onderzoek en advies. De volgende passages uit het protocol zijn met name relevant voor een GPK voor passagiers en een GPP.

De gemeente beslist over de aanvraag op basis van het medisch advies. Het college dient aan te geven of deze het advies overneemt dan wel afwijst. Het college mag niet in de medische expertise treden maar toetst wel of het advies aan de daaraan te stellen eisen voldoet. Het uiteindelijke besluit dient rekening te houden met het medisch advies, mag van het advies afwijken maar alleen beargumenteerd. Belanghebbende kan niet in bezwaar en beroep gaan tegen het medisch advies bij de adviserende instantie, wel tegen het besluit van de gemeente.

De adviserend arts kan volgens het VIA-protocol in het kader van bezwaar worden gevraagd een nader advies te schrijven of bij de hoorzitting aanwezig te zijn. De arts geeft desgevraagd een toelichting over de wijze waarop het medisch protocol is toegepast en of er mogelijk sprake is van een inmiddels gewijzigde medische situatie. De Acb kan volgens het VIA-protocol om een medisch second opinion vragen. Dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer vanuit de behandelend sector verklaringen worden overlegd waaruit blijkt dat belanghebbende aan de formele criteria zou voldoen zodat twijfel bestaat of de gemeente de juiste beslissing heeft kunnen nemen.

Ten aanzien van een GPK voor passagiers moet door artsen volgens het VIA-protocol worden bepaald dat sprake is van:

- een aandoening of gebrek resulterend in;
- een aantoonbare loopbeperking van langdurige aard waardoor hij/zij;
- met de gebruikelijke loophulpmiddelen in redelijkheid niet in staat is zelfstandig een afstand van meer dan 100 meter aan één stuk te voet te overbruggen en
- voor het vervoer continue afhankelijk is van hulp van de bestuurder;
- ten gevolge van een aandoening of gebrek permanent rolstoelgebonden is of
- aantoonbare beperkingen anders dan loopbeperkingen heeft.

Indien sprake is van beperkingen anders dan loopbeperkingen (zie hierboven) kan overeenkomstig het protocol de arts een positief advies geven op grond van de hardheidsclausule. Te denken valt aan gedragsstoornissen of bepaalde psychische problematiek die leiden tot een participatieprobleem en die dichtbij parkeren nodig maken. Naast een ziekte of gebrek kunnen volgens het protocol ook sociale en sociaal-economische factoren een rol spelen, bijvoorbeeld behoud van zelfstandigheid en werk. De noodzaak om dichtbij te parkeren kan samenhangen met de beschikbaarheid van verschoningsmateriaal voor ernstige incontinentie, van niet-draagbare medische apparatuur of de toediening van medicatie.

Werkwijze GGD

Degene die een plaats aanvraagt moet in ieder geval de beschikking hebben over een GPK of die GPK eerst (of tegelijkertijd met de plaats) aanvragen. De GGD geeft voor die GPK na keuring een sociaal medisch advies (SMA) af. De GGD heeft tijdens het onderzoek het volgende over die keuring aangegeven.

De GGD ontvangt het formulier met de gecombineerde aanvraag van de gemeente zonder specifieke opdracht. Als de aanvrager de kosten heeft betaald wordt hij uitgenodigd voor een keuring. Met de uitnodiging wordt een folder meegestuurd waarin informatie te vinden is over de keuring (zie bijlage). De GGD wijst erop dat de procedure wat betreft de medische advisering afwijkt van de procedure bij andere adviezen die de GGD aan de gemeente geeft (zoals voor leerlingenvervoer, urgentieverklaringen etc.). Daarbij ontvangt de GGD de opdracht rechtstreeks van de gemeentelijke dienst, vaak met specifieke vragen.

Voor de keuring en het SMA voor de kaart heeft de GGD een vast format. Er wordt naar de ziektegeschiedenis, de medische klachten en gezondheidsbeperkingen gekeken en er vindt een lichamelijk onderzoek plaats en een oriënterend psychisch onderzoek. Informatie van andere artsen/behandelaars wordt zo nodig bestudeerd. Mensen kunnen die informatie meenemen naar de keuring (dat staat ook zo in de folder) of de GGD kan na de keuring besluiten die informatie op te vragen. De arts rapporteert aan de gemeente in zijn advies over het persoonlijk, lichamelijk, psychisch en maatschappelijk functioneren van de aanvrager, over zijn beperkingen, de loopafstand, zijn conclusie.

Kerncriterium bij de keuring voor de kaart is de loopbeperking voor 100 meter. Het enkele feit dat iemand een rolstoel heeft, betekent niet zonder meer dat er een positief advies voor een kaart passagier wordt gegeven. Bij het advies is ook de fysieke en psychische afhankelijkheid van de bestuurder van belang.

Als een aanvrager een *ernstige beperking, anders dan een loopbeperking*⁸ heeft, dan blijkt dat in de regel tijdens de keuring.

De GGD kan bijvoorbeeld een positief SMA voor een kaart geven als sprake is van gedragsproblematiek, slecht gezichtsvermogen, de aanwezigheid van medische apparatuur, incontinentie of darmproblemen.

De duur waarvoor een SMA wordt afgegeven verschilt en is afhankelijk van de medische situatie van betrokkene. Het kan voor onbepaalde tijd worden gegeven, maar het is aan de gemeente of deze dat overneemt bij het toekennen van de voorziening. Bij kinderen wordt een advies voor onbeperkte duur in de praktijk alleen afgegeven als er sprake is van een ernstige meervoudige handicap. In andere gevallen is het advies van beperkte duur of geldig tot hun 18^e levensjaar, gelet op de prognose en mogelijke ontwikkeling van het kind.

8 artikel 1 lid 1 sub d regeling gehandicaptenparkeerkaart gemeente Den Haag

Bij bezwaarzaken over het gehandicaptenparkeren wordt de GGD bijna altijd opnieuw door de gemeente betrokken, doordat de gemeente nadere vragen aan de GGD stelt. Het beeld van de GGD is, dat alle medische zaken die van belang zijn voor de beoordeling al wel bij de keuring voor de kaart naar voren zijn gekomen.

Aanvraagprocedure

De gehandicaptenparkeerplaats moet worden aangevraagd met een standaardformulier: het Aanvraagformulier Parkeervoorzieningen voor mensen met een handicap⁹. Met dit formulier kunnen tegelijkertijd meerdere voorzieningen voor gehandicaptenparkeren worden aangevraagd, namelijk:

- een Europese gehandicaptenparkeerkaart (voor bestuurder of passagier);
- een bewonersvergunning gehandicapten (alleen voor bestuurder);
- een gehandicaptenparkeerplaats (bestuurder of passagier), en
- de verplaatsing van een gehandicaptenparkeerplaats na verhuizing.

Degene die als passagier een plaats aanvraagt moet op dat formulier onder meer vragen beantwoorden over de parkeerdruk in de straat (per dagdeel) en aangeven of hij een rolstoel heeft, of de inwonende partner of huisgenoot kan helpen bij het in- en uitstappen uit de auto en in staat is de rolstoel langdurig voort te duwen.

Het aanvraagformulier moet naar de handhavingsorganisatie (HHO) worden gestuurd. Als er een gecombineerde aanvraag (voor kaart en plaats) wordt gedaan, behandelt de HHO eerst de aanvraag voor de kaart.

Nadat daarop een beslissing is genomen wordt de aanvraag voor de plaats beoordeeld. Immers, de kaart is een voorwaarde om in aanmerking te komen voor een plaats.

Voor de behandeling van de aanvraag van een kaart is een keuring en sociaal medisch advies (SMA) van de GGD nodig. De kosten¹⁰ voor de keuring moeten door de aanvrager worden betaald. Daarna vindt de keuring plaats. Voor de behandeling van de aanvraag van een plaats is in beginsel geen afzonderlijke medische keuring nodig.

De behandeling van een aanvraag voor een plaats voor passagiers¹¹ gebeurt als volgt:

1. Na ontvangst van de aanvraag wordt gecontroleerd of de aanvrager al een kaart heeft en of die nog geldig is.

⁹ <https://www.denhaag.nl/nl/parkeren/parkeervergunningen/parkeren-gehandicapten/individuele-parkeerplaats-gehandicapten-aanvragen.htm>

¹⁰ De kosten zijn € 223,- (in 2021).

¹¹ De werkinstructie 'Werkproces aanvraag gereserveerde gehandicaptenparkeerplaats t.b.v. passagiers'

- Als er geen kaart is en deze tegelijk met de plaats wordt aangevraagd, dan moet die aanvraag eerst worden behandeld.¹²
2. Meteen na controle van de aanvraag voor een plaats (en bij een gecombineerde aanvraag na beoordeling van de aanvraag voor een kaart) wordt de opdracht voor een verkeerstechnisch onderzoek (VTO) gegeven aan de afdeling Straten van de gemeente. Dat gebeurt altijd, ook als bekend is dat de aanvrager een hulpmiddel/rolstoel heeft (en de aanvraag om die reden waarschijnlijk wordt afgewezen). Dit heeft een praktische reden: dan is het VTO in ieder geval voor handen, mocht de hardheidsclausule worden toegepast of bezwaar worden aangetekend.
 3. Aan de hand van het SMA (van de keuring voor de kaart) en de VTO-rapportage wordt gekeken of er een hulpmiddel/rolstoel is. Is dat het geval, dan wordt bijna altijd meteen een voornemen tot afwijzing verstuurd.
 4. Is er geen hulpmiddel/rolstoel dan wordt achtereenvolgens nog gecontroleerd of het opgegeven kenteken op naam van de aanvrager of inwonende partner/huisgenoot staat en of de rapportage van het VTO positief is voor de aanvrager.
 5. Als het VTO positief is en als is voldaan aan de andere criteria dan wordt een (positief) besluit opgesteld. Is niet voldaan aan de criteria en is de hardheidsclausule niet van toepassing, dan wordt eerst een voornemen tot afwijzing verstuurd en kan de aanvrager daartegen een zienswijze indienen voordat een (positief of negatief) besluit wordt genomen.

Tijdens de aanvraagprocedure voor de plaats neemt de gemeente (HHO) over de medische situatie zo nodig contact op met de GGD. Bijvoorbeeld als er bij de aanvraag of zienswijze (nieuwe) medische info is verstrekt of als het SMA voor de kaart daar aanleiding voor geeft. Soms is de uitleg van de GGD voldoende om een beslissing op de aanvraag te kunnen nemen.

Een heel enkele keer is een nieuwe, extra keuring nodig. Een nieuwe, tweede keuring kan zien op de medische situatie van zowel passagier als bestuurder¹³. De gemeente beslist daarover, maar doet dat in samenspraak met de GGD omdat zij zelf de medische situatie en informatie niet kan beoordelen. Of er nog een keuring moet plaatsvinden of niet, hangt dus af van de (medische) gegevens waarover de gemeente beschikt.

De procedure voor de aanvraag van een kaart duurt maximaal 8 weken (Awb-termijn), van ontvangst van de aanvraag tot beslissing. De procedure voor een gecombineerde aanvraag duurt langer: in totaal 8 tot 12 weken,

¹² Vóór 1 januari 2020 werden de aanvraagformulieren zonder meer naar de GGD gestuurd, zonder controle. Daardoor ontving de GGD ook aanvragen die alleen op een plaats zagen.

¹³ Zo kan er bijvoorbeeld aanleiding zijn een passagier opnieuw te keuren die, jaren nadat hij een GPK-passagier heeft gekregen, alsnog een GPP aanvraagt. Als hij, anders dan ten tijde van de oorspronkelijke keuring, beschikt over een hulpmiddel, dan is dat mogelijk een nieuw feit dat aanleiding kan geven om hem bij de aanvraag van de GPP opnieuw te laten keuren. Of er kan aanleiding zijn een bestuurder te laten keuren, als bij de aanvraag gesteld wordt dat deze de rolstoel met de passagier niet kan voortduwen.

van de ontvangst van de aanvraag (waarbij dus eerst over de kaart en dan de plaats wordt geoordeeld) tot beslissing over de plaats. Deze termijn is intern zo afgesproken.

De HHO heeft geen afspraken met de GGD over de termijnen waarbinnen een keuring moet plaatsvinden. In de regel maakt de GGD een afspraak voor een keuring zodra de aanvrager de kosten heeft betaald.

Informatieverstrekking

Informatie over de voorwaarden en aanvraagprocedure is verkrijgbaar via de website van de gemeente Den Haag, via een folder en het aanvraagformulier. Deze informatie is bekeken aan de hand van de uitgangspunten van het onderzoek. Hieronder volgt een opsomming en wat daarin opvalt:

- Informatie op de website over de “Medische beoordeling gehandicapten parkeerkaart of -plaats”.

Als een van de voorwaarden voor een gehandicaptenparkeerplaats of -kaart wordt genoemd ‘u zit permanent in een rolstoel’. Uit de informatie blijkt niet, dat je als passagier alleen in uitzonderlijke situaties voor een plaats in aanmerking komt als je een rolstoel of hulpmiddel hebt. Wel wordt vermeld dat de medische situatie van huisgenoot van belang kan zijn.

- Informatie op de website over een “Individuele gehandicaptenparkeerplaats aanvragen”.

Bij de opsomming van de voorwaarden krijgt de parkeerdruk een prominente rol. Er staat niets over de situatie waarin de passagier beschikt over een rolstoel en/of zwaarwegende sociaal-medische gronden. Wel iets over het belang van de medische situatie van de huisgenoot van de passagier.

- Folder parkeervoorzieningen

Voor mensen met een handicap in Den Haag.

Hierin wordt onder meer aangegeven dat men als passagier niet voor een plaats in aanmerking komt als er een rolstoel is, tenzij er zwaarwegende sociaal-medische omstandigheden zijn. Die omstandigheden worden verder niet toegelicht. Verder staat er dat de gezondheid huisgenoot van belang kan zijn. Ook wordt een behandelingstermijn genoemd bij een toekenning: 12 weken na ontvangst ‘positieve uitslag medische beoordeling’. Verder staat er “Neemt u alstublieft pas contact op na de genoemde termijnen”.

- Het aanvraagformulier.

Op dit formulier zelf staat niets over de voorwaarden om in aanmerking te komen voor een plaats. Op het formulier wordt gevraagd of men een rolstoel/hulpmiddel heeft. Er wordt niet gevraagd naar bijzondere omstandigheden of zwaarwegende sociaal-medische gronden. De gemeente wijst erop dat de vragen op dat formulier over de huisgenoot/partner zo gezien kunnen worden; uit de toelichting op het formulier blijkt dat echter niet. Op het formulier wordt niet gevraagd om medische informatie op te sturen.

De GGD signaleert tijdens het onderzoek van de ombudsman dat mensen het aanvraagformulier niet altijd goed invullen. Op het spreekuur blijken mensen lang niet altijd goed geïnformeerd te zijn over de procedure en de voorwaarden van de voorziening(en) die ze aanvragen. Er worden vaak meerdere voorzieningen aangevinkt op het aanvraagformulier. Ook weten aanvragers bij een gecombineerde aanvraag niet altijd dat de keuring alleen ziet op de kaart en niet ook op de plaats. Een arts moet dan vaak uitleg of een toelichting geven, o.a. dat hij niet voor de plaats keurt, maar voor de kaart. Dit leidt nog wel tot herstelhandelingen tijdens het proces van uitnodigen of op het spreekuur zelf en soms herkeuringen, en daarmee ook tot extra kosten die de gemeente/burger/GGD moet dragen. De aanvragers hebben bovendien vaak ten onrechte het idee dat de GGD beslist of ze voor een voorziening in aanmerking komen, waardoor de onafhankelijkheid van de GGD in het geding is. De GGD en de HHO gaven tijdens het onderzoek aan dat een mogelijke verbetering van het aanvraagformulier en wijziging van de procedure onderwerp is van het reguliere kwaliteitsoverleg tussen hen beide.

De HHO verstuurt nu na ontvangst van de aanvraag geen ontvangstbevestiging. Wel krijgen ze na het indienen van de aanvraag hierboven genoemde folder Parkeervoorzieningen voor gehandicapten in de gemeente Den Haag. De gemeente laat weten te werken aan een geautomatiseerde ontvangstbevestiging bij een aanvraag. Burgers met vragen kunnen via het e-mailadres of via klantcontactcentrum (14070) contact krijgen met de HHO. Mocht er geen contact mogelijk zijn op dat moment, dan wordt er een terugbelnotitie opgesteld voor de afdeling. De burger wordt binnen twee werkdagen teruggebeld.

Tijdens de behandeling van een aanvraag wordt, zo geeft de HHO aan, wel vaak telefonisch contact opgenomen met de aanvrager. Meestal gebeurt dat als onduidelijk is wat de aanvrager bedoelt of als de aanvraag onvolledig is ingevuld. Of als er twijfel en onduidelijkheden zijn bij een voornemen tot afwijzing. Het is aan de behandelend medewerker van de HHO zelf om te beslissen of hij contact opneemt of niet. De ervaring van de HHO is, dat mensen vaak zelf contact zoeken bij vragen of als ze vinden dat de beslissing te lang op zich laat wachten na de GGD-keuring. Het is de HHO overigens niet bekend of de GGD mensen informeert als het lang duurt voordat ze gekeurd kunnen worden.

Klachten bij de gemeente

Als een klacht in een e-mailbericht aan de afdeling wordt geuit, dan wordt deze niet als zodanig geregistreerd en is er geen contact over met de klachtencoördinator. Dat laatste is wel het geval als de klacht bij de gemeente (via website) wordt ingediend. Over de periode 2018 tot medio 2020 is er één klacht geregistreerd (dossier 41)¹⁴. De klager was het niet eens met de beslissing op de aanvraag. De gemeente heeft hem naar aanleiding van de klacht gebeld en geadviseerd om in bezwaar te gaan.

¹⁴ In de bijlage 1 staat een overzicht van de bestudeerde dossiers. Ter bescherming van de privacy van aanvragers worden de namen niet genoemd.

Klachten in e-mailberichten aan de afdeling worden meestal door de betrokken medewerkers opgepakt. De senior medewerker kijkt vaak mee. Hoe de klacht wordt opgepakt, is afhankelijk van wat de burger aangeeft in het mailbericht. De medewerker kan de burger bellen om een en ander toe te lichten. Formele klachten worden door de senior medewerker afgehandeld.

3. Aanvragen

Getalsmatig overzicht

De ombudsman heeft bij de gemeente Den Haag opgevraagd welke aantallen spelen bij de aanvragen van gehandicaptenparkeerplaatsen voor passagiers. De gemeente heeft volgens haar opgave in de periode 2018 – mei 2020 264 aanvragen gehad voor een gehandicaptenparkeerplaats voor een passagier (gecombineerde aanvragen en aanvragen alleen voor een plaats) overeenkomstig de volgende tabel:

264 aanvragen	→ 200 toewijzing	→ daarvan 32 minderjarig	
		→ daarvan 16 hulpmiddel	→ daarvan 7 minderjarig
	→ 64 afwijzing	→ merendeel hulpmiddel	

Van deze aanvragen zijn er 200 (75%) toegewezen. Van deze toegewezen aanvragen betrof het 32 maal een gehandicapte persoon van 17 jaar en jonger.

Van de 200 toegewezen aanvragen hadden er 16 (8%) een hulpmiddel voor verplaatsing zoals een rolstoel. Van deze 16 waren er 7 personen 17 jaar en jonger.

Van de 64 passagiers wier aanvraag is afgewezen, was het merendeel in het bezit van een hulpmiddel zoals een rolstoel. Bij de andere afwijzingen stond het kenteken niet op naam en/of was er een parkeerplaats op eigen terrein.

Uit de cijfers blijkt dat passagiers die in bezit zijn van een hulpmiddel/rolstoel slechts in uitzonderlijke gevallen een gehandicaptenparkeerplaats als passagier krijgen toegekend.

Toegewezen en afgewezen aanvragen

De ombudsman heeft 64 dossiers¹⁵ bestudeerd om zicht te krijgen op de argumenten die leiden tot toe- of afwijzing van aanvragen. Dit getal komt toevallig overeen met de afwijzingen. Van deze dossiers zijn er 21 kinddossiers. Die analyseren we in het volgende hoofdstuk.

De ombudsman heeft zowel toe- als afwijzingen bestudeerd, zowel GPK's als GPP's te weten:

- Dossiers waarin zienswijze en/of bezwaar is ingediend tegen de afwijzing van een aanvraag voor een plaats passagier,
- Dossiers waarin een aanvraag voor een plaats passagier (al dan niet na bezwaar) is toegekend ondanks dat er een hulpmiddel is.

Voor toetsing van de bevindingen gaat de ombudsman uit van de zorgvuldigheid zoals verwoord in de hiervoor gememoreerde hashtags *#informeermij* *#betrekmij* *#helpmij*. In hoofdstuk 1 zijn deze uitgangspunten nader toegelicht.

Aanvragen

Om voor een GPP in aanmerking te komen, is een toegekende GPK of het recht op een GPK een voorwaarde. Sommige burgers wenden zich tot de gemeente voor een GPP. Ze krijgen dan het advies van de gemeente om een GPK aan te schaffen en vervolgens een GPP aan te vragen (zie dossier 1). De aanschaf van een GPK is wel een voorwaarde maar geen garantie voor een GPP en brengen wel kosten met zich mee. De gemeente ziet in gevallen toch reden om een GPP af te wijzen, de burger is dan zijn geld voor een GPK kwijt (leges voor de aanvraag ende kosten van de medische keuring). Het roept de vraag op of hierin een andere aanpak tot minder kosten voor de burger leidt.

Veel aanvragen GPP worden afgewezen op grond van een beschikbaar hulpmiddel, zoals een rolstoel of een buggy voor kinderen, overeenkomstig de Haagse Beleidsregel (dossiers 10, 20, 27 en nog meer). Dit voorschrift lijkt op gespannen voet te staan met de voorschriften voor een GPK. Daarbij is namelijk een beschikbaar hulpmiddel juist een pré. De ombudsman heeft gevraagd hoe de gemeente met deze spanning in voorwaarden omgaat. De gemeente antwoordde dat de bedoeling van de beleidsmaker niet meer te achterhalen viel, maar dat bij de lopende evaluatie van het parkeerbeleid naar deze contra-indicatie gekeken zou worden. De gemeente lichtte wel de achterliggende gedachte toe dat de passagier met een rolstoel in het algemeen geholpen kan worden bij het overbruggen van de afstand tussen auto en voordeur. Naar de mening van de ombudsman wordt hiermee wel de reden voor afwijzing van een GPP verklaard maar niet de tegenstelling in indicatie tussen GPK en GPP.

De aanvraag in het dossier 26 wordt afgewezen omdat deze niet aan de voorwaarden voldoet. Bij het voornemen wordt de zienswijze ingebracht dat aanvrager om onafhankelijk te kunnen zijn, toewijzing vraagt.

15 zie bijlage 1 en hoofdst. 1 onder Aanpak

Dit is in overeenstemming met het GGD-advies dat een beperkt loopvermogen constateert, een afhankelijkheid van de chauffeur en een beperking van langdurige aard. In het afwijzend besluit wordt niet ingegaan op deze aspecten terwijl deze wel relevant zijn voor de betrokkene en voor de duidelijkheid van het besluit.

De procesgang is uit de geleverde dossiers niet altijd duidelijk te reconstrueren. Deze bevinding hangt mogelijk mede samen met het feit dat conclusies uit overleg met aanvrager niet in dossier zijn opgenomen. In het dossier 28 vermeldt betrokkene op de aanvraag dat de partner/chauffeur niet kan tillen en medische beperkingen heeft. Een verzoek voor een GPP wordt afgewezen "omdat aanvrager niet meer gereageerd heeft op een afspraak om de partner medisch te laten keuren". De motivering roept de vraag op waarom de gemeente niet direct de chauffeur heeft laten keuren nu op de aanvraag al de beperking vermeld stond.

In het dossier 45 wordt de aanvraag ingediend met de opmerking dat de partner/chauffeur niet in staat is de rolstoel te duwen vanwege zijn beperkte gezondheid en ouderdom. De zienswijze (niet in dossier) wordt ongegrond verklaard en de aanvraag wordt afgewezen vanwege een beschikbaar hulpmiddel. Uit het dossier wordt niet duidelijk waarom de gemeente niet ingaat op het gezondheidsargument en in de fase van de intake verder uitgevraagd is.

Dezelfde bevinding valt te lezen in het dossier 50 waarbij in het ene jaar de aanvraag afgewezen wordt vanwege een beschikbaar hulpmiddel, maar een jaar later toegewezen omdat de chauffeur medische beperkingen heeft en de rolstoel niet kan duwen. De procesgang van de twee aanvragen met tegengestelde besluiten wordt uit het dossier niet duidelijk.

Met een bredere uitvraag in de (eerste) intakefase is mogelijk een vertraging in de aanvraag te voorkomen en hoeft de aanvrager niet tweemaal aan te vragen.

In het aanvraagformulier is een vraag opgenomen over de fysieke gesteldheid van de chauffeur met de vraag of deze de rolstoel langdurig kan voortduwen. Wanneer deze vraag met nee beantwoord wordt is niet duidelijk uit de dossiers op welke manier dit argument wordt meegewogen in het besluit (zie dossier 59 met toekenningsbesluit, dossier 62 met afwijzingsbesluit en dossier 60 met een ja-antwoord maar met beperking (niet lang duwen vanwege leeftijd) en een afwijzingsbesluit). Meer informatie en duidelijkheid over de besluitvorming, welke argumenten de gemeente doorslaggevend vindt en hoe zij deze gewogen heeft, maken voor de aanvrager inzichtelijk hoe hij desgewenst in bezwaar / beroep kan gaan. De duidelijkheid dient de rechtszekerheid van de aanvrager.

Sociaal-medische omstandigheden

Het college van B&W laat zich op medisch gebied adviseren door een GGD-arts (of een andere onafhankelijke medisch expert). De ombudsman heeft de sociaal-medische adviezen in de onderzochte dossiers bekeken. Hieruit blijkt het volgende.

Volgens de GGD-arts voldoet de aanvrager (dossier 11) aan de voorwaarden voor een GPP maar het college besluit de aanvraag af te wijzen. De arts ziet bij de keuring voor de aanvraag GPK geen reden voor toepassing van de hardheidsclausule op medische gronden. De aanvrager gaat in bezwaar. De aanvraag voor een GPP wijst de gemeente vervolgens toe met gebruik van de hardheidsclausule. Daarvoor had de gemeente in bezwaar de GGD-arts om aanvullende informatie gevraagd en had de arts het medisch advies bijgesteld waarbij de hardheidsclausule om medische redenen in deze fase wél geadviseerd werd. Uit het dossier wordt niet duidelijk waarom in de aanvraagfase de medische hardheid niet en in de bezwaarfase de medische hardheid wel aangevoerd wordt door de GGD-arts. Deze wijziging is voor het college voldoende reden om alsnog toe te wijzen.

In het dossier 13 valt op dat de Acb¹⁶ het medisch advies onvolledig vindt, ze had graag meer informatie over de psychische toestand van aanvrager gehad. Toch adviseert ze negatief naar B&W omdat niet aan alle voorwaarden voldaan wordt voor een GPK. Kennelijk ziet de Acb geen reden of mogelijkheid om een herhaald medisch advies aan te doen vragen. Mogelijk zou een herhaald medisch adviesverzoek een ander licht op de aanvraag hebben doen schijnen. Daarmee legt ze het probleem bij de aanvrager en is deze gedwongen een nieuwe aanvraag in te dienen wanneer deze alsnog voor een parkeervoorziening in aanmerking wil komen.

Niet altijd is duidelijk wanneer en waarom de gemeente het medisch advies volgt of niet volgt. Dit zou uit het besluit of de toelichting kunnen blijken, temeer ook omdat B&W argumenten voor volgen of niet-volgen dienen aan te geven. De aanvraag in dossier 55 voor een GPP wijst de gemeente af vanwege een beschikbaar hulpmiddel. Het medisch advies wijst op medische hardheid en pleit voor een GPP, wat al uitzonderlijk is. De afwijzing met een formeel argument verstrekt geen inzicht in de waarde van het medisch advies voor het definitief besluit. De gemeente zou kunnen toelichten waarom zij het advies van de medicus negeert. De aanvraag dossier 59 wordt toegekend vanwege medische hardheid. Daarbij volgen B&W het advies van de medicus die pleit voor een GPP en kennen toe vanwege medische hardheid, ondanks de beschikbaarheid van een hulpmiddel. Het besluit maakt niet duidelijk waarom nu het medisch advies wel gevolgd wordt.

16 Adviescommissie Bezwaarschriften

Voornemen

Voordat de gemeente een definitief besluit neemt stuurt zij een voornemen tot afwijzing aan de aanvrager. Deze kan daarop reageren met een zienswijze en aangeven waarom de afwijzing niet terecht is. Na bestudering van de zienswijze neemt de gemeente een definitief besluit. In hoeverre de gemeente rekening houdt met de argumenten die klager in de zienswijze aanvoert is haar discretionaire vrijheid.

Het argument van de parkeerdruk komt in de zienswijzen herhaaldelijk terug. Dat is niet bijzonder omdat in het aanvraagformulier de parkeerdruk veel aandacht krijgt. In het dossier 53 wijst de gemeente de aanvraag GPP af vanwege een beschikbaar hulpmiddel en verklaart het argument van parkeerdruk en veelvuldig ziekenhuisbezoek in de zienswijze ongegrond. Niet duidelijk wordt uit het definitieve besluit waarom de zienswijze dan toch ongegrond wordt verklaard en het beschikbare hulpmiddel als afwijzingsgrond wordt aangewezen. Dit argument was uit een eerdere aanvraag voor een GPK ook al bekend. De gemeente liet weten dat het ieder vrij staat om een aanvraag voor een GPP in te dienen en dat bij uitzondering kan worden toegewezen. De ombudsman vindt het belangrijk dat de aanvrager vooraf weet welke informatie relevant is om de haalbaarheid van een aanvraag in te kunnen schatten.

Hardheidsclausule toegepast door de GGD

Het initiatief voor het toepassen van hardheid ligt bij de gemeente. Gemeente heeft hierover wel vaak contact met de GDD en met de afdeling Juridische Zaken. De behandelend (senior) medewerker beoordeelt zelf of contact hierover nodig is.

De GGD heeft aangegeven dat ze heel terughoudend is met de toepassing van de hardheidsclausule. Alleen in heel uitzonderlijke gevallen worden andere dan medische beperkingen of omstandigheden door de arts meegewogen bij het advies. Het moet dan gaan om een schrijnende situatie. De situaties waarin de hardheidsclausule wordt toegepast komen in de praktijk nagenoeg overeen met die, opgesomd in artikel 2.1.1. De artsen houden zich, volgens de lijn van de beroepsvereniging, zo veel mogelijk aan het protocol en kijken naar de objectieve medische omstandigheden. Dit is ook de reden waarom de drempel hoog is om de hardheidsclausule toe te passen. Bij de inschatting of iets schrijnend is ligt altijd het gevaar van subjectiviteit op de loer (en daarmee mogelijkheid van tuchtrechtelijke consequenties voor de betrokken arts). De GGD wijst erop dat de gemeente ook zelf kan oordelen dat er sprake is van een schrijnende situatie. Dat gebeurt bijna nooit, is de ervaring.

De GGD constateert dat er in een casus vaak meer en andere (sociale) omstandigheden spelen dan alleen de medische loopbeperking. De GGD stelt daarbij de vraag of die bijzondere sociale situatie wel gewogen moet worden door een arts of jurist. De casus zou in plaats daarvan breed kunnen worden bekeken zoals bij de WMO gebeurt met een keukentafelgesprek. Waarbij de vraag centraal staat waar de burger gelet op zijn specifieke situatie en problemen het meest mee geholpen is om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven. Ook zou daarbij de belasting van het betreffende gezin meegewogen kunnen worden.

Hardheidsclausule toegepast door de gemeente

De hardheidsclausule is volgens de wettelijke uitleg (zie hiervoor hoofdstuk 2) bedoeld om onbedoelde harde effecten bij letterlijke toepassing van de voorschriften te voorkomen. De clausule geeft een uitweg daarvoor.

De gemeente (de HHO) verwijst voor toepassing van de hardheidsclausule in een intern document¹⁷ naar de artikelen 2.1.1 en 2.3 van de beleidsregel. Daarmee wordt de toepassing beperkt tot opgesomde medische en zwaarwegende sociaal-medische gronden, niet andere zoals sociale of economische beperkingen. Onduidelijk is wat de status van dit beleid is; deze uitleg is nergens gepubliceerd en is niet gebaseerd op de beleidsregel zelf.

De gemeente geeft aan dat de hardheidsclausule in de praktijk in heel uitzonderlijke situaties wordt toegepast. De hardheidsclausule zou volgens de gemeente ook kunnen worden toegepast in andere situaties dan genoemd in de artikelen 2.1.1 en 2.3 van de Beleidsregel. Het zou dan wel moeten zijn vanwege de medische situatie of andere zwaarwegende sociaal-medische redenen. Dit is volgens de gemeente nog niet gebeurd.

Voor toepassing van de hardheidsclausule zou een verdeling tussen de arts (medische redenen voor hardheid) en het bestuur (andere redenen voor hardheid) aangewezen zijn.

De gemeente gaat er, anders dan de GGD zelf, van uit dat de GGD altijd de hardheidsclausule in haar beoordeling opneemt, dus niet alleen in uitzonderlijke situaties. De gemeente vindt dat dat voortvloeit uit het VIA protocol. In het onderzoek is een toepassing van de hardheid door de gemeente beperkt aangetroffen.

In het dossier 11 wijst de gemeente een aanvraag GPP toe als antwoord op bezwaar. Bijzonder aan het sociaal medisch advies is in eerste instantie er geen reden is voor constatering van medische hardheid maar de arts in een nader advies van mening verandert. Deze wijziging is reden voor de gemeente om alsnog toe te wijzen.

In het dossier 25 kent de gemeente een GPP toe vanwege sociaal-medische gronden, maar er is ook sprake van een hulpmiddel. Niet duidelijk is uit het dossier waarop de toewijzing is gebaseerd en waarom de hardheid geconstateerd wordt.

In het dossier 29 kent de gemeente een GPP toe op sociaal-medische gronden, terwijl in het medisch advies geen reden voor medische hardheid wordt geconstateerd. Het besluit licht de afwijking van het medisch advies niet toe. In de aanvraag wees betrokkene erop dat de chauffeur niet goed in staat was voort te duwen.

¹⁷ Titel "Werkproces aanvraag gereserveerde gehandicaptenparkeerplaatsen tbv. Passagiers"

In het dossier 55 wijst de gemeente een GPK toe maar besluit een aanvraag voor een GPP af te wijzen vanwege de beschikbaarheid van een hulpmiddel. Het medisch advies pleit voor een GPP wegens medische hardheid, wat uitzonderlijk is. Hetzelfde geldt voor het dossier 59. Het medisch advies pleit voor een GPP wegens ernstige medische problemen, mogelijke complicaties en beperkte loopmogelijkheden. De gemeente wijst het verzoek af met de enkele verwijzing naar het beschikbare hulpmiddel.

Besluit op de aanvraag

In het besluit op de aanvraag kan een motivering voor de toekenning dan wel de afwijzing van de aanvraag verwacht worden op grond van de uitgangspunten transparantie en rechtszekerheid. Het dossier 7 kent een afwijzing van de GPP vanwege het beschikbare hulpmiddel voor verplaatsing (bijvoorbeeld een rolstoel). Het medisch advies wijst op de loopbeperking maar ook andere medische beperkingen. In de aanvraag verwijst de betrokkene naar de medische beperking van de chauffeur. Het besluit geeft geen enkele duidelijkheid anders dan de standaard afwijzingsgrond van het hulpmiddel.

Dit uitgangspunt van transparantie van besluiten geldt ook voor toewijzingsbesluiten. De aanvraag dossier 25 is toegekend op sociaal-medische gronden terwijl er wel een beschikbaar hulpmiddel is. Normaliter is het hulpmiddel een afwijzingsgrond voor een GPP. Het sociaal medisch advies wijst op een loopbeperking en de gevolgen van een herseninfarct. Het besluit legt geen duidelijk verband tussen de toekenning en de medische opmerkingen.

Een positief voorbeeld van besluitmotivering is het dossier 29. Deze aanvraag voor een GPP wordt gehonoreerd met verwijzing naar de sociaal-medische situatie van de chauffeur. Op de aanvraag staat al een ontkenning van het duwvermogen (voor de rolstoel) van de chauffeur.

Een tweede positief voorbeeld van besluitmotivering vormt de toewijzing van een GPP in het dossier 40. Deze is gebaseerd op een parkeerplaats op eigen terrein. Normaliter is dat een afwijzingsgrond maar gezien de loopafstand en het medisch geconstateerde incontinentieprobleem wijst de gemeente toch toe.

Verder valt op dat de gemeente voor beslissingen een format gebruikt waaruit de motivering niet duidelijk naar voren komt. Eerst wordt een opsomming gegeven van de criteria waaraan voldaan moet worden. Vervolgens een opsomming van feiten zonder dat blijkt waarom het tot een toekenning/afwijzing leidt. Het cruciale argument, waarom tot toekenning/afwijzing is besloten, wordt daaruit niet duidelijk (18, 25). In de gevallen waarin de passagier een kind betreft, ontbreekt in de motivering een overweging waaruit blijkt dat en zo ja, hoe het belang van het kind is gewogen. Uit geen van de bestudeerde kinddossiers, is gebleken dat de gemeente is nagegaan wat in het belang is van het kind. En ook niet dat de gemeente het belang van het kind heeft meegewogen bij de beoordeling van de aanvraag.

Bezwaar

De aanvrager van een GPP kan tegen een besluit van de gemeente in bezwaar gaan bij het college van Burgemeester en Wethouders (B&W). Daarvoor laten zij zich adviseren door een onafhankelijke Adviescommissie bezwaar (Acb). Deze toetst het besluit aan de voorschriften, beleid en toetst of de procedure heeft plaatsgevonden volgens de algemene beginselen van behoorlijk bestuur.

Het bezwaar richt zich alleen tegen het gemeentelijk besluit, niet tegen het medisch advies van de GGD arts. Volgens het VIA protocol kan de arts aanwezig zijn bij de hoorzitting. In de Haagse praktijk is de arts nooit aanwezig bij de zitting van de Acb.

De Acb kan om een medische second opinion of toelichting vragen. In de Haagse praktijk gebeurt dat niet. Wel kan ze gelasten om eventuele nieuwe stukken voor te leggen aan de GGD en de procedure aan te houden tot er een reactie is. De bezwaarmaker kan volgens de gemeente zelf een medische second opinion vragen aan een onafhankelijk arts die adviseert binnen het wettelijk kader en de vastgestelde landelijke en gemeentelijke regels, en binnen het kader van (landelijk vastgestelde) medische protocollen.

Een ontbrekende medische verklaring speelt in het dossier 41. Aanvrager voert in bezwaar aan dat hij als mantelzorger en de verzorgde een loopbeperking hebben. De Acb constateert dat dat niet medisch onderbouwd is en adviseert daarom negatief. Dit is bijzonder omdat de GGD de beperking bij de aanvraag van de GPK wel constateerde. Aanvrager krijgt niet lopende de procedure de gelegenheid alsnog aan te vullen. In het kader hieronder wordt de beleving van de aanvrager beschreven.

Afgewezen

Mevrouw is zwaar gehandicapt en oud, heeft haar man als mantelzorger. Hij woont afzonderlijk. Hij ziet haar dagelijks en rijdt haar meer malen per week naar het ziekenhuis voor onderzoek en behandeling. Van aanvraag van de parkeerplaats tot het overlijden van aanvrager heeft 16 maanden geduurd, een te lang proces. De mantelzorger heeft de aanvraag verzorgd. Mevrouw zou het nooit alleen gekund hebben.

Mevrouw heeft wel een parkeerkaart gekregen. Het afhalen van de parkeerkaart kan alleen op het stadhuis, maar mevrouw en meneer wonen in Scheveningen. De ambtenaren zijn slecht bereikbaar, terwijl afhalen alleen op afspraak kan. Mevrouw heeft alleen AOW maar moet ook nog €35 administratiekosten betalen naast de kosten voor de GGD-keuring.

Bij de aanvraag heeft hij 9 mensen te spreken gekregen en hij moest telkens het verhaal opnieuw vertellen. Hij heeft het contact met de ambtenaren als niet behulpzaam ervaren. Het probleem is niet opgelost, pas door het overlijden van haar. Hij heeft 4 juristen gesproken, het zijn er te veel en het contact te ingewikkeld. Vaste contactpersoon is aan te bevelen, een toegezegd antwoord van hoofd juristen heeft hij nooit gekregen.

Hij heeft voor zijn bezwaar gevraagd om thuis gehoord te worden, maar dat bleek niet uitvoerbaar, de gemeente wilde niet meewerken. Het was erg lastig om met rolstoel in de hoorzitting te komen. De gemeente neemt 12 weken om te antwoorden op bezwaar, dat is al erg lang, plus verlengmogelijkheid, heeft in totaal 17 weken geduurd, zou max 4 weken moeten duren. De gemeente wil wel binnen 7 dagen antwoord hebben of je op stadhuis komt voor de hoorzitting.

Aanvrager heeft eerder met de WMO te maken gehad. Die ambtenaren zijn thuis geweest met drie experts om de woning van mevrouw aan te passen vanwege de handicap. WMO heeft een oprijlaan aangebracht om de rolstoel naar de voordeur te kunnen rijden. Het probleem was veel sneller opgelost met kortere termijnen. De afdeling Parkeren is niet komen kijken en heeft zich niet verdiept in de huissituatie.

Hij vraagt zich af waarom de gemeente niet een uitzondering gemaakt heeft. Ze vonden dat ik zestig meter moest kunnen duwen om mevrouw met rolstoel in de auto te krijgen. Afgewezen is op een formele grond, hij stond niet ingeschreven op haar adres en de auto was niet van haar. Het probleem van het vervoer werd niet opgelost.

Meneer heeft bij de gemeente een klacht ingediend, die ongegrond werd verklaard. Hij heeft toen zijn klacht bij de ombudsman neergelegd. Zijn vrouw is overleden voordat de ombudsman tot een oordeel kon komen.

4. Kinddossiers

In het kader van het onderzoek heeft de ombudsman informatie ontvangen uit 21 dossiers waarin de passagier een minderjarig kind betrof. Van deze 21 zijn er 12 afgewezen en 8 toegewezen.

21 aanvragen	→ 12 afgewezen		
	→ 9 toegewezen		
	→ 10 met zienswijze	→ 4 eerst afgewezen, na zienswijze → alsnog toegewezen	
		→ 6 na zienswijze afgewezen	
	→ 11 zonder zienswijze	→ niet ingediend of niet in dossier	

Van de 21 bestudeerde dossiers bevatten er 10 dossiers een zienswijze van de ouders na een voornemen tot afwijzing door de gemeente. De overige 11 bevatten geen zienswijze, of wel omdat hij niet is ingediend ofwel omdat hij niet meegeleverd was in het dossier. Van de 9 toewijzingen zijn er 4 aanvragen aanvankelijk afgewezen en later aangepast na een ingediende zienswijze.

Een enkele keer is er in die dossiers door ouders na een eerdere afwijzing opnieuw een aanvraag ingediend (dossier 6, dossier 42). Dat gebeurde dan op het moment waarop er nieuwe aanvraag voor een parkeerkaart werd ingediend (omdat de vorige verliep). In vrijwel alle dossiers werd eerst het voornemen verstuurd om de aanvraag af te wijzen omdat er een rolstoel/hulpmiddel was. Twee keer is bezwaar ingediend en behandeld.

Hieronder wordt besproken wat opvalt uit de bestudeerde stukken. Daarbij wordt de kanttekening gemaakt dat wij niet de beschikking hadden over volledige dossiers.

Aanvragen

In een beperkt aantal gevallen is een aanvraag (al dan niet na zienswijze, bezwaar of hernieuwde aanvraag) toegekend. De gemeente motiveert die toekennende beslissingen meestal met een opmerking als 'er is sprake van de hardheidsclausule' (zonder dat dit verder wordt toegelicht).

Uit de sociaal medische adviezen in die zaken is af te leiden dat het gaat om kinderen met complexe, meervoudige medische aandoeningen. Het lijkt vooral om medische hardheid te gaan: de medische aandoening maakt het noodzakelijk dat de auto zo dicht mogelijk bij huis wordt geparkeerd. Zo is de aanvraag toegewezen voor zeer ernstig meervoudig handicaapt kind dat niet kon lopen, permanent toezicht nodig had en neurologische aanvallen had waarbij snel gehandeld moest worden (dossier 19). Ook werd een plaats toegekend voor een kind met een spier- en darmziekte dat snel bij een toilet moet kunnen (dossier 43), een verstandelijk gehandicaapt kind dat constant hulp nodig heeft van de bestuurder en nooit alleen kan worden gelaten o.a. in verband met een moeilijk te reguleren bloedsuikerspiegel (dossier 38).

Slechts in twee gevallen (dossier 18 en 6) is er toegekend wegens niet medische omstandigheden. In beide gevallen ging het om een gezin waarvan het gehandicapte kind de auto in werd getild met een rolstoellift. Doordat de lift aan de achterkant van de auto zat, was er meer parkeerruimte nodig dan voor een standaardparkeerplaats. De gemeente heeft laten weten dat zij dit ziet als een zwaarwegende sociaal-medische omstandigheid in de zin van artikel 2.3 van de beleidsregel.

Sociaal-medische omstandigheden

Afgezien van de genoemde twee gevallen, blijkt uit de bestudeerde stukken niet dat er volgens de gemeente andere *sociaal(-medische)* omstandigheden kunnen zijn die tot toewijzing leiden. Meer in het algemeen roepen de dossiers de vraag op, of er door de gemeente ook naar het belang van het kind en naar andere dan louter medische omstandigheden wordt gekeken bij de beoordeling. Bij het dossieronderzoek is daarvan niet gebleken, zo blijkt uit de onderstaande drie dossiers.

Zo was er een aanvraag van een moeder van drie kinderen (dossier 23). Uit de zienswijze blijkt dat alle drie haar kinderen jonger zijn dan 5 jaar; de middelste is meervoudig gehandicaapt. Zij gaf in haar zienswijze een inkijk in het dagelijks leven van haar gezin door een (gevaarlijk) moment te beschrijven waarop zij met haar kinderen met de auto naar een revalidatieafspraken voor de middelste wilde gaan. Dat deed ze om, naar eigen zeggen, duidelijk te maken dat "dit momenten zijn waarop de hulp vanuit de gemeente heel hard nodig is, om het leven met een kind dat anders is, iets gemakkelijker te maken". De gemeente wijst af op grond van het feit dat er een rolstoel/hulpmiddel is, zonder te motiveren waarom de sociale omstandigheden van het gezin er niet toe doen.

En er was de aanvraag van een moeder van een gehandicapte puberzoon (dossier 42). Het gezin woont in een straat met eenrichtingverkeer in Scheveningen. De zoon heeft aangeboren loopbeperkingen, is veelvuldig

geopereerd aan zijn benen en kan met krukken minder dan 10 meter lopen. De aanvraag is, net als vijf jaar geleden, afgewezen vanwege de beschikbaarheid van een rolstoel. In de zienswijze legt de moeder uit dat en waarom de rolstoel van haar zoon op school staat. De zoon heeft de overstap gemaakt naar het reguliere onderwijs. Hij kan met een elektrische fiets (vergoed vanuit de WMO) zelf naar school waar hij direct vanuit de fiets in de rolstoel kan gaan zitten en zich zo op school verder verplaatst. Door hoe het nu georganiseerd is kan hij zo lang mogelijk zelfstandig blijven. Zo hoeft hij niet voor hulpbehoevend door te gaan, wat - zo schrijft zijn moeder - voor hem als puber erg belangrijk is. Begin 2020 (de aanvraag was maanden daarvoor ingediend) wordt hij weer geopereerd en moet hij maanden revalideren. Voor zijn moeder is dat heel belastend omdat zij hem overal naar toe moet brengen. Zijn moeder wijst erop dat ze ook veel stress heeft van de situatie, onder meer als ze midden op straat moet parkeren om haar zoon uit de auto in huis te helpen en boze verkeersdeelnemers achter haar beginnen te toeteren. Ook wijst ze erop dat zowel zij als haar man fysieke problemen heeft. "U begrijpt wij proberen ook erg zuinig te zijn op onszelf omdat we onze zoon graag nog een aantal jaren willen bijstaan. Hij heeft al niet echt een makkelijke jeugd gehad."

De gemeente wijst de aanvraag af omdat er een rolstoel is en geeft aan dat het de eigen keuze is om de rolstoel op school te zetten. Ze gaat daarbij voorbij aan het feit dat die keuze in het belang van het kind is gemaakt. Ze doet geen zichtbaar onderzoek naar de validiteit van die keuze. In het kader is deze casus beschreven meer vanuit de beleving van de moeder.

Rolstoel of geen rolstoel

Karin is moeder van Mike¹⁸, een puber met een lichamelijke handicap. Hij is al talloze keren geopereerd aan zijn benen en kan, met moeite en pijn, alleen kleine stukjes lopen. Nadat onder meer de casemanager WMO haar daarop heeft gewezen, vraagt zij een gehandicaptenparkeerplaats aan. Iemand van het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) ondersteunt haar bij het indienen van de aanvraag. Ze brengt hem met de auto naar zijn ziekenhuisafspraken. Maar ook vaak naar zijn sociale contacten en activiteiten. Ze vindt het belangrijk dat hij die bijhoudt, omdat hij door zijn handicap al veel heeft moeten missen in zijn leven.

Mike kan, door hoe het nu georganiseerd is, zelfstandig naar school en zich daar vanaf een elektrische fiets 'overstappen' in zijn rolstoel (beide WMO-voorzieningen). Op school verplaatst hij zich in de rolstoel. Thuis gebruikt hij geen rolstoel.

18 De namen zijn gefingeerd

Die heeft hij alleen voor wat langere afstanden. Als er thuis (ook) een rolstoel zou staan, zou hij die alleen gebruiken voor de afstand tussen voordeur en auto. Thuis verplaatst hij zich vooral schuivend op zijn billen over de grond.

Een parkeerplaats zou haarzelf ontlasten. Het vervoer en de begeleiding van Mike komen grotendeels op haar neer. Ze heeft daarnaast nog een baan. Als ze met Mike weggaat moet ze eerst de auto op halen. Daarna zet ze hem op straat (een eenrichtingsweg) stil om hem te kunnen helpen bij het instappen. Door drukte in de buurt, zeker in de zomer (ze woont in Scheveningen) levert dat veel gedoe op met andere weggebruikers, die moeten wachten. De gemeente wijst de aanvraag af omdat er een rolstoel is.

Wat Karin het meest heeft gemist tijdens de hele procedure, is persoonlijk contact. Ze wijst op de heel andere benadering bij de afdeling WMO. Bij de afdeling Parkeren heeft ze de benadering afstandelijk en formeel ervaren. Ze had over haar aanvraag heel graag een face-to-face gesprek of rondetafel overleg willen hebben. Als dat er was geweest had ze misschien nog in de afwijzende beslissing kunnen berusten.

De hele procedure heeft haar veel energie gekost en stress opgeleverd. Ze kiest nu voor haar eigen gezondheid en laat het er daarom bij zitten. Ze is gek op haar zoon, maar het leven met een kind met beperking is anders en valt niet altijd mee. Als je het dan wat makkelijker voor je kind en jezelf wilt maken maar geen medewerking krijgt, houdt het voor haar op.

En dan de aanvraag van een moeder van een gehandicapte dochter van 3 jaar (dossier 6). Zij diende bij de verlenging van de parkeerkaart opnieuw tevergeefs een aanvraag in voor een plaats. Zij zocht contact met de ombudsman nadat ook haar bezwaar was afgewezen en gaf onder meer het volgende aan: "Het zou heel fijn zijn als wij onze auto voor de deur kunnen parkeren, zodat in- en uitladen allemaal wat makkelijk wordt. We hebben namelijk meerdere hulpmiddelen voor haar, waaronder een rolstoel en loophulp. Als ik bijvoorbeeld boodschappen heb gehaald, dan moet ik eerst mijn dochter binnenbrengen, en dus op straat dubbel parkeren, daarna de auto ergens parkeren (dan is mijn dochter dus alleen thuis) en daarna de boodschappen meesjouwen. Daarna nog de andere zaken zoals de loophulp e.d. Daarnaast heb ik nog een zoon van 6 en de derde is onderweg. U begrijpt dat het niet alleen gaat om een rolmiddel of duwmiddel. Het gaat om de dagelijkse gang van zaken die een hoge impact heeft op ons gezinsleven".

Hier wordt de aanvraag afgewezen omdat er een hulpmiddel is zonder dat wordt ingegaan op de argumenten over de sociale situatie.

Actieve uitvraag en onderzoek

Meer in het algemeen blijkt uit de bestudeerde stukken niet of en hoe aangevoerde argumenten uit zienswijze zijn gewogen en of ze aanleiding zijn geweest voor nader onderzoek. Uit de beslissingen op aanvragen die na zienswijze werden afgewezen omdat er een rolstoel is, valt daaruit niets op te maken.

Dat was bijvoorbeeld het geval in de zaak waarin een vader in zijn zienswijze aangaf, dat het gezin twee gehandicapte kinderen heeft en de rolstoel niet mee kan in de auto (dossier 56). En in een andere zienswijze werd gemotiveerd uitgelegd dat het kind niet in staat was langere afstand in een rolstoel te zitten omdat door vervoer de medische problemen toenamen (misselijkheid door chemobehandeling, dossier 57).

In de afwijzende beslissingen na zienswijze wordt (behalve de constatering dat er een rolstoel is) vaak alleen opgemerkt dat 'er geen feiten of omstandigheden zijn gebleken die aanleiding hebben gegeven voor een andere beslissing'. Dat roept de vraag op, of voor aanvragers wel voldoende duidelijk is waarom hun argumenten niet tot een andere beslissingen hebben geleid. En, een vraag die er mee samenhangt, of het zin heeft om in bezwaar te gaan.

Ook wordt uit de stukken niet duidelijk of er contact met de aanvragers wordt gezocht voor een toelichting naar aanleiding van hun zienswijze om zo een beter beeld te krijgen van de situatie. Een aantal van de gezinnen zijn, zo bleek ook uit de zienswijze, bekend bij de afdeling WMO. In een enkel geval werd door de ouders ook aangevoerd dat de afdeling WMO een plaats nodig acht (dossier 43, dossier 34, dossier 42). Niet bekend is, of de behandelend afdeling in die gevallen ook contact met de afdeling WMO heeft gezocht om na te gaan wat de situatie is. Verder werd een aantal keren op het aanvraagformulier aangekruist dat de bestuurder niet in staat is om de rolstoel of het hulpmiddel voort te duwen; soms ook met een toelichting in de kantlijn. Niet bekend is, of de afdeling daarover navraag heeft gedaan voordat het voornemen en/of de afwijzing werd verstuurd (dossier 51, dossier 44). Uit de beslissingen blijkt hierover niets.

Sociaal-medisch advies

Als uit het SMA blijkt dat er een rolstoel of hulpmiddel beschikbaar is, stuurt de gemeente een voornemen tot afwijzing (zie hoofdstuk 2). De ombudsman zag een zaak waarin de keuringsarts in het SMA (voor de kaart) had vermeld dat er een rolstoel is en dat hij noodzaak of medische hardheid zag voor het toekennen van een plaats. De gemeente verstuurde niettemin een voornemen om de aanvraag af te wijzen vanwege het hulpmiddel. Het argument van de arts over de medische hardheid werd niet meegewogen. Pas naar aanleiding van de zienswijze heeft de behandelende afdeling de arts gevraagd om die opmerking toe te lichten (dossier 43). De gemeente had ook dat al in eerste instantie kunnen doen. De aanvraag is vervolgens alsnog toegekend.

Ook in de zaak van de rolstoelkofferbaklift (dossier 6) lijken in eerste instantie niet alle opmerkingen van de arts uit het SMA in de afwijzing te zijn meegenomen. Na een nieuwe aanvraag werd daarin een SMA over de belastbaarheid van de moeder gevraagd. In de SMA concludeert de arts dat de moeder de afstand van auto tot huis wel kan afleggen. Tegelijk stelt hij dat er, nu duidelijk is dat er gebruik wordt of gaat worden gemaakt van een specifieke lift voor de auto, meer ruimte nodig is rondom de auto. Het is, zo stelt de arts, aan de gemeente om te bepalen of dit reden is om in aanmerking te komen voor een plaats. De gemeente wijst de aanvraag in januari 2020 af omdat er een rolstoel is. Als mevrouw kort daarna correspondeert met de afdeling over die afwijzing vraagt ze zich af of het SMA wel gelezen is. Door de volharding van mevrouw wordt uiteindelijk besloten dat ze een hernieuwde aanvraag kan indienen onder voorwaarde dat ze binnen 2 maanden de kofferbaklift daadwerkelijk aanschaft. In het kader hieronder wordt deze casus beschreven vanuit de beleving van de moeder.

Rolstoel met lift

Mariëlle¹⁹ is moeder van twee kleine kinderen. Haar jongste kind is gehandicapt. Door het revalidatiecentrum wordt Mariëlle gewezen op de mogelijkheid om een gehandicaptenparkeerplaats bij de gemeente aan te vragen. Ze raadpleegt de website en dient een aanvraag in. Uit de folder die ze daarna van de gemeente ontvangt maakt ze op dat een aanvraag kan worden afgewezen als er een rolstoel is. Dat begrijpt ze niet. De meeste gehandicapten die een GPP aanvragen hebben toch een rolstoel? Haar aanvraag wordt dan ook vanwege de rolstoel afgewezen.

Als ze haar verhaal doet bij de bezwaarcommissie, heeft ze het gevoel gehoord te worden. Toch wijst de gemeente de aanvraag tot haar stomme verbazing weer af omdat er een rolstoel is. Omdat ze dan het mailadres van een medewerker heeft, laat ze hem via de mail weten wat ze daarvan vindt. Dat mailcontact leidt er uiteindelijk toe dat voor de gemeente duidelijk wordt dat Mariëlle een kofferbaklift wil aanschaffen. Daarom is de aanvraag uiteindelijk toegewezen. Voor Mariëlle was tot op dat moment niet bekend dat die lift een reden voor toewijzing zou kunnen zijn. Ze had al wel meerdere keren aangegeven dat ze haar kind en de rolstoel moeilijk uit de auto kon krijgen door de krappe parkeerplaatsen.

19 De naam is gefingeerd

Terugkijkend vindt Mariëlle dat de gemeente niet naar de individuele omstandigheden van het geval kijkt. Had er niet iemand bij haar thuis langs kunnen komen, zo vraagt ze zich af. Om een goed beeld van de situatie te krijgen? De afdeling WMO doet dat wel, zo is haar ervaring. Die kijkt waar behoefte aan is en denkt met haar mee. Ook heeft ze daar een vaste contactpersoon. Bij de aanvraag voor de gehandicaptenplaats kreeg ze met verschillende mensen te maken als ze belde. Ze moest elke keer weer haar situatie uitleggen. Mariëlle stelt dat het haar heel veel tijd en energie heeft gekost om de plaats uiteindelijk te krijgen. Ze is er heel blij mee; het ontlast haar erg.

En in de eerdergenoemde zaak waarin het kind niet lang in een rolstoel vervoerd kon worden (vanwege misselijkheid door chemobehandeling) had de arts dat in het SMA ook als zodanig al geconstateerd (dossier 57). Toch werd ook daar een voornemen voor afwijzing verstuurd. Uit de beslissing blijkt niet of en hoe dit is meegewogen.

Bezwaar en beroep

Slechts in één geval van de 21 onderzochte kinddossiers is het bezwaar ook daadwerkelijk door de Acb en B&W behandeld (dossier 6). In twee andere bezwaardossiers heeft de gemeente gekozen voor buitenbehandelingstelling of heeft een nieuw besluit genomen.

Opvallend in de behandelde bezwaarzaak was, dat de gemeente afweek van het advies van de Acb. De commissie adviseerde om de hardheidsclausule toe te passen. Ze wees er onder meer op dat de dochter vaak met de auto vervoerd moest worden vanwege een intensief revalidatieprogramma, dat ze continu afhankelijk is van hulp van de bestuurder en niet kan worden afgezet. Vanwege de moeite en inspanning die dit alles met zich meebrengt treffen de gevolgen van de hoge parkeerdruk haar als ouder van een gehandicapt kind volgens de Acb aanzienlijk zwaarder dan de gemiddelde wijkbewoner.

De gemeente wees het bezwaar toch af, onder meer omdat de arts in het kader van het bezwaar had geconcludeerd dat er geen (medische) reden was om de plaats toe te kennen. Daarnaast overwoog ze nog dat de situatie, dat de dochter afhankelijk is van hulp van de bestuurder en niet kan worden afgezet, zich niet onderscheidt van andere kinderen van haar leeftijd en dat in het verleden ook aan ouders van andere gehandicapte kinderen in die leeftijd geen plaats is toegekend. Het toekennen vanwege hoge parkeerdruk zou volgens de gemeente een ongewenst precedent scheppen. Het college kiest een eigen argumentatie, die van precedentwerking en constateert dat de situatie niet wezenlijk afwijkt van die van andere kinderen. Er ligt geen onderzoek ten grondslag aan die stelling om aan te tonen hoe vaak dit werkelijk voorkomt.

In een ander geval (dossier 33) werd wel bezwaar ingediend, maar dat werd buiten behandeling gesteld omdat de eerdere, afwijzende beslissing werd gerectificeerd. Bij het indienen van de zienswijze was, net als in het bezwaarschrift gewezen op de bijzondere omstandigheden wat betreft het gebruik van de buggy. Het is niet duidelijk waarom het bezwaar niet is behandeld.

In dezelfde zaak werd na een verhuizing opnieuw een plaats aangevraagd en vervolgens bezwaar gemaakt. De aanvraag was afgewezen omdat er een parkeerplaats op eigen terrein was, in een parkeergarage. Daarbij werd aangevoerd dat het kind claustrofobisch was en de parkeergarage daarom niet gebruikt kon worden. Dat werd niet met een medische verklaring onderbouwd. De Acb adviseerde daarom negatief en wees de aanvragers op de mogelijkheid een nieuwe aanvraag in te dienen met een medische verklaring. Een alternatief zou zijn geweest om de behandeling op te schorten en de aanvragers de mogelijkheid te geven een medische verklaring op te vragen. Niet is gebleken, of dit is overwogen.

In een van de zaken met een rolstoelkofferbaklift, werd een ingediend bezwaar niet behandeld maar een nieuw besluit genomen (dossier 18). Dat de aanvrager zo'n lift had, was volgens de gemeente niet in de besluitvormingsprocedure naar voren gebracht, maar pas in de bezwaarprocedure.

Over de periode 2018-mei 2020 is er één beroepszaak geweest over een afwijzing voor een gehandicaptenparkeerplaats passagier. Het ging om de aanvraag van ouders met een gehandicapt kind. Zij voerden onder meer aan dat het dragen/duwen van hun kind van de parkeerplek naar huis te zwaar voor hen was. De rechter stelde dat zij dat niet hadden onderbouwd en overwoog dat niet aannemelijk was gemaakt dat er sprake was van zwaarwegende sociaal medische omstandigheden (art. 2.3 van de beleidsregel) of dat toepassing van het beleid tot bijzondere hardheid leidt (art. 8.1 van de beleidsregel).

5. Conclusies en Aanbevelingen

Voor toetsing van de bevindingen en het trekken van conclusies gaat de ombudsman uit van de behoorlijkheid van bestuurlijk handelen zoals verwoord in de hashtags *#informeermij* *#betrekmij* *#helpmij*. In hoofdstuk 1 zijn deze uitgangspunten nader toegelicht. Op basis van de bevindingen komt de ombudsman tot onderstaande conclusies. Per conclusie worden daarbij zo nodig aanbevelingen gedaan. Ter toelichting wordt daarbij nog het volgende opgemerkt.

De ombudsman ziet dat een kwart van de aanvragen wordt afgewezen. Dat is een aanzienlijk deel. Dat roept de vraag op of de aanvragers wel voldoende geholpen zijn. De afstand tussen auto en voordeur moet voor hen vanwege hun beperking zo kort mogelijk zijn. Dit is van wezenlijk belang in het dagelijkse leven van passagier en bestuurder. Dat wordt in de interviews van de ombudsman met mensen met een beperking bevestigd. Onze aanbevelingen zijn gericht op de werkwijze van de gemeente. De werkwijze zou deze mensen zoveel mogelijk moeten steunen in hun streven naar zelfstandig participeren in de samenleving.

1. Beperkte uitleg hardheidsclausule

Op grond van het vereiste van maatwerk is het belangrijk dat de gemeente bereid is af te wijken van haar beleid als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen. Zij moet altijd oog houden voor de specifieke omstandigheden. De omschrijving van de hardheidsclausule in de wet (en beleidsregels) voorziet in die mogelijkheid om van de eigen regels af te wijken vanwege de bijzondere omstandigheden van het geval.

Uit het onderzoek blijkt dat de gemeente een beperkte uitleg heeft van hardheid en deze beperkt toepast. Daarmee laat zij een kans liggen om maatwerk toe te passen. De gemeente past hardheid in de praktijk alleen toe op gronden die in de regeling zelf al zijn voorzien. Namelijk op medische (andere beperkingen dan loopbeperkingen, Beleidsregel artikel 2.1.1) en zwaarwegende sociaal-medische gronden (in gevallen waarin er een rolstoel is, artikel 2.3). In de situaties waarin de gemeente zegt toe te kennen vanwege hardheid, gaat het dus feitelijk om situaties waarin op grond van de regeling kan worden toegekend. De gemeente wijkt dan niet af van de regels, zoals bij hardheid per definitie het geval is. De bestaande wetgeving en de aangehaalde uitspraak van de Raad van State uit 2016²⁰ laat veel ruimte voor het betrekken van bijzondere omstandigheden.

Verder gaat de gemeente voor (medische) hardheid af op het advies van de GGD. Ze gaat ervan uit dat als er medische hardheid is, de GGD dit heeft meegenomen in haar advies. De GGD op haar beurt stelt terughoudend te zijn. De GGD constateert dat er bij (de gezinnen van) aanvragers vaak meer en andere (sociale) omstandigheden spelen dan alleen de medische beperking.

20 Zie hoofdstuk 2 paragraaf Landelijke voorschriften

Maar als de GGD positief adviseert, is dat bijna altijd op grond van een van de omstandigheden uit artikel 2.1.1. (een andere medische beperking dan een loopbeperking). De GGD wijst voor wat betreft de hardheid op de zelfstandige bevoegdheid van de gemeente en stelt dat daar in haar ervaring weinig gebruik van wordt gemaakt. Dat beeld wordt wat betreft de niet-medisch hardheid bevestigd in de dossiers die de ombudsman heeft bestudeerd. De enige niet-medische grond die reden is geweest voor toekenning, is de aanwezigheid van een rolstoelkofferbaklift.

Aanbeveling:

- *Maak gebruik van de mogelijkheid om hardheid toe te passen om andere dan medische redenen als afwijzing van de aanvraag tot onbillijkheden leidt. Beperk je niet tot het beoordelen van de gronden die in de beleidsregels zijn opgenomen. Stel zelfstandig participeren van betrokkene centraal en zoek daarbij naar maatwerk.*
- *Sluit aan bij de ontwikkeling van de inherente afwijkingsbevoegdheid voor bestuursorganen²¹, die ruimte laat om in complexe situaties beter maatwerk te kunnen toepassen en multiprobleem huishoudens te ondersteunen.*

2. Te weinig (pro-)actieve houding bij het verzamelen van relevante informatie

Voor een goede, weloverwogen beoordeling van de aanvraag is van belang dat alle relevante feiten en omstandigheden in beeld zijn bij de gemeente. De aanvrager heeft daarin een rol, maar de gemeente zelf ook. De gemeente heeft de beleidsregels opgesteld en voert deze uit. Zij weet als geen ander welke omstandigheden relevant kunnen zijn bij de beoordeling. De ombudsman constateert dat de gemeente zich niet voldoende (pro-) actief opstelt om een goed beeld te krijgen van die relevante feiten en omstandigheden. Het kan dan gaan om omstandigheden die op grond van de beleidsregels voor de beoordeling relevant zijn. Maar ook om bijzondere omstandigheden die aanleiding kunnen geven voor toepassing van de hardheidsclausule en om (als de passagier een kind is) feiten en omstandigheden die inzicht geven in het belang van het kind.

21 <https://sociaaldomeinonline.nl/hardheidsclausules-wet-en-regelgeving-sociaal-domein/>

De gemeente gaat in eerste instantie af op het ingevulde aanvraagformulier en het SMA. Zij gaat aan de hand van een afvinklijst na of aan de criteria voor toekenning is voldaan. Zo nodig wordt er contact met de aanvrager opgenomen voor verduidelijking of aanvulling. Maar dit is ter beoordeling van de individuele medewerker en gebeurt niet standaard in alle gevallen. De informatie op het formulier is in het merendeel van de gevallen echter niet toereikend om een goed beeld te krijgen en te geven. Niet alleen omdat op dit formulier niet naar bijzondere omstandigheden wordt gevraagd (zie ook punt 3). Maar ook omdat persoonlijk, mondeling contact wezenlijk anders is dan uitvraag via een formulier. Bovendien zal voor de gemiddelde aanvrager niet duidelijk zijn welke omstandigheden in zijn situatie relevant kunnen zijn voor een haalbare aanvraag (zie onder 3). Iemand die dat niet weet, kan het ook niet aanvoeren. Tijdens het onderzoek zag de ombudsman meerdere zaken waarin de specifieke omstandigheden die tot toekenning leidden, pas duidelijk werden na zienswijze of bezwaar (al dan niet door toeval).

Met name in situaties waarin de passagier over een rolstoel of ander hulpmiddel beschikt is de gemeente onvoldoende actief. Zodra de gemeente uit het formulier of het SMA constateert dat er een rolstoel is, wordt in principe een voornemen tot afwijzing verstuurd. Het overgrote deel van de aanvragers met een (loop)beperking zal over een rolstoel beschikken. Maar op grond van de wet en de beleidsregels kan dan toch worden toegekend als daar zwaarwegende sociaal-medische gronden voor zijn. Niet gebleken is, dat de gemeente per geval actief nagaat of zulke omstandigheden er zijn. Met als mogelijk gevolg dat degenen die een parkeerplaats nodig hebben, deze niet krijgen.

Evenmin is gebleken dat de gemeente zo nodig en mogelijk relevante informatie opvraagt bij de afdeling WMO. Als de betrokkene bekend is bij de afdeling WMO, zeker als daar in de aanvraag ook op gewezen wordt, kan het relevant zijn dat bij die afdeling navraag wordt gedaan naar de omstandigheden. Die afdeling heeft, bijvoorbeeld door huisbezoek, vaak een goed beeld van de situatie. Zij kunnen daarmee relevante informatie bieden in aanvulling op wat de aanvrager zelf al heeft gegeven. Het is bovendien informatie die al bij de gemeente bekend is.

Aanbeveling:

- *Neem in alle gevallen (voordat een voornemen tot afwijzing wordt verstuurd) persoonlijk, mondeling contact op met de aanvrager (c.q. ouder) en doe een brede uitvraag naar de feiten en omstandigheden die relevant kunnen zijn voor de beoordeling. Als de aanvrager aangeeft bij de afdeling WMO in beeld te zijn, doe daar dan zo nodig ook navraag om een goed beeld van de situatie te krijgen.*

Diverse vragen kunnen bij de uitvraag helpen. Zoals: waarom vraagt iemand een parkeerplaats aan? Wat is het probleem achter de aanvraag en is de aangevraagde oplossing het best passend bij het probleem? Heeft de gemeente wellicht andere mogelijke

oplossingen beschikbaar? In welke situaties wordt gebruik gemaakt van de auto? Hoe gaat het nu in de praktijk als de passagier met de auto vervoerd moet worden? Hoe komt hij in de auto? Wat is de situatie van de bestuurder? Wat is de gezinssituatie? Kan de passagier alleen gelaten kunnen worden (tijdens het parkeren of ophalen van de auto)? Is er inzicht in wat het ontbreken van de parkeerplaats in het dagelijks leven van de passagier en zijn partner/ouder betekent?

3. De informatie die wordt verstrekt is niet voldoende en eensluidend

De gemeente moet zorgen dat de (potentiële) aanvrager de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. De ombudsman vindt dat de informatie die de gemeente verstrekt rondom de aanvraag verbeterd moet worden. Voor (potentiële) aanvragers is van belang dat ze goed geïnformeerd zijn voor en tijdens de procedure, zodat zij onder meer kunnen weten of ze een haalbare aanvraag/zienswijze/bezwaar kunnen indienen en wat daarvoor relevant is. De informatie van de gemeente biedt daarover nu onvoldoende duidelijkheid.

De informatie die via algemene kanalen (website en folder) wordt verstrekt is niet voldoende en eensluidend. Het gaat dan niet alleen om informatie over de procedure (zo signaleert de GGD onder meer dat mensen niet altijd weten dat de medische keuring alleen op de parkeerkaart ziet, niet op de plaats). Maar vooral ook om de voorwaarden die gelden voor toekenning van een aanvraag voor een passagier (en die anders zijn dan voor een bestuurder). Met name de situatie waarin de gehandicapte passagier over een rolstoel beschikt (d.i. het merendeel van de aanvragers) wordt nu niet of onvoldoende belicht. Daaruit wordt niet duidelijk dat het (kunnen) beschikken over een rolstoel reden kan zijn voor afwijzing van de aanvraag en waarom dat zo is. Ook staat niet aangegeven dat en in welke omstandigheden dat anders is. Dit speelt met name omdat een gehandicaptenparkeerkaart een voorwaarde is voor de toekenning van een gehandicapten-parkeerplaats voor een passagier; bij een parkeerkaart vormt een hulpmiddel een pré bij de aanvraag, maar is een rolstoel bij een parkeerplaats juist een afwijzingsgrond.

Het vermelden van voorbeelden van zwaarwegende sociaal-medische omstandigheden zou kunnen helpen. Of juist het opnemen van een negatieve lijst (van omstandigheden die niet tot toekenning kunnen leiden).

Ook het aanvraagformulier kan op dit punt verbeterd worden. Daarin wordt nu geen ruimte geboden voor het aangeven van bijzondere omstandigheden.

De motivering van besluiten kan beter. De besluiten bestaan vaak uit achtereenvolgens een opsomming van de voorwaarden die gelden en de voorwaarden waar wel/niet aan voldaan is. Zonder dat duidelijk wordt hoe de

omstandigheden van het geval zijn gewogen. Ook informatie die de aanvrager bij de GGD of met het aanvraagformulier heeft meegegeven wordt niet of nauwelijks betrokken in de afwegingen van het besluit. Een goede motivering vereist dat deze begrijpelijk is voor de ontvanger, dat wordt ingegaan op het individuele geval en duidelijk maakt hoe de aangedragen feiten en omstandigheden zijn gewogen.

Tot slot valt op dat de gemeente aanvragers tijdens het proces alleen over de voortgang informeert als mensen daar zelf om vragen. Maar ook hiervoor geldt, als je niet weet wat je moet vragen, kom je er niet toe. De gemeente dient zelf de termijnen in de gaten te houden en tijdig en proactief te informeren als de termijn verstrijkt.

Aanbeveling:

- *Verbeter het informatiemateriaal over de aanvraagprocedure. Zorg dat de daarin genoemde voorwaarden duidelijk en eensluidend zijn en dat daarbij duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen de voorwaarden voor een passagiersaanvraag en een bestuurdersaanvraag. Specifiek aandachtspunt daarbij moet zijn de situatie waarin de passagier over een rolstoel beschikt.*
- *Kijk naar mogelijkheden om het aanvraagformulier te verbeteren, opdat ruimte en duidelijkheid wordt geboden om bijzondere omstandigheden aan te voeren en zo nodig informatie over de situatie kan worden opgevraagd bij de afdeling WMO.*
- *Verbeter de motivering van beslissingen opdat daaruit blijkt hoe de omstandigheden van het geval zijn gewogen en verschaf de aanvrager daarmee een effectievere mogelijkheid om het succes van een bezwaarprocedure in te kunnen schatten.*
- *Als aanvragers een ontvangstbevestiging krijgen van de gemeente²² vermeldt daarin dan de termijn van behandeling, zodat de aanvrager weet wanneer hij een beslissing op de aanvraag kan verwachten.*
- *Als die termijn niet wordt gehaald, informeer de aanvrager dan tijdig en uit eigen beweging over mogelijke verlenging ervan.*

4. Het belang van het kind (als passagier) niet meegewogen?

Een parkeerplaats passagier kan worden aangevraagd door een ouder (bestuurder) voor zijn kind (de passagier). Uit het internationaal verdrag voor de rechten van het kind (artikel 3) volgt dat de gemeente bij alle maatregelen over kinderen de belangen van het kind als eerste moet overwegen.

²² De gemeente heeft aangegeven dat zij werkt aan een geautomatiseerde ontvangstbevestiging.

Dit betekent dat de gemeente bij het beoordelen van een aanvraag om een gehandicaptenparkeerplaats altijd eerst moet kijken of er een kind betrokken is (als passagier). Als dat het geval is moet de gemeente zich informeren over de situatie en omstandigheden van het kind en het gezin, zodat zij het belang van het kind goed in beeld heeft en kan meewegen. Dat er volgens de beleidsregels aan bepaalde criteria moet worden voldaan om voor een parkeerplaats in aanmerking te komen, maakt dat niet anders. Pas nadat het belang van het kind in kaart is gebracht, kan verder gekeken worden naar andere belangen <zoals regels, budgetten en (andere) praktische zaken/die op grond van de beleidsregels meegewogen moeten worden>. Deze belangen moet de gemeente vervolgens in haar besluit op de aanvraag tegen elkaar afwegen. Uit dat besluit moet ook duidelijk worden dat en hoe het belang van het kind is gewogen bij de besluitvorming.

Uit het onderzoek is niet gebleken dat de gemeente bij de behandeling van de aanvragen afzonderlijk stilstaat bij het belang van het kind en dat in beeld brengt en meeweegt. In de motivering van de besluiten die zijn bestudeerd, wordt niet aangegeven dat en hoe het belang van het kind is gewogen. Ook lijkt niet altijd (voldoende) rekening gehouden te zijn met de toch al zware belasting van ouders van gehandicapte kinderen, ook zonder de procedurele belasting die met de aanvraag gemoeid is.

Aanbeveling:

- *Is de passagier een kind, breng dan (door de brede uitvraag) altijd het belang van het kind in beeld, stel dit centraal en weeg dit mee bij de beoordeling. Motiveer in de beslissing hoe dit belang is gewogen. Zoek hierbij aansluiting bij het stappenplan "Het beste besluit voor kinderen", van de Kinderombudsman (www.dekinderombudsman.nl).*
- *Houd bij besluitvorming rekening met de vaak zware belasting van ouders met een (meervoudig) gehandicapt kind en ontzorg de aanvrager zoveel mogelijk in de procedure door bijvoorbeeld bij een voorgenomen afwijzing pro-actief de situatie te onderzoeken.*

5. Geen goede registratie van klachten

Een klacht is een uiting van ongenoegen. Goede klachtbehandeling, volgens de regels van het klachtrecht, kan leiden tot het herstel van vertrouwen van de burger in de gemeente. Het kan ook leiden tot betere acceptatie van besluiten doordat de burger zich gezien en gehoord voelt. Een goede klachtbehandeling kan leiden tot een betere dienstverlening. Klachten in individuele zaken kunnen namelijk structurele problemen blootleggen. Zo bezien is een klacht een kans voor de gemeente om te leren en haar handelen te verbeteren.

Goede klachtbehandeling begint met het herkennen en registreren van alle klachten. Uit het onderzoek blijkt dat de HHO niet alle klachten registreert.

Daardoor ontbreekt niet alleen het zicht op hoe de (niet-geregistreerde) klachten zijn afgehandeld. Maar ook gaan zo mogelijke signalen voor verbetering van de dienstverlening verloren. De HHO registreert klachten alleen als ze via de formele weg (via de website) worden ingediend. Klachten die op een andere manier worden ingediend (zoals in e-mailberichten aan medewerkers) worden niet geregistreerd. De klachtencoördinator, die de klachtbehandeling monitort, wordt niet betrokken. Dat geldt ook voor klachten die (op grond van artikel 9.5 van de Algemene wet bestuursrecht) informeel worden afgedaan. Ook die klachten moeten geregistreerd worden.

Ook is het van belang dat klagers weten hoe ze een klacht moeten indienen en waar. Klachtrecht biedt voor burgers de toegang (poortfunctie) tot aanvullende rechtsbescherming daar waar gemeentelijke dienstverlening of klachtbehandeling daarover tekortschiet.

Aanbeveling:






- *Registreer alle klachten die over de behandeling van aanvragen voor een GPP worden ingediend, ook als ze niet via het daarvoor bedoelde kanaal worden ingediend en ook als ze niet als klacht worden aangeduid.*
- *Rapporteer over de klachten aan de verantwoordelijke lijnfunctionarissen en bestuursorganen en adviseer over mogelijke verbeteringen in het handelen.*
- *Betrek in alle gevallen de klachtencoördinator van de dienst bij de klachtbehandeling.*
- *Gebruik leerpunten uit (structurele) klachten om de werkwijze en dienstverlening aan de burger te verbeteren.*






Bijlage 1 Bestudeerde dossiers






In het overzicht worden alle bestudeerde dossiers vermeld op Datum besluit, de reden voor het besluit, het sociaal-medisch advies van de GGD en opmerkingen van de ombudsman die relevant zijn voor de analyse.






In het overzicht worden de volgende afkortingen gebruikt:






1. GPP = gehandicaptenparkeerplaats voor een passagier
2. GPK = gehandicaptenparkeerkaart voor een passagier
3. HH-clausule = hardheidsclausule
4. GGD = gemeentelijke geneeskundige dienst
5. ACB = adviescommissie bezwaar
6. SMA = sociaal-medisch advies
7. WMO = Wet maatschappelijke ondersteuning
8. Vw = vanwege
9. B&W = Burgemeester en Wethouders
10. HHO = Handhavingsorganisatie gemeente Den Haag
11. POET = parkeerplaats op eigen terrein
12. Aanvraag 7c, later 8c = specifieke vraag in het aanvraagformulier naar de (medische) situatie van de chauffeur






 Besluit datum	 Besluit Reden	 Sociaal medisch advies	 Opmerking	 Opmerking	
1	2017-12-28	Aanvraag GPK passagiers afgewezen, lopen >100m	Aanvrager wijst op noodzaak ruimte om hulpmiddel uit de auto te nemen	Op advies heeft zij een GPK aangevraagd, haar eigenlijke doel is een GPP	
	2018-05-08	Bezwaar tegen afwijzing ongegrond wegens aangetoond loopvermogen	Geen reden toepassing HHclausule		Het advies een GPK aan te vragen heeft onnodig kosten veroorzaakt
2	2018-02-15	Afwijzing vw hulpmiddel Geen zienswijze			
3	2018-02-16	Aanvraag GPK afgewezen	Advies GGD Lopen < 100m, Niet afhankelijk van chauffeur, loopbeperking langd aard, geen verbetering		
	2018-12-10	Bezwaar ongegrond	Nieuw advies GGD Geen argumenten om advies te wijzigen omdat medische onderbouwing ontbreekt	De ACB wijst erop dat de arts meer dan twee maanden heeft genomen voor haar reactie	
4	2018-02-13	Afwijzing aan vraag GPK bestuurder en chauffeur	Geen beperking lopen langdurige aard		
	2018-08-17	Ongegrond-verklaring bezwaar	GGD advies: Meer dan 100 m lopen, niet afhankelijk van hulp bestuurder, geen reden hh clausule		Let op tegenstelling advies GGD en besluit op bezwaar (Geen / Een aantoonbare loopbeperking)






 Besluit datum	 Besluit Reden	 Sociaal medisch advies	 Opmerking	 Opmerking	
5	2018-02-28	Aanvraag GPK passagier afgewezen	GGD advies Loopvermogen < 100m, langdurige aard, geen verbetering, geen andere beperkingen, geen reden hh clausule	Arts constateert niet voldoen, maar toch beperking loopafstand; lijkt tegenspraak	
	2018-08-20	Bezwaar ongegrond want voldoet niet aan álle criteria GPK passagier		ACB constateert afwijzing ogv loopvermogen terwijl arts anders vaststelt	
6	2018-02-01	Aanvraag GPP afgewezen; Ouders van 1,5 jr kind beschikken over rolstoel	Geen GGD advies		
	2018-01-11	Aanvraag GPK passagier voor twee jaar toegewezen	GGD advies om GPK voor twee jaar toe te wijzen		
	2018-12-14	Bezwaar tegen afwijzen GPP ongegrond, situatie verplaatsing wijkt niet wezenlijk af van andere kinderen	GGD advies Geen reden om een GPP toe te wijzen, hulpmiddel beschikbaar	ACB advies Parkeerdruk > 100% waardoor betrokkene onevenredig hard getroffen met dagelijkse rit voor therapie	Adviezen tegengesteld, besluit op bezwaar op eigen grond
	2019-12-05	Aanvraag GPK passagier toegewezen voor vijf jaar	GGD advies loopbeperking langd aard, toewijzing GPK voor vijf jaar		
	2020-01-09	Aanvraag GPP afgewezen, hulpmiddel beschikbaar, geen nieuwe feiten	GGD advies Geen aantoonbare ernstige beperkingen voor vervoer; wel meer ruimte nodig voor lift in auto	Toenemend gewicht van kind bij tillen wordt niet meegenomen in besluit	






 Besluit datum	 Besluit Reden	 Sociaal medisch advies	 Opmerking	 Opmerking
2020-02-19	Aanvraag GPP toegewezen onder voorwaarde van aanschaf tillift en herroeping eerdere afwijzing	Vanwege noodzaak tillift is meer ruimte nodig achterkant auto	Interventie jeugdbudsmansman	
7	2018-03-06 Afgewezen vw hulpmiddel Geen zienswijze	Sma: loopbeperking en andere medische beperkingen		8c: nee, 'zelf ziek zie doktersverklaring'
8	2018-03-07 Afgewezen vw hulpmiddel, Zienswijze ongegrond (want niet gebleken van andere dan loopbeperkingen of zwaarwegende sm gronden)	Sma: kan niet meer lopen	In zienswijze wordt o.a. aangegeven dat WMO consulente plaats heeft geadviseerd, hij vraagt in zienswijze om te komen kijken	
9	2018-03-22 Afgewezen vw hulpmiddel, kenteken, POET, geen zienswijze	blijvende loopstoornissen en geestelijke problemen	sma: 'er zijn geen medische gronden voor toepassing hardheid'	
10	2018-04-10 Afwijzing aanvraag GPP vanwege POET en rolstoel			
	2018-09-26 Bezwaar ongegrond vanwege POET en rolstoel			
11	2018-05-15 Opheffing bestaande GPP; betrokkene is niet meer in staat zelfstandig te rijden	Betrokkene had al langer een GPP als chauffeur; med reden om niet meer te chausseren		
	2018-06-08 in bezwaar Aanvraag GPP passagiers toegekend met toepassing hhclausule; beschikt over rolstoel	GGD advies: voldoet aan med criteria voor toekenning; geen med reden voor toepassing hhclausule	Beschikt over rolstoel, kan niet zelfst. In en uitstappen Blijvende aard	In een nader advies van een GGD arts wordt gewezen op redenen voor hhclausule






 Besluit datum	 Besluit Reden	 Sociaal medisch advies	 Opmerking	 Opmerking	
12	2018-05-29	Aanvraag GPK en GPP afgewezen		Aanvrager wil bestaande GPP van overleden echtgenoot overnemen	
	2018-07-23	Bezwaar ongegrond, niet voldaan aan vereiste criteria	Geen soc med gronden, geen hhclausule		
13	2018-05-31	Aanvraag GPK afgewezen	GGD advies Aanvrager heeft geen loopbeperking van langd aard, geen gronden hhclausule		
	2018-10-23	Bezwaar tegen afwijzing ongegrond; niet voldaan aan de vereisten	Nieuw GGD advies Geen wezenlijk nieuwe medische informatie, advies blijft	De ACB had graag meer psychische informatie gehad over aanvrager van de GGD	
14	2018-06-13	Aanvraag GPK Passagiers afgewezen	GGD advies: >100m lopen, niet afh v bestuurder, geen toepass hhclausule of noodzaak voor voorziening		
	2018-10-17	Bezwaar ongegrond	aanvrager kan zelfst boodschappen doen met scootmobiel		
15	2018-07-18	Afgewezen vw hulpmiddel, POET, kenteken Zienswijze ongegrond,	Div lichamelijke problemen, oa. Visus, buiten rolstoelgebonden		Zienswijze niet in dossier; uit aanvraag blijkt dat dochter haar buurvrouw en bestuurder is
16	2018-07-16	Afgewezen vw hulpmiddel Zienswijze ongegrond	Sma: verstandelijk en lichamelijk beperkt; zou 100 moeten kunnen lopen maar blokkeert voor de afstand	Interne aantekening dossier: gedragsproblemen vallen niet onder beleid hhd	Zienswijze ontbreekt in dossier 8 c: ja






 Besluit datum	 Besluit Reden	 Sociaal medisch advies	 Opmerking	 Opmerking	
17	2018-07-26	Afwijzing GPP verzoek wegens beschikbaar hulpmiddel			
	Toewijzing GPK	Loopbeperking, afhankelijkheid bestuurder	Loopbeperking, afhankelijkheid bestuurder		Geen medische HHclausule
18	2018-07-26	Aanvraag GPP afgewezen, hulpmiddel beschikbaar en parkeerplaats in garage	GGD advies van 2007! Loopvermogen < 50m, afhankelijk van hulp, beperking langd aard, vervoer in buggy		
		Primair besluit wordt herzien, herzien besluit niet in dossier!		Beschikbaarheid parkeerplaats bestreden vanwege hoogte vervoersbus	
19	2018-08-01	Toewijzing GPP vanwege onvoldoende parkeerplaatsen en toepassing HHclausule	SMA: andere ernstige beperking die een GPK rechtvaardigt; loopbeperking, geen verbetering mogelijk; afhankelijk van bestuurder	Volledig zorgafhankelijk en continue toezicht nodig; ivm neurologisch aanvallen moet er snel gehandeld worden (o.a. slikproblemen uitzuigapparaat in de buurt)	Toewijzing GPK 2018-07-04 Geen nadere toelichting toepassing HH clausule
20	2018-09-14	Afwijzing aanvraag GPP vanwege rolstoel	GGD advies Lopen < 100m, Continu afhankelijk van hulp, beperking van langdurige aard, geen verbetering mogelijk 4x herseninfarct buitenshuis in rolstoel, portiekwoning zonder lift, heeft urgentieverklaring		Onbekend wat in zienswijze is aangevoerd; Aanvraag 8c: nee
	2019-01-16	Bezwaar ongegrond, rolstoel beschikbaar		College gaat contrair op advies GGD	






 Besluit datum	 Besluit Reden	 Sociaal medisch advies	 Opmerking	 Opmerking	
21	2018-11-14	Toewijzing GPP wegens langdurige loop beperking en continue afhankelijkheid		POET aanwezig, parkeerdruk; Uit de motivering wordt niet duidelijk waarom positief besloten wordt; geen zienswijze in dossier	Aanvankelijk voornemen afwijzing 2019-06-11 wegens beschikbaar hulpmiddel en eigenaar auto is geen huisgenoot
	2018-10-16	Toewijzing GPK wegens langdurige loop beperking en continue afhankelijkheid	SMA adviseert GPK, constateert meervoudige handicap, incontinentie, geen genezing mogelijk	Zienswijze: rolstoel via achterbak	
22	2019-01-03	Afwijzing GPP; beschikt over een hulpmiddel om de afstand te overbruggen tussen huis en auto		POET; geen reden voor HHclausule	Geen zienswijze, geen bezwaar in dossier
23	2019-01-07	Afgewezen vw hulpmiddel Zienswijze: ongegrond	Lich. en geestelijk gehandicapt Sma: 'geen medische grond voor toepassen hhd'	In zienswijze wordt o.a. gezinssituatie beschreven (2 andere heel jonge kinderen) en wat ontbreken plaats voor hen betekent	
24	? (beschikking ontbreekt)	? onbekend	53 jaar blijvende verlamming, Sma: loopbeperking, 'geen medische gronden voor toepassing hhd'		Aanvraag als P en B maar heeft geen rijbewijs en Canta is afgewezen, volgens aantekening in dossier 8c en d: nee
25	2019-01-23	GPP toegekend vw sm gronden (ondanks hulpmiddel)	Sma: loopproblemen sinds herseninfarct volledig rolstoelafh. buitenshuis		8c: nee uit dossier niet duidelijk of er zienswijze is geweest en waarom hhd toegepast






	 Besluit datum	 Besluit Reden	 Sociaal medisch advies	 Opmerking	 Opmerking
26	2019-01-28	Aanvraag GPK passagier afgewezen, in staat 100 m te overbruggen en niet afh van hulp bestuurder	GGD advies: Loopvermogen < 100m, niet continu afhankelijk van chauffeur, beperking langdurige aard	Zienswijze bestrijdt onafhankelijkheid, niet meegenomen in besluit	
	2019-06-18	Bezwaar ongegrond, niet continu afhankelijk van hulp van bestuurder			
27	2019-02-28	Aanvraag GPP afgewezen, aanvraag GPK eerder toegewezen	GGD advies 2018-12-18 Lopen < 100m afhankelijk van hulp bestuurder, loopbeperking langdurige aard, geen med reden hhclausule	Aanvraag GPP 2018-12-31 toegewezen, bij besluit van 2019-02-05 alsnog afgewezen vanwege beschikbaarheid rolstoel en hij altijd iemand bij zich heeft	
	2019-09-20	Bezwaar ongegrond, advies om als bestuurder een GPP aan te vragen nu de auto op zijn naam staat		Beslissing college volgt nog, uitkomst tijdens onderzoek niet bekend	Er wordt niet gezocht naar een praktische oplossing in procedures; bezwaar ongegrond en verwezen naar nieuw besluit college en dan ev weer in bezwaar






 Besluit datum	 Besluit Reden	 Sociaal medisch advies	 Opmerking	 Opmerking	
28	2019-03-22	Afwijzing verzoek GPP "omdat aanvrager niet meer gereageerd heeft op afspraak om partner te laten keuren; achtergrond is dat partner niet over lange afstand kan duwen	Vrouw 83, loopbeperking langdurig, geen verbetering; continu afhankelijk van derden; voldoet voor GPK	B&W zien geen reden hhclausule	Vermelding aanvraag: partner kan niet tillen. Vraag is waarom de keuring van partner niet tegelijk wordt meegenomen nu de handicap is vermeld op de aanvraag.
29	2019-04-17	Toekenning na zienswijze vw 'sm gronden'	SMA bestuurder/ huisgenoot (schoondochter): div medische en psychologische problemen, heeft zelf hulp	In sma kaart staat 'geen med.gr. voor hhd'	Nb op aanvraag stond bij 8 c al: nee
30	2019-04-26	Afwijzing, geen zienswijze, hulpmiddel	Meervoudige handicap		In voornemen was POET mede reden, bij afwijzing stond POET onvoldoende
	2020	Toegekend, mogelijk vw af metingen bus (te hoog)		Dossier niet volledig	Besluit ontbreekt, kennelijk iom HHO nieuwe aanvraag ingediend in sept
31	2019-09-05	Afgewezen vw hulpmiddel, Zienswijze ongegrond (niet in dossier)	Sma 2014 gemeente Westland, positief (buitenhuus niet rolstoel gebonden), parkinson, visusproblemen	Dossier niet volledig	Aanvraag ziet alleen op plaats
32	2018-07-05	GPK 5 jaar toegekend	Loopbeperking is verbeterbaar en daarom termijnstelling		






 Besluit datum	 Besluit Reden	 Sociaal medisch advies	 Opmerking	 Opmerking	
2019-01-16	Bezwaar (beperking permanent) ongegrond	GGD advies: lopen < 100m, niet afh v bestuurder, beperking langd aard maar verbeterbaar			
33	2017-06-15	Aanvraag GPK toegewezen voor vijf jaar ovk sma	Loopvermogen <100m, afhankelijk hulp bestuurder	Sma wijst op nog onbekende aandoening, beperking van langd aard	
	2017-06-28	Aanvraag GPP afgewezen wegens beschikbaarheid hulpmiddel	Zienswijze: buggy niet geschikt omdat kind weigert te blijven zitten	GPK wel toegewezen, aangevraagd voor GPP	
	2018-09-14	Aanvraag GPP afgewezen vw beschikbaar hulpmiddel			
	2018-11-30	Bezwaar buiten behandeling gesteld vanwege rectificatie besluit 2018-09-14	Bezwaar omdat buggy al lang niet beschikbaar is (wmo bevestiging 2018-09-10)	Discussiepunt over hulpmiddel niet verder onderzocht in bezwaar	Gerectificeerd besluit niet in dossier!
	2019-07-17	Aanvraag GPP afgewezen vanwege beschikbaarheid hulpmiddel			
	2019-11-29	Bezwaar ongegrond vanwege POET	geen med verklaring voor aangevoerde claustrofobie parkeergarage, beschikbaarheid hulpmiddel;ACB verwijst naar nieuwe aanvraag wel medisch onderbouwd	ACB gaat niet in op gestelde gewicht van het kind (25 kg)	Eerder wel GPP toegewezen omdat hulpmiddel niet voldeed. Door verhuizing was nieuwe aanvraag nodig
34	2018-07-11	Toewijzing GPP ogv toepassing HHclausule (geen nadere toelichting) en parkeerdruk		Specialistische verklaring over syndroom	Foto's: poet niet toegankelijk voor kinderwagen






 Besluit datum	 Besluit Reden	 Sociaal medisch advies	 Opmerking	 Opmerking	
2018-05-22	Afwijzing GPP vanwege hulpmiddel		Zienswijze 2018-05-11: dochter is epileptisch en Qpark garandeert geen storingsvrij gebruik	WMO zou GPP toegezegd hebben; aanvrager vraagt voorlopige voorziening bij de rechter	
2018-05-01	Toewijzing GPK vanwege loopbeperking, afhankelijkheid	SMA: loopbeperking, afhankelijkheid, andere beperkingen, medische grond HHclausule			
35	2018-06-12	Afwijzing aanvraag GPP vanwege hulpmiddel	Langdurige loopbeperking, afhankelijk van bestuurder, voldoet aan criteria	Gaat om zwaar en dubbel gehandicapte dochter	Geen (aanwezige) zienswijze
36	2019-03-20	Afgewezen vanwege hulpmiddel, geen gronden voor hhd Zienwijze ongegrond		Zienswijze: rolstoel is antirevaliderend maar door P-druk moet die wel gebruikt worden	8c niet ingevuld VTO: snap wel waarom hij plaats wil want gevaarlijk om ter plekke in/uit te stappen
37	2019-04-10	Toewijzing verzoek GPP	Hulpmiddel beschikbaar echter zwaarwegend medische gronden voor een GPP; onvoldoende parkeerplaatsen en geen POET op loopafstand	Besluit voornemen 2019-01-24 afwijzend; zienswijze ingediend; JZ adviseert tweede SMA	SMA nr 2 dd 2019-02-20 Langdurige loopbeperking, continue afhankelijkheid, ongeneeslijk, aanvallen met hersenbeschadiging
2019-01-22	Toewijzing GPK vanwege langdurige loopbeperking en afhankelijkheid	SMA 2019-01-16 langdurige loopbeperking zonder genezingsmogelijkheid en afhankelijk van steun			






 Besluit datum	 Besluit Reden	 Sociaal medisch advies	 Opmerking	 Opmerking
38	2019-07-10	Toewijzing GPP: andere beperking dan loopbeperking, medische hardheid, parkeerdruk		Zienswijze: Down kind, diabetes, moet vaak getild, wordt erg zwaar. Bevestigd door een kinderarts (2015, '18)
	2018-02-01	Toewijzing GPK passagier	Medisch noodzakelijk afstand auto-deur klein te houden; geen loopbeperking, verbetering niet uitgesloten, wel HHclausule; moeder is weduwe	Medische hardheid is doorslaggevend; jongen met down, moeder alleenstaand, woont vierhoog, drie kinderen
39	2019-07-19	Afwijzing verzoek GPP; kenteken niet op naam van huisgenoot; hulpmiddel aanwezig		
	2019-04-25	Toewijzing GPK	SMA constateert voldoen aan eisen van loopbeperking en afhankelijkheid; betreft 60jarige vrouw met progr mentale en fysieke ziekte	Progressieve ziekte wordt in aanvraag door dochter benadrukt
40	2019-07-31	Toewijzing GPP; POET aanwezig maar buiten de loopafstand		Hoge parkeerdruk






	 Besluit datum	 Besluit Reden	 Sociaal medisch advies	 Opmerking	 Opmerking
	2019-06-13	Toewijzing GPK	SMA: loopbeperking, afhankelijk van bestuurder, andere beperking, sanitaire voorziening altijd nodig in de buurt	Toelichting aanvraag: woont bij Haagse Markt, parkeerdruk,	
41	2019-07-31	Aanvraag GPK passagier toegewezen	Loopbeperking < 100m, niet in staat 100 te overbruggen, Afhankelijk van chauffeur	GGD advies Loopbeperking <100m, afhankelijk van bestuurder, beperking langd aard, geen verbetering	
	2019-08-06	Aanvraag GPP afgewezen vw hulpmiddel en kenteken Zienswijze ongegrond	Sma: o.a. loopbeperking	Chauffeur echtgenoot woont op ander adres en parkeerdruk onvoldoende en hulpmiddel beschikbaar	Website stelt alleen als eis dat auto op huisadres geregistr staat, niet de mantelzorger 7c: moeizaam, hartpatient, ongeveer 20 min met rust BVG: -
	2020-01-27	Bezwaar ongegrond	Auto niet op naam aanvrager, hulpmiddel beschikbaar, loopbeperking niet aangetoond	Loopbeperking wordt bij GPK geaccepteerd, niet in bezwaar afwijzing GPP	loopbeperking niet onderbouwd, echter ACB geeft geen gelegenheid tot aanvulling; bijzonder omdat GGD advies dat wel stelde;






 Besluit datum	 Besluit Reden	 Sociaal medisch advies	 Opmerking	 Opmerking	
2019-10-09	Toekenning na bezwaar op sociaal medische gronden			Bezwaarschrift met situatieschets rond parkeren (man wil zo lang mogelijk voor progressief zieke vrouw zorgen; zij kan niet alleen gelaten worden)	
42	2015-05-22	Aanvraag GPP passagier afgewezen vanwege beschikbaarheid hulpmiddel			
	2015-07-05	Aanvraag GPK passagier toegewezen voor vijf jaar	Sma toewijzing voor vijf jaar		
	2020-02-27	Aanvraag GPK toegewezen voor vijf jaar	Sma advies voor vijf jaar, verbetering niet uitgesloten		
	2020-02-29	Aanvraag GPP passagier afgewezen vanwege beschikbaarheid hulpmiddel	Aangevoerde grond dat ouders moeite hebben het kind te begeleiden wordt niet erkend	Aangevoerde grond niet nader onderzocht; kind gebruikt electr fiets voor gang naar school	Geen bezwaar procedure geweest
43	2019-04-05	Voornemen afwijzend vanwege beschikbaar hulpmiddel			






 Besluit datum	 Besluit Reden	 Sociaal medisch advies	 Opmerking	 Opmerking	
2019-05-22	<p>Toegekend vanwege hardheid (ondanks rolstoel)</p> <p>Zienswijze gegrond (nadat hho arts van sma om toelichting heeft gevraagd)</p>	Sma: is zeer beperkt door neurologisch en inwendige aandoening (waardoor vermoeidheid en waardoor hij o.a. snel bij een wc moet kunnen), min of meer rolstoelgebonden veroorzaken, lopen gering maar ook diverst interne	<p>NB in SMA zegt arts ook iets over hardheid voor plaats</p> <p>NB in zienswijze staat dat WMO ook plaats nodig acht en daarover contact met hho zou opnemen</p>	<p>Rolstoel door de week op school</p> <p>Ouders wilden mondeling zienswijze geven maar werden niet teruggebeld (nb in voorne-men staat dat je telefonisch afspraak daarvoor kunt maken via algemeen nummer)</p>	
44	2019-06-04	Afgewezen vw hulpmiddel, geen zienswijze	Sma: fysieke en mentale beperkingen, kan niet lopen	Sma: niet in staat alleen te wachten, medisch noodzaak continu begeleiding	<p>7c: nee, zware wandelwagen, verplaatsing naar opvang etc door ouders met babyzus 'niemand kan helpen'</p> <p>Nb kaart permanente geldigheid</p>
45	2019-06-11	Afgewezen vw hulpmiddel, Zienswijze ongegrond (niet in dossier)			7c: nee 'ivm gezondheid en ouderdom'
46	2019-??-??	Afwijzing GPP vanwege beschikbaar hulpmiddel			
	2019-06-21	Toewijzing GPK vanwege langdurige loopbeperking en afhankelijkheid	SMA adviseert GPK		

 Besluit datum	 Besluit Reden	 Sociaal medisch advies	 Opmerking	 Opmerking	
47	? (beschikking ontbreekt in dossier)	Voornemen: afwijzing 9-5-2019 vw hulpmiddel			BVG: - 7c: ja Kaart: 1 jaar geldig
48	2019-07-06	Afgewezen vw POET en hulpmiddel, geen zienswijze			7c: ja
49	2019-07-16	Afgewezen vw hulpmiddel, zienswijze ongegrond	Sma: orthopedische problemen, buitenshuis vaak rolstoel		Uit beschikking en dossier niet duidelijk wat bij zienswijze is aangevoerd Aanvraag 8c: nee (hartproblemen partner)
50	2019-10-23	Afgewezen vw hulpmiddel, zienswijze ongegrond		Zienswijze zag op P-drukke, maar dat was geen argument bij voornemen af te wijzen	Op aanvraag 8c: ja
	2020-07-29	Toegewezen Dochter huisgenoot kan niet duwen	Sma bestuurder positief		Tweede aanvraag ontbreekt, onduidelijk hoe proces is gegaan
51	2019-11-11	afgewezen vw hulpmiddel, geen zienswijze	Stofwisselingsziekte kan allen staan met ondersteuning		Aanvraag 7 c: nee, kan niet alleen gelaten worden
52	2019-11-11	Afwijzing aanvraag GPP vanwege POET en hulpmiddel	76 jarige vrouw, loopbeperking langdurig, afhankelijk van bestuurder, geen verbetering	Geen zienswijze ingediend na voornemen	GPK toegewezen

 Besluit datum	 Besluit Reden	 Sociaal medisch advies	 Opmerking	 Opmerking	
53	2019-11-11	Afwijzing aanvraag GPP wegens beschikbaar hulpmiddel	Langdurige loopbeperking, continue afhankelijkheid, geen medische hardheid	Zienswijze weerlegd: parkeerdruk en veelvuldig ziekenhuisbezoek vormen geen doorslaggevend argument tegen afwijzing	
	2018-10-25	Toewijzing GPK voor vijf jaar wegens loopbeperking en afhankelijkheid			
	2018-10-21	Afwijzing bewoners parkeervergunning omdat cliënt niet over Gehandicaptenkaart bestuurders beschikt			
54	2019-11-14	Afwijzing verzoek GPP omdat huisgenoot geen houder voertuig is	Loopbeperking langdurige aard, afhankelijk van chauffeur; geen verbetering te verwachten op middell termijn	Geen zienswijze ingediend na voornemen	
	2019-09-17	Toewijzing GPK	Loopbeperking van langdurige aard, afhankelijkheid bestuurder		
55	2020-01-09	Afwijzing verzoek GPP vanwege beschikbaar hulpmiddel		Geen nieuwe feiten naar voren gebracht bij zienwijze	Ondanks medische hardheid geen GPP; geen toelichting anders dan "hulpmiddel"
	2019-12-05	Toewijzing GPK wegens loopbeperking en afhankelijkheid chauffeur	Medische grond voor toepassing HH-clausule met pleidooi voor GPP vanwege medische situatie		

 Besluit datum	 Besluit Reden	 Sociaal medisch advies	 Opmerking	 Opmerking	
56	2020-01-27	Afwijzingsbesluit GPP vanwege hulpmiddel;		Zienswijze ingediend: vervoeren zoon ook in spoedgeval, en parkeerdruk geen reden GPP vls gemeente	Zienswijze: twee gehandicapte kinderen, kan niet achterlaten in auto, rolstoel kan niet mee in auto, hoge parkeer-druk; niet zichtbaar meegenomen in overwegingen
	2019-12-05	Toewijzing GPK	SMA voor GPK, langdurige loopbeperking, 0 meter loopafstand		
	2020-01-30	Afwijzing Bewoners-parkeervergunning gehandicapten: Geen nieuwe feiten aangedragen na Voornemen tot afwijzing			
57	2020-01-27	Afwijzing verzoek GPP vanwege beschikbaar hulpmiddel			
	2019-12-17	Toewijzing aanvraag GPK	Geen medische gronden voor toepassing HH clause. Cliënt is niet in staat over langere afstand in rolstoel te reizen.		Dit argument over de reisbeperking wordt niet meegenomen in het afwijzingsbesluit
58	2020-02-19	Afwijzing GPP wegens beschikbaar hulpmiddel		Geen nieuwe feiten aangedragen	POET altijd vol

 Besluit datum	 Besluit Reden	 Sociaal medisch advies	 Opmerking	 Opmerking	
2020-01-06	afwijzing bewonersvergunning parkeren gehandicapten omdat aanvrager geen bestuurder is		Geen zienswijze ingediend		
2019-12-16	Toewijzing verzoek GPK wegens loopbeperking en afhankelijkheid bestuurder	SMA: langdurige loopbeperking en afhankelijkheid bestuurder			
59	2020-02-26	Toegekend vw hhd (ondanks hulpmiddel)	Sma: ernstige medische probl. en optreden complicaties beperkt in loopmogelijkheden.	NB: in sma staat dat er medische gronden zijn voor een plaats	Aanvraag 7c: nee Uit dossier blijkt niets van voornemen of zienswijze
60	2020-04-14	Afgewezen vw hulpmiddel, Geen zienswijze	Sma: longstoornis waardoor beperkt in lopen		7c ja, 'maar niet te lang vw leeftijd'
62	2020-04-22	Afgewezen vw hulpmiddel, Geen zienswijze	Sma: loopbeperking		7c: nee (hartpatient die benauwd heeft bij inspanning zoals duwen)
63	2020-05-18	Afgewezen vw hulpmiddel Geen zienswijze	lichamelijke en verstandelijke beperking; sma: is altijd onder toezicht, buiten soms rolstoel		Aanvraag niet volledig in dossier
64	2020-05-27	Afwijzing verzoek GPP vanwege hulpmiddel		Zienswijze ingediend over parkeerdruk. Argument niet zwaarwegend genoeg	

 Besluit datum	 Besluit Reden	 Sociaal medisch advies	 Opmerking	 Opmerking
2020-02-27	Toewijzing GPK voor passagiers	SMA: 85 jarige vrouw, langdurige loopbeperking, afh van bestuurder, geen HH clausule		
2020-02-25	Toewijzing Europese GPK			

Bijlage 2 Vragenlijst onderzoek

In het onderzoek is antwoord gezocht op de volgende vragen:

1. Hoe verloopt de intake van aanvragen.
2. Op welke manier komt de gemeente bijzondere situaties op het spoor die bij de aanvrager spelen.
3. Is er ruimte in de regelgeving en uitvoeringscapaciteit voor maatwerk en aandacht voor bijzondere situaties.
4. Op welke manier spelen bijzondere situaties een rol bij het besluit, wat zijn erkennings- of afwijzingsgronden voor bijzondere situaties.
5. Hoe worden bijzondere situaties bij de beoordeling van de aanvraag in eerste aanleg of bij volgende stappen (na zienswijze of bezwaar) gewogen.
6. Verwijst de gemeente naar andere potentiële oplossingen voor het probleem van aanvrager buiten de grenzen van de dienst of gemeente om.
7. Spelen buiten de medische factoren ook sociale of economische factoren een rol bij het besluit.
8. Op welke manier wordt de hardheidsclausule toegepast en wat betekent hardheid in dit verband.
9. Worden bij de hardheidsclausule andere dan medische factoren, sociaal, economisch betrokken.
10. Op welke wijze is maatwerk in deze toe te passen.

Bijlage 3 uitspraak Raad van State

'De Afdeling is thans - anders dan voorheen en anders dan de burgemeester betoogt - van oordeel dat omstandigheden die bij het opstellen van een beleidsregel zijn verdisconteerd, dan wel moeten worden geacht te zijn verdisconteerd, niet reeds daarom buiten beschouwing kunnen worden gelaten. In de praktijk blijkt dat ook al heeft het betrokken bestuursorgaan bij het opstellen van de beleidsregel deze omstandigheden gezien, het daarmee niet heeft kunnen voorzien of deze omstandigheden alleen of tezamen in een concreet geval niettemin tot onevenredige gevolgen leiden. Het bestuursorgaan dient derhalve alle omstandigheden van het geval te betrekken in zijn beoordeling en dient te bezien of deze op zichzelf dan wel tezamen met andere omstandigheden, moeten worden aangemerkt als bijzondere omstandigheden in de zin van artikel 4:84 van de Awb die maken dat het handelen overeenkomstig de beleidsregel gevolgen heeft die onevenredig zijn in verhouding tot de met de beleidsregels te dienen doelen.'