

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Slordige en trage behandeling bijzondere bijstand

Gemeente Amsterdam

Dienst Werk en Inkomen, Werkplein Zuid/West

Geneeskundige en Gezondheidsdienst

20 december 2012

RAI20560

Samenvatting

Een vrouw heeft last van ernstige allergieën en vraagt daarom in maart 2011 bij de Dienst Werk en Inkomen (DWI) bijzondere bijstand voor een luchtreiniger aan. DWI verwijst haar naar haar zorgverzekeraar, maar die vergoedt de luchtreiniger niet. De vrouw zet de aanvraag door, waarna DWI laat weten dat de kosten geen 'uit bijzondere omstandigheden voortvloeiende noodzakelijke kosten' zijn. Deze uitkomst bevreemdt de vrouw, omdat ze wel bijzondere bijstand ontvangt voor hypo-allergene huidproducten. Ze wendt zich tot de ombudsman.

DWI laat weten dat de vrouw naar haar zorgverzekeraar is verwezen vanwege het hoge medische gehalte van het dossier. Omdat de vrouw laat weten dat haar aandoening tot blindheid kan leiden en zij baat heeft bij een luchtreiniger, voedingssupplementen en hypo-allergene huidproducten, besluit DWI eind maart 2012 om de GGD te vragen om te beoordelen of sprake is van een uitzonderingssituatie. De ombudsman sluit het dossier.

Medio juli wendt de vrouw zich opnieuw tot de ombudsman omdat zij nog niets heeft gehoord. Daarop doet de ombudsman navraag bij DWI. Dan blijkt dat DWI de GGD alleen heeft gevraagd advies uit te brengen over de luchtreiniger. DWI vraagt de GGD alsnog advies uit te brengen over voedingssupplementen en hypo-allergene huidproducten. Enkele weken later adviseert de GGD over de huidproducten, maar niet over de voedingssupplementen. Op 1 oktober brengt de GGD advies uit over de voedingssupplementen en op 10 oktober beslist DWI negatief. De vrouw is anderhalf jaar later weer terug bij af. Zij maakt bezwaar tegen de afwijzingen.

De ombudsman is van oordeel dat de afstemming tussen DWI en de GGD tekort is geschoten en dat de advisering en besluitvorming te lang op zich hebben laten wachten.

Datum : 20 december 2012
Rapportnummer: RA120560
Pagina : 2/6

Oordeel

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

Amsterdam, 20 december 2012

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'U. van de Pol', with a long horizontal stroke extending to the right.

Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 27 december 2011 binnengekomen op het spreekuur en betreft *gemeente Amsterdam, Dienst Werk en Inkomen, Werkplein Zuid/West en Geneeskundige en Gezondheidsdienst*. Op 3 april 2012 is de zaak gesloten en 17 juli 2012 is de zaak heropend.

Bevindingen

aanleiding

Verzoekster vraagt in maart 2011 bijzondere bijstand aan voor een luchtreiniger, omdat ze ernstige allergieën heeft. Hierbij stuurt ze een verklaring van haar dermatoloog mee, die luidt dat verzoekster zonder luchtreiniger nauwelijks meer kan functioneren. Onder verwijzing naar een voorliggende voorziening, namelijk vergoeding door de zorgverzekeraar, wijst de Dienst Werk en Inkomen (DWI) de aanvraag af. De zorgverzekeraar gaat echter niet tot vergoeding over. Hierover correspondeert verzoekster uitvoering met de zorgverzekeraar en daarbij vraagt zij ook om vergoeding van voedingssupplementen. De zorgverzekeraar laat nogmaals weten niet tot vergoeding over te gaan.

Verzoekster dient een bezwaarschrift in bij DWI en wijst op de afwijzingen door de zorgverzekeraar. Bij besluit van eind augustus 2011 blijft DWI bij het standpunt dat verzoekster niet voor bijzondere bijstand in aanmerking komt. De kosten zijn volgens DWI namelijk geen uit bijzondere omstandigheden voortvloeiende noodzakelijke kosten. Het zijn incidenteel voorkomende algemeen noodzakelijke kosten. Daarvoor wordt geen bijzondere bijstand verstrekt.

De uitkomst van de aanvraag bevreemdt verzoekster, mede omdat DWI wel bijzondere bijstand verstrekt voor hypo-allergene huidproducten. Verzoekster dient een klacht in, die DWI niet in behandeling neemt omdat zij over dezelfde kwestie in beroep had kunnen gaan¹. Vervolgens wendt verzoekster zich tot de ombudsman. Daarbij wijst zij erop dat ook voedingssupplementen erg belangrijk zijn voor haar gezondheid.

klachtomschrijving

Het gevraagde onderzoek had betrekking op:

- de behandeling van een verzoek om bijzondere bijstand in verband met allergieën.

reactie DWI

Door het hoge medische gehalte van de aanvraag heeft DWI verzoekster, naar later bleek ten onrechte, doorverwezen naar haar zorgverzekeraar. Een verwijzing naar een voorliggende voorziening wil overigens niet per se zeggen dat die tot vergoeding leidt. Wanneer op grond van de Zorgverzekeringswet geen sprake is van vergoeding, worden de kosten in beginsel niet noodzakelijk geacht.

In een telefoongesprek met DWI heeft verzoekster meegedeeld dat haar aandoening tot blindheid kan leiden en dat zij baat heeft bij een luchtreiniger, voedingssupplementen en hypo-allergene

¹ Op grond van artikel 9:8 lid 1 sub d Algemene wet bestuursrecht hoeven dergelijke klachten niet in behandeling te worden genomen.

huidproducten. Daarom besluit DWI eind maart 2012 om de GGD te vragen om te beoordelen of sprake is van een dringende reden om een uitzondering te maken op de regels. Daarbij worden ook de hypo-allergene huidproducten betrokken.

nadere ontwikkeling

Op 9 mei keurt de GGD verzoekster. Vervolgens vraagt de GGD een verklaring van de dermatoloog op, die de dienst op 6 juni ontvangt. Wanneer verzoekster medio juli nog geen duidelijkheid heeft, wendt zij zich opnieuw tot de ombudsman. De ombudsman doet daarop navraag bij DWI en verneemt dat het advies van de GGD is ontvangen, maar dat DWI nog op de aanvraag moet beslissen. Enkele dagen later blijkt dat DWI de GGD alleen heeft gevraagd om advies uit te brengen over de noodzaak van een luchtreiniger². Nog diezelfde dag vraagt DWI de GGD om ook advies uit te brengen over de noodzaak van voedingssupplementen en hypo-allergene huidproducten.

Eind augustus laat DWI weten dat de GGD op 7 augustus negatief heeft geadviseerd over de vergoeding van hypo-allergene huidproducten. Omdat DWI nog geen advies heeft ontvangen over de voedingssupplementen, zal DWI deelbesluiten nemen. Op 29 augustus wijst DWI vergoeding van hypo-allergene huidproducten en de luchtreiniger af, omdat geen sprake is van een medische noodzaak. Op 1 oktober ontvangt brengt de GGD negatief advies uit over de voedingssupplementen, omdat geen sprake is van een levensbedreigende of medische nood situatie. Op 10 oktober wijst DWI ook deze post af. Het besluit vermeldt dat voor de kosten een vergoeding kan worden aangevraagd bij de zorgverzekeraar. Overigens noemt DWI als aanvraagdatum 29 augustus 2012 in alle drie de besluiten. Verzoeksters gemachtigde maakt bezwaar tegen de afwijzingen.

Een overzicht van de belangrijkste gebeurtenissen wordt in de bijlage gegeven.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster, naar DWI en de GGD gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. Daarbij heeft de ombudsman DWI en de GGD een nadere vraag gesteld. De reacties daarop zijn in de tijdslijn in de bijlage verwerkt. Verzoeksters reactie leidde niet tot aanpassing van het stuk.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen³.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden⁴. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van voortvarendheid.

² Later blijkt dat de GGD op 9 juli 2012 negatief heeft geadviseerd aangaande de luchtreiniger.

³ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

⁴ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Overwegingen

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig mogelijk handelt. Dat brengt mee dat verschillende gemeenteonderdelen zo nodig goed afstemmen.

Gebleken is dat DWI een onvolledige adviesaanvraag heeft gedaan en dat de GGD er lang over heeft gedaan om te adviseren over de luchtreiniger en voedingssupplementen. Gezien de beslissing van DWI om nog eens goed naar de zaak te kijken, had het in de rede gelegen ook voor een zorgvuldig verder verloop te zorgen. Al met al heeft verzoekster van eind maart tot in oktober moeten wachten op duidelijkheid over haar positie. Uiteindelijk is zij met opnieuw een verwijzing naar de zorgverzekeraar anderhalf jaar later weer terug bij af. In de beknopte motivering van de afwijzingen vindt de ombudsman geen rechtvaardiging voor de lange doorlooptijden. Of de afwijzingen inhoudelijk juist zijn, is nu aan de rechter.

De ombudsman is van oordeel dat de afstemming tussen DWI en de GGD tekort is geschoten en dat de advisering en besluitvorming te lang op zich hebben laten wachten.

Oordeel

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

Bijlage

Tijdslijn

2012	
Eind maart	DWI besluit de GGD om advies te vragen ten aanzien van de luchtreiniger, voedingssupplementen en hypo-allergene huidproducten, ombudsman sluit dossier
28 maart	DWI vraagt GGD om advies (kennelijk alleen m.b.t. de luchtreiniger)
9 mei	GGD keurt verzoekster en vraagt dermatoloog om informatie
3 juli	DWI informeert de ombudsman over de stand van zaken: de GGD heeft informatie ontvangen van de dermatoloog (op 6 juni) maar moet nog advies uitbrengen
9 juli	GGD adviseert negatief over luchtreiniger; het advies wordt dezelfde dag naar DWI gestuurd
17 juli	Ombudsman doet bij DWI navraag naar de stand van zaken
20 juli	DWI vraagt GGD alsnog om advies m.b.t. voedingssupplementen en hypo-allergene huidproducten
7 augustus	GGD adviseert negatief over hypo-allergene huidproducten; het advies wordt de dag erop naar DWI gestuurd
17 augustus	DWI herhaalt het verzoek aan de GGD om advies m.b.t. de voedingssupplementen, de betrokken medewerker blijkt tot 10 september op vakantie
29 augustus	DWI beslist negatief op de aanvraag m.b.t. hypo-allergene huidproducten en luchtreiniger
1 oktober	GGD adviseert negatief m.b.t. voedingssupplementen vanwege voorliggende voorziening
10 oktober	DWI beslist negatief op de aanvraag omdat voor deze kosten een beroep kan worden gedaan op de zorgverzekeraar