

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Geen fysiotherapie door onjuiste beëindiging verzekering

Gemeente Amsterdam

Dienst Werk en Inkomen

Dienstencentrum, Team Voorzieningen

12 september 2012

RA121596

Samenvatting

Een man ontvangt een bijstandsuitkering van DWI. Hij is voor ziektekosten verzekerd via de dienst, die een collectieve ziektekostenverzekering bij Agis heeft afgesloten. In september 2011 breekt de man een arm. Bij de medische behandeling hoort fysiotherapie. Een aanvraag voor fysiotherapie wordt geweigerd, omdat Agis stelt dat er geen premie is betaald. Als de man DWI om opheldering vraagt, meldt de dienst dat de ingehouden premiebedragen op een tussenrekening zijn geboekt, maar niet aan Agis zijn uitbetaald. De man kan zich niet vinden in de gang van zaken en wendt zich tot de ombudsman.

Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de dienst ten onrechte tweemaal een melding beëindiging verzekering naar Agis heeft gestuurd; dat had tot gevolg dat Agis de premiebetalingen niet accepteerde en de bedragen die DWI overmaakte op een tussenrekening van DWI heeft bijgeschreven. DWI was daarvan niet op de hoogte. Dat heeft ertoe bijgedragen dat de adequate medische zorg voor de man uitbleef, waardoor zijn herstelproces onnodig is vertraagd. De dienst hervat de betalingen aan Agis, betreurt dat de man tijdelijk geen fysiotherapie heeft gehad en compenseert hem hiervoor.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van een goede organisatie.

Amsterdam, 12 september 2012



Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 22 januari 2012 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Dienst Werk en Inkomen, Dienstencentrum, Team Voorzieningen.

Bevindingen

achtergrondinformatie

Collectieve zorgverzekering

Burgers met een minimuminkomen kunnen deelnemen aan een collectieve zorgverzekering, die de Dienst Werk en Inkomen (hierna: de dienst) sluit bij Agis. Voor de burger heeft dat financiële voordelen, zoals het meeverzekeren van het verplichte eigen risico.

De dienst houdt de premiebedragen in op de uitkering en betaalt die vervolgens aan Agis.

De collectieve verzekering bestaat uit een combinatie van een basisverzekering zonder vrijwillig eigen risico met een van de twee aanvullende pakketten die Amsterdam aanbiedt, de AV Amsterdam of de AV Plus Amsterdam. Door het afsluiten van zo'n verzekering is de klant afdoende tegen ziektekosten verzekerd.

aanleiding

Verzoeker ontvangt van de dienst een WWB-uitkering. Hij is voor ziektekosten verzekerd via de collectieve zorgverzekering, die DWI met Agis gesloten heeft. Hij heeft een basisverzekering en een aanvullende AV Plusverzekering. Verzoeker zit in een schuldsaneringstraject, waardoor hij slechts € 50,- per week aan leefgeld heeft.

De dienst houdt maandelijks de Agis ziektekostenpremie (basis- en een aanvullende verzekering) in op verzoekers uitkering en betaalt die bedragen aan Agis. Op 1 september 2011 komt verzoeker ten val en breekt hierdoor zijn arm op drie plekken. Hij is hiervoor in behandeling bij het OLVG. Bij de behandeling hoort fysiotherapie. Gezien de polisdekking van de AV Plusverzekering komen maximaal 12 behandelingen fysiotherapie voor vergoeding in aanmerking. Echter: Agis stelt dat er geen premie is betaald. Dat benadeelt het herstelproces¹, want verzoeker kan de kosten niet voorschieten.

Verzoeker en zijn contactpersoon bij de schuldhulpverlening nemen hierover contact op met de dienst. DWI deelt mee dat de ingehouden premiebedragen op een tussenrekening zijn geboekt, maar niet zijn uitbetaald aan Agis. Agis weigert verzoeker met terugwerkende kracht te verzekeren.

Verzoeker kan zich hierin niet vinden en wendt zich tot de ombudsman.

nadere ontwikkelingen

Desgevraagd laat de dienst aan de ombudsman weten dat DWI ten onrechte twee keer een geautomatiseerde melding 'beëindiging AV Plus verzekering' naar Agis heeft gestuurd. Dit komt door een onjuiste mutatie in de verzekeringsgegevens.

De dienst erkent dat er geen meldingen over beëindiging van de verzekering naar Agis hadden mogen worden gestuurd. De dienst heeft de betaling van de premiebedragen richting Agis hervat, waardoor er geen sprake meer is van een achterstand.

¹ Verzoeker dreigt door het uitblijven van de noodzakelijke fysiotherapie behandeling een zgn. frozen shoulder te krijgen. Dat is een aandoening waarbij de bewegingen van de schouder ernstig beperkt zijn. De aandoening uit zich onder andere door ontstekingen in het schoudergewricht.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de betaling van een Agis-premie.

reactie van DWI

Desgevraagd geeft DWI de volgende toelichting.

Over de periode 1 oktober 2006 tot en met 31 december 2007 ontving verzoeker nog geen uitkering van de dienst, maar had hij wel een ziektekostenverzekering bij Agis. Over die periode was een betalingsachterstand ontstaan in de premiebetaling. Bij het College voor zorgverzekeringen worden mensen aangemeld, die hun zorgpremies niet hebben betaald. Het CVZ neemt dan de incasso van de premiebetalingen over van de zorgverzekeraar (hier: Agis). Hierdoor was DWI verplicht om de premie voor de basisverzekering aan CVZ over te maken. Dat heeft DWI met ingang van 1 april 2011 gedaan. De premie voor de aanvullende verzekering is DWI, conform regelgeving, rechtstreeks blijven overmaken aan Agis. In de kennisgeving wijziging premiebetaling, die DWI aan Agis stuurde, heeft DWI echter een fout gemaakt: ten onrechte heeft de dienst daarin vermeld dat de verzekering bij Agis beëindigd was. Deze fout had tot gevolg dat de premiebedragen voor de aanvullende verzekering niet langer aan Agis werd uitbetaald; de bedragen, die DWI overmaakte, werden door Agis niet geaccepteerd en bleven op een tussenrekening van DWI geparkeerd. DWI was daarvan niet op de hoogte en ging er van uit dat de betaling aan Agis goed verliep.

De dienst betreurt het dat verzoeker door de gang van zaken tijdelijk geen fysiotherapie kon krijgen. De dienst zal contact met verzoeker zoeken om te beoordelen of de dienst de nadelige gevolgen hiervan voor verzoeker kan compenseren.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar de dienst gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven.

Verzoeker laat desgevraagd weten dat zijn herstelproces door uitblijvende medische zorg vertraagd is, maar inmiddels heeft hij drie keer per week fysiotherapie. Het komende jaar blijft deze behandeling noodzakelijk. DWI laat weten geen opmerkingen te hebben op het verslag. Voorts blijkt uit de reacties van DWI en verzoeker dat DWI contact met verzoeker opgenomen heeft over de compenserende maatregelen. Daarnaast gevraagd deelde verzoeker de dienst mee als compensatie graag een geldbedrag voor aanschaf van een nieuwe computer te willen ontvangen. DWI heeft aan verzoeker hiervoor € 750,- uitbetaald.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen².

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden³. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van een goede organisatie.

Overwegingen

Het vereiste van een goede organisatie houdt in dat bestuursorganen ervoor zorgen dat hun organisatie en administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werken secuur en vermijden slordigheden.

Vast is komen te staan dat de dienst ten onrechte twee maal een melding over beëindiging verzekering naar Agis heeft gestuurd; dat had tot gevolg dat de betaling aan Agis in het ongerede raakte. De premiebedragen kwamen op een tussenrekening terecht. In dit licht bezien is het opmerkelijk te noemen, dat DWI daarvan niet op de hoogte was: de administratie zou zo moeten zijn ingericht, dat als betalingen “terugkomen” of niet tot uitbetaling aan de begunstigde komen DWI hiervan een seintje krijgt. Dan had de fout eerder rechtgezet kunnen worden en de betaling in goede banen kunnen worden geleid. Verder is niet gebleken dat DWI, toen verzoeker en zijn contactpersoon van de schuldhulpverlening hierover aan de bel trokken, voortvarend actie heeft ondernomen om een en ander meteen recht te zetten. Dit alles had tot gevolg dat passende medische zorg voor verzoeker uitbleef.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van een goede organisatie.

² artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

³ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht