

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Doorverwijzing naar Wmo nutteloos **Gemeente Almere** **Publiekszaken**

30 mei 2013
RAI30952

Samenvatting

Een vrouw met twee kinderen krijgt via het Leger des Heils een woning toegewezen in Almere. Ze vraagt in augustus 2012 bijzondere bijstand voor woninginrichting aan bij Sociale Zaken en vertelt daarbij dat niet elke vloer – of muurbedekking geschikt is vanwege haar astma. Sociale Zaken neemt de bijstandsaanvraag in behandeling, maar wijst de vrouw vanwege haar astma ook naar het Servicepunt Zorg voor het aanvragen van een voorziening woningsanering op grond van de Wmo. Sociale Zaken wijst de aanvraag bijstand af vanwege de Wmo-aanvraag, die als voorliggende voorziening geldt. Het Servicepunt Zorg wijst de aanvraag Wmo-voorziening af omdat er geen sprake is van vervanging van stoffering (sanering), maar van eerste aanschaf. Dat zijn algemeen gebruikelijke kosten en om die reden is vergoeding vanuit de Wmo uitgesloten. De vrouw doet daarop in september 2012 een tweede aanvraag bijzondere bijstand, die de gemeente toekent.

De gemeente meldt de ombudsman dat niet meer valt te achterhalen of de medewerker die de vrouw heeft doorverwezen naar het Servicepunt voldoende heeft doorgevraagd om helder te krijgen of het hier om eerste aanschaf inrichting of woningsanering ging. De mogelijkheid voor het gebruik van een voorliggende voorziening moet echter altijd eerst beoordeeld worden.

Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat de verwijzing naar het Servicepunt voor de aanvraag woonvoorziening onjuist was, nu voor eerste aanschaf van woninginrichting geen recht op een voorziening vanuit de Wmo bestaat. De reactie van de gemeente dat het gebruik van een voorliggende voorziening “altijd” eerst bekeken moet worden, kan de ombudsman in dat licht bezien niet volgen, nu er in de situatie van de vrouw nooit sprake kón zijn van recht op een Wmo-voorziening. Evenmin is deze vergissing praktisch en snel gecorrigeerd. Het had in de rede gelegen dat het Servicepunt en Sociale Zaken voor onderlinge afstemming hadden gezorgd. Door dat na te laten is de verlening van bijstand onnodig vertraagd.

Datum : 30 mei 2013
Rapportnummer: RA130952
Pagina : 2/5

Oordeel

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

Amsterdam, 30 mei 2013

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 5 november 2012 schriftelijk ingediend en betreft de *gemeente Almere, Publiekszaken*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoekster, astmatisch, is alleenstaande ouder met twee jongere kinderen. Na tussenkomst van het Leger des Heils krijgt ze in juli 2012 een woning in Almere toegewezen. De woning is 'gestript' omdat er tevoren een wietplantage in gevestigd was, de (kale) muren moeten worden behandeld wegens schimmelmicrobiële groei en de vloer bestaat uit een betonlaag.

Omdat ze schulden heeft en onder bewind staat, heeft ze geen geld om haar woning in te richten. Daarom vraagt ze op 13 augustus 2012 bij Sociale Zaken van de gemeente Almere bijzondere bijstand aan voor woninginrichting vanwege verhuizing, waaronder stoffering, vloerbedekking en behang. Daarbij deelt verzoekster mee dat niet iedere vloer- en muurbedekking geschikt is vanwege haar astma. De medewerker van Sociale Zaken neemt de aanvraag in, maar verwijst haar tevens naar het Servicepunt Zorg voor het aanvragen van een voorziening voor woningsanering vanwege haar astma op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Verzoekster volgt het advies op en dient op 22 augustus een Wmo-aanvraag in bij de gemeente.

Tijdens een huisbezoek eind september 2012 vertellen medewerkers van Sociale Zaken verzoekster dat ze de behandeling van de Wmo-aanvraag moet afwachten. Bij besluit van 25 september 2012 wijst de gemeente de aanvraag bijzondere bijstand voor stoffering, vloerbedekking en behang af, omdat de Wmo-aanvraag als voorliggende voorziening geldt.

Als verzoeksters begeleider van het Leger des Heils bij het Servicepunt Zorg informeert naar de stand van zaken, vraagt men daar waarom er geen aanvraag bijzondere bijstand is ingediend.

Op 29 oktober 2012 wijst het Servicepunt Zorg de Wmo-aanvraag af, omdat er geen sprake is van vervanging van stoffering (sanering), maar eerste aanschaf. Dat zijn algemeen gebruikelijke kosten en om die reden is vergoeding vanuit de Wmo uitgesloten.

Op 1 november 2012 vraagt verzoekster opnieuw bijzondere bijstand aan bij Sociale Zaken Almere.

Verzoekster kan zich niet vinden in de heen- en terugverwijzing. Daarom wendt ze zich tot de Gemeentelijke Ombudsman.

Na interventie van de ombudsman besluit Almere op 27 november 2012 de aanvraag toe te kennen.

Omdat verzoekster nog geen klacht bij de gemeente had ingediend, verzoekt de ombudsman Almere de klacht eerst zelf te behandelen.

De gemeente antwoordt verzoekster dat een medewerker van Sociale Zaken haar bij een intakegesprek op 18 juli heeft doorverwezen naar het Servicepunt Zorg. Of die verwijzing terecht was, valt niet meer te achterhalen. Het feit dat de Wmo-aanvraag is afgewezen, betekent niet automatisch dat Sociale Zaken verzoekster niet had moeten doorverwijzen.

Op 25 september heeft Sociale Zaken de aanvraag bijzondere bijstand afgewezen omdat de Wmo-aanvraag al liep en deze een voorliggende voorziening is voor de bijzondere bijstand. Nadat de Wmo-aanvraag eind oktober 2012 was afgewezen, volgde een nieuwe aanvraag bijzondere bijstand. Die heeft de gemeente toegekend.

klachtomschrijving

Het gevraagde onderzoek had betrekking op:

- de behandeling van een aanvraag bijzondere bijstand/woonvoorziening

reactie van Publiekszaken Almere

Sociale Zaken heeft verzoekster gezien haar astmatische klachten doorverwezen naar het Servicepunt voor de kosten voor stoffering, vloerbedekking en behang. Of de verwijzing van verzoekster naar het Servicepunt Zorg terecht was, valt niet meer te achterhalen. Daarmee wordt bedoeld dat het bij Sociale Zaken onbekend is of de medewerker die verzoekster heeft doorverwezen voldoende heeft doorgevraagd of het om kosten van woninginrichting ging en niet om woningsanering.

Op het moment dat de medewerker Sociale Zaken de aanvraag in behandeling nam, bleek dat de Wmo-aanvraag al liep. De mogelijkheid voor het gebruik van een voorliggende voorziening, in dit geval de Wmo-aanvraag, moet altijd eerst bekeken worden. Na afwijzing van de Wmo-aanvraag heeft Sociale Zaken later alsnog bijzondere bijstand toegekend voor de aangevraagde kosten. Volgens de gemeente heeft Sociale Zaken correct gehandeld door de behandeling van de Wmo-aanvraag af te wachten.

De voorwaarden voor doorverwijzing naar het Servicepunt Zorg zijn bekend bij de medewerkers Sociale Zaken. Deze zaak betreft een incident, waarbij niet meer is te achterhalen of het voor de medewerker Sociale Zaken bij het intake gesprek duidelijk is geweest dat er geen sprake was van woningsanering, maar van woninginrichting.

Sociale Zaken heeft dienstverlening hoog in het vaandel staan. Om soortgelijke situaties in de toekomst te voorkomen, worden de routing en voorwaarden van verwijzing naar het Servicepunt Zorg en in het bijzonder het doorvragen nogmaals onder de aandacht van de medewerkers gebracht. Dat gebeurt in de werkoverleggen en het kwaliteitsoverleg van Sociale Zaken.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar de gemeente Almere gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken.

De gemeente Almere laat weten dat de feiten in de bevindingen juist zijn weergegeven.

Van verzoekster is geen nadere reactie vernomen.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen¹.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden². In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van goede organisatie.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Overwegingen

Het vereiste van goede organisatie houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat haar organisatie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

Vast is komen te staan dat Sociale Zaken bij het in behandeling nemen van de aanvraag verzoekster ten onrechte naar het Servicepunt Zorg heeft verwezen. Immers voor eerste aanschaf van woninginrichting bestaat geen recht op een voorziening vanuit de Wmo. De reactie van de gemeente dat het gebruik van een voorliggende voorziening “altijd” eerst bekeken moet worden, kan de ombudsman in dat licht bezien niet volgen, nu er in verzoeksters omstandigheden nooit sprake kón zijn van recht op een Wmo-voorziening. Duidelijk is in elk geval dat er bij het in behandeling nemen van verzoeksters aanvraag hetzij een inschattingfout is gemaakt, hetzij de behandelende medewerker onvoldoende inzicht heeft verworven in verzoeksters situatie. Hoe dan ook was de verwijzing naar de aanvraag Wmo-voorziening onjuist. Voor zover dat voortkwam uit onvoldoende kennis van verzoeksters situatie, had het in de rede gelegen dat de medewerker Sociale Zaken hierover bij verzoekster had doorgevraagd. Evenmin is deze vergissing, en de bijkomende vertraging in toekenning van het recht op bijstand aan verzoekster, snel en praktisch gecorrigeerd. Het had in de rede gelegen dat het Servicepunt en Sociale Zaken voor afstemming onderling hadden gezorgd. Door dat na te laten is de verlening van bijstand onnodig vertraagd en heeft verzoekster een aan haar toekomende voorziening met maanden vertraging toegekend gekregen. De gemeente heeft het probleem onderkend en zag aanleiding de werkwijze rond doorverwijzingen onder de aandacht van haar medewerkers te brengen.

Oordeel

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