

Rapport

Onverwachte inzet incassobureau

Een onderzoek naar het onverwacht inzetten van een incassobureau door zorgkantoor VGZ

Na tussenkomst van de Nationale ombudsman heeft Zorgkantoren Coöperatie VGZ de in rekening gebracht incassokosten laten vervallen, omdat ze tekort was geschoten in haar handelen en communicatie met de verzoeker.

Datum: 15 december 2014

Rapportnummer: 2014/214

WAT IS DE KLACHT?

De heer Noris¹ klaagt erover dat Zorgkantoren Coöperatie VGZ (het VGZ-zorgkantoor) tot zijn verrassing een incassobureau heeft ingeschakeld voor de terugvordering van het persoonsgebonden budget (PGB) voor 2012.

WAT IS ER GEBEURD?

De heer Noris krijgt jaarlijks van het VGZ-zorgkantoor een zogenoemd persoonsgebonden budget (PGB) om zorg voor zichzelf in te kopen. Zo ook in 2012. Volgens afspraak toont hij na afloop van dat jaar aan het zorgkantoor welke zorguitgaven hij heeft gedaan. Dan hoort hij van het zorgkantoor dat het zijn verantwoording niet goedkeurt. Het zorgkantoor vordert het hele PGB over 2012 terug.

De heer Noris heeft niet al het geld van het PGB meer, want hij heeft een deel opgebruikt aan zorginkoop. Het deel dat hij over heeft, betaalt hij terug aan het zorgkantoor. Voor wat betreft het geld dat hij heeft uitgegeven aan zorg vraagt hij uitstel van betaling aan. Hij stuurt voor dit deel een nieuwe verantwoording en vraagt om goedkeuring van het zorgkantoor. Het zorgkantoor neemt dit laatste in behandeling, maar reageert niet op het verzoek om uitstel van betaling.

Het VGZ-zorgkantoor keurt de nieuwe verantwoording op 4 november 2013 goed en keert het goedgekeurde bedrag aan de heer Noris uit (dit terwijl de heer Noris dit deel van het PGB al had gekregen en het gevorderde bedrag nog niet had terugbetaald). Tegelijk schakelt het zorgkantoor een incassobureau in voor het bedrag dat de heer Noris nog moet terugbetalen. De heer Noris is hierdoor verrast: hij had verwacht dat het zorgkantoor het bedrag dat hij nog moest betalen (en waarvoor hij uitstel van betaling had gevraagd) weg zou strepen tegen het bedrag dat hij volgens de nieuwe verantwoording krijgt. Dan zou daarmee alles afgerond zijn.

De heer Noris dient er een klacht over in bij het VGZ-zorgkantoor. Het zorgkantoor antwoordt dat de heer Noris niet tijdig heeft gereageerd en zijn stukken onzorgvuldig heeft gelezen. Hierop wendt de heer Noris zich tot de Nationale ombudsman.

WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN GEDAAN?

De Nationale ombudsman heeft Zorgkantoren Coöperatie VGZ benaderd over de klacht met een aantal vragen die gaan over de informatievoorziening aan de heer Noris.

¹ Een gefingeerde naam.

HOE REAGEERDE ZORGKANTOREN COÖPERATIE VGZ?

Zorgkantoren Coöperatie VGZ heeft in antwoord op de vragen van de Nationale ombudsman aangegeven dat ze de stukken van de nieuwe afrekening - ondanks het verlopen van de termijn - wél in behandeling heeft genomen, maar het vorderingstraject niet heeft opgeschort en de heer Noris hier niet over heeft geïnformeerd. Wél heeft ze hem een aanmaning gestuurd voordat ze de vordering in handen van het incassobureau heeft gegeven.

Zorgkantoren Coöperatie VGZ is tot de conclusie gekomen dat zij haar eerdere standpunt moet herzien. Zij vindt namelijk dat ze tekort geschoten is in haar handelen en communicatie ten aanzien van deze kwestie. Zij heeft de heer Noris dan ook haar oprechte excuses aangeboden.

Tevens heeft Zorgkantoren aangegeven dat ze zich heeft verdiept in wat er is gebeurd, dat ze haar werkwijze heeft aangepast en dat dit incident niet meer kan voorkomen.

Zorgkantoren Coöperatie VGZ heeft verklaard dat het zorgkantoor de nabetaling die naar aanleiding van de jaarafrekening van 4 november 2013 is gedaan, had moeten verrekenen met de openstaande vordering, en dat de jaarafrekening ook vermeldt dat in het geval van een openstaande vordering een verrekening plaatsvindt. Het zorgkantoor zal daarom de in rekening gebrachte incasso- en administratiekosten over de vordering van het jaar 2012 laten vervallen.

De heer Noris is blij dat het zorgkantoor zijn klacht op deze manier afsluit.

INSTEMMING NATIONALE OMBUDSMAN

De Nationale ombudsman is van mening dat het VGZ-zorgkantoor de heer Noris de kans had moeten geven om aanvullende incassokosten te mijden. Daartoe moet het zorgkantoor hem goed informeren en waarschuwen.

Zorgkantoren Coöperatie VGZ heeft in deze kwestie zelf aangegeven dat ze tekort is geschoten in haar handelen en communicatie.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van het feit dat Zorgkantoren Coöperatie VGZ de in rekening gebrachte incasso- en administratiekosten laat vervallen.

De Nationale ombudsman,



mr. F.J.W.M. van Dooren,