



INTERVENTIE RAPPORT

Zorginstituut Nederland is onduidelijk over teveel betaalde premie

Datum: 19 maart 2015

Rapportnummer: 2015/059

Aangemeld als wanbetaler

Anne* zit krap bij kas. Door omstandigheden heeft zij een achterstand opgelopen bij het betalen van haar zorgverzekeringspremie. Haar zorgverzekeraar heeft haar daarom aangemeld bij Zorginstituut Nederland (hierna: het Zorginstituut) als wanbetaler. Dat betekent dat zij maandelijks een verhoogde premie van € 160, - moet betalen aan het Zorginstituut totdat zij de schuld bij haar zorgverzekeraar heeft afgelost.

De eerste maanden maakt Anne de premie van ongeveer € 160, - rechtstreeks over aan het Zorginstituut. Ze krijgt het financieel echter steeds krappere en dan komt er een moment dat ze de verhoogde premie niet meer kan betalen. Ze krijgt namelijk al een paar maanden geen zorgtoeslag meer. Hoe kan dat? Na enig navragen komt Anne erachter dat zij de premie niet rechtstreeks had moeten betalen aan het Zorginstituut, maar aan het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB). Ondertussen heeft het CJIB al een aantal maanden beslag gelegd op Anne's zorgtoeslag.

Onduidelijke situatie

Er ontstaat een onduidelijke situatie voor Anne. Ze heeft enkele keren de premie niet betaald, maar er is ook een aantal maanden onterecht beslag gelegd op haar zorgtoeslag. Anne is ervan overtuigd dat zij teveel premie heeft betaald en neemt contact op met het CJIB. Ze spreekt met het CJIB af dat zij de facturen voor de maandelijkse premie voortaan rechtstreeks betaalt aan het CJIB. Op zijn beurt stort het CJIB enkele bedragen terug. Maar dat is volgens Anne niet genoeg.

Hulp van derden

Anne schakelt de hulp in van het Juridisch Loket, omdat zij er niet uit komt met het CJIB. Het Juridisch Loket legt de zaak namens Anne voor aan het Zorginstituut en stuurt een berekening mee van de teveel betaalde premie. Het Zorginstituut stuurt vervolgens diverse overzichten naar het Juridisch Loket. Daaruit volgt dat Anne te weinig premie heeft betaald, maar de saldo's op de overzichten komen niet met elkaar overeen. Het Juridisch Loket kan op basis van de overzichten niet nagaan of alle betalingen van Anne zijn verwerkt. Op advies van het Juridisch Loket dient Anne daarom een klacht in bij de Nationale ombudsman.

Interventie Nationale ombudsman

De ombudsman stelt een onderzoek in en constateert dat de verschillende overzichten die Anne van het Zorginstituut heeft gekregen niet eenduidig zijn en tevens erg ingewikkeld. Anne heeft bovendien aparte overzichten gekregen van de betalingen die het Zorginstituut heeft verwerkt en van de zorgtoeslag die het CJIB heeft ingehouden. Een totaaloverzicht van al haar betalingen ontbreekt. De ombudsman concludeert dat de verstrekte overzichten voornamelijk een beeld geven van de complexe administratieve verwerking van de geïnde bedragen tussen beide instanties. Het is voor Anne onmogelijk om op basis van deze informatie te controleren of al haar betalingen zijn verwerkt.

De ombudsman legt zijn bevindingen voor aan het Zorginstituut en verzoekt deze instantie om een duidelijk en eenvoudig overzicht voor Anne op te stellen dat een totaalbeeld geeft van de bedragen die zij verschuldigd is en de bedragen die zij heeft betaald. Het blijkt een lastige

opgave te zijn voor het Zorginstituut om een overzicht te maken vanuit het perspectief van Anne. Het Zorginstituut doet meerdere pogingen hiertoe, maar blijft daarbij telkens uitgaan van de bedragen die het zelf heeft ontvangen in plaats van de bedragen die Anne heeft betaald. Daardoor staan er telkens verrekeningen en transacties tussen het Zorginstituut en het CJIB in het overzicht. Deze bedragen zijn voor Anne niet controleerbaar.

Pas nadat de ombudsman zelf een voorbeeld maakt van hoe het overzicht eruit moet komen te zien wordt het duidelijk voor het Zorginstituut wat de bedoeling is. Na een aantal maanden ligt er dan eindelijk een compleet en duidelijk overzicht. En wat blijkt? Anne heeft € 340,- teveel aan premie betaald. De ombudsman ziet erop toe dat het geld snel naar Anne wordt teruggestuurd, want zij heeft het geld hard nodig.

Na afloop van de interventie erkent het Zorginstituut dat het ondanks alle goedbedoelde pogingen te lang heeft geduurd voordat Anne een duidelijk overzicht heeft gekregen. Daarom gaat het Zorginstituut aandacht besteden aan de duidelijkheid van financiële overzichten voor burgers. Het overzicht dat uiteindelijk aan Anne is verstrekt kan daarbij dienen als een voorbeeld.

Beschouwing

Anne heeft haar teveel betaalde premie gelukkig weer teruggekregen. Zij heeft hier wel maanden op moeten wachten en dat is veel te lang. Dat het zo lang heeft geduurd is niet zozeer te wijten aan een gebrek aan bereidheid van het Zorginstituut om de inning van de premie voor Anne inzichtelijk te maken. Het Zorginstituut bleek gewoon niet goed in staat om haar eigen complexe administratie te vertalen naar een begrijpelijk overzicht voor Anne.

Deze situatie laat zien dat de overheid en burgers soms ver van elkaar af kunnen staan. De overheid werkt met complexe systemen om regelingen voor grote groepen burgers efficiënt uit te kunnen voeren. Dat is prachtig zolang alles goed werkt. Wanneer er echter iets mis gaat en de burger vastloopt in een systeem, dan is een persoonlijke benadering nodig. Dat vraagt ook om het vermogen van overheidsinstanties om zich in te kunnen leven in de positie van de burger. Want als duidelijk is wat de burger nodig heeft, is het vaak mogelijk om tijdig een passende oplossing te vinden voor het probleem.

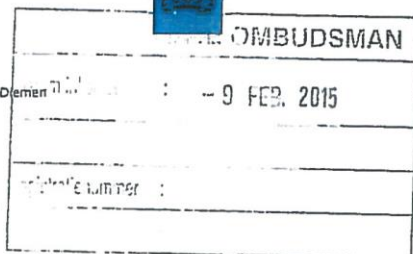
De Nationale ombudsman,

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

* *Gefingeerde naam*



Zorginstituut Nederland



> Retouradres Postbus 320, 1110 AH Diemen

De Nationale Ombudsman
Mevrouw mr. A. Stehouwer
Postbus 93122
2509 AC DEN HAAG

Zorginstituut Nederland
Informatiecentrum Burgers
Eekholt 4
1112 XH Diemen
Postbus 320
1110 AH Diemen
www.zorginstituutnederland.nl
T +31 (0)20 797 85 55
Contactpersoon

0600.2015011257

Datum 6 februari 2015
Betreft Reactie op uw conceptrapport

Onze referentie
2015011257
Uw brief van
5 januari 2015

Geachte mevrouw Stehouwer,

Wij hebben de e-mail ontvangen waarin de heer Saeijs namens u het conceptrapport over mevrouw [redacted] toestuurt en ons vraagt om een reactie hierop. Verder vraagt u wat wij gaan doen als het rapport wordt uitgebracht. Met deze brief ontvangt u onze reactie.

Situatie mevrouw

Mevrouw is bij het Zorginstituut bekend als wanbetaler. In uw rapport beschrijft u de moeite die mevrouw heeft moeten doen om erachter te komen wat haar financiële situatie is bij het Zorginstituut. Ook wilde zij weten of er niet onterecht zorgtoeslag is ingehouden. Zij kwam er met het CJIB niet uit, noch (via het Juridisch Loket) met het Zorginstituut. Pas met hulp van de Nationale ombudsman lukte het haar om een overzicht te krijgen van wat zij precies aan het Zorginstituut en het CJIB heeft betaald en wanneer. Toen werd ook duidelijk dat ze teveel had betaald. U constateerde dat wij steeds informatie stuurden vanuit ons eigen perspectief en niet vanuit dat van mevrouw.

Wij hebben het dossier van mevrouw nog eens onderzocht en komen tot dezelfde bevindingen als u. Ondanks alle goedwillende pogingen heeft het te lang geduurd voordat wij mevrouw voldoende hebben kunnen helpen. Dat vind ik erg vervelend.

Onze bevindingen

De wanbetalingsregeling is een complexe regeling waarbij diverse ketenpartners betrokken zijn. Als er sprake is van loon of uitkering houdt de werkgever of de uitkeringsinstantie de premie in. Bij mevrouw [redacted] was dit niet aan de orde. Daarom inde het CJIB de premie via acceptgiro's. Mevrouw ontving op enig moment zorgtoeslag. Deze leidde de Belastingdienst om naar het CJIB om daarmee een deel van haar premie te voldoen. Voor het resterende bedrag ontving mevrouw acceptgiro's die zij zelf moest betalen.

In het geval van mevrouw [redacted] zijn drie zaken nogal ongelukkig verlopen. Deze wil ik graag apart toelichten.

1. Mevrouw had rechtstreeks geld overgemaakt naar het Zorginstituut en niet de acceptgiro betaald die het CJIB haar had toegestuurd. Als wij deze niet-reguliere ontvangsten herkennen, verwerken we die alsnog. Herkennen wij ze niet, dan storten we het bedrag terug. Alleen in zeer uitzonderlijke gevallen gaat dit mis, waarschijnlijk is dit bij mevrouw het geval geweest.
2. Mevrouw constateerde op enig moment dat zij geen zorgtoeslag meer kreeg, maar had hiervan nooit bericht ontvangen. Het CJIB heeft mevrouw echter wel de brief met daarin de aankondiging van de 'omleiding zorgtoeslag' gestuurd. Deze brief is niet als onbestelbaar retour gekomen en wij veronderstelden aldus dat mevrouw bekend was met de omleiding.
3. Tot slot noemde u in uw begeleidende e-mail dat wij niet tijdig in staat waren om mevrouw het gevraagde overzicht aan te reiken. U stipt daarmee een probleem in onze Informatieverstrekking aan. Alle genoemde inhoudingen komen namelijk op verschillende momenten terecht in onze administratie. Zo loopt bijvoorbeeld de inhouding van de zorgtoeslag door de Belastingdienst niet synchroon met de oplegging van de premie door ZIN. Daarbij komt nog dat ons overzicht van bijschrijvingen altijd een momentopname is. Want wij zijn afhankelijk van de betalingen die het CJIB aan ons doet en daardoor kan de situatie dagelijks wijzigen. Met het gebrek aan actueel overzicht worstelen wij zelf dus ook. Het maken van een individueel overzicht is handwerk en om een volledig overzicht te krijgen moeten we gegevens opvragen van onze ketenpartners. De informatie kwam onvoldoende tegemoet aan de informatiebehoefte van mevrouw.

Zorginstituut Nederland
Informatiecentrum Burgers

Datum
6 februari 2015
Onze referentie
2015011257

Wat gaan wij doen?

Aan de informatieverstrekking over iemands financiële situatie gaan wij aandacht besteden, in combinatie met het nadrukkelijker optreden als casemanager bij complexe situaties. Het genereren van dergelijke informatie blijft voorlopig handwerk: het geautomatiseerd onttrekken en presenteren van alle relevante actuele informatie uit onze systemen en uit die van onze ketenpartners, is op korte termijn niet haalbaar. Wij kunnen wel het met uw inbreng verstrekte overzicht gebruiken als richtlijn voor vergelijkbare vragen.

Met uw rapport geeft u de cases, waarvan wij er veel behandelen, een gezicht. Dit vind ik belangrijk; het helpt ons bij het begrijpen van de informatiebehoefte van onze klanten en daarmee met het verbeteren van onze klantgerichtheid. Daarom zal ik uw rapport ter lering verspreiden onder de medewerkers die met dit, of soortgelijke dossiers te maken hebben. Zij kunnen hiermee dergelijke situaties in het vervolg sneller herkennen en meer vanuit het gezichtspunt van de klant handelen.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,


mw. H.B.M. Grobbink CCMM
Lid Raad van Bestuur