



Rapport

Een onderzoek naar de procedure van het zorgkantoor bij het innen van een vordering.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over Menzis Zorgkantoor gegrond.

Datum: 16 juni 2016

Rapportnummer: 2016/055

DE KLACHT

Verzoeker klaagt erover dat Menzis zorgkantoor onvoldoende heeft uitgezocht of hij betalingsplichtig was en geen contact met hem heeft opgenomen, alvorens de vordering uit handen te geven aan een incassobureau.

WAT IS ER GEBEURD?

Verzoeker ontving een brief van 5 juni 2015 van een incassobureau, namens Menzis Zorgkantoor. In deze brief staat onder andere:

"U heeft een betalingsachterstand bij (...) Zorgkantoor Menzis (...) welke betrekking heeft op de vaststelling en/of vereffening van het ter beschikking gestelde persoonsgebonden budget (PGB).

Wij hebben de opdracht gekregen om het openstaande bedrag bij u te innen. Wij verzoeken het totaalbedrag binnen 14 dagen te voldoen. (...)

Indien u niet het volledige bedrag binnen de gestelde termijn betaalt zullen er vanaf de vijftiende dag buitengerechtelijke incassokosten in rekening worden gebracht ad € 971,44 boven op het totaalbedrag van de vordering. (...) (en) BTW (...) ad € 204,00. (...)

Hoofdsom	€ 19.644,29
Rente (...)	€ 442,17
Totaal	€ 20.086,46"

Verzoeker stuurde op 9 juni 2015 de volgende brief aan Menzis:

"Zaterdag 6 juni jl ontving ik een schrijven waarvan bijlage. Verzoeken mij mee te willen delen of hier wellicht sprake is van een persoonsverwisseling. Zelf heb ik nooit iets te maken gehad met een PGB. Zelf heb ik niets te maken gehad ooit met Menzis. Samengevat: licht mij bij."

Menzis schreef op 23 juni 2015 terug dat verzoekers klacht was ontvangen en in behandeling genomen en dat Menzis de klacht bij voorkeur telefonisch afhandelde.

Verzoeker belde op 29 juni 2015 met het zorgkantoor. Hij vertelde dat hij niets wist van een PGB. Het bleek te gaan om een PGB voor zijn zoon. Het zorgkantoor had het incassobureau ingeschakeld, omdat verzoeker als wettelijk vertegenwoordiger van zijn zoon in beginsel verantwoordelijk zou zijn voor vorderingen die ontstaan op naam van zijn minderjarig kind. Verzoeker deelde het zorgkantoor mee dat hij is gescheiden, niet meer het ouderlijk gezag over zijn zoon heeft, en bovendien geen contact meer met hem heeft.

Het zorgkantoor verklaarde op 13 juli 2015 verzoekers klacht, dat hij het niet eens is met de incasso, gegrond. Het zorgkantoor geeft aan dat telefonisch met verzoeker was gesproken en dat hij had aangegeven dat hij niets wist van een PGB en er niets mee te

maken wilde hebben. Het zorgkantoor deelde verder mee dat het contact had opgenomen met het incassobureau en verzoekers situatie had uitgelegd. Het incassobureau zou verzoekers gegevens uit het systeem halen en zou hem niet meer aanschrijven over de vordering. Het zorgkantoor beschouwde de klacht hiermee als afgehandeld.

Verzoeker schreef op 28 juli 2015 aan de Nationale ombudsman dat hij er geen genoegen mee nam dat het zorgkantoor dacht de zaak af te kunnen doen zonder excuses.

ONDERZOEK VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

De Nationale ombudsman legt verzoekers wens om excuses op 7 augustus 2015 voor aan Menzis zorgkantoor.

Het zorgkantoor bericht verzoeker op 23 september 2015 het volgende:

"Vanzelfsprekend begrijpen we dat u de gang van zaken als vervelend heeft ervaren. We merken echter op dat het zorgkantoor de juiste procedure heeft gevolgd, nu uw specifieke situatie bij het zorgkantoor niet bekend was. Na bekendwording van uw specifieke situatie heeft het zorgkantoor actie ondernomen, op grond waarvan u niet meer zult worden aangeschreven door (het incassobureau; No). Hiermee zijn we ons inziens volledig tegemoet gekomen aan uw klacht."

Verzoeker is niet tevreden met dit antwoord. Hij blijft bij zijn wens dat het zorgkantoor excuses aanbiedt. Hij heeft geen nota gekregen en kreeg ineens een vordering van een incassobureau van voor een vordering van ruim € 20.000,-. Dit viel hem zeer rauw op zijn dak. Bovendien betrof het een PGB voor zijn zoon met wie hij door omstandigheden al jarenlang geen contact meer mee had.

De Nationale ombudsman zet daarna het onderzoek voort.

Reactie Menzis zorgkantoor

Het zorgkantoor reageert als volgt op de klacht:

"Wij hebben begrepen dat de door het zorgkantoor gevolgde procedure voor u onvoldoende duidelijk is. Daarbij is vooral de vraag, hoe het kan, dat wij niet eerst hebben vastgesteld dat u niet aansprakelijk bent, voordat wij zijn overgegaan tot overdacht aan het incassobureau. Daarbij vindt u het vreemd dat wij niet eerst contact met u hebben opgenomen (...).

Wanneer bij een PGB niet het volledige bedrag wordt verantwoord of er heeft een onrechtmatige betaling plaatsgevonden dan dient het niet aan zorg bestede bedrag terug te worden terugbetaald aan het zorgkantoor. Hierbij is de budgethouder verantwoordelijk, en als de budgethouder minderjarig is de ouder(s). Allereerst sturen wij een incasso, wordt deze incasso niet voldaan dan sturen wij een herinnering, komt er dan nog geen

reactie dan sommeren wij de budgethouder of contactpersoon voor de laatste keer. Daarna volgt overdracht naar het incassobureau. In het kader van privacy, onderzoeken wij niet de complete familierelatie van budgethouders, wij richten ons tot de budgethouder of de opgegeven contactpersonen. Het incassobureau gaat vervolgens de verhaalsmogelijkheden onderzoeken. Daarbij is geconstateerd dat u de ouder bent. Hierbij is de situatie, zoals die nu bekend is, niet aan het licht gekomen.

Wij hebben niet kunnen ontdekken dat er telefonisch contact is geweest tussen u en het incassobureau, maar normaliter wordt de procedure beëindigd, indien kenbaar wordt gemaakt dat de ouder niet heeft kunnen weten dat er sprake is van een PGB.

Uiteraard snappen wij dat u bent geschrokken van de nota en dit is ook nooit de bedoeling geweest. Graag willen wij kenbaar maken dat wij een wettelijke inspanningsverplichting hebben om onjuist verantwoord en besteed gemeenschapsgeld terug te vorderen."

HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

Menzis zorgkantoor heeft via een incassobureau verzoeker zonder nadere aankondiging geconfronteerd met een vordering van ruim € 20.000,- (inclusief rente) die hij binnen twee weken moest betalen. Hoewel verzoeker dit bedrag niet hoefde te betalen, nadat hij had uitgelegd dat hij hier niet verantwoordelijk voor was, vindt hij deze gang van zaken niet juist.

Het vereiste van goede voorbereiding houdt in dat de overheid alle informatie verzamelt die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen. Dat betekent dat het zorgkantoor een beslissing om een bedrag terug te vorderen zorgvuldig voorbereidt.

Dit brengt mee dat het zorgkantoor eerst onderzoekt welke personen betalingsplichtig zijn, zodat het zorgkantoor bij de juiste personen de vordering kan innen. Na dit onderzoek dient het zorgkantoor de betalingsplichtige vervolgens eerst in de gelegenheid te stellen om de vordering te betalen alvorens een incassobureau in te schakelen. Hierbij past ook dat het zorgkantoor persoonlijk contact opneemt met de betalingsplichtige.

De Nationale ombudsman wijst in dit verband op een eerder rapport "In het krijt bij de overheid" van 17 januari 2013 (zie Achtergrond). Hierin heeft hij aandacht besteed aan verstandige invordering, en heeft daarbij aangegeven dat de overheid, voordat zij tot dwanginvordering overgaat, zoveel mogelijk eerst contact opneemt met de burger, en ook dat de overheid bij uitbesteding van de invordering aan een derde partij, hierover afspraken maakt en toezicht houdt, zodat gewaarborgd is dat deze derde de invordering op behoorlijke wijze uitvoert. In dit rapport is overigens het uitgangspunt dat al vaststaat dat de overheid de schuld op de burger kan verhalen.

Het zorgkantoor heeft niet eerst zelf vastgesteld of verzoeker wettelijk vertegenwoordiger was, en daarmee betalingsplichtig is. Ook heeft het zorgkantoor geen persoonlijk contact

met verzoeker opgenomen, alvorens de vordering uit handen te geven aan het incassobureau. Het incassobureau heeft evenmin persoonlijk contact met verzoeker opgenomen. Het incassobureau heeft vervolgens zonder nadere aankondiging een verhoogde vordering aan verzoeker gestuurd. Daarbij ontbrak in de brief inhoudelijke informatie over de betalingsachterstand en de reden waarom hij hiervoor werd aangesproken. Bovendien bleek verzoeker niet de betalingsplichtige te zijn.

Volgens het zorgkantoor kan het om privacy redenen niet de complete familierelatie van de budgethouder onderzoeken. Daarom onderzoekt het incassobureau de verhaalsmogelijkheden, en neemt contact op met de betalingsplichtige.

Wat hier ook van zij, dit vormt geen rechtvaardiging voor deze gang van zaken. Het zorgkantoor had, als verantwoordelijke instantie voor de inning en als opdrachtgever van het incassobureau, de procedure zorgvuldig behoren voor te bereiden. Dan was voorkomen dat verzoeker op deze wijze werd geconfronteerd met een onjuiste vordering.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Het zorgkantoor geeft op verzoekers wens om excuses wel aan dat het uiteraard begrijpt dat verzoeker was geschrokken van de nota en dat dit nooit de bedoeling was geweest, maar biedt geen excuses aan. Het had echter zeker op de weg van het zorgkantoor gelegen om in deze situatie excuses aan te bieden.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van Menzis Zorgkantoor is gegrond, wegens schending van het vereiste van goede voorbereiding.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

ACHTERGROND

Het rapport van de Nationale ombudsman van 17 januari 2013, 2013/003: In het Krijt bij de overheid, verstandig invorderen met oog voor maatschappelijke kosten.

In dit rapport staat de vraag centraal op welke manier de overheid verstandig schulden kan invorderen en tegelijkertijd voldoende oog houden voor de maatschappelijke gevolgen. In dit rapport geeft de Nationale ombudsman een aantal spelregels voor behoorlijke invordering, waaronder:

"Persoonlijke contact loont"

Deze spelregel houdt in dat de overheid, voordat zij tot dwanginvordering overgaat, zoveel mogelijk eerst contact opnemen met de burger.

en

"Behoorlijke uitbesteding van (dwang)vorderingen."

Deze spelregel houdt in dat als een overheidsinstantie de invordering uitbesteedt aan een derde partij, gewaarborgd moet zijn dat deze derde de invordering op behoorlijke wijze uitvoert. Dit brengt mee dat de uitbestedende overheid afspraken maakt over behoorlijke invordering, toezicht houdt en uitbesteedt onder behoorlijke financiële voorwaarden.