

Rapport

Een onderzoek naar het niet verstrekken van een brief door Zilveren Kruis Zorgkantoor aan de beheerder van een PGB

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over Zilveren Kruis Zorgkantoor te Zwolle gegrond.

Datum: 7 juni 2018

Rapportnummer: 2018/041

ACHTERGROND

Over het persoonsgebonden budget

Een persoonsgebonden budget (PGB) is een geldbedrag waarmee iemand zelf zijn of haar eigen zorg kan inkopen. In het geval van een minderjarig kind kan de wettelijk vertegenwoordiger het PGB voor het kind aanvragen en beheren.

Om in aanmerking te komen voor een PGB moet de zorgvrager beschikken over een indicatiebesluit. Dat is een besluit van een overheidsinstantie waarin is vastgelegd op welke zorg de persoon in kwestie recht heeft en op grond van welke wet. In deze casus is het indicatiebesluit afgegeven door het voormalige Bureau Jeugdzorg op grond van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Deze wet is met ingang van 1 januari 2015 vervangen door de Wet langdurige zorg (Wlz).

Het zorgkantoor beslist of de zorgvrager in aanmerking komt voor een PGB op grond van de Wlz. Vooraf voert het zorgkantoor een 'bewuste keuzegesprek' met de zorgvrager. Tijdens dit persoonlijke gesprek wordt gesproken over de invulling van de zorg en de rechten en plichten die horen bij het PGB. Na de toekenning van het PGB keert het zorgkantoor het budget uit in voorschotten. De budgethouder kan daarmee zorg inkopen. Periodiek moet de budgethouder aan het zorgkantoor verantwoording afleggen over de besteding van het budget. Het zorgkantoor controleert dan of het budget juist is besteed. Na afloop van ieder jaar stelt het zorgkantoor het PGB over dat jaar definitief vast. De budgethouder moet het deel van het PGB dat niet of niet juist is besteed weer terugbetalen aan het zorgkantoor.

WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

Hoe het allemaal begon

Verzoeker is gescheiden en heeft samen met zijn ex-partner een dochter. Met zijn huidige partner heeft verzoeker nog drie kinderen. Zijn dochter woonde begin 2014 bij hem en zijn huidige gezin. Zij was op dat moment vijftien jaar oud en had zorg en begeleiding nodig. Voor de zorg had zij een indicatie van het toenmalige Bureau Jeugdzorg.

Verzoeker vroeg omstreeks januari 2014 een Persoonsgebonden Budget (PGB) aan voor zijn dochter bij Zilveren Kruis Zorgkantoor. Hij moest daarvoor een aanvraagformulier ondertekenen samen met zijn ex-partner, omdat zij beiden het gezag hadden over hun dochter. Ook kwam een medewerker van het zorgkantoor bij verzoeker op bezoek voor een bewuste keuzegesprek. De ex-partner van verzoeker was niet bij dit gesprek aanwezig. De contacten tussen verzoeker en zijn ex-partner waren op dat moment niet goed. Toch lukte het verzoeker om zijn ex-partner het aanvraagformulier te laten ondertekenen. Het zorgkantoor kende het PGB uiteindelijk toe met ingang van 27 januari 2014. Met het geld uit het PGB kocht verzoeker zorg in voor zijn dochter.

Stopzetting van het PGB

Het ging thuis niet goed met verzoekers dochter. Zij besloot na verloop van tijd om weer bij haar biologische moeder te gaan wonen. Verzoeker had vanaf dat moment geen contact meer met zijn dochter. De verhuizing bracht met zich mee dat de zorg op een andere wijze moest worden geregeld. Verzoeker liet daarom het PGB stopzetten door het zorgkantoor met ingang van 12 oktober 2014. Hij moest hiervoor een 'Wijzigingsformulier Persoonsgebonden Budget' invullen, ondertekenen en opsturen naar het zorgkantoor.

Het zorgkantoor stuurde verzoekers dochter op 9 oktober 2014 een brief over de beëindiging van het PGB. Deze brief ontving verzoeker op zijn woonadres. Bij de brief zat een formulier waarmee verzoeker het PGB over de laatste periode (1 juli tot en met 12 oktober 2014) kon verantwoorden. Verzoeker had het PGB over de eerste helft van 2014 al verantwoord. Deze verantwoording was op dat moment nog in behandeling bij het zorgkantoor en zou uiteindelijk worden goedgekeurd.

Verzoeker vulde het verantwoordingsformulier voor de laatste periode in en stuurde het door hem ondertekende formulier op naar het zorgkantoor. In de tussentijd ontving verzoeker op zijn woonadres nog meer post van het zorgkantoor: een gewijzigde toekenningsbeschikking PGB voor het jaar 2014 en een rekening van 15 oktober 2014 om een bedrag aan teveel ontvangen PGB-voorschotten terug te betalen. Verzoeker maakte dit laatste bedrag over aan het zorgkantoor. Tot zover ging alles goed.

Verantwoording niet in behandeling genomen

Bij de afwikkeling van het PGB over de laatste periode ging het mis. De ingediende verantwoording was volgens het zorgkantoor niet compleet en kon daarom nog niet in behandeling worden genomen. Het zorgkantoor had meer informatie nodig en stuurde hierover op 14 november 2014 een brief naar het adres van de ex-partner van verzoeker, het nieuwe woonadres van verzoekers dochter. De brief was gericht aan beide ouders.

Via Bureau Jeugdzorg vernam verzoeker dat zijn ex-partner een brief had ontvangen van het zorgkantoor. Op dat moment waren de onderlinge verhoudingen tussen verzoeker en zijn ex-partner ernstig verstoord. Bureau Jeugdzorg liet verzoeker weten dat zijn ex-partner niet wenste mee te werken en adviseerde hem om contact op te nemen met het zorgkantoor over de inhoud van de brief.

Brief opgevraagd bij het zorgkantoor

Verzoeker nam op 17 november 2014 zowel telefonisch als per e-mail contact op met het zorgkantoor. Hij verzocht het zorgkantoor in zijn eerste e-mail om hem zo spoedig mogelijk een kopie van de brief van 14 november 2014 te sturen, omdat hij als wettelijk vertegenwoordiger het PGB voor zijn dochter had beheerd. Het zorgkantoor reageerde diezelfde dag als volgt:

"U stuurde ons een vraag over een adreswijziging. Aangezien ik te weinig gegevens heb om uw vraag te beantwoorden, geef ik u een algemeen antwoord. Wij gebruiken standaard het adres waar uw dochter staat ingeschreven bij de gemeente. U kunt een

correspondentie adres laten toevoegen aan het dossier door een wijzigingsformulier, ondertekend door beide ouders, naar ons toe te sturen. Het wijzigingsformulier is toegevoegd aan deze e-mail."

Het formulier dat het zorgkantoor als bijlage meezond betrof wederom een 'Wijzigingsformulier Persoonsgebonden Budget'.

Het was voor verzoeker niet mogelijk om aan de voorwaarde van het zorgkantoor te voldoen, omdat er geen enkele communicatie meer was tussen hem en zijn ex-partner. Hij liet dit in een tweede e-mail weten aan het zorgkantoor. In deze e-mail legde hij de situatie opnieuw uit en verzocht hij het zorgkantoor om de post over de afhandeling van het PGB naar zijn adres te sturen. Ook gaf hij zijn adresgegevens en die van zijn ex-partner door. Tot slot liet hij weten dat het zorgkantoor telefonisch contact met hem kon opnemen over de situatie.

Het zorgkantoor stuurde nog op dezelfde dag de volgende reactie:

"U heeft ons via e-mail een vraag gesteld over het PGB van uw dochter. Wij kunnen uw vraag nog niet beantwoorden, omdat wij niet voldoende gegevens hebben. Wilt u het relatienummer of het burgerservicenummer doorgeven?"

Met deze reactie van het zorgkantoor stopte de onderlinge communicatie voor dat moment.

Ruim zestien maanden later

In maart 2016 ontving verzoeker onverwachts een aanmaning van het zorgkantoor. Hij moest een bedrag van € 7718 betalen. Het was voor hem totaal onduidelijk waarom hij dit bedrag moest betalen. Hij nam daarom direct contact op met het zorgkantoor. Het bleek te gaan om het PGB over de periode 1 juli tot en met 12 oktober 2014. Van het zorgkantoor kreeg hij het advies om contact op te nemen met een advocaat.

Wat was er in de tussentijd gebeurd?

Het zorgkantoor had geen reactie gekregen op de brief van 14 november 2014 waarin het extra informatie had opgevraagd bij verzoeker en zijn ex-partner over de verantwoording van het PGB. Daarom wees het zorgkantoor de door verzoeker verantwoorde zorgkosten af en stuurde hierover in mei 2015 beschikkingen en later een factuur naar verzoekers dochter. Deze post stuurde het zorgkantoor naar het woonadres van verzoekers ex-partner, omdat verzoekers dochter daar op dat moment stond ingeschreven. Er vonden daarna diverse contacten plaats tussen (vertegenwoordigers van) de ex-partner van verzoeker en het zorgkantoor over het openstaande bedrag.

In februari 2016 ontving het zorgkantoor een bericht van de advocaat van verzoekers dochter. De advocaat wees het zorgkantoor erop dat verzoekers dochter minderjarig was en geen aandeel had gehad in het ontstaan van de vordering. Volgens de advocaat dienden haar ouders daarvoor de financiële verantwoordelijkheid te dragen.

Het zorgkantoor deelde de advocaat vervolgens mee dat verzoekers dochter niet aansprakelijk werd gesteld voor de openstaande vordering, omdat zij minderjarig was. Haar wettelijk vertegenwoordigers waren verantwoordelijk voor de openstaande vordering. Het zorgkantoor vroeg de advocaat welk adres van de wettelijk vertegenwoordigers het moest hanteren voor de correspondentie.

De advocaat stuurde vervolgens zowel de adresgegevens van verzoeker als van zijn ex-partner naar het zorgkantoor. Daarop volgend registreerde het zorgkantoor het adres van verzoeker als correspondentieadres in haar administratie.

Het PGB alsnog verantwoord

Verzoeker liet het er niet bij zitten. Zijn advocaat stuurde in april 2016 een brief naar het zorgkantoor met ingesloten een verantwoording van het PGB over de periode 1 juli tot en met 12 oktober 2014. De advocaat verzocht het zorgkantoor om de terugvordering van het PGB te herzien en een beslissing te nemen over de ingediende verantwoording.

Het zorgkantoor besloot vervolgens om de verantwoording ambtshalve te beoordelen. Dit leidde er toe dat de verantwoording grotendeels werd goedgekeurd, op een bedrag van € 878 na. Het zorgkantoor stuurde in september 2016 hierover een brief naar verzoekers advocaat. Verzoeker was het er niet mee eens dat het zorgkantoor de verantwoording van bepaalde zorgkosten had afgewezen. Toch betaalde hij uiteindelijk het openstaande bedrag aan het zorgkantoor. Hij diende ook een klacht in bij het zorgkantoor.

HOE REAGEERDE HET ZORGKANTOOR OP DE KLACHT?

Het zorgkantoor schreef aan verzoeker dat het zorgvuldig had gehandeld door de post over het PGB niet naar zijn adres te sturen. Volgens de voorgeschreven wijze moest het zorgkantoor haar besluiten in ieder geval naar het woonadres van de budgethouder sturen. Het was mogelijk om de post op verzoek te sturen naar een correspondentieadres. In het geval van een minderjarige budgethouder was daarvoor de toestemming nodig van beide ouders. Het zorgkantoor verlangde daarom een verzoek dat door beide ouders was ondertekend. De achterliggende gedachte was dat het zorgkantoor beide partijen wilde beschermen. De gezaghebbende ouders waren namelijk beiden bevoegd tot het verrichten van rechtshandelingen ten aanzien van de budgethouder.

Dat er geen communicatie meer was tussen verzoeker en zijn ex-partner was volgens het zorgkantoor een omstandigheid die voor verzoekers eigen risico kwam. Het zorgkantoor was hierin geen partij. Volgens het zorgkantoor had het op verzoekers weg gelegen om een juridische procedure te starten tegen zijn ex-partner om de gezagsverhouding te laten wijzigen. Dat hij dit niet had gedaan, kwam voor zijn eigen rekening en risico.

WAT IS DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Verzoeker klaagt erover dat Zilveren Kruis Zorgkantoor heeft geweigerd om een brief over de verantwoording van het persoonsgebonden budget (PGB) van zijn minderjarige dochter naar zijn adres te sturen zolang zijn ex-partner daarvoor geen toestemming had gegeven, terwijl hij zelf het PGB voor zijn dochter heeft aangevraagd en beheerd.

De Nationale ombudsman heeft een onderzoek ingesteld naar de klacht. In dat kader heeft de Nationale ombudsman het zorgkantoor gevraagd om een standpunt in te nemen over de klacht en om een aantal vragen te beantwoorden. Verzoeker en het zorgkantoor hebben vervolgens beiden de gelegenheid gekregen om op elkaars standpunt te reageren.

WAT IS DE VISIE VAN HET ZORGKANTOOR?

Oorzaak niet wijzigen correspondentieadres

Het zorgkantoor stelt dat de brief van 14 november 2014 niet alsnog naar verzoekers adres is gestuurd, omdat het een e-mail van verzoeker niet heeft gearhiveerd. Het gaat specifiek om zijn tweede e-mail van 17 november 2014. Deze e-mail heeft het zorgkantoor pas kunnen herleiden tot verzoeker tijdens de klachtenprocedure. Het archiveren heeft niet plaatsgevonden vanwege het ontbreken van gegevens in de e-mail. Het gevolg is dat het zorgkantoor verzoekers adres niet als correspondentieadres heeft opgenomen in haar administratie.

Verzoeker is zelf verantwoordelijk

Daarnaast is het zorgkantoor van mening dat het vooral aan verzoeker zelf te wijten is dat hij de brief van 14 november 2014 niet heeft ontvangen. Het zorgkantoor geeft daarvoor de volgende argumenten:

1. Verzoeker heeft bij de beëindiging van het PGB de verhuizing van zijn dochter niet doorgegeven en ook geen correspondentieadres.
Het zorgkantoor heeft verzoeker een 'wijzigingsformulier PGB' gestuurd om zijn verzoek tot beëindiging van het PGB door te geven. Op dit formulier is ook de mogelijkheid om een wijziging van het woonadres van de budgethouder en van diens wettelijk vertegenwoordiger door te geven. Verzoeker heeft dat niet gedaan, ondanks dat hij daartoe verplicht is. In diverse beschikkingen is hij op deze verplichtingen gewezen.
2. Verzoeker heeft onvoldoende gegevens verstrekt aan het zorgkantoor om een correspondentieadres te kunnen toevoegen.
Verzoeker heeft op 17 en 18 november 2014 met het zorgkantoor gebeld. Uit de telefoonnotities komt niet naar voren dat verzoeker heeft gevraagd om de brief ook naar hem te sturen. Had hij dat wel gedaan, dan had hij de brief vanzelfsprekend gekregen. Hij is namelijk de wettelijk vertegenwoordiger van de

budgethouder. In zijn twee e-mails van 17 november 2014 heeft verzoeker niet genoeg informatie gegeven om zijn verzoek te kunnen beantwoorden. Het zorgkantoor heeft hem daarom gevraagd om een relatie- of burgerservicenummer op te geven, maar verzoeker heeft niet meer op deze e-mail van het zorgkantoor gereageerd. Dat komt voor zijn eigen rekening.

Onbekend met verstoorde verhoudingen ex-partners

Het zorgkantoor benadrukt verder dat het er niet van op de hoogte was dat verzoeker geen contact meer had met zijn ex-partner. Zij hebben namelijk gezamenlijk het PGB aangevraagd. Het aanvraagformulier voor het PGB is ondertekend door beide biologische ouders. Dat betekent volgens het zorgkantoor dat er wel degelijk contact moet zijn geweest tussen verzoeker en zijn ex-partner. Dat laatste blijkt volgens het zorgkantoor ook uit een telefoongesprek dat verzoekers ex-partner op 8 mei 2015 met het zorgkantoor heeft gevoerd. Zij heeft daarin aangegeven met verzoeker in overleg te gaan over de terugvordering van het PGB. Pas tijdens de klachtenprocedure in 2017 is het voor het zorgkantoor duidelijk geworden dat er geen onderling contact meer was.

WAT IS DE VISIE VAN VERZOEKER?

Verantwoorden PGB onmogelijk gemaakt

Verzoeker stelt dat hij zich als beheerder van het PGB van zijn dochter altijd aan zijn verplichtingen heeft gehouden. Hij heeft alle zorgkosten verantwoord en de teveel ontvangen voorschotten aan het zorgkantoor terugbetaald. Het zorgkantoor wist dat hij de beheerder was van het PGB. Verzoeker had immers als enige ouder het verantwoordingsformulier ondertekend. Ook beschikte het zorgkantoor over zijn adresgegevens. Toch heeft het zorgkantoor het verantwoordingsformulier teruggestuurd naar het adres van zijn ex-partner. Verzoeker wist daardoor niet dat hij de verantwoording moest aanvullen. En hij kon niet aan de brief van het zorgkantoor komen, omdat er geen contact met zijn ex-partner mogelijk was. Hij heeft hierover meerdere keren contact gezocht met het zorgkantoor, maar de instantie wilde niet meewerken aan een oplossing. Het zorgkantoor heeft hem op deze wijze in een machteloze positie gebracht. Voor verzoeker voelt het erg onrechtvaardig dat hij vervolgens door het zorgkantoor aansprakelijk is gesteld voor het niet tijdig aanvullen van de verantwoording.

Zorgkantoor bekend met verstoorde verhoudingen

Verzoeker geeft ook aan dat het zorgkantoor al vanaf de aanvraag van het PGB ervan op de hoogte was dat er weinig tot geen contact was tussen hem en zijn ex-partner. Dit stond duidelijk vermeld in de indicatie van Bureau Jeugdzorg. Ook was verzoekers ex-partner niet aanwezig bij het bewuste keuzegesprek dat plaatsvond bij verzoeker thuis in verband met de aanvraag van het PGB. In het verslag van dat gesprek heeft het zorgkantoor de reden voor de afwezigheid vermeld, namelijk dat het contact tussen de ouders niet erg goed is.

Zorgkantoor handelt inconsequent

Verzoeker vindt dat het zorgkantoor wispelturig heeft gehandeld en zichzelf op sommige punten tegenspreekt. Het zorgkantoor stelt bijvoorbeeld in eerste instantie dat de post alleen naar verzoekers adres kan worden gestuurd als beide ouders daarvoor een wijzigingsformulier ondertekenen. Vervolgens past het zorgkantoor het correspondentieadres wel aan na contact met de advocaat van zijn dochter, zonder dat verzoeker en zijn ex-partner daarvoor hebben getekend. In reactie op het onderzoek van de Nationale ombudsman neemt het zorgkantoor weer een ander standpunt in. Namelijk dat verzoeker de stukken vanzelfsprekend had gekregen als hij hierom had verzocht, omdat hij de wettelijk vertegenwoordiger was. Verzoeker vindt het ook vreemd dat hij het wijzigingsformulier wel alleen mocht ondertekenen bij de beëindiging van het PGB en bij het doorgeven van het correspondentieadres niet.

Ingrijpende persoonlijke gevolgen

Verzoeker benadrukt dat de hele gang van zaken erg ingrijpend is geweest voor hem en zijn familie. Zij hebben zich verdrietig en radeloos gevoeld en ook hebben zij veel stress gehad. De onderlinge verhoudingen tussen de familie van verzoeker en zijn ex-partner zijn nog verder verstoord geraakt. Ook heeft verzoeker kosten moeten maken voor een advocaat om het PGB alsnog te kunnen verantwoorden en heeft de hele gang van zaken veel tijd en energie van hem en zijn gezin gevergd.

Verzoeker vindt dat het zorgkantoor al deze ellende eenvoudig had kunnen voorkomen door de post ook naar hem te blijven sturen na de verhuizing van zijn dochter.

Niet serieus genomen in klacht

De klachtbehandeling door het zorgkantoor heeft verzoeker als erg onprettig ervaren. Het zorgkantoor heeft de klacht van tafel geveegd en heeft vooral benadrukt dat verzoeker van geluk mag spreken dat hij het PGB alsnog heeft mogen verantwoorden.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?**Toetsingskader**

De Nationale ombudsman toetst deze klacht aan het behoorlijkheidsvereiste van maatwerk. Dit houdt in dat de overheid bereid is om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

Oordeel

Het zorgkantoor had verzoekers hulpvraag serieus moeten nemen en samen met hem naar een oplossing moeten zoeken voor zijn probleem in plaats van te blijven redeneren vanuit haar eigen beleid. Achteraf gezien had het zorgkantoor de brief gewoon aan verzoeker moeten verstrekken.

Toelichting oordeel

Het zorgkantoor was op de hoogte van het probleem van verzoeker en had zijn hulpvraag serieus moeten nemen.

De Nationale ombudsman vindt het begrijpelijk dat het zorgkantoor de post over het PGB in beginsel stuurt naar het adres waar de minderjarige budgethouder staat ingeschreven. Het PGB staat immers op naam van de budgethouder. In het geval van verzoeker leverde dit na de verhuizing van zijn dochter een probleem op. Hij had het PGB voor zijn dochter beheerd, maar hij ontving geen post meer van het zorgkantoor. Daardoor wist hij niet dat het zorgkantoor meer informatie van hem nodig had om de verantwoording van het PGB in behandeling te nemen. En hij kon niet voldoen aan de voorwaarde van het zorgkantoor voor het opgeven van een correspondentieadres, omdat er geen contact mogelijk was tussen hem en zijn ex-partner. Verzoeker heeft dit probleem duidelijk kenbaar gemaakt aan het zorgkantoor in zijn e-mails van 17 november 2017. Ook heeft hij diezelfde dag hierover gebeld met het zorgkantoor. Het zorgkantoor was dus bekend met de situatie. Verzoeker heeft het zorgkantoor in zijn e-mails herhaaldelijk verzocht om hem een kopie van de benodigde brief van 14 november 2014 te sturen. Het zorgkantoor heeft slechts zeer summier gereageerd op verzoekers e-mails door te volstaan met standaard antwoorden en door te makkelijk te stellen dat het onvoldoende informatie had om verzoekers e-mails te behandelen. Daarmee heeft het zorgkantoor het probleem van verzoeker niet serieus genomen. Als er zaken onduidelijk waren dat had het op de weg van het zorgkantoor gelegen om hierover persoonlijk contact met verzoeker op te nemen. Zijn contactgegevens waren bij het zorgkantoor bekend.

Het zorgkantoor had zich moeten verplaatsen in de situatie van verzoeker en met hem naar een oplossing moeten zoeken, in plaats van te blijven redeneren vanuit haar eigen beleid.

De Nationale ombudsman vindt het voorstelbaar dat het zorgkantoor beleid hanteert voor het wijzigen van een correspondentieadres. Maar bij de uitvoering van dat beleid mag niet uit het oog worden verloren dat er ongewenste gevolgen kunnen zijn. In dit geval was daar sprake van. Verzoeker kon als beheerder van het PGB niet aan zijn verplichting voldoen om de verantwoording van het PGB aan te vullen, omdat hij geen post meer ontving van het zorgkantoor en niet aan een handtekening kon komen van zijn ex-partner voor het opgeven van een correspondentieadres. Daarnaast was er geen discussie tussen verzoeker en zijn ex-partner over wie de beheerder was van het PGB. Van het zorgkantoor had dan ook mogen worden verwacht dat het samen met verzoeker naar een oplossing had gezocht, zodat hij de verantwoording van het PGB alsnog op tijd kon aanvullen. Het zorgkantoor is er immers niet voor om alleen beleid uit te voeren, maar vooral om burgers in staat te stellen hun zorg zelf te regelen via een PGB. Dat hoort het uitgangspunt te zijn.

Er had bovendien een belletje moeten gaan rinkelen bij het zorgkantoor toen het uiteindelijk geen reactie kreeg van verzoekers ex-partner op de brief van 14 november 2014. In plaats daarvan heeft het zorgkantoor zonder de benodigde informatie van verzoeker het PGB definitief vastgesteld met alle vervelende gevolgen voor verzoeker en

zijn gezin als resultaat. Het zorgkantoor had deze onnodige escalatie eenvoudig kunnen voorkomen door zich oplossingsgericht op te stellen.

Ten overvloede merkt de Nationale ombudsman op dat het zorgkantoor niet consequent is geweest in het uitvoeren van haar eigen beleid. Het meest aansprekende voorbeeld daarvan is dat het zorgkantoor uiteindelijk wel het correspondentieadres wijzigt na contact met de advocaat van verzoekers dochter, zonder dat beide ouders daarvoor hebben getekend. Dit valt niet te rijmen met de rigide opstelling van het zorgkantoor in reactie op de verzoeken van verzoeker om de post ook naar hem te sturen.

Het zorgkantoor had de brief achteraf gezien gewoon moeten verstrekken

Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman is het zorgkantoor terug gekomen op haar eerder ingenomen standpunt door te stellen dat verzoeker eigenlijk geen handtekening nodig had van zijn ex-partner om een correspondentieadres door te geven. Verzoeker zou de brief vanzelfsprekend hebben gekregen als hij daarom had gevraagd. De Nationale ombudsman vindt deze draai van het zorgkantoor hoogst opmerkelijk. Het roept de vraag op waarom het zorgkantoor de brief niet gewoon aan verzoeker heeft verstrekt. Het is immers vast komen te staan dat verzoeker de brief heeft opgevraagd bij het zorgkantoor. Het zorgkantoor geeft hiervoor weer een andere verklaring, namelijk dat het een van verzoekers e-mails niet heeft gearchiveerd. De reden daarvoor zou zijn dat er onvoldoende gegevens in de e-mail staan vermeld. De Nationale ombudsman acht deze verklaring niet aannemelijk en ook niet in lijn met de stelling van het zorgkantoor dat verzoeker de brief vanzelfsprekend had gekregen als hij daarom had gevraagd. Het zorgkantoor heeft in feite toegegeven dat het een onjuiste voorwaarde aan verzoeker heeft gesteld voor het wijzigen van het correspondentieadres. Het mag dan ook van het zorgkantoor worden verwacht dat het daarvoor haar verantwoordelijkheid neemt.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van Zilveren Kruis Zorgkantoor te Zwolle is gegrond, wegens schending van het vereiste van maatwerk.

AANBEVELING

De Nationale ombudsman beveelt het zorgkantoor aan om een passend gebaar te maken naar verzoeker als vorm van herstel voor de negatieve gevolgen die het handelen van het zorgkantoor heeft gehad op het leven van verzoeker en zijn gezin.

SLOTBESCHOUWING

Een klacht biedt een overheidsinstantie een mogelijkheid om haar eigen handelwijze tegen het licht te houden met als doel om te onderzoeken of de dienstverlening aan de burger verbeterd kan worden. Het is de Nationale ombudsman opgevallen dat het

zorgkantoor zich in haar reactie op het onderzoek in grote mate heeft gericht op de handelwijze van verzoeker in plaats van in de spiegel te kijken. Het zorgkantoor benadrukt vooral dat verzoeker zelf verantwoordelijk is voor het niet ontvangen van de benodigde brief, omdat hij onvoldoende gegevens zou hebben verstrekt. Een dergelijk patroon ziet de Nationale ombudsman ook terug in de klachtbehandeling door het zorgkantoor zelf. Het zorgkantoor geeft in haar reactie op de klacht aan verzoeker herhaaldelijk aan dat de verantwoordelijkheid van het probleem bij verzoeker en zijn ex-partner ligt, omdat zij niet met elkaar communiceren. Dit gaat zelfs zo ver dat het zorgkantoor verzoeker verwijt dat hij geen procedure is gestart bij de rechtbank om de gezagsverhouding te laten wijzigen. De Nationale ombudsman kan zich goed voorstellen dat verzoeker deze houding van het zorgkantoor als onprettig heeft ervaren. Een dergelijke houding past niet bij een professionele wijze van klachtbehandeling.

De Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads 'Reinier van Zutphen'. The signature is fluid and cursive, with the first name 'Reinier' being the most prominent part.

Reinier van Zutphen