

Rapport

Rapport inzake een klacht over het College voor zorgverzekeringen (CVZ) in Diemen.

Datum: 15 juni 2011

Rapportnummer: 2011/176

Klacht

a. Verzoeker klaagt erover dat het CVZ hem onvoldoende gelegenheid heeft gegeven om gehoord te worden over het door hem ingediende bezwaarschrift.

Daarnaast heeft de Nationale ombudsman uit eigen beweging onderzoek ingesteld naar twee onderdelen van de ontvangstbevestiging van het CVZ op het bezwaarschrift tegen de jaarafrekening bijdrage Zorgverzekeringswet 2007, namelijk:

dat het CVZ hierin niet vermeldt op welke gronden het kan afzien van een hoorzitting;

dat het CVZ hierin niet vermeldt op welk bezwaarschrift de ontvangstbevestiging betrekking heeft.

Bevindingen

Inleiding

Verzoeker heeft de Nederlandse nationaliteit en woont al tientallen jaren in Brussel. Eind 2010 was hij 88 jaar oud. Omdat hij uitsluitend pensioeninkomsten uit Nederland ontving, viel hij vanaf 1 januari 2006 onder de zogenaamde 'verdragsregeling' van de Zorgverzekeringswet (Zvw). Dit hield in dat hij zich vanaf dat jaar als verdragsgerechtigde in België kon verzekeren via de zorgverzekering van de Belgische Mutualiteit (vergelijkbaar met het vroegere Nederlandse ziekenfonds). Aan het CVZ moest hij vanaf 2006 een Zvw-bijdrage betalen, die bij wijze van bronheffing werd ingehouden op zijn pensioeninkomsten.

De feiten

Twee definitieve jaarafrekeningen

Op 8 maart 2010 stuurde het CVZ aan verzoeker een definitieve jaarafrekening over het jaar 2006. Volgens deze beschikking moest verzoeker over 2006 nog € 2.310,90 Zvw-bijdrage bijbetalen. Op 31 mei 2010 diende verzoeker hiertegen een bezwaarschrift in bij het CVZ.

Op 22 maart 2010 stuurde het CVZ een definitieve jaarafrekening over het jaar 2007. Hierop moest verzoeker € 1.474,77 Zvw-bijdrage bijbetalen. Tegen deze beschikking diende verzoeker op 27 april 2010 een bezwaarschrift in.

De ontvangstbevestiging op het bezwaarschrift

Op 20 juli 2010 bevestigde het CVZ de ontvangst van "uw bezwaarschrift" (zie bijlage 1). Later bleek dat dit de ontvangstbevestiging van het bezwaarschrift van 27 april 2010 was.

Verzoeker beschikte niet meer over de ontvangstbevestiging van het CVZ op het andere bezwaarschrift. Deze heeft de Nationale ombudsman in dit onderzoek verder buiten beschouwing gelaten.

Geen verwijzing naar het ingediende bezwaarschrift

In de ontvangstbevestiging vermeldde het CVZ niet op welke van de twee bezwaarschriften deze ontvangstbevestiging betrekking had. Onder het kopje 'Uw brief van' en onder het kopje 'Uw kenmerk' en ook in de tekst stond daarover niets vermeld.

Informatie over de bezwaarprocedure

Het CVZ gaf in de brief informatie over de bezwaarprocedure en de afhandelingstermijn. Over de hoorzitting vermeldde de brief onder andere het volgende:

"Een hoorzitting is niet verplicht of noodzakelijk. Wij wijzen u erop dat wij, ook als u hebt aangegeven dat u gehoord wilt worden, toch kunnen besluiten om geen hoorzitting te houden. Wanneer wij van u voor het verstrijken van de hierboven genoemde termijn geen reactie ontvangen, zullen wij op basis van de bij ons bekende gegevens een beslissing nemen op uw bezwaarschrift."

De uitnodiging voor de hoorzitting

In de begeleidende brief vermeldde het CVZ onder andere:

"In verband met de afhandeling van uw bezwaarschrift verzoeken wij u bijgaande 'Verklaring horen' in te vullen en binnen twee weken na dagtekening van deze brief op te sturen."

In de bijgevoegde 'Verklaring Horen' vermeldde het CVZ onder andere:

"Beschikkingnummer / omschrijving van het door u bestreden

besluit:

Hierbij verklaar ik dat ik in het kader van de bezwaarprocedure:

een hoorzitting wens op het kantoor van het College voor zorgverzekeringen te Diemen;

niet gehoord wil worden."

De beslissingen van het CVZ op de bezwaarschriften

Het CVZ verklaarde het bezwaarschrift tegen de jaarafrekening Zvw-bijdrage 2006 niet-ontvankelijk, omdat verzoeker dit te laat had ingediend.

Het bezwaarschrift tegen de jaarafrekening Zvw-bijdrage 2007 verklaarde het CVZ wel ontvankelijk maar ongegrond. Verzoeker ging hiertegen in beroep bij de rechtbank. Het verdere verloop van deze procedure valt buiten het kader van dit onderzoek.

De visie van verzoeker

Verzoeker is 88 jaar en is beperkt mobiel door een versleten heupgewricht. In een schriftelijke reactie van 2 augustus 2010 op de uitnodiging voor de hoorzitting liet hij het CVZ weten dat hij oud en gehandicapt was en dat het CVZ niet van hem kon vragen om voor de hoorzitting naar het kantoor van het CVZ in Diemen te komen.

In een telefonische toelichting op zijn klacht liet verzoeker aan de Nationale ombudsman weten, dat hij wel ingestemd zou hebben met telefonisch horen op een van te voren afgesproken tijdstip.

De visie van het CVZ

Het CVZ gaf aan de Nationale ombudsman de volgende toelichting op de klachtonderdelen.

De hoorzitting in Diemen (klachtonderdeel a.)

Het CVZ wijst erop dat het voor de hoorplicht gebonden is aan de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Uit de wetsgeschiedenis van de Awb valt volgens het CVZ af te leiden dat telefonisch horen niet volstaat. Om deze reden acht het CVZ zich gehouden alleen een hoorzitting in persoon aan te bieden op het kantoor van het CVZ in Diemen. Om diezelfde reden biedt het CVZ de mogelijkheid van een telefonische hoorzitting niet actief aan. Wel is het CVZ bereid tot een telefonische afspraak die dan echter niet als hoorzitting wordt beschouwd. Volgens het CVZ wijst de praktijk uit dat een hoorzitting in Diemen voor andere in het buitenland wonende verdragsgerechtigden een reëel aanbod is. In een latere reactie vermeldt het CVZ dat het niet heel vaak voorkomt dat iemand voor een hoorzitting naar Diemen komt. Al met al ziet het CVZ geen aanleiding de geldende praktijk aan te passen.

Daarnaast schrijft het CVZ aan de Nationale ombudsman dat - als de belanghebbende niet binnen een redelijke, door het CVZ te stellen termijn verklaart dat hij gehoord wil worden - het CVZ kan afzien van het horen op grond van artikel 69, lid 5, sub a. Zvw (zie Achtergrond, onder 4.) Als het CVZ binnen vier weken na verzending van de ontvangstbevestiging geen reactie ontvangt, gaat het CVZ ervan uit dat de belanghebbende niet gehoord wil worden, aldus het CVZ.

Het niet-vermelden op welk bezwaarschrift de ontvangstbevestiging betrekking heeft (klachtonderdeel b.)

Op de definitieve jaarafrekeningen 2006 en 2007 ontving het CVZ (vanaf maart 2010, N.o.) een overweldigend aantal reacties. Daardoor was het volgens het CVZ niet mogelijk om handmatig de ontvangst van bezwaarschriften te bevestigen. Het CVZ had er daarom voor gekozen om dit proces geautomatiseerd te laten plaatsvinden. In dit geautomatiseerde proces was het (nog) niet mogelijk om de datum van het bezwaarschrift op de ontvangstbevestiging te vermelden.

Het niet-noemen van gronden voor het afzien van de hoorzitting (klachtonderdeel c.)

Naar de mening van het CVZ voert het te ver om in de ontvangstbevestiging uitputtend de redenen te vermelden waarom het CVZ van een hoorzitting kan afzien. Het CVZ wil met de opmerking dat het kan besluiten geen hoorzitting te laten plaatsvinden, voorkomen dat het bij de belanghebbende ten onrechte de verwachting wekt dat - wanneer deze heeft aangegeven dat hij gehoord wil worden - ook altijd een hoorzitting plaatsvindt.

Als het CVZ besluit geen hoorzitting te houden, vermeldt het in de beslissing op bezwaar de reden daarvoor. Als de belanghebbende het daar niet mee eens is, kan hij of zij daartegen beroep aantekenen bij de rechtbank, aldus het CVZ.

Aanpassing van de ontvangstbevestiging door het CVZ

Eind december 2010 heeft het CVZ de ontvangstbevestiging aangepast (zie bijlage 2). Hierin geeft het een gewijzigde toelichting op de (uitzonderingen op de) hoorplicht.

"Een hoorzitting is niet altijd verplicht of noodzakelijk. Het CVZ kan op grond van artikel 7:3 Awb besluiten af te zien van een hoorzitting. Dit is bijvoorbeeld het geval als het CVZ volledig aan uw bezwaren tegemoet komt of als u afziet van een hoorzitting."

Beoordeling

a. Ten aanzien van de klacht dat het CVZ alleen een hoorzitting in Diemen aanbiedt

Het beginsel van fair play houdt voor overheidsinstanties in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dat houdt onder andere in dat zij - voor zover dat in redelijkheid mogelijk is - belanghebbenden in een bezwaarprocedure in de gelegenheid moeten stellen om hun standpunt mondeling toe te lichten.

Verzoeker klaagt erover dat het CVZ hem uitsluitend de gelegenheid heeft geboden om gehoord te worden in het kantoor van het CVZ te Diemen. Het CVZ stelt dat telefonisch horen niet voldoet aan de minimumeisen van de Awb en dat het aanbod van een hoorzitting in persoon in Diemen voor deze doelgroep een reëel aanbod is.

Artikel 7:2 Awb draagt het bestuursorgaan op om de indiener van een bezwaarschrift in de gelegenheid te stellen zijn standpunt toe te lichten. De vorm waarin dit moet gebeuren is in

de wet niet omschreven (zie Achtergrond, onder 1.).

Tijdens de parlementaire behandeling van het wetsontwerp Awb in 1992 heeft de minister van Justitie gesteld dat telefonisch horen niet voldoet aan de minimumeisen van de Awb (zie Achtergrond, onder 2.).

Tijdens de evaluatie van de Awb in 1998 echter heeft de minister van Justitie aan bestuursorganen de ruimte geboden om bij twee-partijengeschillen telefonisch te horen, mits de belanghebbende daarmee instemt en mits een en ander voldoende zorgvuldig geschiedt (zie Achtergrond, onder 3.).

De Nationale ombudsman is van oordeel dat een hoorzitting in Diemen voor veel belanghebbenden, die buiten Nederland wonen, geen reële mogelijkheid is. Voor hen is een bezoek aan Diemen vanuit het buitenland zeer bezwaarlijk dan wel onmogelijk, wegens de lange reistijd, de hoge reiskosten en/of mogelijke mobiliteitsbeperkingen. Dit blijkt onder andere uit het feit, dat slechts weinigen van deze mogelijkheid gebruik maken. Met dit aanbod biedt het CVZ derhalve geen reële gelegenheid tot horen.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat het CVZ - door uitsluitend een hoorzitting in persoon aan bieden - voorbij gaat aan het grote belang dat de wetgever hecht aan de hoorplicht. Het standpunt van het CVZ, dat telefonisch horen niet voldoet aan de eisen van de Awb, is in strijd met hetgeen bij de evaluatie van diezelfde wet in 1998 is gesteld en is aanvaard. De wetgever staat het telefonisch horen toe, mits dit voldoende zorgvuldig geschiedt.

Naar het oordeel van de Nationale ombudsman had het CVZ zich moeten realiseren dat het aanbod van een hoorzitting in Diemen voor de meeste belanghebbenden geen reëel aanbod was. Het CVZ heeft zich onvoldoende ingespannen om de bedoeling van de wetgever inzake de hoorplicht na te leven. Het valt het CVZ te verwijten dat het het voor de hand liggende alternatief van het telefonisch horen of andere elektronische alternatieven zoals 'skype' niet actief heeft aangeboden.

Op grond van het bovenstaande is de Nationale ombudsman van oordeel dat het CVZ verzoeker onvoldoende in de gelegenheid heeft gesteld om zijn standpunt mondeling toe te lichten en zijn procedurele kansen te benutten. Het CVZ heeft daarmee gehandeld in strijd met het beginsel van 'fair play'.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

b. Ten aanzien van het feit dat het CVZ in de ontvangstbevestiging niet vermeldt op welke gronden het kan afzien van een hoorzitting

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en

desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit houdt onder andere in dat de overheidsinstantie de indiener van een bezwaarschrift adequaat voorlicht over de bezwaarprocedure en zijn recht om gehoord te worden.

Een bestuursorgaan kan afzien van het horen van belanghebbenden in de vier gevallen, die de Awb noemt (zie Achtergrond, onder 1.):

- a. als het bezwaar kennelijk niet-ontvankelijk is;
- b. als het bezwaar kennelijk ongegrond is;
- c. als de belanghebbende heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord; of
- d. als aan het bezwaar volledig tegemoet wordt gekomen en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad.

Voor beschikkingen van het CVZ bepaalt artikel 69 lid 5 van de Zorgverzekeringswet - in afwijking van het hierboven onder c. vermelde - dat het CVZ van het horen kan afzien indien de belanghebbende niet binnen door het CVZ te stellen redelijke termijn verklaart, dat hij gehoord wil worden (zie Achtergrond, onder 4.).

In de ontvangstbevestiging, die het CVZ tot eind december 2010 gebruikte, noemde bovengenoemde vier gevallen (a. tot en met d.) niet en volstond het met de volgende informatie: "Wij wijzen u erop dat wij, ook als u hebt aangegeven dat u gehoord wilt worden, toch kunnen besluiten om geen hoorzitting te houden". Het CVZ wil met deze formulering voorkomen dat degene die heeft aangegeven dat hij gehoord wil worden, verwacht dat hij altijd uitgenodigd wordt voor een hoorzitting. Als het CVZ besluit geen hoorzitting te houden, vermeldt het in de beslissing op bezwaar de reden daarvoor.

De Nationale ombudsman begrijpt dat het CVZ geen te hoge verwachtingen wil wekken. Het mag daarbij echter niet uit het oog verliezen dat het volledige en heldere informatie moet verstrekken over het recht van de burger om gehoord te worden. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de gebruikte formulering de suggestie kan wekken dat het CVZ de vrijheid heeft om - om welke reden dan ook - van een hoorzitting af te zien. Die schijn of die onduidelijkheid moet het CVZ vermijden. Het is belangrijk voor een burger om te weten in welke gevallen een overheidsinstantie in een bezwaarprocedure kan afzien van een hoorzitting. Het CVZ heeft die informatie niet in de ontvangstbevestiging opgenomen en is op dit punt tekortgeschoten.

Dat het in zijn beslissing op bezwaar alsnog vermeldt waarom het de belanghebbende niet heeft gehoord, is naar het oordeel van de ombudsman niet voldoende. Al in de fase van de ontvangstbevestiging behoort het CVZ de burger over dit onderwerp goed te informeren.

Op grond van het bovenstaande is de Nationale ombudsman van oordeel dat het CVZ met bovenstaande formulering verzoekers onvoldoende heeft voorgelicht over de hoorplicht van het CVZ, de uitzonderingen daarop en de rechten en plichten van beide partijen. Een aantal indieners van een bezwaarschrift waren zich daardoor mogelijk minder bewust van hun juridische mogelijkheden en hebben daardoor niet optimaal hun belangen kunnen behartigen. Het CVZ heeft gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

6. Overigens heeft de Nationale ombudsman geconstateerd, dat het CVZ sinds eind december 2010 in de ontvangstbevestiging meer informatie geeft over de gronden waarop het kan afzien van de hoorzitting. Het vermeldt wel de gronden van artikel 7:3 sub c. en d. Awb, maar niet de gronden van sub a. Awb (bezwaar is kennelijk niet-ontvankelijk) en sub b. Awb (bezwaar is kennelijk ongegrond). Hoewel dit een verbetering is ten opzichte van de voorgaande versie van de ontvangstbevestiging, schiet de informatie naar het oordeel van de Nationale ombudsman nog steeds tekort. Hij ziet hierin aanleiding voor het doen van een aanbeveling.

c. Ten aanzien van het feit dat het CVZ niet vermeldt op welk bezwaarschrift de ontvangstbevestiging betrekking heeft.

Ook dit klachtonderdeel wordt getoetst aan het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking. Dit houdt onder andere in dat de overheidsinstantie - als zij reageert op een brief, e-mail of bezwaarschrift van een burger - moet aangeven op welke brief of e-mail deze reactie betrekking heeft.

Uit de ontvangstbevestiging van 20 juli 2010 valt niet af te leiden op welk bezwaarschrift deze betrekking heeft. Het CVZ heeft dit erkend en aangevoerd dat het niet mogelijk was om in de geautomatiseerde ontvangstbevestiging de datum van het bezwaarschrift te vermelden.

De Nationale ombudsman stelt vast dat in het voorjaar van 2010 het CVZ een zeer groot aantal definitieve jaarafrekeningen 2006 én 2007 - deels vlak na elkaar - heeft verstuurd. Een aantal burgers heeft tegen beide beschikkingen bezwaar gemaakt. De ombudsman heeft meerdere klachten uit deze groep ontvangen, waaruit bleek dat het niet-vermelden van de datum van het bezwaarschrift tot onduidelijkheid en irritatie leidde. Deze onduidelijkheid duurde bij velen erg lang omdat het CVZ voor de afhandeling van bezwaarschriften Zvw-buitenland de gehele wettelijke termijn van 25 weken (gerekend vanaf datum beschikking) - en soms nog langer - nodig had.

Voorts merkt de Nationale ombudsman op, dat het CVZ in de Verklaring Horen de respondent verzoekt om het beschikingsnummer te vermelden óf de bestreden beslissing

te omschrijven. Dit is een logisch verzoek: het CVZ kan na ontvangst van de verklaring zien op welke zaak/beschikking de verklaring betrekking heeft.

Maar net zo logisch was het dan ook geweest dat het CVZ op de ontvangstbevestiging van het bezwaarschrift had vermeld op welke zaak deze betrekking had.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat CVZ is tekortgeschoten in zijn informatievoorziening door in de ontvangstbevestiging niet de datum of een ander kenmerk van het ingediende bezwaarschrift te vermelden. Het heeft daarmee gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking. Dat het technisch niet mogelijk was om in de geautomatiseerde ontvangstbevestiging de datum van het bezwaarschrift te vermelden, is weliswaar een verklaring maar geen rechtvaardiging voor dit verzuim.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht van verzoeker over het feit dat het CVZ hem alleen een hoorzitting in Diemen aanbiedt is gegrond wegens schending van het beginsel van fair play.

De gedragingen van het CVZ dat het in de ontvangstbevestiging van het bezwaarschrift niet vermeldt:

op welke gronden het kan afzien van een hoorzitting, en

op welk bezwaarschrift de ontvangstbevestiging betrekking heeft,

zijn beide in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman beveelt het CVZ aan om:

aan belanghebbenden die een bezwaarschrift hebben ingediend - naast het bestaande aanbod van een hoorzitting in persoon in Diemen - schriftelijk de mogelijkheid te bieden om telefonisch gehoord te worden.

in de ontvangstbevestiging van het bezwaarschrift te vermelden op welk bezwaarschrift deze betrekking heeft en op welke vier gronden het CVZ kan afzien van een hoorzitting.

Onderzoek

Op 2 augustus 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van het CVZ. Naar deze gedraging werd op 7 oktober 2010 een onderzoek ingesteld.

Daarnaast heeft de Nationale ombudsman uit eigen beweging onderzoek ingesteld naar enkele onderdelen van de ontvangstbevestiging, die het CVZ toestuurde aan de indieners van een bezwaarschrift tegen de definitieve jaarafrekening bijdrage Zvw 2007.

In het kader van het onderzoek werd het CVZ verzocht op de klacht en op de andere onderzoeksvragen te reageren. Tijdens het onderzoek kreeg verzoeker de gelegenheid te reageren op de door het CVZ verstrekte inlichtingen. Verzoeker maakte hiervan gebruik.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Het CVZ had geen commentaar. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag aan te passen.

INFORMATIEOVERZICHT

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie.

Ontvangstbevestiging CVZ van 20 juli 2010;

Klacht verzoeker aan de Nationale ombudsman van 2 augustus 2010;

E-mail CVZ aan de Nationale ombudsman van 24 september 2010;

Brief Nationale ombudsman aan het CVZ van 7 oktober 2010;

Brief CVZ aan de Nationale ombudsman van 2 november 2010;

Reactie verzoeker op brief CVZ aan de Nationale ombudsman van 24 november 2010;

Twee e-mailberichten Nationale ombudsman aan het CVZ van 21 april 2011;

E-mail CVZ aan de Nationale ombudsman van 28 april 2011;

Reactie verzoeker op verslag van bevindingen van 10 juni 2011.

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 7:2 (Hoorplicht)

Lid 1 Voordat een bestuursorgaan op het bezwaar beslist, stelt het belanghebbenden in de gelegenheid te worden gehoord.

Artikel 7:3 (Afzien horen)

Van het horen van belanghebbenden kan worden afgezien, indien:

- a. het bezwaar kennelijk niet-ontvankelijk is;
- b. het bezwaar kennelijk ongegrond is;
- c. de belanghebbenden hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord; of
- d. aan het bezwaar volledig tegemoet wordt gekomen en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad.

Memorie van antwoord Algemene wet bestuursrecht

(MvA II, 17 december 1990, Tweede Kamer, 1990-1991, 21 221, nr. 5)

" 2.195 Telefonisch horen voldoet niet aan de minimeisen die in de Awb aan het horen in de bezwaarschriftfase worden gesteld. Het is echter mogelijk dat alvorens een uitnodiging wordt verzonden, telefonisch contact met de indiener van het bezwaarschrift wordt gezocht om een en ander te vragen en verduidelijkt te krijgen. Goed voorstelbaar is, dat de indiener van het bezwaarschrift in dat gesprek laat weten geen behoefte meer te hebben aan het horen, bij voorbeeld omdat eventuele misverstanden uit de weg zijn geruimd." (...)

Het kabinetsstandpunt over de evaluatie van de Algemene wet bestuursrecht.

De brief van de minister van Justitie aan de Tweede Kamer van 18 februari 1998.

(Kamerstuk 25 600 VI, Nr. 46, blz 28).

"3. *Telefonisch horen.* De wet geeft belanghebbende het recht om in een persoonlijk gesprek te worden gehoord. Om die reden is tijdens de parlementaire behandeling van de Awb gesteld dat telefonisch horen niet is toegestaan (PG Awb I, blz. 330). Bij twee-partijen-geschillen is telefonisch horen echter wel mogelijk indien de belanghebbende daarmee instemt, mits een en ander voldoende zorgvuldig geschiedt (aanbeveling 46). Nu ook belanghebbenden aan een telefoongesprek nogal eens de voorkeur geven boven de gang naar het kantoor van het bestuursorgaan, zou ook deze mogelijkheid vaker kunnen worden gebruikt. (...)

BIJLAGE 2: Overzicht van de aanbevelingen van de Commissie Evaluatie Awb

3. Aanbevelingen aan het bestuur

46. Indien de indiener van een bezwaarschrift de enige belanghebbende is, kan hij ook telefonisch worden gehoord, indien hij daarmee instemt. Het verdient aanbeveling in interne regels vast te leggen hoe het telefonisch horen zorgvuldig kan geschieden." (...)

Zorgverzekeringswet

Artikel 69

Lid 5 Indien tegen een door het College zorgverzekeringen op grond van dit artikel genomen beschikking bezwaar wordt gemaakt:

a. kan dat college, in afwijking van artikel 7:3 van de Algemene wet bestuursrecht, van het horen van een belanghebbende afzien, tenzij deze binnen een door het college gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord;

BIJLAGEN

Ontvangstbevestiging bezwaarschrift en Verklaring Horen van 20 juli 2010

Ontvangstbevestiging bezwaarschrift en Verklaring Horen van december 2010

13

2010.08704

de Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

de Nationale ombudsman