

Rapport

Rapport over een klacht over het Zorgverzekeringskantoor Caribisch Nederland Bestuursorgaan: de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Datum: 24 maart 2014

Rapportnummer: 2014/022

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Zorgverzekeringskantoor Caribisch Nederland (ZVK) geen reactie heeft gegeven op haar klacht van 1 oktober 2013.

Algemeen

Verslag van bevindingen

Verzoekster diende op 1 oktober 2013 een klacht in bij het Zorgverzekeringskantoor Caribisch Nederland (ZVK). Hierin schrijft zij dat zij het niet eens is met de mededeling van het ZVK dat zij geen vergoeding krijgt om haar zoontje te begeleiden bij zijn bezoek aan een oogspecialist op 9 oktober 2013 op St. Maarten. Daarnaast klaagt zij over de wijze waarop een ZVK-medewerker van de vestiging op St. Eustatius haar heeft bejegend. In verband met het aankomende bezoek van haar zoontje aan de oogspecialist vraagt verzoekster ZVK om een spoedig antwoord.

Omdat verzoekster niets hoorde en telefonisch contact met het ZVK niets opleverde, verzocht zij de directeur van het ZVK per e-mail van 8 oktober 2013 om een spoedige reactie.

Op 9 oktober 2013 diende verzoekster bij de Nationale ombudsman een klacht in over het niet spoedig beantwoorden van haar klacht door het ZVK gelet op het geplande bezoek aan de oogspecialist.

Per e-mail van 23 oktober 2013 vroeg de Nationale ombudsman aan zijn contactpersoon van het ZVK of verzoeksters klacht bekend was, zo ja, wat de stand van zaken was en of er spoedig contact met verzoekster kon worden opgenomen.

Verzoekster liet de Nationale ombudsman op 13 november 2013 weten nog niets te hebben vernomen van het ZVK. Hierop riep de Nationale ombudsman op 15 november 2013 en opnieuw op 20 november 2013. Een reactie hierop van het ZVK bleef uit.

Per e-mail van 29 november 2013 liet de Nationale ombudsman de directeur van het ZVK weten te hebben vernomen dat de contactpersoon niet meer bij het ZVK werkzaam was. De Nationale ombudsman verzocht de directeur van het ZVK om binnen een termijn van drie werkdagen te reageren op het verzoek en de gestelde vragen. De directeur van het ZVK liet per e-mail van 29 november 2013 weten één en ander uit te zoeken.

Per e-mail van 3 en 9 december 2013 verzocht de Nationale ombudsman de directeur nogmaals om de stand van zaken en om zo snel mogelijk contact met verzoekster op te (laten) nemen. Verzoekster had laten weten dat zij nog steeds niets van het ZVK had vernomen.

De directeur reageerde per e-mail van 10 december 2013. Hierin geeft hij het volgende aan, voor zover van belang. *"In dit geval gaat er het nodige mis met de afhandeling van het bezwaar en de klacht. Dat betekent nog niet dat dat niet moet gebeuren. Op dit moment zijn wij zaken aan het uitzoeken. Waarbij het in essentie bij het bezwaar handelt of de begeleider een 'recht' is, en wie dat bepaalt. Daarnaast heeft mevrouw een inhoudelijke klacht over haar bejegening door een collega van het ZVK Statia. Het bezwaar gaat over een casus waarin een kind verwezen wordt naar de oogarts. De vader van het kind heeft ook een verwijzing naar dezelfde oogarts. Het ZVK gaat ervan uit dat de begeleiding door de vader van het kind afdoende is. Mevrouw is het daarmee niet eens, en claimt haar 'recht op begeleiding'. In onze ogen is de Nationale ombudsman de 2de lijns opvang van de afhandeling van de klacht. Beroep tegen het bezwaar wordt afgehandeld door de rechtbank in eerste aanleg. De afhandeling van de klacht zal op korte termijn naar mevrouw gebeuren. Een afschrift daarvan zullen wij u ook ter hand stellen. De afhandeling van het bezwaar regardeert uw organisatie niet. "*

Telefonisch contact met de directeur van het ZVK lukte niet ondanks een aantal belafspraken. De Nationale ombudsman reageerde daarom per e-mail van 11 december 2013 als volgt, voor zover van belang. *"U heeft helemaal gelijk wat betreft uw opmerking dat de Nationale ombudsman een tweedelijns klachtinstantie is. Hoewel dit onverlet laat dat wij in sommige gevallen direct kunnen overgaan tot behandeling, hechten wij er ook zeer de waarde aan om de interne klachtbehandeling af te wachten. Klachten over de klachtbehandeling, zoals behandelingsduur, kunnen wij echter direct behandelen. Dat betekent dat wij los van de inhoudelijke behandeling van de klacht, wel kunnen sturen op de procedure, zoals de behandelingsduur. Daarom is deze zaak is uitgezet bij ZVK, omdat mevrouw al had geklaagd bij ZVK maar daar geen reactie op had ontvangen. Daarbij heb ik gevraagd naar de stand van zaken en ZVK verzocht om contact op te nemen met mevrouw hierover. Hierbij heb ik geen vragen gesteld die de inhoudelijke behandeling betreffen. U heeft wederom volkomen gelijk wanneer u zegt dat de Nationale ombudsman niet over de inhoud van een beslissing ofwel een bezwaarschrift gaat. Klachten over behandelingsduur van bezwaarschriften kunnen we wel behandelen."* De Nationale ombudsman verzocht het ZVK nogmaals uitdrukkelijk om contact op te nemen met verzoekster en de klacht af te handelen. Een reactie van het ZVK bleef uit.

Op 22 januari 2014 liet verzoekster weten dat zij niets meer had gehoord van het ZVK.

Op 4 februari 2014 opende de Nationale ombudsman het onderzoek naar de wijze van klachtbehandeling door het ZVK.

Reactie ZVK

De directeur van het ZVK liet in reactie weten dat er per 1 oktober 2013 geen medewerker in dienst was die belast is met de afhandeling van klachten. Het bleek lastig te zijn om de medewerker die eerder belast was met de klachtafhandeling, te vervangen. Sinds februari 2014 beschikt het ZVK over een vervanger. De directeur erkent dat burgers zoals verzoekster van genoemd probleem niet de gevolgen moeten ondervinden, net zo min als de Nationale ombudsman in de zin van slechte communicatie.

De directeur zei verder toe dat klachten in de toekomst weer op de juiste manier zullen worden afgehandeld in die zin dat klachten na ontvangst binnen zes weken zullen worden afgehandeld.

Ten slotte liet de directeur weten dat bij brief van 24 februari 2014 alsnog naar verzoekster toe was gereageerd op haar klacht. Hij voegde een afschrift bij van genoemde reactie.

Reactie Minister van VWS

De minister vindt met het ZVK dat klachten van verzekerden adequaat en tijdig dienen te worden afgehandeld. Het ZVK heeft haar laten weten dat het er alles aan doet om klachten op accurate wijze te behandelen en dat het klachten zeer serieus neemt. Het ZVK heeft haar uitgelegd wat er in dit geval is gebeurd maar dat dit geen reden was voor de ontstane vertraging in de afhandeling van de klacht. De minister beschouwt dit geval dan ook als een incident. De minister heeft het ZVK aangegeven dat zij verwacht dat dergelijke zaken in de toekomst worden voorkomen. In de overleggen tussen het ZVK en het ministerie zal hierop worden toegezien, aldus de minister.

Beoordeling

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig als mogelijk handelt. Als bij klachtbehandeling onverhoopt vertraging optreedt moet de instantie dit aan de burger laten weten.

Dat het ZVK de termijnen die staan voor klachtbehandeling in deze situatie heeft overschreden staat vast. De Algemene wet bestuursrecht biedt de mogelijkheid om de klachtbehandeling eenmaal met vier weken te verdagen en daarna is, met instemming van de klager, verder uitstel mogelijk. Verdaging en afstemming met verzoekster heeft het ZVK echter nagelaten, ondanks diverse verzoeken van de Nationale ombudsman hiertoe. Deze situatie heeft uiteindelijk geleid tot een onderzoek naar de klacht van verzoekster over de wijze van klachtbehandeling; dit had niet gehoeven als contact met verzoekster was opgenomen over de zaak en afstemming over de klachtbehandeling had plaatsgevonden. Wanneer de behandeling van een klacht vertraging oploopt, is het des te meer van belang dat hierover goede communicatie bestaat; dat de burger van de (reden van) vertraging op

de hoogte wordt gesteld en dat toezeggingen om de burger op de hoogte te houden van de stand van zaken worden nagekomen. Burgers vinden de wijze van communicatie en een juiste behandeling tijdens een (klacht)procedure vaak minstens even belangrijk als of zelfs belangrijker dan de daadwerkelijke uitkomst van een procedure. Daarom beveelt de Nationale ombudsman vaak aan: pleeg een telefoontje of stuur een e-mail met vertragsbericht; informeer de burger! En probeer afspraken zoveel mogelijk na te komen. In deze zaak had de tijd en moeite van het reageren door ZVK richting de Nationale ombudsman, beter gestoken kunnen worden in het simpelweg plegen van een telefoontje aan verzoekster. De Nationale ombudsman heeft dan ook met instemming kennis genomen van de toezegging van het ZVK dat de klachtbehandeling met de komst van de medewerker belast met klachtbehandeling goed opgepakt zal worden en dat het naleven van de termijn van klachtbehandeling wordt nagestreefd. Daarnaast heeft de Nationale ombudsman met instemming kennisgenomen van de toezegging van de minister dat in de overleggen tussen het ZVK en het ministerie zal worden toegezien op de klachtbehandeling.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de wijze van klachtbehandeling door het ZVK, welke gedraging wordt toegerekend aan de minister van VWS, is gegrond wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de toezegging van het ZVK dat de klachtbehandeling met de komst van de medewerker belast met klachtbehandeling goed opgepakt zal worden en dat naleving van de termijn van klachtbehandeling wordt nagestreefd. Daarnaast heeft de Nationale ombudsman met instemming kennisgenomen van de toezegging van de minister dat in de overleggen tussen het ZVK en het ministerie zal worden toegezien op de klachtbehandeling.

De Nationale ombudsman,

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

waarnemend ombudsman