



# Rapport

**Datum: 7 september 2000**  
**Rapportnummer: 2000/302**

## Klacht

Op 28 januari 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw R. te Eindhoven, met een klacht over een gedraging van Zorgkantoor Zuidoost-Brabant te Tilburg.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de CZ Groep Zorgverzekeringen te Tilburg, werd een onderzoek ingesteld.

Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt over de wijze waarop Zorgkantoor Zuidoost-Brabant haar heeft geïnformeerd over de door haar verschuldigde eigen bijdragen in het kader van de Algemene Wet Bijzondere Zorgkosten in verband met haar opname in verpleeghuis De Dommelhoef.

Daarnaast klaagt verzoekster over de wijze waarop Zorgkantoor Zuidoost-Brabant heeft gereageerd op haar brieven van 9 en 14 juli 1999.

### Bevoegdheid

De Nationale ombudsman is sinds 30 juni 1998 bevoegd om klachten te behandelen over gedragingen van ziekenfondsen en particuliere ziektekostenverzekeraars, voor zover hun gedragingen betrekking hebben op de uitvoering van de Ziekenfondswet, de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) en de Wet op de toegang tot ziektekostenverzekeringen 1998. De meeste taken wat betreft de uitvoering van de AWBZ liggen in handen van de zogenaamde zorgkantoren. De zorgkantoren handelen in deze gevallen (krachtens mandaat) namens de uitvoeringsorganen AWBZ (de zorgverzekeraars). Dit betekent dat in dergelijke gevallen niet het zorgkantoor, maar de zorgverzekeraar als bestuursorgaan dient te worden aangemerkt.

## Achtergrond

**Bijdragebesluit Zorg** (Koninklijk Besluit van 26 september 1996, houdende regeling van de bijdragen in de kosten van zorg ingevolge de AWBZ, en in de kosten van verzorging door een verzorgingshuis als bedoeld in de Overgangswet verzorgingshuizen; Stb. 1996, no. 486).

Dit besluit is gewijzigd bij de Besluiten van 15 november 1996, Stb. 595, 27 augustus 1997, Stb. 388, 29 oktober 1997, Stb. 508, 7 november 1997, Stb. 530, 4 november 1998, Stb. 626, 3 december 1998, Stb. 672, 21 mei 1999, Stb. 221, 8 juli 1999, Stb. 335, 23 november 1999, Stb. 506.

Artikel 4, eerste tot en met vierde lid:

"1. Met inachtneming van het tweede en het derde lid, bedraagt de bijdrage voor:

a. de ongehuwde verzekerde die verblijft in een instelling gedurende het etmaal: f 3.150  
(per 1 juli 1999: f 3.280) per maand;

(...)

2. De bijdrage bedraagt niet meer dan negentig procent van:

(...)

b. bij een instelling, dertig maal het goedgekeurde of vastgestelde tarief per dag.

3. De bijdrage wordt indien het bijdrageplichtig inkomen, gedeeld door twaalf, minder bedraagt dan het ingevolge het eerste en tweede lid verschuldigde bedrag, op aanvraag verlaagd tot een twaalfde gedeelte van het bijdrageplichtig inkomen.

4. De hoogte van de bijdrage wordt jaarlijks opnieuw berekend voor de periode van de eerste dag van de maand juli tot en met de dertigste dag van de daarop volgende maand juni. Indien de uitkomst van deze berekening minder dan f 5 per maand verschilt van de bijdrage, die verschuldigd is in de periode voorafgaande aan de aanvang van de nieuwe bijdrageperiode, wordt bedoeld verschil voor de vaststelling van de nieuwe bijdrage buiten beschouwing gelaten."

Artikel 14:

"1. De bijdrage bedraagt in afwijking van artikel 4 en met inachtneming van het tweede lid f 1.130 per maand:

a. voor de ongehuwde verzekerde die kortdurend of minimaal vijf keren per week gedurende de dag of de nacht in een verzorgingshuis verblijft en, gedurende een bij ministeriële regeling te bepalen periode, voor de ongehuwde verzekerde die gedurende het etmaal in een instelling verblijft;

(...)

2. Indien het bijdrageplichtig inkomen lager is dan f 89.556, wordt de bijdrage op aanvraag verlaagd tot:

a. f 215, bij een bijdrageplichtig inkomen tot f 28.761;

b. f 355, bij een bijdrageplichtig inkomen van f 28.761 tot f 42.796;

c. f 540, bij een bijdrageplichtig inkomen van f 42.796 tot f 71.331;

d. f 900, bij een bijdrageplichtig inkomen van f 71.331 tot f 89.556."

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd CZ Groep Zorgverzekeringen te Tilburg verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Daarbij werd CZ Groep Zorgverzekeringen een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

CZ Groep Zorgverzekeringen deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reacties van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. In verband met haar opname in verpleeghuis De Dommelhof te Eindhoven ontving verzoekster van Zorgkantoor Zuidoost-Brabant een beschikking waarop stond aangegeven dat zij ingevolge artikel 14, onder 1, van het Bijdragebesluit Zorg (zie achtergrond) ingaande 23 februari 1998 tot en met 3 juni 1998 een eigen bijdrage in het kader van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) was verschuldigd van f 865 per maand. De verzenddatum van de beschikking was 23 maart 1998.

2. Op 2 juli 1998 zond het zorgkantoor verzoekster een beschikking waarop stond aangegeven dat zij ingevolge artikel 14, onder 1, van het Bijdragebesluit Zorg (zie achtergrond) ingaande 1 juli 1998 een eigen bijdrage AWBZ was verschuldigd van f 880 per maand.

3. Ingevolge het bepaalde in artikel 4, vierde lid, van het Bijdragebesluit Zorg zond het zorgkantoor verzoekster in verband met de herziening van de eigen bijdrage per 1 juli 1999, op 8 maart 1999 een formulier waarop zij haar inkomen over 1998 diende aan te geven (zie achtergrond). Verzoekster voldeed aan dit verzoek

4. Op 18 juni 1999 zond het zorgkantoor verzoekster een beschikking waarop stond aangegeven dat zij ingevolge artikel 4, onder 1, van het Bijdragebesluit Zorg (zie

achtergrond) ingaande 1 juli 1999 een eigen bijdrage AWBZ was verschuldigd van f 2.663,58 per maand.

5. Bij brief van 1 juli 1999 deelde het zorgkantoor verzoekster het volgende mee:

"... Bij een interne controle is gebleken, dat u momenteel de lage eigen bijdrage AWBZ betaalt. U bent echter vanaf 4 juni 1998 in verpleeghuis De Dommelhoef, een hoge inkomensafhankelijke eigen bijdrage AWBZ verschuldigd.

Wij hebben besloten om de hoge eigen bijdrage op te leggen per 1 juli 1998. Vanaf 1 juli 1998 tot en met 30 juni 1999 is uw eigen bijdrage AWBZ f 2.613,28. Binnenkort ontvangt u de bijbehorende beschikking, alsmede een acceptgirokaart. Een overzicht van het openstaande bedrag, treft u bijgesloten aan..."

Op 6 juli verstuurt het zorgkantoor een brief met bijlagen met exact dezelfde inhoud.

6. Bij brief van 9 juli 1999 deelde verzoekster het zorgkantoor het volgende mee:

"... Met verbazing heb ik uw brief (...) ontvangen. In deze brief wordt mij f 20.799,36 eigen bijdrage AWBZ ten laste gelegd.

Op 02-07-98 heb ik een beschikking eigen bijdrage AWBZ ontvangen waarin mijn bijdrage op f 880 vastgesteld wordt m.i.v. 01-07-98.

Op 18-06-98 kwam er een nieuwe beschikking waarin de bijdrage m.i.v. 01-07-1999 op f 2.663,58 vastgesteld werd. Naar ik aanneem werd dit vastgesteld aan de hand van het inkomensonderzoekformulier wat ik op uw verzoek heb ingevuld.

Tussen beide genoemde beschikkingen heeft u mij nooit laten weten dat de situatie voor mij zou veranderen, noch heeft u mij gevraagd u op enigerlei manier te informeren.

Uw vordering verbaast mij zeer en ik vraag me af op welke gronden ik deze rekening zou moeten voldoen..."

Op deze brief werd niet gereageerd.

7. Bij brief van 14 juli 1999 liet verzoekster het zorgkantoor het volgende weten:

"... In uw brief d.d. 1 juli 1999 (...) deelt u mij mede dat ik een bedrag van f 20.799,36 ben verschuldigd. U heeft na een interne controle op uw kantoor vastgesteld dat mijn eigen bijdrage in een eerder stadium onjuist is vastgesteld (beschikking 23 maart 1998 en beschikking 2 juli 1998) en vordert daarom bovengenoemd bedrag na.

Ik wil bezwaar maken tegen deze navordering. Hierbij voer ik de volgende gronden aan:

- De eigen bijdrage wordt vastgesteld aan de hand van de inkomensgegevens. Ik heb deze inkomensgegevens juist, tijdig en volledig verstrekt. Op grond hiervan had u het juiste bedrag kunnen vaststellen.

- Ik meen daarom dat ik op de beschikking d.d. 23 maart 1998 en 2 juli 1998 waarin mijn bijdrage werd vastgesteld op f 880, mocht vertrouwen.

- Indien door fouten binnen uw organisatie of door uw voorganger verkeerde beschikkingen worden genomen, dient dit voor uw rekening en risico te komen. Het kan niet zo zijn dat de verzekerde de dupe wordt van onjuiste beslissingen, met grote gevolgen, binnen uw organisatie.

(...)

In uw beschikking van 18 juni 1999 bepaalt u de hoogte van mijn eigen bijdrage op

f 2.663,58. Hierdoor blijft voor mij het minimale bedrag per maand ter vrije besteding over. Omdat ik meende dat ik op uw eerdere beschikkingen kon vertrouwen, heb ik mijn uitkering vanaf 1 maart 1998 niet gereserveerd maar consumptief besteed. Het door u gestelde bedrag van navordering kan ik om die reden met mijn huidige hoge bijdrage onmogelijk betalen..."

8. Het zorgkantoor bevestigde de ontvangst van de brief van 14 juli 1999 schriftelijk op 21 juli 1999. Daarbij werd meegedeeld dat het op dat moment niet mogelijk was de brief te beantwoorden en dat zou worden getracht zo spoedig mogelijk een antwoord te geven.

9. Bij brief van 15 september 1999 deelde het zorgkantoor verzoekster het volgende mee:

"... Na ampel beraad en kennisneming van de beschikbare juridische uitspraken kunnen wij u nu een antwoord geven op uw brief van 14 juli 1999.

Het belangrijkste feit dat wij aanhalen is de machtiging die u op 2 maart 1998 heeft ontvangen van VGZ Eindhoven onder mandaat van CZ Groep.

Deze machtiging geeft aan dat u met ingang van 4 juni 1998 een hoge inkomensafhankelijke eigen bijdrage op grond van artikel 4 verschuldigd bent. Vanaf die datum houdt u dus slechts een zak- en kleedgeld per maand over. Tot het moment dat u de beschikking ontvangt met de vaststelling van deze bijdrage ook op basis van artikel 4 weet u dus dat er een reservering moet plaatsvinden.

Wij stellen hierbij vast dat het rechtsbeginsel niet is geschonden.

Het Zorgkantoor kan volgens richtlijnen van het College voor Zorgverzekeringen tot drie berekenjaren met terugwerkende kracht een oplegging corrigeren. Vanzelfsprekend is deze verwerkingstijd geen uitgangspunt voor onze administratieve afhandeling, maar het

kan voorkomen dat door een vergissing of vertraging de oplegging langere tijd in beslag neemt. Uit coulantie heeft VGZ de ingangsdatum ook verschoven van 4 juni naar 1 juli 1998. Onze conclusie is dat de huidige vordering blijft bestaan. Het bedrag ad

f 20.799,36 dient eventueel via een afbetalingsregeling uiterlijk binnen één jaar te worden betaald..."

10. Omdat namens verzoekster telefonisch is doorgegeven dat zij nooit de in de brief van het zorgkantoor van 15 september 1999 genoemde machtiging (formulier BZ/3c) had ontvangen, zond het zorgkantoor Zuidoost-Brabant verzoekster deze machtiging per fax op 29 september 1999. De machtiging hield in dat verzoekster krachtens de AWBZ recht had op verblijf in Verpleeghuis de Dommelhoef, dat ingaande 23 februari 1998 een eigen bijdrage AWBZ was verschuldigd op grond van artikel 14 van het Bijdrage besluit zorg en met ingang van 4 juni 1998 een eigen bijdrage AWBZ op grond van artikel 4 van dit besluit (zie achtergrond). Op de machtiging stond als verzenddatum vermeld 2 maart 1998.

#### B. Standpunt verzoekster

1. Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtomschrijving onder klacht.

2. Met betrekking tot het tweede onderdeel van haar klacht liet verzoekster weten het niet juist te vinden dat op haar brief van 9 juli 1999 niet was gereageerd en dat haar brief van 14 juli 1999 niet was aangemerkt als bezwaarschrift. Zij wees er daarbij op dat zij de in de brief van 1 juli 1999 van het zorgkantoor aangekondigde beschikking betreffende de navordering pas veel later had ontvangen. Voorts vond zij het niet juist dat het zorgkantoor in de brief van 21 juli 1999 waarin de ontvangst van haar brief van 14 juli 1999 werd bevestigd, zonder enige motivering liet weten dat haar brief op dat moment niet kon worden beantwoord. Tenslotte was verzoekster van mening dat de brief van het zorgkantoor van 15 september 1999 een onvoldoende antwoord was op haar brief van 14 juli 1999.

#### C. Standpunt cz groep zorgverzekeringen

1. In reactie op de klacht zond CZ Groep Zorgverzekeringen de reactie van Zorgkantoor Zuidoost-Brabant. op de klacht.

2. In haar reactie ging het zorgkantoor als volgt in op door de Nationale ombudsman gestelde vragen:

Met betrekking tot de machtiging en de daarop aangegeven ingangsdatum van de (hoge) eigen bijdrage:

"Deze datum is te herleiden aan de (voor)opnamedatum. Dit was bij (verzoekster; N.o.) 4 december 1997. De hoge eigen bijdrage gaat maximaal een half jaar later in. Gedetailleerde informatie behoren betrokkenen te krijgen bij het intakegesprek zowel schriftelijk in de vorm van folders (...) als mondeling door de opnamebegeleider. Het is door het Zorgkantoor niet te achterhalen of aan deze verplichting is voldaan.

(...) Het formulier geeft aan dat vanuit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten voor de opname wordt betaald, mits aan de eigen bijdragebetaling wordt voldaan.

(...) Het formulier werd onder mandaat van de verzekeringsinstelling afgegeven door het Verbindingskantoor.

(...) Alle formulieren worden rechtstreeks aan betrokkene of diens zaakwaarnemer toegestuurd."

Met betrekking tot de aan verzoekster toegezonden beschikkingen en het feit dat haar pas bij brief van 1 juli 1999 werd meegedeeld dat zij ten onrechte de lage eigen bijdrage had betaald:

"Jaarlijks is het Verbindingskantoor, nu Zorgkantoor geheten, verplicht een herziening per 1 juli door te voeren. Dit gebeurt op basis van de dan geldende regeling en wordt indien nodig met terugwerkende kracht herzien. Gezien het tijdsbestek tussen datum ingang hoge eigen bijdrage en datum herziening eigen bijdrage was het ook mogelijk geweest om direct de hoge eigen bijdrage en daarbij behorende herziening op te leggen. Uit informatie van VGZ en ook vanuit onze eigen administratie weten wij dat juist in die maanden wegens de met grote spoed door de minister afgekondigde Zorgkantoorconstructie en daardoor nieuwe regio-indeling er een administratieve achterstand ontstaan is."

(...)

De administratieve controles en gevolgen hiervan moeten volgens richtlijnen van het College voor Zorgverzekeringen binnen drie jaar worden afgehandeld. Bij vertraging in afhandeling geldt altijd dat de rechtszekerheid niet geschonden is."

Met betrekking tot de wijze waarop was gereageerd op verzoeksters brieven van 9 en 14 juli 1999:

"Uit het feit dat wij verbaasd waren over de reactie via uw instantie blijkt dat onze medewerkers ervan uitgegaan zijn dat alle informatie wel volledig en duidelijk was. Wij bieden onze verontschuldiging aan voor het feit dat wij op enkele punten in gebreke zijn gebleven.

(...)



Als enige verklaring achteraf kunnen wij constateren dat de brief die wij ontvingen op 9 juli 1999 als afhandeling correspondentie herziening lag en de brief van 14 juli in behandeling is genomen door de medewerker afhandeling klachten en bezwaren. Omdat later de eerste brief bij het dossier kwam is waarschijnlijk verondersteld dat de antwoorden al gegeven waren in de reactie op de brief van 14 juli. Over welke tussenliggende periode we dan spreken is niet te achterhalen. Wel had het Zorgkantoor dit alsnog de eerstvolgende correspondentie kunnen vermelden.

De medewerker juridische zaken heeft na beoordeling van de brief deze niet als bezwaarschrift aangemeld, omdat de beantwoording op de afdeling kon plaatsvinden."

3. Daarnaast deelde het zorgkantoor onder meer nog het volgende mee:

"Mevrouw beschikte over de juiste informatie via de machtiging en had het Zorgkantoor ook op haar vergissing kunnen wijzen uit twee opmerkelijkheden:

- uit alle informatie blijkt dat een bewoner van een AWBZ-instelling slechts een zakgeld overhoudt en mevrouw had veel meer ter beschikking. Er wordt in dit kader ook gewezen op de reservering die men moet doen voor als de bijdrage wordt opgelegd.
- de heffing geschiedde op grond van artikel 14 en niet zoals aangegeven op de machtiging op grond van artikel 4.

(...)

Wij benadrukken dat het Zorgkantoor altijd probeert haar verzekerden en diens zaakwaarnemers zoveel mogelijk wegwijst te maken in de AWBZ materie. Het uitgangspunt en ook de voortgang van de AWBZ ligt grotendeels in het gegeven dat men een eigen bijdrage moet leveren om de zorg te ontvangen. Door beslissingen van het Ministerie kunnen tijdelijke administratieve onduidelijkheden ontstaan. Het blijft dan ook ons uitgangspunt dat de verzekerden in beginsel juist geïnformeerd moeten zijn alvorens wij binnen de gestelde termijn van drie jaar zaken nog willen incasseren. In de situatie van (verzoekster; N.o.) is door ons zorgvuldig gecontroleerd of dit ook het geval was."

## **Beoordeling**

I. Ten aanzien van de wijze waarop verzoekster is geïnformeerd over de verschuldigde eigen bijdragen

1. Verzoekster klaagt in de eerste plaats over de wijze waarop Zorgkantoor Zuidoost-Brabant haar heeft geïnformeerd over de door haar verschuldigde eigen bijdragen in het kader van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten in verband met haar opname in verpleeghuis De Dommelhoeve te Eindhoven.

2. Op 23 maart 1998 zond Zorgkantoor Zuidoost-Brabant verzoekster een beschikking waar stond aangegeven dat zij ingevolge artikel 14, onder 1, van het Bijdrage besluit Zorg ingaande 23 februari 1998 tot en met 3 juni 1998 een (lage) eigen bijdrage in het kader van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) was verschuldigd. Deze bedroeg volgens de toen geldende regelgeving f 865 per maand. Op 2 juli 1998 zond het zorgkantoor verzoekster een beschikking waarop stond aangegeven dat zij ingevolge artikel 14, onder 1, van voornoemd besluit ingaande 1 juli 1998 een (lage) eigen bijdrage was verschuldigd van f 880 per maand. Op 18 juni 1999 zond het zorgkantoor verzoekster een beschikking waarop stond aangegeven dat zij ingevolge artikel 4, onder 1, van voornoemd besluit ingaande 1 juli 1999 een (hoge) eigen bijdrage was verschuldigd van f 2.663,58 per maand (zie achtergrond). Bij brief van 1 juli 1999 deelde het zorgkantoor verzoekster mee dat bij interne controle was gebleken dat zij op dat moment een (lage) eigen bijdrage ingevolge artikel 14, onder 1, van het Bijdragebesluit Zorg betaalde, maar dat zij vanaf 4 juni 1998 een (hoge) eigen bijdrage ingevolge artikel 4, onder 1, van voornoemd besluit verschuldigd was. Het zorgkantoor legde verzoekster alsnog de hoge eigen bijdrage op met terugwerkende kracht vanaf 1 juli 1998. Zij moest dientengevolge nog een bedrag van f 20.799,36 voldoen.

3. In reactie op dit onderdeel van de klacht deelde het Zorgkantoor Zuidoost-Brabant mee dat de reden dat verzoekster niet direct de hoge eigen bijdrage en de daarbij behorende herziening was opgelegd, was gelegen in de administratieve achterstand die was ontstaan ten gevolge van door de Minister opgelegde reorganisatorische maatregelen. Verzoekster had volgens het zorgkantoor kunnen weten dat zij ten onrechte de lage bijdrage betaalde. Op de aan verzoekster op 2 maart 1998 toegezonden machtiging stonden immers de juiste gegevens vermeld terwijl voorts uit alle informatie blijkt dat een bewoner van een AWBZ-instelling slechts een zakgeld overhoudt en verzoekster veel meer had te besteden.

4. De machtiging waarop het zorgkantoor doelt, betrof de door het zorgkantoor onder mandaat van de verzekeringsinstelling afgegeven machtiging, inhoudende dat verzoekster krachtens de AWBZ recht had op verblijf in Verpleeghuis de Dommelhoef en dat verzoekster volgens de op dat moment bekende gegevens met ingang van 23 februari 1998 een bijdrage was verschuldigd op grond van artikel 14 van het Bijdragebesluit en met ingang van 4 juni 1998 een bijdrage op grond van artikel 4 van voornoemd besluit. Hoewel op de machtiging als verzenddatum 2 maart 1998 stond vermeld, stelde verzoekster deze machtiging niet te hebben ontvangen. Wat hier ook van zij, nu reeds op 2 maart 1998 een machtiging ten behoeve van verzoekster was afgegeven, had de hoge bijdrage spoedig na 2 maart 1998 moeten worden opgelegd. Niet juist was dan ook dat verzoekster op 23 maart 1998, 2 juli 1998 en 18 juni 1999 beschikkingen werden gezonden waarop niet stond aangegeven dat zij vanaf 4 juni 1998 een hoge eigen bijdrage was verschuldigd én dat verzoekster pas bij brief van 1 juli 1999 ervan in kennis werd gesteld dat zij ten onrechte vanaf 4 juni 1998 de lage eigen bijdrage had betaald. De door het zorgkantoor opgegeven reden vormt een verklaring maar is geen rechtvaardiging voor deze handelwijze. Dat

verzoekster anderszins had kunnen weten dat zij vanaf 4 juni 1998 de hoge eigen bijdrage was verschuldigd, doet hier niet aan af. Overigens valt uit de machtiging niet met zoveel woorden op te maken dat verzoekster alleen zak- en kleedgeld zou overhouden en in combinatie met de onjuiste beschikkingen valt verzoekster moeilijk te verwijten dat zij niet op tijd de juiste reserveringen heeft gedaan.

5. Niet juist was voorts dat uit de brief van het zorgkantoor van 1 juli 1999 de indruk kon ontstaan dat sprake was van een tekortkoming van verzoekster. Gelet op hetgeen hiervoor onder 4. is gesteld, had uit de brief duidelijker naar voren moeten komen dat de navordering het gevolg was van de handelwijze van het zorgkantoor, en had verzoekster, ook gezien de hoogte van het na te vorderen bedrag, een afbetalingsregeling moeten worden aangeboden, zoals dat overigens in een brief van 15 september 1999 van het zorgkantoor wel is gebeurd. Voor de gang van zaken hadden verontschuldiginggen moeten worden aangeboden.

Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de wijze waarop is gereageerd op verzoeksters brieven

1. In de tweede plaats klaagt verzoekster over de wijze waarop Zorgkantoor Zuidoost-Brabant heeft gereageerd op haar brieven van 9 en 14 juli 1999.

2. Bij brief van 9 juli 1999 aan Zorgkantoor Zuidoost-Brabant sprak verzoekster haar verbazing uit over de aan haar bij brief van 1 juli 1999 opgelegde navordering. Zij vroeg haar te berichten op welke gronden de navordering was opgelegd. Het zorgkantoor reageerde niet op deze brief. In reactie op de klacht deelde het zorgkantoor mee dat dit waarschijnlijk was veroorzaakt door het feit dat verzoeksters brieven van 9 juli en 14 juli 1999 waren behandeld door verschillende medewerkers. Dit vormt een verklaring maar geen rechtvaardiging voor het niet beantwoorden van de brief.

3. Bij brief van 14 juli 1999 liet verzoekster het zorgkantoor weten het niet eens te zijn met de navordering. Het zorgkantoor bevestigde de ontvangst van de brief schriftelijk op 21 juli 1999. Daarbij werd meegedeeld dat het op dat moment niet mogelijk was de brief te beantwoorden en dat zou worden getracht zo spoedig mogelijk een antwoord te geven. Deze ontvangstbevestiging voldoet niet aan de daaraan te stellen eisen omdat niet werd gemotiveerd waarom de brief niet direct kon worden beantwoord en werd verzuimd een termijn te noemen waarbinnen het antwoord tegemoet kon worden gezien.

4. Niet juist was bovendien dat het zorgkantoor de brief van 14 juli 1999 niet heeft aangemerkt als bezwaarschrift. Anders dan dit in de brief van 9 juli 1999 het geval was, gaf verzoekster in de brief van 14 juli 1999 duidelijk aan bezwaar te maken tegen de navordering. Niet alleen schreef zij letterlijk "Ik wil bezwaar maken tegen deze navordering", maar zij voerde ook de gronden van het bezwaar aan. Dat verzoekster op

dat moment de in de brief van 1 juli 1999 aangekondigde beschikking van de navordering nog niet had ontvangen, doet daar niet aan af.

5. Los van hetgeen hiervoor is opgemerkt, is de brief van het zorgkantoor van 15 september 1999 een onvoldoende antwoord op verzoeksters brieven naar aanleiding van de door het zorgkantoor opgelegde navordering. Gelet op het hetgeen hiervoor onder II.4. is gesteld, had verzoekster moeten worden uiteengezet waarom zij tot 4 juni 1998 een lage eigen bijdrage verschuldigd was geweest en vanaf 4 juni 1998 een hoge eigen bijdrage, waarom haar desalniettemin de beschikkingen van 23 maart 1998, 2 juli 1998 en 18 juni 1999 waren toegezonden en waarom zij pas bij brief van 1 juli 1999 in kennis was gesteld van het feit dat zij ten onrechte de lage eigen bijdrage betaalde. Voor de gang van zaken hadden haar verontschuldiging moeten worden aangeboden. Voorts was de enkele verwijzing in de brief naar "beschikbare juridische uitspraken" niet correct nu daarbij niet werd vermeld op welke uitspraken werd gedoeld en wat de inhoud en strekking van de uitspraken was. Nu verzoeksters brief van 14 juli 1999 niet was aangemerkt als bezwaarschrift, had verzoekster er bovendien op moeten worden gewezen dat zij, indien zij in haar bezwaren persisteerde, tegen de navordering alsnog bezwaar kon aantekenen.

Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging eveneens niet behoorlijk

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van Zorgkantoor Zuidoost-Brabant, die wordt aangemerkt als een gedraging van CZ Groep Zorgverzekeringen te Tilburg, is gegrond.