



Rapport

Datum: 1 februari 2002

Rapportnummer: 2002/027

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. de facturen betreffende in de perioden 1 tot en met 7 van het jaar 2000 verleende thuiszorg pas in september 2000 aan hem heeft toegezonden.

Beoordeling

1. Verzoekers klacht betreft de onregelmatige verzending van facturen door het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. (het CAK) voor de verschuldigde eigen bijdrage wegens ontvangen thuiszorg. Hij ontving begin september 2000 in één keer de zeven facturen voor de eerste 28 weken van het jaar 2000.
2. Het CAK is voor het regelmatig kunnen verzenden van de facturen voor een belangrijk deel afhankelijk van derden, in het bijzonder van de betrokken zorgaanbieder. Wanneer de zorgaanbieder talmt met de aanlevering van gegevens over het aantal uren dat thuiszorg is geboden, kan het CAK niet overgaan tot vaststelling van de hoogte van de eigen bijdrage.
3. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de betrokken zorgaanbieder pas op 8 augustus 2000 de zogenoemde zorgurengegevens aan het CAK heeft doorgegeven. Omdat deze niet elektronisch waren aangeleverd, diende het CAK ze handmatig in te voeren in zijn administratie, alvorens de eigen bijdragen te kunnen vaststellen en de facturen te kunnen versturen.
4. Binnen vier weken na ontvangst van de benodigde gegevens van de zorgaanbieder heeft het CAK verzoeker de facturen toegezonden. Vastgesteld moet dan ook worden dat de vertraging in de toezending van facturen in dit geval haar oorzaak vindt in het feit dat de betrokken zorgaanbieder de benodigde gegevens pas in augustus 2000 naar het CAK heeft gestuurd. Van het feit dat verzoeker pas begin september 2000 van het CAK de facturen ontving over de eerste 28 weken van het jaar 2000 kan het CAK dan ook geen verwijt worden gemaakt.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten b.v., die wordt aangemerkt als een gedraging van OWM ANOVA Zorgverzekeringen U.A., is niet gegrond.

Onderzoek

Op 25 augustus 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer V. te Nieuwegein, met een klacht over een gedraging van het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. te Den Haag (hierna: het CAK).

Nadat verzoeker zijn klacht nader had toegelicht, werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van OWM ANOVA Zorgverzekeringen U.A., een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd OWM ANOVA Zorgverzekeringen U.A. (hierna: ANOVA) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Daarbij werden ANOVA enkele specifieke vragen gesteld.

Naar aanleiding van de reactie van ANOVA werden nadere vragen gesteld aan ANOVA. ANOVA verwees vervolgens naar een door het CAK opgestelde reactie.

Verzoeker werd geïnformeerd over de ontvangen reacties.

Daarnaast werd aanvullende informatie gevraagd aan de betrokken zorgaanbieder, Vitras te Nieuwegein, en werden bij het CAK telefonisch nog enkele inlichtingen ingewonnen.

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

Zowel ANOVA als het CAK en Vitras deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. In verband met ziekte van verzoekers echtgenote ontvangen verzoeker en zijn echtgenote thuiszorg. Deze thuiszorg wordt aangeboden door de Stichting Vitras te Nieuwegein. Voor deze thuiszorg dienen verzoekers een eigen bijdrage te betalen. De hoogte daarvan is afhankelijk van het aantal uren dat thuiszorg is geboden en van het belastbaar inkomen van verzoeker en zijn echtgenote.

De bijdragen voor de thuiszorg worden namens de betrokken verzekeraar, OWM ANOVA Zorgverzekeringen U.A., berekend en geïnd door het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. in Den Haag (hierna: het CAK). Uitgangspunt was in 2000 dat telkens over een periode van vier weken een factuur werd verzonden. Het kalenderjaar

was daartoe ingedeeld in 13 perioden van vier weken.

2. Al in 1998 drong verzoeker er bij het CAK op aan om hem periodiek een factuur te sturen, zodat hij niet in één keer meerdere rekeningen zou krijgen. Gelet op de hoogte van de verschuldigde bedragen zou hij in financiële problemen komen als de facturen niet met zekere regelmaat werden verstuurd, aldus verzoeker.

Het CAK deelde daarop bij brief van 23 september 1998 mee dat de gegevens waarop de facturen zijn gebaseerd, worden aangeleverd door de thuiszorginstelling en dat het CAK pas tot facturering kan overgaan na ontvangst van die gegevens.

3. Op 22 augustus 2000 richtte verzoeker zich vanwege het uitblijven van facturen voor ontvangen thuiszorg opnieuw tot het CAK. Hij schreef het volgende:

“...Hierbij deel ik u mede dat er in de facturering weer vertraging is ontstaan. Het heeft voor mij geen zin om jullie meer te bellen want degene die ik aan de telefoon krijg zegt gewoon keihard de facturen komen wel, houdt het geld maar apart want je weet toch dat er facturen komen, tevens wordt er vanaf het begin van dit jaar gezegd we zijn er mee bezig.

Ik heb op 17 juli j.l. de thuiszorg maar ingeschakeld omdat wij geen facturen van de eigen bijdrage krijgen toegestuurd en een paar dagen later kregen wij al te horen dat er een fout in het computerprogramma zat en dat er daardoor vanaf het eind vorig jaar voor de verleende thuiszorg geen facturen meer door ons zijn ontvangen...”

4. Het CAK reageerde bij brief van 8 september 2000 als volgt:

“...De vaststelling en de inning van de eigen bijdrage thuiszorg vindt plaats via het CAK-BZ, mede op basis van de persoonsgegevens en het aantal zorguren die worden aangeleverd door een thuiszorginstelling.

Van uw thuiszorginstelling, Zorgservice Vitras (...), hebben wij schriftelijk meegedeeld gekregen wat het aantal aan u geleverde zorguren is, en wij hebben deze gegevens in augustus handmatig verwerkt. Normaal gesproken worden deze gegevens geautomatiseerd aangeleverd. In uw brief geeft u aan dat door Zorgservice Vitras is aangegeven dat de vertraging bij hen is ontstaan vanwege problemen met de door hen gebruikte programmatuur.

Binnenkort ontvangt u de facturen betreffende de perioden 1 tot en met 7 van 2000 tegelijkertijd...”

Verzoeker werd daarbij gewezen op de mogelijkheid om een betalingsregeling te vragen.

5. Op eveneens 8 september 2000 ontving verzoeker van het CAK de facturen voor de eerste zeven perioden (28 weken) van het jaar 2000. Voor het totaalbedrag van f 4.531

werd een betalingsregeling getroffen. Deze regeling hield in dat verzoeker per oktober 2000 maandelijks een bedrag van f 975 diende te betalen.

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker is weergegeven onder Klacht.

Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman deelde hij nog mee dat hij zelf verschillende malen aan de begeleider van Vitras had gevraagd waar de rekeningen voor de eigen bijdrage bleven, en dat hem toen was meegedeeld dat het computersysteem van Vitras niet automatisch de desbetreffende uren kon verwerken.

C. Standpunt CAK

Het CAK deelde in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman mee dat voor de vaststelling van de eigen bijdrage voor thuiszorg persoonsgegevens en zorgurengegevens nodig zijn van de zorgaanbieder. Op basis van de persoonsgegevens worden door het CAK de benodigde inkomensgegevens opgevraagd bij de Belastingdienst.

Het CAK wees er vervolgens op dat er vertraging in de facturering kan ontstaan indien de gegevens niet direct worden aangeleverd en/of de gegevens van de thuiszorginstelling, het CAK en de Belastingdienst niet met elkaar overeenstemmen.

In het geval van verzoeker waren de zorgurengegevens over de perioden 1 tot en met 7 van het jaar 2000 pas op 8 augustus 2000 bij het CAK aangeleverd door de zorgaanbieder Vitras. Bij brief van 14 augustus 2000 had Vitras aan het CAK laten weten dat het niet mogelijk was de zorgurengegevens elektronisch aan te leveren. De gegevens waren handmatig ingevoerd in de administratie van het CAK, waarna verzoeker de facturen over de perioden 1 tot en met 7 van 2000 in één keer waren toegestuurd, aldus het CAK.

Telefonisch werd van de zijde van het CAK op 31 oktober 2001 nog meegedeeld dat de facturen over de eerste zeven perioden van 2000 alle op 5 september 2000 waren gedateerd en aan verzoeker waren gezonden.

D. Informatie zorgaanbieder

In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman deelde de betrokken zorgaanbieder, Vitras te Nieuwegein, op 9 oktober 2001 mee dat binnen Vitras helaas niet meer kon worden nagegaan op welk tijdstip de zorggegevens van verzoeker waren aangeleverd bij het CAK. Vitras voegde daar aan toe dat de gegevens handmatig waren aangeleverd aangezien het niet mogelijk was de aanlevering via elektronische weg te laten verlopen.