



Rapport

Datum: 26 maart 2002

Rapportnummer: 2002/088

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. haar tot het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (16 mei 2001), geen facturen heeft doen toekomen betreffende aan haar verleende thuiszorg vanaf 19 juni 2000.

Daarnaast klaagt verzoekster erover dat het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. tot het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde, niet heeft gereageerd op haar brief van 10 februari 2001 waarin zij klaagde over de gang van zaken met betrekking tot de facturering.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de facturering

1. De eigen bijdrage voor ontvangen thuiszorg wordt vastgesteld aan de hand van het aantal uren zorg dat de cliënt heeft ontvangen (zorggegevens) en de voor de cliënt geldende maximale weekbijdrage. Deze maximale weekbijdrage wordt door het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten (CAK-BZ) vastgesteld aan de hand van de door de thuiszorginstelling verstrekte persoonsgegevens en de bij de Belastingdienst opgevraagde inkomensgegevens van twee jaar terug van de cliënt en eventueel van diens partner. Nadat van de thuiszorginstelling de zorggegevens zijn ontvangen, wordt de eigen bijdrage door het CAK-BZ bij de cliënt in rekening gebracht door middel van facturen. De facturen hebben betrekking op een zorgperiode van vier weken (zie Achtergrond).

2. Uit de door CZ Groep Zorgverzekeringen verstrekte gegevens blijkt dat het CAK-BZ, eind 2000 beschikte over de inkomensgegevens van verzoeksters partner over 1998, eind januari 2001 beschikte over de zorggegevens over 2000 van de thuiszorginstelling, en over verzoeksters inkomensgegevens over 1998 beschikte na ontvangst van verzoeksters brief van 10 februari 2001. Daargelaten de vraag of het CAK-BZ een verwijt valt te maken dat het pas de beschikking had over alle relevante inkomensgegevens in februari 2001, staat vast dat op dat moment alle gegevens benodigd voor het opstellen van de facturen voor in 2000 ontvangen thuiszorg beschikbaar waren en dat het desalniettemin nog tot 24 juli 2001 duurde voordat het CAK-BZ verzoekster de desbetreffende facturen zond. Dit getuigt van onvoldoende voortvarendheid.

3. Uit de door CZ Groep Zorgverzekeringen verstrekte gegevens blijkt voorts dat het CAK-BZ over verzoeksters inkomensgegevens over 1999 beschikte na ontvangst van verzoekster brief van 10 februari 2001, medio maart 2001 beschikte over de inkomensgegevens van verzoeksters partner over 1999, en vanaf februari tot en met april 2001 de zorggegevens over de in 2001 verstrekte zorg van de thuiszorginstelling ontving. Gelet hierop getuigt het eveneens van onvoldoende voortvarendheid dat het CAK-BZ

verzoekerster pas op 24 juli 2001 de facturen zond betreffende de in januari en februari 2001 verleende thuiszorg.

4. De voor de vertraging opgegeven reden, de ten gevolge van de ingebruikname van het nieuwe automatiseringssysteem ontstane achterstanden, vormt een verklaring maar geen rechtvaardiging voor deze handelwijze.

Dit onderdeel van de gedraging is niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de beantwoording van de brief van 10 februari 2001

Uit de door CZ Groep verstrekte gegevens blijkt dat verzoeksters brief van 10 februari 2001 tot op het moment dat verzoekerster zich tot de Nationale ombudsman wendde (16 mei 2001), nog niet was beantwoord en dat de brief pas werd beantwoord op 16 juli 2001. Ook hier was de reden van vertraging gelegen in de ten gevolge van de ingebruikname van het nieuwe automatiseringssysteem ontstane achterstanden en geldt dat dit een verklaring maar geen rechtvaardiging vormt voor de onvoldoende voortvarende handelwijze van het CAK-BZ.

Dit onderdeel van de gedraging is eveneens niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten b.v., die wordt aangemerkt als een gedraging van CZ Groep Zorgverzekeringen te Tilburg, is gegrond.

Onderzoek

Op 18 mei 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw V. te Mierlo, ingediend door Stichting Rechtsbijstand te Roermond, met een klacht over een gedraging van het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. te Den Haag.

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

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.

Vervolgens werd verzoekerster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens 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.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster ontving vanaf 19 juni 2000 tot en met 25 februari 2001 (week 7-2001) thuiszorg. Bij brief van 10 februari 2001 deed verzoekster er bij het Centraal Administratie kantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. (hierna ook: CAK-BZ) haar beklag over dat zij nog geen facturen betreffende aan haar verleende thuiszorg had ontvangen. Daarbij deed zij opgave van haar inkomsten in 1998 en 1999 door middel van het toezenden van een kopie van het formulier IB60 (verklaring omtrent inkomsten) dat haar op verzoek door de Belastingdienst was toegezonden. Tot op het moment dat verzoekster zich tot de Nationale ombudsman wendde (16 mei 2001), had verzoekster nog geen facturen ontvangen, noch een reactie op haar brief van 10 februari 2001.

2. Bij brief van 16 juli 2001 beantwoordde het CAK-BZ verzoeksters brief van 10 februari 2001. In deze brief liet het CAK-BZ weten dat de reden voor de vertraging in de beantwoording van haar brief was gelegen in de ten gevolge van de ingebruikname van een nieuw automatiseringssysteem in januari 2001 ontstane achterstanden. Het CAK-BZ bood verzoekster hiervoor verontschuldigingen aan en zegde toe de desbetreffende facturen zo spoedig mogelijk te zullen toezenden. Daarbij werd verzoekster geïnformeerd over de mogelijkheid van het treffen van een betalingsregeling. Op 24 juli 2001 zond het CAK-BZ verzoekster de desbetreffende facturen. In een begeleidende brief werd uiteengezet hoe de maximale weekbijdrage tot stand was gekomen en werd opnieuw gewezen op de mogelijkheid om een betalingsregeling te treffen.

B. Standpunt verzoekster

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

C. Standpunt CZ Groep Zorgverzekeringen

In reactie op de klacht en in antwoord op door de Nationale ombudsman gestelde vragen liet CZ Groep Zorgverzekeringen weten dat het CAK-BZ eind 2000 over de

inkomensgegevens van verzoeksters partner over 1998 had beschikt en medio maart 2001 over diens inkomensgegevens over 1999. Als gevolg van een achterstand in de correspondentie ten gevolge van de invoering van een nieuw automatiseringssysteem in januari 2001, had het CAK-BZ de door verzoekster bij haar brief van 10 februari 2001 verstrekte inkomensgegevens pas op 12 juli 2001 in de administratie verwerkt. Eind januari 2001 had het CAK-BZ de gegevens over 2000 van de thuiszorginstelling ontvangen en in de maanden februari tot en met april 2001 de gegevens over 2001. Tenslotte liet CZ Groep Zorgverzekeringen weten dat het CAK-BZ cliënten met de eerste factuur in 2001 een brief had gezonden waarin werd uiteengezet dat ten gevolge van het in gebruik nemen van een nieuw automatiseringssysteem de facturen voor de eigen bijdrage thuiszorg waren vertraagd, reden waarom de meegezonden factuur betrekking had op een periode van ruim drie maanden in plaats van de gebruikelijke periode van een maand. Voorts werd in de brief meegedeeld dat ook in de komende tijd een aantal rekeningen zou worden gecombineerd teneinde de achterstanden snel weg te werken. Tenslotte werd in de brief aangegeven dat het mogelijk was telefonisch dan wel schriftelijk te verzoeken om een betalingsregeling.

Achtergrond

Wanneer de hulp wordt ingeroepen van een thuiszorgorganisatie, vindt vooraf indicatie plaats door een adviseur van het regionaal indicatieorgaan (RIO). Samen met de adviseur wordt bekeken hoeveel en welke vorm van thuiszorg het beste aansluit bij de situatie van degene die om thuiszorg verzoekt. Voor thuiszorg is een eigen bijdrage verschuldigd, die per week wordt vastgesteld en afhankelijk is van de vastgestelde maximale weekbijdrage en het aantal uren zorg dat is ontvangen. De hoogte van de maximale weekbijdrage wordt berekend op basis van de samenstelling van het huishouden (leeftijd), de leeftijd (boven of onder 65 jaar), de hoogte van het belastbaar inkomen van twee jaar terug van de cliënt, plus, indien van toepassing, de hoogte van het belastbaar inkomen van twee jaar terug van de partner. De desbetreffende thuiszorginstelling is verplicht de persoonsgegevens door te geven aan het CAK-BZ. Nadat deze persoonsgegevens bij de gemeente zijn afgestemd, worden de inkomensgegevens bij de Belastingdienst opgevraagd. Dit opvragen geschiedt op volledig elektronische wijze met een frequentie van ongeveer een maand.

Een zorgperiode duurt vier weken. Na afloop van de zorgperiode heeft de thuiszorginstelling minimaal vier weken nodig om het CAK-BZ de zorggegevens aan te leveren. Aan de hand van de aangeleverde zorggegevens én de vastgestelde maximale weekbijdrage, brengt het CAK-BZ de in een zorgperiode verleende thuiszorg bij de cliënt in rekening.