



Rapport

Datum: 24 juni 2002

Rapportnummer: 2002/192

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop het Zorgkantoor Amsterdam heeft gereageerd op haar brieven van 9 augustus en 20 september 2001. Zij acht het niet juist dat het Zorgkantoor in de brief aan haar van 28 september 2001 niet heeft aangegeven op welke brief of brieven deze brief een reactie was. Voorts acht zij het niet juist dat in de brief van 28 september 2001 niet wordt gereageerd op het feit dat zij er in haar brief van 20 september 2001 over had geklaagd dat haar brief van 9 augustus 2001 nog niet was beantwoord. Tenslotte is verzoekster van mening dat haar brief van 9 augustus 2001 onvoldoende voortvarend is beantwoord en acht zij het niet juist dat haar hiervoor geen verontschuldigheden zijn aangeboden.

Beoordeling

1. Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat instanties bij de uitvoering van overheidstaken aan hen gerichte brieven afhandelen binnen een redelijke termijn. Indien directe afhandeling niet mogelijk is, behoort de betrokkene binnen twee à drie weken een behandlingsbericht te ontvangen. Dit bericht zal informatie bevatten over de reden waarom directe afhandeling niet mogelijk is en over de tijd die naar verwachting nog met de afhandeling zal zijn gemoeid. Het behandlingsbericht zal tevens gegevens moeten bevatten die betrokkene in staat stellen om direct toegang te krijgen tot de afdeling of de medewerker die zich bezighoudt met de behandeling van zijn brief. Als naderhand blijkt dat de behandeling langer gaat duren dan in het behandlingsbericht was aangegeven, behoort de betrokkene daarover tijdig te worden geïnformeerd. Dit moet gebeuren door middel van een tussenbericht. In dit tussenbericht dient de reden van de ontstane vertraging te worden vermeld en dient een nieuwe termijn te worden genoemd waarbinnen afhandeling naar verwachting zal plaatsvinden. Indien het noemen van zo'n nieuwe termijn niet mogelijk is, moet dit worden meegedeeld en uitgelegd.

2. Verzoeksters brief van 9 augustus 2001 werd door het Zorgkantoor Amsterdam ontvangen op 15 augustus 2001. Omdat zij op haar brief van 9 augustus 2001 geen reactie ontving, zond verzoekster het Zorgkantoor Amsterdam op 20 september 2001 een schriftelijk rappel. Het Zorgkantoor Amsterdam reageerde op de brieven bij brief van 28 september 2001, dat wil zeggen ruim zes weken na ontvangst van de brief van 9 augustus 2001 en zonder dat verzoekster een behandlingsbericht werd gezonden.

3. Gelet op het hiervoor onder 1. gestelde, had het Zorgkantoor Amsterdam verzoeksters brief van 9 augustus 2001 ofwel binnen twee à drie weken moeten beantwoorden, ofwel verzoekster een behandlingsbericht moeten zenden. Dat dit niet is gebeurd, is niet juist.

Evenmin is juist dat verzoekster, voor de vertraging in de behandeling van haar brief geen verontschuldigheden werden aangeboden. Dat verzoekster daarom niet had verzocht, doet

daar niet aan af.

Hoewel uit de tekst van de brief van 28 september 2001 duidelijk blijkt dat de brief een reactie was op verzoeksters brieven van 9 augustus en 20 september 2001, had dit, om alle twijfels uit te sluiten, expliciet in de brief moeten worden vermeld.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Zorgkantoor Amsterdam, die wordt aangemerkt als een gedraging van OVM Univé Zorg u.a. te Alkmaar, is gegrond.

Onderzoek

Op 23 oktober 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw W. te Groningen, met een klacht over een gedraging van het Zorgkantoor Amsterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van OVM Univé Zorg u.a. (hierna ook Univé Zorg) te Alkmaar, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd Univé Zorg te Alkmaar verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

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

OVM Univé Zorg U.A. deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 9 augustus 2001 zond verzoekster het Zorgkantoor Amsterdam de volgende brief:

“... Na de berekening voor de Eigen Bijdrage per 1 juli 2001 te hebben bestudeerd, heb ik de volgende vragen over bedragen voor mijn moeder (...)

Is f 412,42 het bedrag van de nominale premie ziekenfonds dat verdisconteerd zit in (5.5) f 5083,97?

Hoe zit het dat het vaste bedrag cf. art. 7 lid 1 sub g en i van Bijdragebesluit zorg nu zo'n duizend gulden hoger is dan vorig jaar per 1 juli?

Hoe zit het dat het vaste bedrag dat afgetrokken wordt naast de 12,5% van het meerdere inkomen nu de helft lager is dan vorig jaar?

Ik wil u in ieder geval vragen om mij de brochure van de CVZ van juni 2001 te doen toekomen, wat gaat over de Eigen Bijdrage bij verblijf in een AWBZ-instelling of een verzorgingshuis. Ik verwacht dat hierin de nieuwe bedragen zullen staan ..."

2. Op 20 september 2001 zond verzoekster het Zorgkantoor Amsterdam de volgende brief:

"... Op 9 augustus 2001 heb ik u een brief met vragen gestuurd. Op deze brief heb ik tot nu toe - reeds zes weken gewacht - geen antwoord van u ontvangen. Daarover dien ik een KLACHT bij u in.

Mijn vragen hadden betrekking op de Eigen Bijdrage die per 1 juli opnieuw is vastgesteld voor mijn moeder (...) voor haar verblijf in verpleeghuis (...).

Ik had uw informatie nodig om mij een oordeel te kunnen vormen over de juistheid van deze Eigen Bijdrage. Graag wil ik alsnog een antwoord op mijn vragen. Ik zal de vragen hieronder nogmaals weergeven.

(...)

Gezien het feit dat u zo lang heeft gewacht met mij de gevraagde informatie toe te sturen, is de termijn van zes weken waarbinnen ik - indien nodig - had kunnen bezwaar maken tegen de vastgestelde hoogte van de Eigen Bijdrage reeds lang verstreken.

Uw informatie over de nieuwe Eigen Bijdrage per 1 juli 2001 is bij mij binnengekomen op 14 juli 2001. Drieënhalve week later heb ik bij u om nadere informatie gevraagd, die ik nodig had om daarmee te kunnen beoordelen of u de nieuwe Eigen Bijdrage AWBZ voor mijn moeder terecht hebt vastgesteld op 1844,93. Ik had toen nog tweeënhalve week de tijd om een bezwaarschrift in te dienen.

Het is aan uw nalatigheid te wijten dat de termijn voor het indienen van een bezwaarschrift voor mij nu allang is verstreken.

Ik verzoek u om mij nu tweeënhalve week uitstel te geven, vanaf het moment waarop ik uw antwoorden op mijn vragen zal hebben ontvangen, om eventueel alsnog een bezwaarschrift te kunnen indienen..."

3. Zorgkantoor Amsterdam deelde verzoekster bij brief van 28 september 2001 het volgende mee:

“... Het vaste bedrag voor zak- en kleedgeld (volgens cf. art. 7, lid i, sub g en 1 van het Bijdragebesluit zorg) wordt elk jaar vastgesteld door het College voor zorgverzekeringen (CVZ). Op de vraag waarom het bedrag dit jaar zo'n duizend gulden hoger is dan vorig jaar, kunnen wij u helaas geen antwoord geven. Dit geldt ook voor de verlaging van het vaste bedrag naar f 840.

De vaste bedragen kunt u terugvinden in de brochure van het CVZ, waarvan wij een exemplaar hierbij voegen.

De aftrekpost van f 5083,97 is opgebouwd uit de door u opgegeven bedragen voor betaalde belasting: f 2008, f 955, en f 906, plus de door u opgegeven kosten bewindvoering: f 802,55 en de nominale premie ziekenfonds: 412,42 (vanwege ons systeem iets afwijkend van het bedrag volgens het CVZ: f 413,60).

Mocht u weer een bezwaarschrift in willen dienen, dan zullen wij u een beschikking sturen met een aangepaste datum...”

In de brief wordt in het briefhoofd niet aangegeven op welke brief of brieven de brief een reactie is.

B. Standpunt verzoekster

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

C. Standpunt OVM Univé Zorg u.a.

1. In reactie op de klacht deelde Univé Zorg bij brief van 24 april 2002 het volgende mee:

“... Univé gaat ervan uit dat (verzoekster; N.o.) de brieven heeft geschreven omdat zij op een aantal vragen antwoord wenste. Univé meent dat de vragen in de brief d.d. 20 september 2001 inhoudelijk overeenkomen met de vragen van de brief d.d. 9 augustus 2001. Univé meent voorts dat het Zorgkantoor al die vragen in de brief d.d. 28 september 2001 (...) correct heeft beantwoord. Uit het antwoord d.d. 28 september 2001 vloeide logischerwijs voort dat de brief een antwoord was op de twee door (verzoekster; N.o.) geschreven brieven.

In haar brief van 20 september 2001 geeft (verzoekster; N.o.) expliciet aan dat zij antwoord wenst op de openstaande vragen. Zij vraagt in de brief niet om verontschuldiging over het feit dat zij heeft geklaagd. Uit de reactie van (verzoekster; N.o.) begrijpt Univé dat zij boos en teleurgesteld is in verband met de late beantwoording en het ontbreken van

excuses. Univé respecteert die gevoelens. Desalniettemin is Univé van mening dat het Zorgkantoor de betreffende brieven juist heeft beantwoord en de duidelijkheid heeft geboden waar (verzoekster; N.o) in haar brieven d.d. 9 augustus 2001 en 20 september 2001 om had gevraagd...”

2. Uit de door Univé Zorg overgelegde stukken blijkt dat het Zorgkantoor Amsterdam de brief van 9 augustus 2001 op 15 augustus 2001 heeft ontvangen.