



Rapport

Datum: 20 december 2002
Rapportnummer: 2002/391

Klacht

Verzoekster klaagt over de door het Zorgkantoor Amsterdam aan haar toegezonden facturen eigen bijdrage AWBZ (Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten) en de door het Zorgkantoor verstrekte informatie aangaande de facturen. Verzoekster acht de facturen en de verstrekte informatie onvoldoende (duidelijk).

Verzoekster klaagt er verder over dat het Zorgkantoor Amsterdam op 7 juli 2000 heeft beslist op haar bezwaren van 25 maart 2000, 12 april 2000 en 11 juni 2000, terwijl OVM Univé Zorg u.a. (hierna ook Univé Zorg) bij brief van 26 februari 2001 en het Zorgkantoor Amsterdam bij brief van 6 april 2001, haar hebben meegedeeld dat de ziektekostenverzekeraar dient te beslissen op een bezwaarschrift in het kader van de AWBZ.

Verzoekster klaagt er ten slotte over dat de Sociale Verzekeringsbank (hierna ook SVB) bij brief van 24 oktober 2000 haar verzoek van 9 oktober 2000 om vergoeding van gedeerde inkomsten, onvoldoende gemotiveerd, heeft afgewezen.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de toegezonden facturen

1. Indien een bestuursorgaan aan betrokkenen facturen toezendt in verband met in rekening te brengen bedragen, dienen deze facturen duidelijk te zijn. Dat wil zeggen dat op overzichtelijke wijze kenbaar wordt gemaakt welke bedragen in rekening worden gebracht en waarom deze bedragen in rekening worden gebracht. Indien nodig dient de factuur vergezeld te gaan van een nadere toelichting. Ook deze dient voor betrokkenen voldoende duidelijk te zijn.

2. Op 4 mei 2000 zond het Zorgkantoor Amsterdam een rekening-courant overzicht waarop drie bedragen stonden vermeld, namelijk f 2.233,97, f 587,56 en f 4.467,94. Waarom de eerste twee bedragen in rekening werden gebracht is duidelijk: het betreft hier de te betalen eigen bijdrage over mei 2000 en over 22 februari tot 29 februari 2000. Hoewel bij het derde bedrag werd aangegeven dat het hier een correctie betreft over de maand maart 2000, was onvoldoende duidelijk waarom sprake is van een correctie.

3. Op 8 juni 2000 zond het Zorgkantoor Amsterdam een rekening-courant overzicht waarop vijf bedragen stonden vermeld. Alleen van het eerste bedrag was duidelijk waarom dit in rekening werd gebracht, namelijk de te betalen eigen bijdrage over juni 2000. Om onduidelijke redenen was echter sprake van een verrekening van een bedrag van f 2.039,62 en werden de in het rekening-courant overzicht van 4 mei 2000 vermelde bedragen voor de tweede maal in rekening gebracht.

4. Op 4 augustus 2000 zond het Zorgkantoor Amsterdam een rekening-courant overzicht waarop zeven bedragen stonden vermeld. Alleen van het eerste bedrag was duidelijk waarom dit in rekening werd gebracht, namelijk de te betalen eigen bijdrage over augustus 2000. Om onduidelijke redenen was echter sprake van een verrekening van een bedrag van f 1.019,62 een bedrag van f 125,30 en een bedrag van f 7.700,16, en werden de in het rekening-courant overzicht van 4 mei 2000 en 8 juni 2000 vermelde bedragen voor de derde maal in rekening gebracht.

Gelet op vorenstaande moet dan ook worden gesteld dat de aan verzoekster toegezonden facturen onvoldoende duidelijk waren. In dit opzicht is de onderzochte gedraging van het Zorgkantoor Amsterdam niet behoorlijk. Dit vormt aanleiding tot het opnemen van een aanbeveling in dit rapport.

II. Ten aanzien van de over de facturen verstrekte informatie

1. Van een bestuursorgaan mag worden verwacht dat op brieven van burgers adequaat wordt gereageerd. Daarbij dient te worden vermeld op welke brief of brieven van de burger de brief een reactie is.

2. Bij brief van 11 juni 2000 deed verzoekster bij het Zorgkantoor Amsterdam haar beklag over de haar toegezonden facturen. Zij achtte deze onduidelijk en onjuist gelet op de inhouding door de Sociale Verzekeringsbank op het AOW-pensioen van haar moeder. Voorts vroeg zij zich af of ZAO Zorgkantoor dezelfde instantie was als Zorgkantoor Amsterdam en uitte zij klachten over twee andere instanties.

3. Hierna ontving verzoekster van het Zorgkantoor Amsterdam een brief gedateerd 29 juni 2001. Omdat in de brief geen verduidelijking werd gegeven van de toegezonden facturen, niet werd ingegaan op de juistheid daarvan maar alleen werd vermeld dat de SVB verzoekster op de hoogte had gebracht van de inhouding op het pensioen per 1 april 2000 terwijl verzoekster het had gehad over een inhouding per maart 2000, geen uitleg werd gegeven over de benamingen ZAO Zorgkantoor en Zorgkantoor Amsterdam, en in de brief niet werd vermeld op welke brief van verzoekster deze brief een reactie was, moet worden geconcludeerd dat de brief geen adequate reactie is op verzoeksters brief van 11 juni 2000.

4. Vervolgens ontving verzoekster van het Zorgkantoor Amsterdam een brief gedateerd 7 juli 2000. Uit deze brief blijkt dat verzoeksters brief van 11 juni 2000 (gedeeltelijk) is opgevat als een bezwaarschrift. Voordien was dat verzoekster niet kenbaar gemaakt, hetgeen uit een oogpunt van informatieverstrekking niet juist is. In deze brief werd wél ingegaan op verzoeksters opmerkingen in haar brief van 11 juni 2000 betreffende de benamingen Zorgkantoor Amsterdam en ZAO Zorgkantoor en haar verzoek om legitimatie alsmede op haar opmerkingen betreffende de inhouding op het AOW-pensioen, zij het dat ook nu werd nagelaten te reageren op verzoeksters opmerkingen betreffende de datum

van inhouding. Ook werd geen verduidelijking gegeven van de toegezonden facturen waarom verzoekster in haar brief van 11 juni 2000 had verzocht. De brief van 7 juli 2000 voldoet daarmee evenmin aan de daaraan te stellen eisen.

5. Naar aanleiding van de op 4 augustus 2000 aan verzoekster gezonden factuur verzocht verzoekster het Zorgkantoor Amsterdam bij brief van 13 augustus 2000 opnieuw om verduidelijking, en verzocht zij om een overzicht van de te betalen en reeds betaalde bedragen. Zonder dat zij op deze brief een antwoord had ontvangen, ontving verzoekster op 21 september 2000 een herinneringsnota van het op 4 augustus 2000 in rekening gebrachte bedrag. Dit is niet juist.

6. Vervolgens ontving verzoekster van het Zorgkantoor Amsterdam een brief gedateerd 25 september 2000. In de brief werd niet vermeld op welke brief of brieven van verzoekster deze brief een reactie was. Dit is niet juist. Voorts is niet juist dat in de brief niet werd ingegaan op verzoeksters brief van 23 september 2000 waarin zij zich beklaagde over de herinneringsnota. Voor het overige bevat de brief een voldoende antwoord op verzoeksters brief van 13 augustus 2000 nu hierin een verduidelijking werd gegeven van de toegezonden facturen, en het door verzoekster gevraagde overzicht van de te betalen bedragen en reeds betaalde bedragen werd verstrekt.

In dit opzicht is de onderzochte gedraging van het Zorgkantoor Amsterdam eveneens niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de behandeling van verzoeksters bezwaren

1. Alleen indien zij daartoe bevoegd zijn, mogen bestuursorganen op bezwaarschriften beslissen.

2. Tot 1 januari 2001 werden de verzorgingshuizen op grond van de Overgangswet verzorgingshuizen gesubsidieerd uit het Algemeen Fonds Bijzondere Ziektekosten en was degene aan wie zorg door een verzorgingshuis werd verleend hiervoor een bijdrage verschuldigd aan de Ziekenfondsraad (thans College voor Zorgverzekeringen). Namens de Ziekenfondsraad verrichtten de verbindingskantoren (thans Zorgkantoren) de werkzaamheden welke verband hielden met de taken en bevoegdheden van de Ziekenfondsraad inzake de vaststelling en inning van de bijdrage waaronder het beslissen op bezwaarschriften. Sinds 1 januari 2001 maakt de aanspraak op duurzaam verblijf en verzorging in een verzorgingshuis onderdeel uit van de aanspraken op grond van de AWBZ en is een bijdrage verschuldigd op grond van die wet, en dient op bezwaarschriften tegen de hoogte van de in rekening gebrachte bijdrage te worden beslist door de zorgverzekeraar waarbij betrokkene is verzekerd. De aanspraak op duurzaam verblijf en verzorging in een verpleeghuis heeft altijd deel uitgemaakt van de aanspraken op grond van de AWBZ, en op bezwaarschriften tegen de hoogte van de in rekening gebrachte eigen bijdrage AWBZ diende altijd al te worden beslist door de zorgverzekeraar waar

betrokkene is verzekerd (zie Achtergrond, onder 1.).

3. Voorafgaande aan haar opname in het verpleeghuis per 21 februari 2000, verbleef verzoeksters moeder in een verzorgingshuis. Op 25 maart 2000 maakte verzoekster bij het Zorgkantoor Amsterdam bezwaar tegen de hoogte van de aan haar moeder in rekening gebrachte eigen bijdragen in verband met het verblijf van haar moeder in het verzorgingshuis. Op 12 april 2000 maakte verzoekster bij het Zorgkantoor Amsterdam bezwaar tegen de hoogte van de bij beschikking van 29 maart 2000 aan haar moeder in rekening gebrachte eigen bijdrage in verband met het verblijf van haar moeder in het verpleeghuis. In een brief gedateerd 11 juni 2000 deed verzoekster bij het Zorgkantoor Amsterdam haar beklag over de haar toegezonden facturen. Zij achtte deze onduidelijk en onjuist onder meer omdat tweemaal dezelfde bedragen in rekening waren gebracht, en de Sociale Verzekeringsbank vanaf maart 2000 de eigen bijdrage op het pensioen van haar moeder had ingehouden (zie Bevindingen onder I.3.). Het Zorgkantoor Amsterdam zond verzoekster een brief gedateerd 7 juli 2000 waarin werd aangegeven dat de brief een beslissing was op verzoeksters bezwaarschriften van 25 maart 2000, 12 april 2000 en 11 juni 2000.

4. Gelet op het hiervoor gestelde was juist dat het Zorgkantoor Amsterdam besliste op verzoeksters bezwaarschrift van 25 maart 2000 aangezien hierin bezwaar werd gemaakt tegen de hoogte van de in rekening gebrachte eigen bijdrage in verband met verblijf in een verzorgingshuis vóór 1 januari 2001. Dat het Zorgkantoor tevens besliste op verzoeksters bezwaarschrift van 12 april 2000 én een beslissing nam op de door verzoekster in haar brief van 11 juni 2000 naar voren gebrachte bezwaren, was niet juist. Het bezwaarschrift van 12 april 2000 betrof de aan verzoeksters moeder in rekening gebrachte eigen bijdrage in verband met haar verblijf in een verpleeghuis, en op het bezwaarschrift had dan ook moeten worden beslist door Univé Zorg. Verzoeksters brief van 11 juni 2000 betrof een klacht over de haar toegezonden facturen en is dan ook ten onrechte door het Zorgkantoor Amsterdam opgevat als een bezwaarschrift. Daar komt bij dat indien wél sprake was geweest van een bezwaarschrift, hierop - om dezelfde reden als hiervoor aangegeven - had moeten worden beslist door Univé Zorg.

Ook in dit opzicht is de onderzochte gedraging van het Zorgkantoor Amsterdam is niet behoorlijk.

Ten overvloede wordt nog het volgende opgemerkt. Op één van de bijlagen die het Zorgkantoor Amsterdam de Nationale ombudsman zond, stond de volgende aantekening:

“(…), bij deze een klacht over het Zorgkantoor. Dat mens is echt knettergek. Ik heb zelf ook al ruzie met haar gehad daarom heeft ze een klacht ingediend bij de directie. Die heb ik afgehouden. (...) veel leesplezier. Het is schitterend proza.”

Verzoekster nam kennis van deze aantekening en liet de Nationale ombudsman weten hierdoor ernstig geschokt te zijn. Het Zorgkantoor Amsterdam liet de Nationale ombudsman weten dat de desbetreffende aantekening naar alle waarschijnlijkheid afkomstig was van een medewerkster die sinds april 2001 niet meer bij het Zorgkantoor werkt.

Met het Zorgkantoor Amsterdam is de Nationale ombudsman van mening dat de aantekening getuigt van weinig respect voor verzoekster en dat het memo nooit had mogen worden geschreven. Het is dan ook begrijpelijk dat verzoekster door de aantekening is geschokt. Terecht heeft het Zorgkantoor Amsterdam verzoekster voor deze gang van zaken verontschuldigen aangeboden.

IV. Ten aanzien van de Sociale Verzekeringsbank

1. Volgens vast beleid stelt de Nationale ombudsman zich ter zake van een afwijzing van een verzoek om schadevergoeding terughoudend op en merkt hij een weigering van een bestuursorgaan tot vergoeding van geleden schade alleen *dán* aan als een niet-behoorlijke gedraging, wanneer de aanspraak van de betrokkene, gezien de gronden waarop deze aanspraak berust, zo evident juist is dat het betrokken bestuursorgaan niet in redelijkheid tot zijn afwijzend besluit heeft kunnen komen (zie Achtergrond, onder 3.).

2. Ingevolge artikel 20 van de Algemene Ouderdomswet, heeft de Sociale Verzekeringsbank de bevoegdheid om zonder machtiging van de pensioengerechtigde de eigen bijdrage AWBZ bij opname in een AWBZ-inrichting op het AOW-pensioen in te houden (zie Achtergrond, onder 2.). Verzoekster verzocht de SVB bij brief van 17 juli 2000 om de inhouding stop te zetten. De SVB gaf gehoor aan dit verzoek en deelde verzoeksters moeder bij brief van 14 september 2000 mee dat de eigen bijdrage AWBZ na 31 augustus 2000 niet meer zou worden ingehouden op haar AOW-pensioen.

3. Omdat over de maand september 2000 de eigen bijdrage toch nog op het AOW-pensioen was ingehouden, zond verzoekster de SVB op 9 oktober 2000 een brief met een klacht over deze inhouding en een verzoek om f 600 schadevergoeding wegens gederfde inkomsten. Verzoekster liet weten ten gevolge van de handelwijze van de SVB zulke pijnen in haar onderbenen te hebben gekregen, dat zij vier uur lang niet in staat was geweest te werken. Bij brief van 24 oktober 2000 deelde de SVB verzoekster mee dat haar klacht gegrond was en werden haar verontschuldigen aangeboden voor de gang van zaken. De door verzoekster gevraagde schadevergoeding wees de SVB echter af. Op 26 oktober 2000 stortte de SVB de ten onrechte op het AOW-pensioen ingehouden eigen bijdrage terug. Verzoekster klaagt over de afwijzing van het verzoek om schadevergoeding.

4. Alleen al vanwege het feit dat niet met zekerheid kan worden gesteld dat er causaal verband is tussen de gedraging van de SVB en de door verzoekster gestelde schade

- verzoekster heeft dit immers op generlei wijze aangetoond - en aangezien verzoekster voorts niet heeft aangetoond daadwerkelijk inkomensschade te hebben geleden, kan niet worden geoordeeld dat de aanspraak van verzoekster zo evident juist is dat het besluit van de SVB tot weigering van de schadevergoeding dient te worden aangemerkt als een niet-behoorlijke gedraging. Hoewel de motivering van de afwijzing van de schadevergoeding in de brief van 24 oktober 2000 summier was - volstaan werd met de mededeling dat eventuele directe schade geen aanleiding vormde tot vergoeding - is die motivering in samenhang met de overige informatie in de brief wel voldoende.

De onderzochte gedraging van de Sociale Verzekeringsbank is behoorlijk.

Conclusie

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

De klacht over de onderzochte gedraging van de Sociale Verzekeringsbank is niet gegrond.

AANBEVELING

OVM Univé Zorg u.a. wordt in overweging gegeven te bevorderen dat het Zorgkantoor Amsterdam op de facturen eigen bijdrage AWBZ expliciet vermeldt dat bij vragen over de factuur telefonisch contact kan worden opgenomen met het Zorgkantoor onder vermelding van het desbetreffende telefoonnummer.

Onderzoek

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

Naar deze gedragingen, waarbij de klacht over het Zorgkantoor Amsterdam wordt aangemerkt als een gedraging van OVM Univé Zorg u.a. te Alkmaar, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd Univé Zorg en de Sociale Verzekeringsbank verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Ook het Zorgkantoor Amsterdam werd in de gelegenheid gesteld op de klacht te reageren.

Tijdens het onderzoek kregen betrokkenen de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

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

OVM Univé Zorg u.a. en het Zorgkantoor Amsterdam deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Noch de Sociale Verzekeringsbank noch verzoekster gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

I. De toegezonden facturen en de verstrekte informatie

1. Op 4 mei 2000 zond het Zorgkantoor Amsterdam verzoekster, in verband met de opname van haar moeder in een verpleeghuis per 21 februari 2000, een acceptgiro ten bedrage van f 7.289 met daarbij het volgende rekening-courant overzicht:

Fact.nr. Datum Omschrijving Bedrag

2001 01-05-2000 EIGEN BIJDRAGE AWBZ MEI 00 2.233,97

2002 04-05-2000 1E ONVOLLEDIGE MND 220200-290200 587,56

CORR. E.B. AWBZ 010300-300400 4.467,94

2. Op 8 juni 2000 zond het Zorgkantoor Amsterdam verzoekster een acceptgiro ten bedrage van f 6.464,01 met daarbij het volgende rekening-courant overzicht:

Fact.nr. Datum Omschrijving Bedrag

2003 01-06-2000 EIGEN BIJDRAGE AWBZ JUNI 00 1.214,16

2004 08-06-2000 CORR. INHOUDING 010400-310500 2.039,62C

2001 01-05-2000 EIGEN BIJDRAGE AWBZ MEI 00 2.233,97

2002 04-05-2000 1E ONVOLLEDIGE MND 220200-290200 587,56

CORR. E.B. AWBZ 010300-300400 4.467,94

3. Bij brief van 11 juni 2000 deed verzoekster bij het Zorgkantoor Amsterdam haar beklag over de haar toegezonden facturen. Zij achtte deze onduidelijk en onjuist, onder meer omdat tweemaal dezelfde bedragen in rekening waren gebracht én de Sociale Verzekeringsbank vanaf maart 2000 de eigen bijdrage op het AOW-pensioen van haar moeder had ingehouden. Voorts vroeg zij zich af of Zorgkantoor Amsterdam dezelfde instantie was als ZAO Zorgkantoor en verzocht zij om een duidelijke legitimatie dienaangaande. Ook uitte zij klachten over het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten B.V. (CAK) en het Zorgkantoor Apeldoorn.

4. Bij brief van 29 juni 2000 deelde het Zorgkantoor Amsterdam verzoekster het volgende mee:

“... Wij hebben het Zorgkantoor Apeldoorn verzocht om de inkomensgegevens van 1998 aan ons op te sturen, zodat wij u daarmee niet behoeften lastig te vallen. Intussen was echter het formulier inkomensonderzoek voor de gegevens uit 1999 al uitgedraaid. Bij de verzending van de eigen bijdrage beschikking en het formulier inkomensonderzoek hebben wij inderdaad verzuimd om de terugzenddatum van het laatstgenoemde formulier aan te passen. Hiervoor bieden wij onze welgemeende excuses aan.

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) heeft u op de hoogte gebracht van de inhouding (van f 1019,81) op het AOW van (verzoeksters moeder; N.o.), per 1 april 2000.

Over de correspondentie en het betalingsverkeer tussen u en het CAK betreffende de thuiszorg en tussen u en het Zorgkantoor te Apeldoorn betreffende de opname in het verzorgingshuis, kunnen wij verder geen mededelingen doen...”

In de brief werd niet vermeld of de brief een reactie was op verzoeksters brief van 11 juni 2000.

5. Bij brief van 7 juli 2000 deelde het Zorgkantoor Amsterdam verzoekster het volgende mee:

“... Naar aanleiding van de opgemelde bezwaarschriften (bezwaarschriften d.d. 25 maart 2000, 12 april 2000 (zie hierna onder II.; N.o.) en 11 juni 2000 inzake de eigen bijdrage AWBZ; N.o.) die u namens uw moeder (...) hebt ingediend bericht ik u het volgende.

Voorafgaande aan de inhoudelijke behandeling van uw bezwaarschrift bieden wij onze excuses aan voor het feit dat u per abuis geen ontvangstbevestiging is verstuurd met betrekking tot de door u ingediende bezwaarschriften en dat wij pas nu toekomen aan de inhoudelijke beoordeling daarvan.

In uw bezwaarschriften hebt u tegen een aantal onderdelen van beschikkingen die door ons zijn genomen bezwaar aangetekend. Voorts hebt u een aantal klachten geuit over

onze organisatie. Onderstaand zullen wij per onderdeel ingaan op uw bezwaren en klachten.

Met welk Zorgkantoor hebt u te maken

In uw brief geeft u aan dat het ZAO Zorgkantoor niet aan u is geïntroduceerd en dat u het ZAO Zorgkantoor mitsdien niet kent. Wel kent u het Zorgkantoor Amsterdam en het Zorgkantoor van mevrouw P.

Alle door u gehanteerde benamingen betreffen echter dezelfde organisatie, te weten het Zorgkantoor Amsterdam, dat wordt uitgeoefend door ZAO (Ziekenfonds Amsterdam en Omstreken).

Bevoegdheid om de eigen bijdrage AWBZ te innen

Zorgkantoor Amsterdam heeft op grond van artikel 9 AWBZ in samenhang met artikel 3 lid 1 van het Bijdrage Besluit de bevoegdheid om de eigen bijdrage AWBZ te innen van haar verzekerden (zie Achtergrond, onder 1.; N.o.). Deze bevoegdheid vloeit derhalve rechtstreeks uit de wet voort, zodat dit onderdeel van uw bezwaar ongegrond is.

Inhouding eigen bijdrage door SVB

U schrijft dat er bij de berekening van de eigen bijdrage AWBZ van uw moeder ten onrechte geen rekening mee is gehouden dat SVB reeds een bedrag ad f 1.019,81 van de AOW-uitkering van uw moeder heeft ingehouden onder de noemer "eigen bijdrage AWBZ".

Het bedrag dat SVB heeft ingehouden betreft evenwel een gedeelte van de eigen bijdrage AWBZ, die uw moeder verschuldigd is aan Zorgkantoor Amsterdam. Op grond van artikel 20 lid 1 AOW is de SVB bevoegd om de eigen bijdrage AWBZ namens het Zorgkantoor in te houden van uw moeders AOW-uitkering. Zorgkantoor Amsterdam heeft SVB verzocht van deze bevoegdheid gebruik te maken met betrekking tot een gedeelte van de eigen bijdrage AWBZ. Het restant van de eigen bijdrage ad f 1.214,16 wordt maandelijks door middel van een acceptgiro rechtstreeks aan uw moeder in rekening gebracht.

Dit onderdeel van uw bezwaar is mitsdien ongegrond.

In geval u het niet eens bent met het feit dat SVB de eigen bijdrage AWBZ inhoudt en aan het Zorgkantoor afdraagt, kunt u tegen deze gang van zaken bezwaar aantekenen bij SVB..."

Voorts werd in de brief uiteengezet hoe de eigen bijdrage was berekend waarbij verzoeksters bezwaar tegen de hoogte van de eigen bijdrage ongegrond werd bevonden.

6. Op 4 augustus 2000 zond het Zorgkantoor Amsterdam verzoekster een acceptgiro ten bedrage van f 6.508,26 met daarbij het volgende rekening-courant overzicht:

Fact.nr. Datum Omschrijving Bedrag

2006 01-08-2000 EIGEN BIJDRAGE AWBZ AUG. 00 1.064,06

2007 04-08-2000 CORR. INHOUDING 010300-300600 1.019,62C

CORR. E.B. AWBZ 010700-310700 125,30C

2001 18-07-2000 BET. VIA BANK 700,16C

01-05-2000 EIGEN BIJDRAGE AWBZ MEI 00 2.233,97

2002 04-05-2000 1E ONVOLLEDIGE MND 220200-290200 587,56

CORR. E.B. AWBZ 010300-300400 4.467,94

7. Bij brief van 13 augustus 2000 liet verzoekster het Zorgkantoor Amsterdam weten de haar toegezonden factuur ten bedrage van f 6.508,26 uiterst verwarrend te vinden. Zij verzocht om een verduidelijking en een overzicht van te betalen bedragen en reeds betaalde bedragen.

8. Op 21 september 2000 ontving verzoekster van het Zorgkantoor Amsterdam een herinneringsnota van het op 4 augustus 2000 in rekening gebrachte bedrag.

9. Verzoekster beklagde zich in haar brief aan het Zorgkantoor Amsterdam van 23 september 2000 over de toezending van de herinneringsnota nu zij bij brief van 13 augustus 2000 had verzocht om een verduidelijking van de haar toegezonden nota en hierop nog niet was gereageerd.

10. Het Zorgkantoor Amsterdam deelde verzoekster daarop bij brief van 25 september 2000 het volgende mee:

“...Omdat ons geautomatiseerde betalingssysteem de bijdragen die met terugwerkende kracht verrekend moeten worden, in gedeelten weergeeft is het rekening-courant overzicht inderdaad vaak onduidelijk.

Voor de goede orde volgt hieronder een overzicht van inhoudingen en betalingen tot en met augustus 2000.

Periode verschuldigd inhouding SVB betaald

22-02-00 t/m 29-02-00 f 587,56

01-03-00 t/m 31-03-00 f 2233,97 f 1019,81

01-04-00 t/m 30-04-00 f 2233,97 f 1019,81

01-05-00 t/m 31-05-00 f 2233,97 f 1019,81

01-06-00 t/m 30-06-00 f 2233,97 f 1019,81

01-07-00 t/m 31-07-00 f 2108,67 f 1044,61 f 1064,06

01-08-00 t/m 31-08-00 f 2108,67 f 1044,61 _____

totaal f 13740,78 f 6168,46 f 1064,06

Het verschuldigde minus de inhoudingen en de betaling is f 6508,26, voor welk bedrag u een acceptgiro had ontvangen.

Pas in juli 2000 hebben wij aan de hand van de door u verzonden giroafschriften vastgesteld dat de SVB niet per 1 april 2000 was gaan inhouden, maar per 1 maart 2000. Factuurnummer 2007 betreft dus een terugboeking achteraf. Vanaf 1 april 2000 waren de inhoudingen reeds verwerkt.

Op het moment dat de herziene eigen bijdrage per 1 juli 2000 werd vastgesteld, was de oude bijdrage voor de maand juli 2000 al opgeboekt en moest er achteraf inderdaad f 125,30 worden teruggeboekt.

De factuurnummers 2003: f 1214,16 (de bijdrage over de maand juni 2000), 2004: f 2039,62 credit (de terugboeking van 2 x f 1019,81, zijnde de inhouding door de SVB over de maanden april en mei 2000) en factuurnummer 2005: f 1189,36 (de bijdrage over de maand juli 2000 gebaseerd op de voorheen vastgestelde bijdrage van f 2233,97 minus f 1044,61) zijn op dezelfde datum geboekt. Er bleef een bedrag te betalen over van f 363,97. Uw betaling van f 1064,06 is hiertegenover gesteld en het resterende bedrag van uw betaling f 700,16 heeft opnieuw factuurnummer 2001 gekregen. De factuurnummers 2003, 2004 en 2005 komen als zijnde verwerkt niet meer op het nieuwe overzicht voor.

Wij hebben inmiddels bericht ontvangen van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) dat zij de inhouding, op uw verzoek, per 1 september 2000 hebben beëindigd. Over de maand september 2000 zal behalve de reeds geboekte f 1064,06 dus nog een bedrag van f 1044,61 worden opgeboekt.

Uw betaling van f 1064,06 voor de maand augustus 2000 is ontvangen op 12 september 2000....”

In de brief werd niet vermeld op welke brief van verzoekster de brief een reactie was.

II. De behandeling van verzoeksters bezwaren

1. Voorafgaande aan haar opname in een verpleeghuis per 21 februari 2000, verbleef verzoeksters moeder in een verzorgingshuis. Op 25 maart 2000 maakte verzoekster bij het

Zorgkantoor Amsterdam bezwaar tegen de hoogte van de aan haar moeder bij beschikkingen van 14 februari en 9 maart 2000 in rekening gebrachte eigen bijdragen in verband met het verblijf van haar moeder in het verzorgingshuis. Op 12 april 2000 maakte verzoekster bij het Zorgkantoor Amsterdam bezwaar tegen de hoogte van de bij beschikking van 29 maart 2000 aan haar moeder in rekening gebrachte eigen bijdrage in verband met het verblijf van haar moeder in het verpleeghuis.

2. Op 5 juli 2000 besliste Univé Zorg op verzoeksters bezwaar van 25 maart 2000. Op 7 juli 2000 besliste het Zorgkantoor Amsterdam op verzoeksters bezwaren van 25 maart, 12 april en 11 juni 2000 (zie hiervoor onder I.5.).

3. Univé Zorg en het Zorgkantoor Amsterdam lieten verzoekster bij brieven van 26 februari 2001 respectievelijk 6 april 2001 weten, dat de ziektekostenverzekeraar dient te beslissen op een bezwaarschrift in het kader van de AWBZ.

III. Het verzoek aan de Sociale Verzekeringsbank om vergoeding van gedeerde inkomsten

1. In verband met het verblijf van verzoeksters moeder in een AWBZ-inrichting, hield de Sociale Verzekeringsbank de eigen bijdrage AWBZ in op het AOW-pensioen van verzoeksters moeder (zie Achtergrond, onder 2.). Op 17 juli 2000 verzocht verzoekster de Sociale Verzekeringsbank, namens haar moeder, om stopzetting van de inhouding. Bij brief van 14 september 2000 deelde de SVB verzoeksters moeder mee dat de eigen bijdrage AWBZ na 31 augustus 2000 niet meer zou worden ingehouden op haar AOW-pensioen. Desalniettemin werd de eigen bijdrage over de maand september 2000 toch nog op het AOW-pensioen ingehouden.

2. Verzoekster zond de SVB op 9 oktober 2000 een brief waarin zij over voornoemde handelwijze van de SVB klaagde en waarin zij verzocht om f 600 schadevergoeding wegens gedeerde inkomsten. In haar brief liet verzoekster onder meer het volgende weten:

“... Echter, de SVB heeft het bestaan om deze EB AWBZ over september toch weer aan mijn moeders AOW te onttrekken!!! Wilt u deze fout onmiddellijk herstellen? Anders kan ik het Zorgkantoor niet betalen. Wilt u nu dus direct f 1044,61 op de bankrekening van mijn moeder overmaken?

Toen ik het bankafschrift van de ABN-AMRO van 27-9-2000 ontving, was ik zo perplex te lezen dat u zich niet aan uw beschikking van 14 september hebt gehouden, dat ik er een klap van op mijn hoofd kreeg. Ik was zo KAPOT dat ik meende zelfmoord te moeten plegen. Ik heb het u nu al tweemaal geschreven, dat ik GEK word van alle fouten die de SVB maakt. Dat ik daarom verlost wil worden van deze MARTELPRAKTIJKEN. Vreselijke pijnen kreeg ik weer in mijn lichaam. Mijn onderbenen waren urenlang verlamd van de PIJN. Omdat u niet wilt luisteren, ga ik er nu toe over om u een REKENING te sturen voor wat u mij hebt aangedaan met de laatste fout. Vier uur lang verging ik van de pijn in mijn

benen en kon ik niets doen. Ik kon mijn werk dus niet doen. ``Voor deze gedeerde arbeidsinkomsten treft u hierbij een NOTA aan. Wilt u het schadebedrag overmaken op (...)?

Excuses voor uw wangedrag zouden ook op zijn plaats zijn...”

3. In reactie hierop deelde de SVB verzoekster bij brief van 24 oktober 2000 het volgende mee:

“...In het geval van uw moeder heeft u voor het eerst op 17 juli 2000 verzocht de inhouding stop te zetten. Hierop hebben wij in september zelf contact opgenomen met het Zorgkantoor Amsterdam (...), zijnde het aangewezen verbindingkantoor in deze kwestie. Daarbij is stopzetting van de inhouding ten onrechte pas per oktober 2000 gerealiseerd en is tevens door ons de fout gemaakt u met onze brief van 14 september 2000 te informeren, dat inhouding reeds vanaf september 2000 zou worden beëindigd. Deze brief had niet verzonden mogen worden. Naar ik heb begrepen is de inhouding thans per oktober 2000 alsnog stopgezet en zal de ten onrechte ingehouden eigen bijdrage van f 1044,61 in november 2000 op de bankrekening van uw moeder worden overgemaakt. Eerder genoemd Zorgkantoor hebben wij op 19 oktober 2000 telefonisch hierover geïnformeerd.

Alles overziend moet ik dan ook vaststellen dat wij een fout hebben gemaakt door de inhouding eigen bijdrage AWBZ niet meteen per september 2000 te beëindigen. Uw klacht hierover is dan ook gegrond.

Tevens bieden wij u onze verontschuldigingen aan voor de hierdoor bij u ontstane verwarring en het ongerief en ik ga ervan uit dat een en ander thans is opgelost.

Wanneer u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht kunt u de Nationale ombudsman (...) verzoeken het onderzoek naar uw klacht te heropenen.

De door u aangegeven ontstane schade wegens gedeerde arbeidsinkomsten kunnen wij niet vergoeden. De eventuele schade ontstaan als direct gevolg van de gang van zaken leidt er niet toe, dat wij meer dan de nu uit te betalen vergoeding eigen bijdrage van

f 1044,61 zouden moeten overmaken...”

B. Standpunt verzoekster

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

C. Standpunt OVM Univé zorg u.a.

In reactie op verzoeksters klacht deelde Univé Zorg het volgende mee:

“... 1a. Univé is er niet van op de hoogte dat het Zorgkantoor onduidelijke formulieren zou gebruiken. Een dergelijke klacht hebben wij van andere verzekerden van ons niet eerder vernomen. Voor wat betreft het inkomensonderzoek en beschikkingen maken alle Zorgkantoren gebruik van dezelfde landelijk vastgestelde formulieren.

1b. Het is Univé niet bekend dat het Zorgkantoor Amsterdam onjuiste informatie zou hebben verstrekt.

2. Inderdaad is de ziektekostenverzekeraar verantwoordelijk voor de beslissingen op het bezwaarschrift. In casu is deze procedure ook juist gevolgd. Niet het Zorgkantoor Amsterdam maar Univé heeft de beslissing op het bezwaar genomen. In deze beslissing op het bezwaar is ook gewezen op de mogelijkheid van beroep bij de rechtbank. Van deze beroepsmogelijkheid is geen gebruik gemaakt...”

d. standpunt Zorgkantoor amsterdam

1. In reactie op verzoeksters klacht deelde het Zorgkantoor Amsterdam het volgende mee:

“...Het Zorgkantoor geeft toe dat de facturen die tussentijds worden opgestuurd niet uitblinken in helderheid, zoals het ook heeft toegegeven in zijn brief van 25 september 2000 aan klaagster. Dit heeft te maken met enerzijds de vrij ingewikkelde wijze van (her)berekening van de eigen bijdrage op grond van de wettelijke regels. Anderzijds is dit echter het gevolg van het computersysteem dat voor de administratie van deze gegevens door onder andere Zorgkantoor Amsterdam wordt gebruikt. Hoewel is gebleken dat de uiteindelijke uitkomsten van de berekeningen op basis van de op dat moment bekende gegevens telkens juist zijn, kan het Zorgkantoor zich voorstellen dat de facturen tot vragen leiden bij een verzekerde.

Op dit punt kan het Zorgkantoor meedelen dat het gebruikte computersysteem, en ook op dit onderdeel daarvan (de zogenoemde debiteurenmodule), punt van aandacht is van een projectgroep. Totdat echter een besluit is genomen over aanpassing dan wel vervanging van dit computersysteem, en vervolgens de implementatie van een dergelijke wijziging heeft plaatsgevonden, zal het Zorgkantoor dit systeem moeten toepassen, in het algemeen en in het geval van klaagster, ook nu dit in die tijd mogelijk meer werk zal opleveren. Wanneer zich als gevolg daarvan vragen voordoen, zal het Zorgkantoor immers naar beste vermogen duidelijkheid verschaffen aan de verzekerde die vragen stelt naar aanleiding van de facturen.

Ad 1b. Klaagster heeft meermalen aan het Zorgkantoor Amsterdam vragen gesteld, zowel schriftelijk als telefonische, over de hoogte van de bijdrage, de facturen, het inkomensopgaveformulier en de rol/positie van het Zorgkantoor. Telkenmale hebben wij zo goed mogelijk antwoord gegeven op de vragen (...). Onjuiste gegevens zijn daarbij schriftelijk door het Zorgkantoor niet verstrekt. Een andere interpretatie van de regelgeving

door klaagster betekent immers niet de onjuistheid van de gegevens die het Zorgkantoor heeft verstrekt, waaraan nog kan worden toegevoegd dat aan een informatiefolder geen rechten kunnen worden ontleend.

Voor zover het zou gaan om telefonisch verstrekte informatie merkt het Zorgkantoor voor de volledigheid op dat hierbij, gemakkelijker dan bij schriftelijke vragen, sprake kan zijn van verwarring over de informatie die wordt gewenst en de daaraan ten grondslag liggende gegevens, zodat het kan voorkomen dat achteraf blijkt dat iets anders is bedoeld te vragen of dat met andere gegevens een ander antwoord had moeten worden gegeven. Dit is inherent aan het vragen en geven van telefonische informatie. Het streven is uiteraard wel om alle telefonisch gestelde vragen met de hoogst mogelijke correctheid en juistheid te behandelen en beantwoorden. Mocht dat in dit geval niet gebeurd zijn dan biedt het Zorgkantoor daarvoor zijn excuses aan. Omdat het Zorgkantoor meent de informatievoorziening en voorlichting afdoende te hebben georganiseerd, zien wij echter geen reden voor nadere stappen op dit punt.

Ad 2. Op 7 juli 2000 heeft het Zorgkantoor Amsterdam, in reactie op een aantal brieven van klaagster, een beslissing op bezwaar vastgesteld. Het betrof respectievelijk a) een bezwaarschrift d.d. 25 maart 2000 tegen de hoogte van de eigen bijdrage voor het verblijf in een verzorgingshuis; b) een bezwaarschrift d.d. 12 april 2000 tegen de hoogte van de eigen bijdrage voor het verblijf in een verpleeghuis, en c) een protest/klachtenbrief d.d. 11 juni 2000.

(...)

Ad a) Tot 1 januari 2001 was een verzorgingshuis geen AWBZ-instelling en de geleverde zorg geen AWBZ-zorg, en was de verplichting om een bijdrage te betalen gebaseerd op artikel 15 overgangswet verzorgingshuizen. De bijdrage diende volgens de wet te worden betaald aan het College voor zorgverzekeringen (CVZ), dat voor dit geval was aangemerkt als uitvoeringsorgaan (Stb. 1996,486, ingetrokken per 1/1/2001, Stb. 2000, 221). In de Regeling uitvoering werkzaamheden Overgangswet verzorgingshuizen (Stc. 1996, nr. 247 is de bevoegdheid om de bijdrage vast te stellen, te innen en om te beslissen op bezwaar hierover echter weer gemandateerd aan het Zorgkantoor.

Ad b) Verpleeghuiszorg was en is wél AWBZ-gefinancierde zorg. De beslissing op bezwaarschriften over de eigen bijdrage voor deze zorgaanspraak is dan ook voorbehouden aan de verzekeraar, in dit geval Univé. Het bezwaarschrift d.d. 12 april 2000 had dan ook moeten worden doorgezonden naar Univé.

Ad c) Deze brief betreft met name een klacht over het handelen van het Zorgkantoor, te weten de onduidelijkheid van de toegezonden rekening courant en de inhoud daarvan, en het inhouden van de bijdrage door de SVB op de uitkering van verzekerde. Hierop dient het Zorgkantoor wel te reageren, voor zover het zijn handelen betreft, zodat op dit punt

terecht een reactie is gegeven. Deze reactie had echter niet de vorm van beslissing op bezwaar moeten hebben...”

2. Op een van de bijlagen die het Zorgkantoor Amsterdam de Nationale ombudsman zond, stond de volgende aantekening:

“(...) bij deze een klacht over het Zorgkantoor. Dat mens is echt knettergek. Ik heb zelf ook al ruzie met haar gehad daarom heeft ze een klacht ingediend bij de directie. Die heb ik afgehouden. (...) veel leesplezier. Het is schitterend proza.”

E. standpunt sociale verzekeringsbank

In reactie op de klacht deelde de Sociale Verzekeringsbank het volgende mee:

“...(Verzoekster; N.o.) heeft op 17 juli 2000 namens haar moeder verzocht tot stopzetting van de inhouding van de eigen bijdrage AWBZ. Ten onrechte is niet meteen op dit verzoek gereageerd. Toen (verzoekster; N.o.) bij brief van 1 september 2000 de SVB nogmaals aan het verzoek herinnerde, is getracht met spoed aan haar verzoek te voldoen. Op 14 september 2000 is naar (verzoekster; N.o.) een brief uitgegaan dat de stopzetting van de inhouding per september zou ingaan. Deze brief had niet verstuurd mogen worden, want de SVB kon de stopzetting pas per oktober 2000 realiseren.

Bij brief van 6 oktober 2000 heeft de SVB (verzoekster; N.o.) geïnformeerd over de stopzetting van de inhouding. Op 7 oktober 2000 - de brief van de SVB van 6 oktober haar waarschijnlijk dan nog niet bereikt - heeft (verzoekster; N.o.) een klacht- en protestbrief gestuurd waarin zij om f 6000 schadevergoeding wegens gederfd inkomen verzoekt.

Bij van 24 oktober 2000 laat de SVB (verzoekster; N.o.) weten dat haar klacht gegrond is verklaard en worden haar verontschuldiging aangeboden wegens ontstane verwarring. Op 26 oktober 2000 is de terugbetaling van de te veel ingehouden eigen bijdrage van de maand september overgemaakt.

Met betrekking tot de schadevergoeding zegt (verzoekster; N.o.) door de laatste fout van de SVB zulke pijnen in haar onderbenen te hebben gekregen dat zij vier uur lang niet in staat was te werken en daardoor vier maal f 150 inkomen heeft gederfd.

Nu zullen de fouten van de SVB - het te laat in behandeling nemen van het verzoek en het versturen van de brief van 14 september met onjuiste informatie - tot irritatie bij (verzoekster; N.o.) hebben geleid. Echter achten we het niet aannemelijk dat de pijn in haar benen uitsluitend of in overwegende mate is veroorzaakt door de gedraging van de SVB. Er bestaat derhalve geen causaal verband tussen de gedraging van de SVB en de door (verzoekster; N.o.) geclaimde schade. Voorts heeft (verzoekster; N.o.) niet aangetoond daadwerkelijk inkomensschade te hebben geleden doordat zij vier uur lang niet heeft kunnen werken. Gezien het bovenstaande ziet de SVB geen reden de door

(verzoekster; N.o.) geclaimde schade te vergoeden...”

F. Reactie verzoekster

Verzoekster bleef bij haar standpunt. Bovendien liet zij weten ernstig geschokt te zijn door de aantekening op een van de bijlagen die het Zorgkantoor Amsterdam de Nationale ombudsman zond.

G. Reactie ovm univé zorg u.a.

Naar aanleiding van verzoeksters reactie deelde Univé Zorg nog het volgende mee:

“...Univé vraagt zich (...) af of de door haar beschreven handgeschreven tekst wel over (verzoekster; N.o.) gaat. Het betreft blijkbaar een op de notitie gekopieerd kladje. Bij Univé zijn in ieder geval geen mensen met die namen werkzaam.

Blijkens haar brief gaat (verzoekster; N.o.) er vanuit dat de memo over haar handelt. Die veronderstelling is inderdaad een onplezierige gedachte. Zij beschouwt de memo als smaad en belediging. Univé deelt deze mening niet. Zoals hiervoor aangegeven is het nog maar de vraag of het kladje over haar gaat...”

H. Reactie Zorgkantoor AMsterdam

Naar aanleiding van verzoeksters reactie deelde het Zorgkantoor Amsterdam nog het volgende mee:

“... Bedoelde tekst is waarschijnlijk inderdaad geschreven door mevrouw B., die sinds april 2001 niet meer bij het Zorgkantoor werkt. De inhoud van het interne memo getuigt helaas van weinig respect voor klaagster. Het memo had dan ook nooit geschreven mogen worden, en het Zorgkantoor wenst zijn excuses aan te bieden voor deze tekst.

Wij achten het echter, niettegenstaande het voorgaande, overdreven te spreken van aanzetten tot haat of strafbare feiten. Het Zorgkantoor heeft voorts alle schriftelijke en telefonische contacten met klaagster op zo goed en zorgvuldig mogelijke manier afgehandeld, binnen de beperkingen die regelgeving en computersystemen ons opleggen..”

I. Nadere Reactie ovm univé zorg u.a.

Omdat de reactie van het Zorgkantoor wat betreft de behandeling van verzoeksters bezwaren afweek van de reactie van Univé Zorg op dit punt, verzocht de Nationale ombudsman Univé Zorg om hem te berichten in hoeverre Univé Zorg het eens was met het standpunt van het Zorgkantoor. In reactie hierop deelde Univé Zorg mee het standpunt van het Zorgkantoor Amsterdam met betrekking tot de behandeling van verzoeksters bezwaren te delen.

Achtergrond

1. De bijdragen in verband met opname in een in een verpleeghuis en opname in een verzorgingshuis

De aanspraak op duurzaam verblijf en verzorging in een verpleeghuis maakt onderdeel uit van de aanspraken op grond van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) en hiervoor is een bijdrage verschuldigd op grond van die wet. Op bezwaarschriften tegen de hoogte van de in rekening gebrachte bijdrage dient ingevolge de Algemene wet bestuursrecht te worden beslist door het betrokken bestuursorgaan, i.c. de zorgverzekeraar waar betrokkene is verzekerd.

Ingevolge artikel 26 (inwerkingtreding 1 januari 2001, Stb. 341) van de Overgangswet verzorgingshuizen (Wet van 26 september 1996, Stb. 478) maakt vanaf 1 januari 2001 ook de aanspraak op duurzaam verblijf en verzorging in een verzorgingshuis onderdeel uit van de aanspraken op grond van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten en is een bijdrage verschuldigd op grond van die wet. Ook hier geldt dat op bezwaarschriften tegen de hoogte van de in rekening gebrachte bijdrage ingevolge de Algemene wet bestuursrecht dient te worden beslist door het betrokken bestuursorgaan, i.c. de zorgverzekeraar waar betrokkene is verzekerd.

Vóór 1 januari 2001 werden de verzorgingshuizen op grond van de Overgangswet verzorgingshuizen (Wet van 26 september 1996, Stb. 478) gesubsidieerd uit het Algemeen Fonds Bijzondere Ziektekosten en was degene aan wie zorg door een verzorgingshuis werd verleend hiervoor een bijdrage verschuldigd aan de Ziekenfondsraad (thans College voor Zorgverzekeringen) op grond van artikel 15 van die wet. Ingevolge artikel 2, tweede lid, van de Regeling uitvoering werkzaamheden Overgangswet verzorgingshuizen (Regeling van 18 december 1996, Stcrt. 247) verrichtten de verbindingskantoren (thans Zorgkantoren), namens de Ziekenfondsraad (thans College voor zorgverzekeringen), de werkzaamheden welke verband hielden met de taken en bevoegdheden van de Ziekenfondsraad inzake de vaststelling en inning van de bijdrage, bedoeld in artikel 15, eerste lid, van de Overgangswet verzorgingshuizen. In de toelichting op dit artikel werd het volgende gesteld:

“...Tot die werkzaamheden behoren bijvoorbeeld het berekenen van de verschuldigde bijdragen, het afgeven van beschikkingen namens de Ziekenfondsraad en het zorgdragen - eventueel via toepassing van artikel 16 van de Overgangswet verzorgingshuizen namens de Ziekenfondsraad - voor de betaling van de verschuldigde bijdragen en - in voorkomende gevallen en mits aan de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) derde tranche wordt voldaan (...) beslissen op een bezwaarschrift namens de Ziekenfondsraad en werkzaamheden welke verband houden met beroepsprocedures ...”

2. De inhouding van de eigen bijdrage AWBZ op het AOW-pensioen

Ingevolge artikel 20 van de Algemene Ouderdomswet, heeft Sociale Verzekeringsbank de bevoegdheid om zonder machtiging van de pensioengerechtigde de eigen bijdrage AWBZ bij opname in een AWBZ-inrichting op het AOW-pensioen in te houden en deze gezamenlijk ingehouden bijdragen af te dragen aan het Algemeen Fonds Bijzondere Ziektekosten.

3. De Nationale ombudsman en schadevergoeding

In het geval van een klacht over een besluit van een bestuursorgaan tot afwijzing van een verzoek om schadevergoeding dat kan worden onderworpen aan het oordeel van de bestuursrechter is de Nationale ombudsman niet bevoegd.

Staat bij zo'n klacht de weg naar de bestuursrechter niet open, zodat de Nationale ombudsman wel bevoegd is, dan stelt de Nationale ombudsman zich terughoudend op. In zo'n geval is immers de burgerlijke rechter de instantie die bij uitsluiting bevoegd is om bindend te beslissen over de vraag of, op grond van de bepalingen van burgerlijk recht, het betrokken bestuursorgaan is gehouden om de gestelde schade te vergoeden.