

Rapport

Datum: 9 mei 2003

Rapportnummer: 2003/119

Klacht

1. Verzoeker klaagt over de inhoud van een aan hem gerichte brief van augustus 2001 van het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. (CAK). Hij klaagt er in dit verband over dat het CAK in deze brief heeft meegedeeld dat:

- a. het recentelijk in gebruik genomen automatiseringssysteem aanloopproblemen had veroorzaakt waardoor de toezending van rekeningen van de eigen bijdrage thuiszorg was vertraagd. Verzoeker stelt dat hij al ruim een jaar wachtte op rekeningen en dat dus een recentelijk in gebruik genomen systeem niet de oorzaak kon zijn van de vertraging;
- b. de bij de brief meegezonden rekening de eigen bijdrage thuiszorg tot en met week 7 van het jaar 2001 en daarmee ruim drie maanden betreft, terwijl de meegezonden rekening dertig weken betreft.

2. Verzoeker klaagt er voorts over dat het CAK tot op het moment dat hij zich op 25 september 2001 tot de Nationale ombudsman wendde, nog geen facturen voor de verleende thuiszorg over de periode na 4 februari 2001 aan hem heeft gezonden.

3. Tot slot klaagt verzoeker erover dat zorgverzekeraar IZA Zorgverzekering voor ambtenaren niet heeft gereageerd op zijn klachtbrieven van 25 en 27 september 2001 nadat de Nationale ombudsman die op 12 november 2001 ter behandeling aan IZA had doorgezonden.

Beoordeling

Inleiding

Verzoekers echtgenote ontving tijdens de onderzochte periode, 1999 - 2001, thuiszorg. De eigen bijdrage die zij daarvoor was verschuldigd werd namens de betrokken zorgverzekeraar, IZA Zorgverzekering voor ambtenaren (IZA) te Velp, berekend en geïnd door het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. (CAK) te Den Haag. Een zorgperiode bedraagt vier weken. Uitgangspunt is dat het CAK telkens over een periode van vier weken een factuur verzendt aan de zorgontvanger (zie ook Achtergrond, onder 1.).

I. Ten aanzien van de informatieverstrekking

1. Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat bestuursorganen burgers actief informeren over vertragingen in de behandeling van door betrokken burgers verwachte correspondentie. Daar waar, zoals in het onderhavige geval, het bestuursorgaan eenmaal per vier weken een factuur dient te verzenden aan een burger en het aan deze verwachting - al dan niet tijdelijk - niet kan voldoen, mag van het bestuursorgaan worden

verwacht dat het een vertragsingsbericht doet uitgaan.

De inhoud van een vertragsingsbericht dient adequaat te zijn. Dit betekent dat het bericht - naast dat de inhoud ervan uiteraard juist moet zijn - informatie moet bevatten over de vertraging, de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen facturen of een bericht over de verdere voortgang in de behandeling tegemoet kunnen worden gezien.

2. In augustus 2001 zond het CAK een brief naar verzoeker en zijn echtgenote. In deze brief deelde het CAK onder meer mee dat het recentelijk in gebruik genomen nieuwe automatiseringssysteem door het CAK aanloopproblemen had veroorzaakt, waardoor de rekeningen van de eigen bijdrage thuiszorg waren vertraagd. Het CAK bood daarvoor zijn excuses aan. Het CAK berichtte verder in de brief van augustus 2001 dat de problemen inmiddels waren opgelost. Tot slot deelde het CAK mee dat de geadresseerde bij de brief, indien van toepassing, de rekening voor de eigen bijdrage thuiszorg ontving tot en met week zeven van het jaar 2001. Het CAK merkte daarbij op dat de rekening derhalve een periode van ruim drie maanden bedroeg in plaats van de gebruikelijke rekening over één maand.

a. Ten aanzien van de mededeling over de oorzaak van de vertraging

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat het CAK in de brief van augustus 2001 heeft meegedeeld dat een recent in gebruik genomen automatiseringssysteem aanloopproblemen had veroorzaakt waardoor de toezending van rekeningen van de eigen bijdrage thuiszorg was vertraagd. Verzoeker stelt dat hij al ruim een jaar wachtte op rekeningen en dat dus een recentelijk in gebruik genomen systeem niet de oorzaak kon zijn van de vertraging.

2. Zorgverzekeraar IZA liet weten de klacht op dit punt gegrond te achten.

3. Uit de informatie die het CAK heeft gegeven ten behoeve van het onderzoek van de Nationale ombudsman kan worden afgeleid dat het CAK vanaf 2001 een nieuw automatiseringssysteem is gaan gebruiken. Het CAK deelde verder onder meer mee dat in juni 2001 en in augustus 2001 een (standaard)informatiebrief naar alle cliënten was verstuurd waarin zij op de hoogte werden gebracht van de oorzaak van vertraging in het verzenden van facturen. Verzoeker en zijn echtgenote hadden kennelijk de brief van de lichte van augustus ontvangen.

4. Voldoende staat vast dat het CAK in het jaar 1999 geen facturen eigen bijdrage voor de verleende thuiszorg heeft verzonden aan verzoeker en zijn echtgenote. Pas in mei 2000 ontvingen zij voor het eerst weer facturen, en wel dertien tegelijk. Bij brief van 9 juni 2000 liet het CAK verzoeker weten dat het CAK pas in mei 2000 facturen voor 1999 had gestuurd, omdat het CAK niet eerder over de inkomensgegevens van verzoeker beschikte. Deze gegevens werden pas in mei 2000 door de Belastingdienst aan het CAK verstrekt. In

mei en augustus 2000 ontvingen verzoeker en zijn echtgenote de facturen voor de periode 27 december 1999 tot en met 11 juni 2000. De facturen voor de rest van het jaar 2000 ontvingen verzoeker en zijn echtgenote bij de brief van augustus 2001.

5. Uit het voorgaande blijkt dat het nieuwe automatiseringssysteem van het CAK niet de (enige) reden is geweest voor de ontstane vertraging in de verzending van facturen. Immers, in 1999 en 2000 - jaren waarin nog geen sprake was van een nieuw automatiseringssysteem - verliep de verzending van facturen ook al niet tijdig, dan wel bleef deze in het geheel achterwege. Nog afgezien van de zeer late berichtgeving over vertraging in de verzending van facturen - verzoeker en zijn echtgenote zijn daarover in ieder geval acht maanden in het ongewisse gelaten - was de inhoud niet juist. Uit de reactie van het CAK op de klacht is gebleken dat het CAK een standaardbrief naar alle cliënten heeft gestuurd. Het is niet juist dat het CAK vertragingsberichten niet heeft toegespitst op de individuele situatie van iedere cliënt afzonderlijk. Het CAK heeft hiermee niet aan het hiervóór onder **I.1.** weergegeven vereiste van een adequate actieve informatieverstrekking voldaan.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

b. Ten aanzien van de bij de brief van augustus 2001 meegezonden rekening

1. Verzoeker klaagt er in de tweede plaats over dat het CAK in de brief van augustus 2001 heeft meegedeeld dat de bij de brief meegezonden rekening de eigen bijdrage thuiszorg tot en met week zeven van het jaar 2001 en daarmee ruim drie maanden betreft, terwijl de meegezonden rekening dertig weken betreft.

2. Zorgverzekeraar IZA liet weten de klacht over de berichtgeving van het CAK gegrond te achten. Ook het CAK deelde mee dat verzoeker terecht had opgemerkt dat de bij de (standaard)informatiebrief van augustus 2001 gevoegde rekening een factuurperiode betrof van meer dan drie maanden.

3. Evenals bij de hiervóór onder **I.a.** behandelde klacht blijkt hier van het risico dat een standaardvertragingsbericht met zich meebrengt. Het CAK heeft al zijn cliënten een brief met een gelijklopende tekst gestuurd zonder rekening te houden met de individuele situatie van de cliënt. Bij verzoeker en zijn echtgenote heeft dit ertoe geleid dat de bij de brief van augustus 2001 meegestuurde rekening een totaal andere was dan die in de begeleidende brief werd aangekondigd. Het CAK heeft hiermee niet aan het hiervóór onder **I.1.** weergegeven vereiste van een adequate actieve informatieverstrekking voldaan.

De onderzochte gedraging is in zoverre eveneens niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van het uitblijven van de facturen van ná februari 2001

1. Nadat het CAK in augustus 2001 aan verzoeker en zijn echtgenote een factuur over de periode van 12 juni 2000 tot en met 4 februari 2001 ten bedrage van f 1145 had gezonden, ontvingen zij lange tijd geen rekeningen meer van het CAK. Op 25 september 2001 wendde verzoeker zich om die reden tot de Nationale ombudsman en klaagde over het uitblijven van facturen eigen bijdrage voor verleende thuiszorg.
2. Uit door het CAK verstrekte informatie ten behoeve van het onderzoek van de Nationale ombudsman is het volgende gebleken. In tegenstelling tot hetgeen bij het oude systeem het geval was, werden de persoonsgegevens van cliënten in het nieuwe automatiseringssysteem geverifieerd bij de Gemeentelijke basisadministratie (Gba). Daarbij bleek dat de gegevens van verzoekers echtgenote vanaf week zeven van het jaar 2000 niet correct in de administratie stonden vermeld. Met de invoering van het nieuwe systeem werden haar gegevens opnieuw toegevoegd door de verificatie bij de Gba. Om te voorkomen dat verzoekers echtgenote verkeerde nota's zou ontvangen was een tijdelijke factuurblokkade geplaatst, zodat het euvel kon worden verholpen. Het CAK had de blokkade op 19 januari 2001 ingevoerd en op 22 augustus 2001 weer opgeheven.
3. Zorgverzekeraar IZA constateerde dat de klacht met betrekking tot de vertraging en de achterstand in de verzending van facturen terecht was. Het CAK liet weten dat in de afgelopen jaren één en ander niet was gelopen zoals het had kunnen lopen. De communicatie met verzoeker en zijn echtgenote had ook beter kunnen verlopen. Het CAK betreurde de gang van zaken ten zeerste.
4. Hoewel het op grond van ervaringsregels bekend is dat invoering van een nieuw automatiseringssysteem tot de nodige aanloopproblemen kan leiden, mag dit ook dan niet tot al te grote overlast voor burgers leiden. Op grond van het uit het zorgvuldigheidsvereiste voortvloeiende beginsel van administratieve zorgvuldigheid dient een bestuursorgaan immers te allen tijde zijn administratie op orde te hebben. In zoverre is de invoering van het nieuwe systeem, waarbij de persoonsgegevens van verzoekers echtgenote geverifieerd dienden te worden bij de Gba, dan ook een verklaring voor het achterwege blijven van facturen, maar kan dit niet als rechtvaardiging gelden.
5. Voorts geldt dat een bestuursorgaan, wanneer deze te kampen krijgt met gebreken in het automatiseringssysteem, dan ten minste tijdig en uit eigen beweging de betrokken burgers op de hoogte dient te stellen van de vertraging en de reden van de vertraging. In het onderhavige geval hebben verzoeker en zijn echtgenote maar liefst acht maanden lang in onwetendheid verkeerd over de reden van het uitblijven van facturen. Het CAK heeft ten onrechte berichtgeving achterwege gelaten en daarmee niet voldaan aan het beginsel van actieve informatieverstrekking (zie ook hiervóór onder I.1.). De Nationale ombudsman acht dit in het geval van het CAK temeer niet behoorlijk, omdat het CAK te maken heeft met cliënten wiens gezondheidssituatie dusdanig slecht is dat thuiszorg is vereist. Een bestuursorgaan heeft de plicht juist ten aanzien van deze personen extra zorgvuldigheid te betrachten.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de non-respons op de klachtbrieven

1. Bij brieven van 25 september 2001 en 27 september 2001 diende verzoeker een klacht in bij de Nationale ombudsman over de hiervóór onder **I.a.** en **I.b.** beschreven gedraging van het CAK. De Nationale ombudsman zond de brieven op 12 november 2001 ter behandeling door aan zorgverzekeraar IZA. Zorgverzekeraar IZA heeft niet op deze klachtbrieven gereageerd.

Verzoeker klaagt over het uitblijven van enige reactie op zijn klachtbrieven.

2. Ingevolge artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb; zie Achtergrond, onder 2.) moet een bestuursorgaan een klacht binnen zes weken afhandelen of - indien een persoon of commissie is belast met de beoordeling en advisering over de klacht - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. Na daartoe gedane schriftelijke mededeling aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kan het bestuursorgaan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen.

3. Zorgverzekeraar IZA heeft in het geheel niet gereageerd op de klacht van 25 en 27 september 2001. Nu dit niet is gebeurd, is gehandeld in strijd met artikel 9:11 van de Awb, zoals IZA in zijn reactie op dit klachtonderdeel heeft onderkend.

De onderzochte gedraging is in zoverre eveneens niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten b.v., die wordt aangemerkt als een gedraging van IZA Zorgverzekering voor ambtenaren te Velp, is gegrond.

De klacht over de onderzochte gedraging van IZA Zorgverzekering voor ambtenaren te Velp is eveneens gegrond.

Onderzoek

Op 28 september 2001 en 10 oktober 2001 ontving de Nationale ombudsman respectievelijk een verzoekschrift en een aanvullend verzoekschrift van de heer mr. V. te Apeldoorn, met een klacht over een gedraging van het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. (CAK) te Den Haag en over een gedraging van IZA Zorgverzekering voor ambtenaren (IZA) te Velp.

Aangezien ten aanzien van de klacht nog niet aan het kenbaarheidvereiste was voldaan, zond de Nationale ombudsman de klacht bij brief van 12 november 2001 naar zorgverzekeraar IZA. Nadat verzoeker bij brief van 16 januari 2002 had laten weten geen bericht van IZA te hebben ontvangen, nam de Nationale ombudsman de klacht op 19 februari 2002 in behandeling.

Naar deze gedraging, waarbij de gedraging van het CAK wordt aangemerkt als een gedraging van zorgverzekeraar IZA, werd vervolgens een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd zorgverzekeraar IZA verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Nadat IZA had gereageerd, stelde de Nationale ombudsman een aantal nadere vragen aan de zorgverzekeraar.

Na ontvangst van de reactie werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

Verzoeker en zorgverzekeraar IZA deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. In verband met ziekte ontving verzoekers echtgenote thuiszorg. De eigen bijdrage die zij was verschuldigd voor de verleende thuiszorg werd namens de betrokken zorgverzekeraar, IZA Zorgverzekering voor ambtenaren (IZA), berekend en geïnd door het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. (CAK) te Den Haag.

Uitgangspunt was dat telkens over een periode van vier weken een factuur werd verzonden. Het kalenderjaar was daartoe ingedeeld in 13 perioden van vier weken (zie ook Achtergrond, onder 1.).

2. In mei 2000 verzond het CAK dertien acceptgiro's voor dertien zorgperioden in 1999 naar verzoekers echtgenote. Nadat verzoeker bij brief van 5 juni 2000 zijn ongenoegen had laten blijken aan het CAK over de late verzending, antwoordde het CAK hem bij brief van 9 juni 2000 onder meer het volgende:

“In uw brief van 5 juni 2000 vraagt u waarom het verzenden van de facturen voor de eigen bijdrage voor de verleende alpha-hulp in 1999 vertraging heeft opgelopen.

Wij stemmen de eigen bijdrage thuiszorg voor 1999 af op het gezamenlijk belastbaar inkomen van 1997. Dit kunnen wij alleen doen als de Belastingdienst ons heeft laten weten hoe hoog het definitieve belastbaar inkomen in 1997 is geweest. Wij konden pas in mei 2000 beschikken over uw inkomensgegevens. Daarom waren wij niet eerder in staat de eigen bijdrage thuiszorg in rekening te brengen en heeft u alle facturen voor 1999 in een keer toegestuurd gekregen.”

3a. In augustus 2001 zond het CAK de navolgende brief aan verzoekers echtgenote:

“...

datum augustus 2001

(...)

Geachte thuiszorgcliënt,

Recentelijk heeft het CAK-BZ een nieuw automatiseringssysteem in gebruik genomen. Helaas is dit gepaard gegaan met aanloopproblemen. Het gevolg hiervan is dat de rekeningen van de eigen bijdrage thuiszorg in uw situatie vertraagd zijn. Hiervoor bieden wij onze excuses aan.

De problemen zijn inmiddels opgelost. U heeft van ons bericht gekregen hoe de hoogte van uw eigen bijdrage per week bepaald wordt.

Nu ontvangt u, indien van toepassing, de rekening voor de eigen bijdrage thuiszorg tot en met week 7 (van het jaar 2001).

De rekening gaat dus over ruim drie maanden in plaats van de gebruikelijke rekening over één maand. Het totale bedrag op de factuur is dus ook hoger dan u gewend bent. Het bedrag per week is echter in de meeste gevallen gelijk gebleven...”

3b. Bij de brief van augustus 2001 was een factuur eigen bijdrage thuiszorg voor verzoekers echtgenote gevoegd, gedateerd 27 augustus 2001. De factuur betreft dertig weken van 12 juni 2000 tot en met 4 februari 2001. De factuur bedraagt f 1145.

4. Bij brieven van 25 september 2001 en 27 september 2001 wendde verzoeker zich met een klacht over het CAK tot de Nationale ombudsman. Aangezien de verantwoordelijke zorgverzekeraar IZA nog geen kennis had genomen van de klacht, zond de Nationale ombudsman verzoekers klachtbrieven op 12 november 2001 ter behandeling naar IZA.

B. Standpunt verzoeker

Verzoekers standpunt staat samengevat weergegeven onder Klacht. Zijn verzoekschrift van 25 september 2001 houdt verder onder meer nog het volgende in:

“Daarna (na medio 1998; N.o.) ging het, althans wat ons betrof, volledig mis. Het gehele jaar 1999 ontvingen wij geen rekeningen. Het was een jaar waarin ik veel aandacht aan de verzorging van mijn echtgenote moest besteden. Zij leed ernstig aan de gevolgen van een “ziekenhuisinfectie” die men maar niet onder de knie kreeg. Pas laat in het jaar kwam ik erachter, dat er in Den Haag bij het Centraal adm. Kantoor iets mis moest zijn. In de veronderstelling dat bij de jaarafsluiting het verzuim zou worden opgemerkt bleef ik passief. Toen ik in april 2000 nog steeds niets had gehoord stelde ik mij in verbinding met de α -coördinator hier ter plaatse. Zij nam contact op met Den Haag. (...) Mijn vrouw ontving 13 acceptgiro's tegelijk tot een totaalbedrag van f 2060,-.

Genoemd bedrag werd op 20-6-2000 door ons overgemaakt. “Daarna” ging het even wat beter en ontvingen wij zowel in mei als augustus opgave van de verschuldigde eigen bijdrage, telkens over 3x4 weken. Totale periode 27 dec. 99 t/m 11 juni 2000. Vervolgens hoorden wij het gehele jaar niets meer! In het voorjaar 2001 ontvingen wij zonder toelichting een jaaroverzicht eigen bijdrage voor het jaar 2000, gedateerd 22 maart 2001 (...). Ik begreep er niet veel van aangezien wij over het jaar 2000 slechts de met V aangeduide facturen hadden ontvangen en betaald. I.v.m. eerder opgedane ervaringen deed ik er het zwijgen toe. U begrijpt: Ik was het beu.

In augustus 2001 kwam er zowaar een brief (...) Genoemde brief ging vergezeld van een uit 3 bladen bestaand factuuroverzicht. (...) Het omvat 30 nieuw gefactureerde weken...”

C. Standpunt IZA Zorgverzekering voor ambtenaren

1. Zorgverzekeraar IZA reageerde bij brief van 21 mei 2002 op de klacht. IZA deelde in deze brief onder meer mee dat het CAK de verschuldigde eigen bijdrage vaststelt en de facturen verzendt aan de verzekerden. IZA levert in dit verband geen gegevens en is ook niet betrokken bij de vaststelling van de eigen bijdrage. IZA was niet geïnformeerd door het CAK over de onregelmatigheid bij het toezenden van nota's voor de eigen bijdrage. IZA berichtte verder onder meer het volgende:

“Gezien de inhoud van de klacht van (verzoeker; N.o.) en de daarbij door hem aangedragen feiten en verstrekte toelichting, constateren wij dat zijn klacht terecht is met betrekking tot de vertraging en de achterstand in de verzending en berichtgeving door het CAK inzake zijn eigen bijdrage thuiszorg. Onzerzijds zullen wij het CAK in deze aangelegenheid schriftelijk verzoeken de afwikkeling van de inning van de eigen bijdrage te laten plaatsvinden op de reguliere wijze en hierbij te betrekken de vaststelling van de correcte hoogte van de eigen bijdrage. Tevens zullen wij het CAK vragen (verzoeker; N.o.) de achterstallige nota's eigen bijdrage thuiszorg toe te zenden en hierbij - indien gewenst - te betrekken de mogelijkheid van een betalingsregeling.”

2. Bij brief van 6 juni 2002 verzocht de Nationale ombudsman zorgverzekeraar IZA, gelet op diens verantwoordelijkheid ten aanzien van de onderzochte gedragingen van het CAK, nader te reageren op verzoekers klacht. In het bijzonder werd IZA verzocht informatie te verstrekken over de oorzaak van de vertraging bij het verzenden van nota's, alsmede een reactie te geven op het derde klachtonderdeel inzake het niet reageren op verzoekers klachtbrieven.

3. Zorgverzekeraar IZA deelde daarop bij brief van 7 juli 2002 onder meer het volgende mee:

“Wij hebben het CAK inmiddels verzocht ons nader te informeren over de gang van zaken en hierbij een toelichting te geven. Zodra wij dit hebben ontvangen, willen wij u hiervan in kennis stellen en onze zienswijze daarbij nader aangeven.

Met betrekking tot de brieven van 25 en 27 september 2001 van (verzoeker; N.o.), die u ons toentertijd heeft toegezonden merken wij op dat deze door ons niet adequaat zijn behandeld en niet hebben geleid tot een beantwoording van (verzoeker; N.o.). Wij betreuren deze gang van zaken zeer en bieden hiervoor onze oprechte excuses aan.”

4a. Bij brief van 11 november 2002 liet zorgverzekeraar IZA weten dat de benodigde informatie van het CAK inmiddels was ontvangen. IZA verwees daarvoor naar de bijgevoegde brief van 30 juli 2002 van het CAK. IZA deelde verder onder meer het volgende mee:

“Naar (verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) toe constateerde het CAK dat in de afgelopen jaren een en ander niet is gelopen zoals het had kunnen lopen. De inkomensgegevens waren blijkbaar aan de late kant bekend ten gevolge waarvan het verzenden van de facturen inzake de eigen bijdrage verlaat heeft plaatsgevonden. Ook de communicatie tussen het CAK en ons met (verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) had beter en sneller kunnen verlopen. Wij van onze kant betreuren het ook zeer dat hiermee bij (verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) veel ongemak en onduidelijkheid is opgetreden.

Wij bieden hiervoor ons welgemeende excuses aan.”

4b. De brief van 30 juli 2002 van het CAK houdt onder meer het volgende in:

“In het oude systeem, dat wij vóór 2001 gebruikten, werden de persoonsgegevens van de cliënten nog niet geverifieerd bij de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA). In die periode kon een thuiszorginstelling aangeven of iemand deel uitmaakte van een leefeenheid of niet. Vanaf 2001 zijn ook de gegevens van alle reeds bestaande cliënten geverifieerd.

De vertraging in de verzending van de nota's is veroorzaakt doordat de gegevens van mevrouw vanaf periode 7 van 2000 niet correct in de administratie stonden. Ze vormde een leefeenheid met zichzelf. Met de invoering van het nieuwe systeem zijn de gegevens

van (verzoeker; N.o.) opnieuw toegevoegd door de verificatie bij de GBA.

Om te voorkomen dat zij verkeerde nota's zouden ontvangen, is een tijdelijke factuurblokkade geplaatst, zodat dit euvel verholpen zou kunnen worden. De blokkade is ingevoerd op 19 januari 2001 en is op 22 augustus 2001 weer opgeheven.

Op 18 september 2001 is (echtgenote van verzoeker; N.o.) middels een beschikking op de hoogte gebracht van de maximale weekbijdrage voor het zorgjaar 2001. Hiertegen is geen bezwaar ingediend. Tevens is in juni en augustus 2001 een (standaard) informatiebrief naar alle cliënten verstuurd waarin zij op de hoogte worden gebracht van de oorzaak van de vertraging (...).

Uit de stukken van de Nationale ombudsman maken wij op dat (verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) de brief in de lichte van augustus hebben ontvangen. Terecht merkt (verzoeker; N.o.) op dat de factuurperiode meer dan drie maanden bestrijkt. Dit is veroorzaakt door de eerdergenoemde factuurblokkade.

In onze administratie zijn geen inkomende contacten geregistreerd in 2001. Na 12 juli 2000 zijn er, naast de standaardbrieven, beschikkingen en facturen, geen overige contacten geweest. In februari 2002 hebben wij de klacht via de Nationale ombudsman ontvangen. Doordat deze leek te gaan over de wens om maandelijks facturen te ontvangen, hebben wij deze als afgehandeld beschouwd, omdat de facturering sinds augustus 2001 maandelijks geschiedt.

(...)

Sinds 27 augustus 2001 ontvangen (verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) maandelijks facturen. Deze facturen zijn gebaseerd op de foutieve eigen weekbijdrage van respectievelijk €2,27 in 2001 en € 2,20 in 2002. Deze bijdrage lijkt gebaseerd op enkel het inkomen van mevrouw, terwijl het inkomen van meneer van 1999 wel bekend is. De inkomensgegevens over 2000 van meneer zijn pas sinds 2 juli 2002 bekend.

De eigen bijdrage over 2001 is op 19 juni 2002 bijgesteld naar € 111,18. De eigen bijdrage voor 2002 is op 3 juli 2002 herzien naar € 113,40. De facturen moeten nog gecorrigeerd worden.

In de afgelopen jaren is één en ander in deze situatie niet gelopen zoals het zou kunnen lopen. De inkomens waren steeds laat bekend, waardoor de facturering meermalen is vertraagd. De communicatie met (verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) had ook beter kunnen verlopen. Wij betreuren deze gang van zaken ten zeerste.

De cliënt heeft echter ook een eigen verantwoordelijkheid om te informeren naar het uitblijven van facturen en te reageren op foutieve beschikkingen en facturen. Ook als de fax van 25 september 2001 in september of oktober beantwoord zou zijn, zou uit de

vraagstelling niet duidelijk zijn dat de eigen bijdrage op verkeerde gegevens is gebaseerd.”

D. Reactie verzoeker

Verzoeker reageerde bij brief van 8 december 2002 op de hem hiervóór onder **C.** weergegeven brieven. Verzoeker bracht in zijn brief geen nieuwe standpunten naar voren.

Achtergrond

1. Thuiszorg

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 Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. (CAK). 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 de zorggegevens aan te leveren. Aan de hand van de aangeleverde zorggegevens én de vastgestelde maximale weekbijdrage, brengt het CAK de in een zorgperiode verleende thuiszorg bij de cliënt in rekening.

2. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:11

"1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft."