



Rapport

Datum: 4 juni 2003

Rapportnummer: 2003/158

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop het Zorgkantoor Utrecht hem informatie heeft verstrekt in verband met de door hem verschuldigde eigen bijdrage naar aanleiding van zijn opname in een psychiatrisch ziekenhuis. Hij klaagt er met name over dat:

- hem pas ruim vijf maanden nadat hij de eigen bijdrage verschuldigd was, hiervan bericht is gestuurd;
- hem vervolgens pas vier maanden later een betalingsherinnering is gezonden;
- hij, gelet op zijn opname in een psychiatrische instelling, op een onzorgvuldige wijze is benaderd. In dit verband wijst hij erop dat de brief met betrekking tot de door hem verschuldigde eigen bijdrage hem pas in juli 2000 heeft bereikt.

Beoordeling

I Ten aanzien van het tijdstip van berichtgeving over de hoogte van de eigen bijdrage

1. Verzoeker, die toentertijd in een psychiatrische instelling verbleef, kreeg in juli 2000 een bericht onder ogen van het Zorgkantoor Utrecht (hierna: het Zorgkantoor) waarin hij werd aangemaand een bedrag van f 10 955,92 te voldoen als eigen bijdrage ingevolge de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Het bedrag betrof de achterstallige maandelijkse bijdragen vanaf 12 oktober 1999.

Het Zorgkantoor had de beslissing dienaangaande, alsmede het berekeningsschema op 31 maart 2000 naar verzoekers correspondentieadres gezonden. Volgens verzoeker was de beslissing hem niet onder ogen gekomen.

2. Verzoeker stelt dat hij door de hoogte van dit bedrag is overvallen. Hij klaagt er in dat verband over dat hem pas vijf maanden nadat de verplichting tot betaling van een eigen bijdrage was ingegaan, een beslissing is gezonden. Ook klaagt hij er over dat hem pas vier maanden na de beslissing een herinnering is gestuurd. Hierdoor is de schuld onnodig hoog opgelopen.

Verzoeker stelt ten slotte nog dat het Zorgkantoor eerder, en niet pas één dag nadat de verplichting tot betaling van een eigen bijdrage inging, een inkomensonderzoekformulier had moeten toezenden, omdat het kon weten dat derden als uitkeringsinstanties niet altijd snel werken.

3. Het Zorgkantoor stelde in zijn reactie op de klacht dat het van mening was niet in gebreke te zijn gebleven met het op de hoogte stellen van verzoeker van de door hem verschuldigde eigen bijdrage.

Het Zorgkantoor voerde daarvoor aan dat het inderdaad niet al te vlot was geweest met het melden aan verzoeker van de hoogte van de eigen bijdrage, maar dat de oorzaak voor de late beslissing over de eigen bijdrage grotendeels te wijten was aan verzoeker zelf.

Het Zorgkantoor deelde mee dat het op 13 oktober 1999 toegezonden inkomensonderzoekformulier, na het zenden van een herinnering, veertien dagen te laat (op 11 november 1999) retour was ontvangen en dat naar aanleiding van hetgeen verzoeker op het formulier had ingevuld contact moest worden opgenomen met het Gak-kantoor Hilversum en met het Gak-kantoor Zwolle. Dit gebeurde de eerste keer op 13 november 1999. De laatste gegevens ontving het Zorgkantoor uiteindelijk, na diverse verzoeken en rappellen, op 27 maart 2000.

Tenslotte voerde het Zorgkantoor ook nog aan dat bij verzoeker de normale procedure in acht was genomen, dat wil zeggen dat na een maand na de vervaldatum van de factuur een eerste aanmaning, na twee maanden een tweede aanmaning en na drie maanden een derde aanmaning was verzonden, waarbij in de laatste ook melding was gemaakt van het feit dat de vordering uit handen zou worden gegeven aan het incassobureau.

4. Vaststaat dat verzoeker in ieder geval op 13 oktober 1999 middels het inkomensonderzoekformulier op de hoogte is gesteld van de datum van ingang van de verplichting tot betaling van een eigen bijdrage en dat het Zorgkantoor dit formulier, waarop was vermeld dat het vóór 1 november 1999 moest worden ingezonden, pas op 11 november 1999 van verzoeker retour ontving. Deze vertraging komt voor rekening van verzoeker.

5. Voorts kon worden vastgesteld dat het Zorgkantoor als gevolg van de summiere gegevensverstrekking door verzoeker niet direct een berekening kon maken van de verschuldigde eigen bijdrage.

Doordat het Zorgkantoor voor deze gegevensverstrekking afhankelijk was van het Gak-kantoor Hilversum en het Gak-kantoor Zwolle, kan het Zorgkantoor, temeer nu in het onderzoek is gebleken dat het vanaf twee dagen na ontvangst van het formulier en daarna met regelmatige en redelijke tussenpozen actie heeft ondernomen richting de beide Gak-kantoren teneinde de benodigde gegevens te verkrijgen, geen verwijt worden gemaakt voor de daardoor ontstane vertraging in de vaststelling van de hoogte van de bijdrage.

In zoverre is de gedraging behoorlijk.

6. Verzoeker stelt dat eerder een inkomensonderzoek had kunnen worden ingesteld, omdat rekening moet worden gehouden met vertraging die kan ontstaan doordat bijvoorbeeld uitkeringsinstanties niet snel de benodigde gegevens aanleveren.

Vooropgesteld dat de aanlevering van inkomensgegevens allereerst een verantwoordelijkheid was van verzoeker, en dat het geen regel is dat het Zorgkantoor de gegevens opvraagt bij derden, had het Zorgkantoor, door eerdere toezending van het inkomensonderzoekformulier de totale behandelingsduur kunnen bekorten. Het Zorgkantoor had, uit een oogpunt van zorgvuldigheid meer voortvarendheid kunnen betrachten door te besluiten op voorhand een bepaalde speelruimte te nemen. Nu het Zorgkantoor dit niet heeft gedaan valt het in dit opzicht een verwijt te maken.

De gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II Ten aanzien van het tijdstip van de verzending van een herinneringsbrief

1. Verzoeker stelt voorts dat hij pas met een bericht van 17 juli 2000, bijna vier maanden nadat de eigen bijdrage was vastgesteld, voor het eerst een betalingsherinnering onder ogen heeft gekregen met betrekking tot de door hem verschuldigde bijdrage.

Het Zorgkantoor heeft aangegeven dat de normale procedure is gevolgd, waarbij respectievelijk na de eerste, tweede en derde maand na de vervaldatum van de eerste factuur een aanmaning is verzonden. Volgens het Zorgkantoor vermeldde een uit het geautomatiseerde systeem uitgedraaide lijst dat de eerste twee aanmaningen aan verzoeker waren gezonden op respectievelijk 19 mei 2000, en 20 juni 2000 en dat deze waren geadresseerd aan het door verzoeker opgegeven correspondentie-adres.

2. Verzoeker had aan het Zorgkantoor een correspondentieadres opgegeven. Het staat vast dat het Zorgkantoor dit adres in de correspondentie met verzoeker heeft gebruikt en ook correct heeft weergegeven. Dit is in elk geval gebleken uit de kopieën van de machtiging van 29 maart 1999, van de beschikking van 31 maart 2000 en het berekeningsschema, alsmede van de brieven van 29 september en 22 november 2000, waarin het Zorgkantoor heeft gereageerd op verzoekers klacht.

Nu dat het geval is, en nu de data van verzending van de aanmaningen, alsmede het gebruikte adres, nog zijn terug te vinden op lijsten die het Zorgkantoor heeft uitgedraaid en daarbij tevens is komen vast te staan dat diverse door het Zorgkantoor aan het correspondentieadres gezonden poststukken (zoals het op 13 oktober 1999 verzonden inkomensformulier, de herinneringsbrief van 17 juli 2000, alsmede de correspondentie naar aanleiding van de door verzoeker ingediende klacht) verzoeker daadwerkelijk hebben bereikt, is het aannemelijk dat ook de eerste twee aanmaningen aan het correspondentieadres van verzoeker zijn gezonden.

Het ligt dan meer voor de hand dat er iets heeft geschort aan de communicatie tussen verzoeker en de bewoner(s) van het door verzoeker opgegeven adres. Dit wordt nog ondersteund doordat verzoeker, naar eigen zeggen, noch de machtiging van 29 maart 1999, noch de beslissing en het berekeningsschema van 31 maart 2000 onder ogen heeft

gekregen, hoewel deze stukken correct waren geadresseerd. De kans dat meer dan één correct geadresseerd poststuk niet aankomt bij de geadresseerde is wel zeer klein.

In het licht van bovenstaande kan niet worden geconcludeerd dat het Zorgkantoor in dezen onjuist heeft gehandeld.

In zoverre is deze gedraging behoorlijk.

3. Wel had het op de weg van het Zorgkantoor gelegen dat verzoeker op de hoogte zou zijn gesteld van het feit dat het opvragen van nadere gegevens nodig was, dat hier enige tijd mee gemoeid kon zijn en dat de eigen bijdrage met terugwerkende kracht zou moeten worden geïnd.

Op het punt van de informatieverstrekking had het Zorgkantoor meer zorgvuldigheid in acht kunnen nemen.

III Ten aanzien van de benadering van verzoeker

1. Verzoeker heeft uiteindelijk pas op 17 juli 2000 kennis genomen van de hoogte van de eigen bijdrage en daarmee van de hoogte van het totale bedrag dat voor de periode vanaf 12 oktober 1999 in rekening werd gebracht. De inmiddels hoog opgelopen rekening noopte hem de instelling te verlaten.

2. Verzoeker meent dat het Zorgkantoor hem in dit verband, gelet op zijn opname en intensieve behandeling in een psychiatrische instelling, op onzorgvuldige wijze heeft benaderd. Het Zorgkantoor had er meer rekening mee moeten houden dat er in dergelijke omstandigheden vaak weinig oog is voor financiële zaken en had verzoeker eerder moeten herinneren aan het oplopen van de schuld.

3. Het feit dat hij pas in juli 2000 kennis nam van de omvang van de inmiddels hoog opgelopen schuld, terwijl hij een minimuminkomen heeft, geeft volgens verzoeker in dit verband aan dat meer had moeten worden gedaan om hem in kennis te stellen van de hoogte van het verschuldigde bedrag.

Dit was bijvoorbeeld mogelijk geweest door hem er in een eenvoudige brief voor te waarschuwen dat door de latere vaststelling van de eigen bijdrage een schuld zou ontstaan, en door hem een indicatie te geven van de hoogte van de eigen bijdrage in relatie tot het inkomen.

Het argument van het Zorgkantoor dat vanuit de instelling waar een patiënt verblijft, dan wel via maatschappelijk werk duidelijke informatie wordt verstrekt over de verplichting tot betaling van een eigen bijdrage doet, naar de opvatting van verzoeker, niet af aan de eigen verantwoordelijkheid die het Zorgkantoor had om hem over de hoogte van de bijdrage te informeren.

4. Het Zorgkantoor voerde in zijn reactie op de klacht aan dat het begrip had voor het feit dat iemand bij opname niet altijd evenveel aandacht heeft voor de administratieve besommingen, maar dat het Zorgkantoor uit ervaring weet, en er daarom van uitgaat, dat het, bij langdurige opname, mogelijk is de hulp van maatschappelijk werk en/of de administratie van de instelling te krijgen bij het invullen van het formulier.

5. Vaststaat dat in de communicatie tussen verzoeker en het Zorgkantoor een en ander niet goed is verlopen.

Eerder is geconstateerd dat het aannemelijk is dat het heeft ontbroken aan een goede communicatie tussen verzoeker en de bewoner(s) op het door verzoeker opgegeven adres (zie eveneens onder punt 4.4). Daarmee is eveneens aannemelijk dat dit de oorzaak is voor de haperende communicatie tussen verzoeker en het Zorgkantoor. Dit betreft verzoekers verantwoordelijkheid.

Wat echter ook de oorzaak moge zijn, dit neemt niet weg dat van het Zorgkantoor begrip mag worden verwacht voor de bijzondere situatie van verzoeker. In dit licht had van het Zorgkantoor meer mogen worden verwacht op het punt van de informatieverstrekking.

Hierin zou hebben gepast dat verzoeker op de hoogte zou zijn gesteld van het feit dat het opvragen van nadere gegevens nodig was, dat hier enige tijd mee gemoeid kon zijn, dat de eigen bijdrage met terugwerkende kracht zou moeten worden geïnd, en dat het te innen bedrag flink zou kunnen oplopen (zie ook onder punt II.3).

Nu verzoeker op die punten niet (tijdig) is geïnformeerd, kan het Zorgkantoor worden verweten dat het verzoeker onvoldoende zorgvuldig heeft geïnformeerd.

In dit opzicht is de gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Zorgkantoor Utrecht, die wordt aangemerkt als een gedraging van Groene Land Achmea, is gegrond ten aanzien van het late tijdstip waarop het inkomensonderzoekformulier is verzonden, alsmede ten aanzien van de informatieverstrekking. Voor het overige is de klacht niet gegrond.

Onderzoek

Op 9 maart 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer L. te Lelystad, ingediend door Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland te Lelystad, met een klacht over een gedraging van Zorgkantoor Utrecht te Amersfoort.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van (thans) Groene Land Achmea te Zwolle, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd Groene Land Achmea en het Zorgkantoor Utrecht verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tevens werd het Zorgkantoor Utrecht en Groene Land Achmea een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Groene Land Achmea deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen vere-nigen.

Verzoekers gemachtigde gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

A. feiten

1. Verzoeker verbleef sinds 12 oktober 1998 in een psychiatrische instelling. Vanaf 12 oktober 1999 was hij hiervoor in het kader van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) een bijdrage in de kosten verschuldigd.

Het Zorgkantoor Zwolle (thans: Zorgkantoor Utrecht) te Amersfoort zond verzoeker op het door hem opgegeven correspondentieadres, namens verzoekers zorgverzekeraar OLM Het Groene Land Zorgverzekeringen te Meppel (thans: Groene Land Achmea te Zwolle) een machtiging voor opname. De door het Zorgkantoor Utrecht (hierna: het Zorgkantoor) tijdens het onderzoek overgelegde kopie van deze machtiging was gedateerd op 29 maart 1999 en bevatte onder meer de volgende tekst:

“Hierdoor delen wij u namens (...) genoemde verzekeringsinstelling mede, dat met ingang van 12-04-1999 de onder 1. vermelde verzekerde recht heeft krachtens de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten op

(...)

verblijf in de laagste klasse in het onder 2. genoemde ziekenhuis

(...)

Ingevolge het Bijdragebesluit zorg is verzekerde volgens de thans bekende gegevens

(...)

met ingang van 12-10-1999 op grond van artikel 4 een bijdrage in de kosten verschuldigd, waarvan de hoogte zal worden vastgesteld aan de hand van een bij u in te stellen inkomensonderzoek. Indien u reeds zo een bijdrage betaalt, wordt die gecontinueerd.”

2. Ingevolge het Bijdragebesluit Zorg zond het Zorgkantoor verzoeker op het door hem opgegeven correspondentieadres op 13 oktober 1999 een inkomensonderzoekformulier, teneinde aan de hand van verzoekers inkomen de eigen bijdrage te kunnen bepalen. Dit formulier bevatte onder meer de mededeling: "Inzenden voor: 01-11-1999" en "Datum bijdrage: 12-10-1999".

Blijkens de kopie van dit retour ontvangen formulier waren op het formulier enkele summiere inkomensgegevens ingevuld en was het formulier voorzien van een handtekening, van de datum 8 november 1999 en van de plaatsnaam Lelystad.

Ook droeg het formulier een poststempel met de vermelding: "Postkamer ANOVA (de functie van het Zorgkantoor wordt uitgevoerd door O.W.M. ANOVA Zorgverzekeringen u.a.) 11 november 1999, de datum waarop dit formulier retour was ontvangen.

3. Met een bericht van 13 november 1999 wendde het Zorgkantoor zich tot het Gak-kantoor Hilversum en het Gak-kantoor Zwolle voor het opvragen van ontbrekende inkomensgegevens van verzoeker.

Op 23 november 1999 vernam het Zorgkantoor dat verzoeker bij het Gak-kantoor Hilversum onder zijn naam of geboortedatum niet bekend was. Het Gak-kantoor verzocht om verstrekking van een sofi-nummer.

Na verstrekking van het sofi-nummer rappelleerde het Zorgkantoor het Gak-kantoor Hilversum op respectievelijk 28 december 1999 en 28 januari 2000 voor de toezending van een jaaropgave over 1998.

Op 4 februari 2000 liet het Gak-kantoor Zwolle weten dat het de jaaropgave over 1998 niet kon verstrekken, omdat verzoeker pas sinds 1 januari 1999 een uitkering ontving. Intussen had een verzoek aan het Gak-kantoor Hilversum van 8 februari 2000, waarin het Zorgkantoor voor de derde maal verzocht om de jaaropgave over 1998, dit bericht van het Gak Zwolle gekruist.

Met een bericht van 16 maart 2000 verzocht het Zorgkantoor het Gak-kantoor Hilversum om de overige inkomensgegevens van 1999 en van januari 2000.

Op 22 maart 2000 ontving het Zorgkantoor de gedeeltelijke inkomensgegevens over 1999.

Op 27 maart 2000 ontving het Zorgkantoor de overige gegevens van 1999 en die van januari 2000.

4. Op 29 maart 2000 maakte het Zorgkantoor een berekening van verzoekers jaarinkomen van 1999 en van 2000 en stelde op basis daarvan de maandelijkse eigen bijdrage voor verzoeker vast. De beslissing, gedateerd 31 maart 2000, alsmede een berekeningsschema zond het Zorgkantoor naar het door verzoeker opgegeven correspondentieadres.

5. Op 17 juli 2000 zond het Zorgkantoor verzoeker, ook weer op het correspondentieadres, een brief met de aanmaning om het achterstallige bedrag voor de eigen bijdragen van f 10.955, 92 te voldoen.

6. Met een brief van 20 september 2000 diende verzoeker bij het Zorgkantoor een klacht in over de gang van zaken. Het Zorgkantoor reageerde hierop met een brief van 29 september 2000 als volgt:

“... In uw brief van 20 september jl. zegt u dat de verantwoordelijkheid bij het Zorgkantoor ligt om u op de hoogte stellen voor de oplegging van de Eigen bijdrage en niet bij de instelling.

Helaas kunnen wij niet nagaan of (de betrokken instelling; N.o.) u op de hoogte heeft gesteld. Echter op 29 maart 1999 hebben wij u een machtiging verstuurd dat u per 12 oktober 1999 een bijdrage op grond van artikel 4 verschuldigd bent. Bijgevoegd vindt u hier een kopie van.

Wij zijn ons er wel van bewust dat de bijdrage later is opgelegd dan normaal, daarom is er een mogelijkheid om via een afbetalingsregeling het verschuldigde bedrag te voldoen...”

7. In een reactie op deze brief deelde verzoeker in een brief van 11 oktober 2000 aan het Zorgkantoor onder meer mee:

“dat ik voor het eerst in juli 2000 op de hoogte ben gesteld van een eigen bijdrage”

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt in de eerste plaats verwezen naar de klachtformulering onder Klacht.

Verzoekers gemachtigde, Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland (Sociaal Raadsliden), lichtte de klacht onder meer als volgt toe:

“Volgens het Zorgkantoor heeft mijn cliënt op 30 maart 2000 een brief ontvangen waarin staat dat hij een eigen bijdrage is verschuldigd. Dit is vijf maanden nadat de verplichting tot betaling van de eigen bijdrage is ontstaan.

De brief van 30 maart 2000 is echter nooit onder ogen van mijn cliënt gekomen. Aangezien mijn cliënt psychiatrisch patiënt was en de behandeling erg intensief was, had hij geen oog voor financiële zaken.

Na de brief van 30 maart is er door het Zorgkantoor nog eens vier maanden gewacht met het versturen van een aanmaning. (...)

Toen mijn cliënt deze rekening onder ogen kreeg, heeft hij acuut zijn behandeling afgebroken omdat hij dit niet kon betalen.

(Verzoeker; N.o.) heeft hier in eerste instantie zelf geklaagd. Het Zorgkantoor heeft hierop gereageerd dat (de betrokken instelling; N.o.) door had moeten geven dat hij verplicht was om een eigen bijdrage te betalen. Mijns inziens is het Zorgkantoor verantwoordelijk voor de kennisgeving inzake de eigen bijdrage.

Vervolgens heb ik namens (verzoeker; N.o.) een klacht ingediend. In een reactie geeft het Zorgkantoor toe dat ze begrijpen dat iemand die opgenomen is, niet altijd evenveel aandacht heeft voor administratieve besommeringen. Gezien het bovenstaande ben ik van mening dat het Zorgkantoor veel eerder een herinnering had moeten versturen.

Door het nalatige handelen van het Zorgkantoor heeft mijn cliënt nu een schuld van f 10.955,92, dit terwijl hij een minimuminkomen heeft.”

C. Standpunt Groene Land Achmea

1. Groene Land Achmea deelde naar aanleiding van de klacht mee dat zij zich conformeerde aan het door het Zorgkantoor Utrecht ingenomen standpunt.

Het Zorgkantoor reageerde op de klacht aan de hand van een aantal vragen die door de Nationale ombudsman waren gesteld.

Op de vraag of ten aanzien van verzekerden die worden opgenomen in een psychiatrische instelling met betrekking tot de berichtgeving over de door hen verschuldigde eigen bijdragen een bepaalde wijze van informatieverstrekking in acht wordt genomen, luidde de reactie als volgt:

“...Tot 1 januari 2001 werd door ons de administratie gevoerd voor het Zorgkantoor Zwolle. Jaarlijks werd door ons voorlichting aan de ouders en het maatschappelijk werk van (het betrokken; N.o.) psychiatrisch ziekenhuis verstrekt over de eigen bijdrageregeling AWBZ.

Uit de gesprekken die hebben plaatsgevonden, hebben wij begrepen dat door maatschappelijk werk altijd informatie aan verzekerden werd verstrekt, dat na 365 dagen verpleging een bijdrage verschuldigd zou worden. Reeds op 29 maart 1999 werd een machtiging voor opname gestuurd met daarop vermeld dat met ingang van 12 oktober

1999 een bijdrage in de kosten verschuldigd wordt.”

Op de vragen waarom verzoeker pas (ruim) vijf maanden na het verschuldigd worden van de eigen bijdrage een beslissing en pas na vier maanden een aanmaning was gezonden, antwoordde het Zorgkantoor:

“...Omdat de inkomensgegevens niet bekend waren en via twee kantoren van het GAK, Hilversum en Zwolle, in ons bezit kwamen. Dit geschiedde eerst op 27 maart 2000 zoals uit bovenvermeld overzicht blijkt.

De normale procedure die in acht werd genomen, ook in het geval van (verzoeker; N.o.), is dat na een maand na de vervaldatum van de factuur een eerste aanmaning wordt verstuurd. Na twee maanden de tweede aanmaning en na drie maanden een aanmaning onder vermelding van het feit dat de vordering uit handen wordt gegeven aan ons incassobureau....”

Ten slotte deelde het Zorgkantoor nog mee:

“Alle correspondentie is naar het huisadres van de ouders (bedoeld wordt: broer; No) gezonden...”

(...)

“...Ter informatie zenden wij u twee brieven (aan verzoekers gemachtigde; N.o.) van respectievelijk 22 november 2000 en 7 februari 2001 die betrekking hebben op de opgelegde eigen bijdrage AWBZ.”

2. In de genoemde brief van 22 november 2000 liet het Zorgkantoor aan verzoekers gemachtigde onder meer het volgende weten:

“Nogmaals willen wij u erop wijzen dat de verantwoordelijkheid van kennisgeving niet volledig op het Zorgkantoor kan worden afgewenteld.

Met betrekking tot het melden van de hoogte van de op te leggen eigen bijdrage zijn wij inderdaad niet al te vlot geweest, maar dat was mede te wijten aan de hieronder vermelde omstandigheden.

Het inkomensonderzoekformulier, na het zenden van een herinnering, kwam veertien dagen te laat in ons bezit. Bovendien werd naar aanleiding van hetgeen door u werd ingevuld in dit formulier, door ons contact opgenomen met het GAK te Zwolle en Hilversum.

Uiteindelijk kwamen wij in het bezit van de cijfers met betrekking tot uw uitkering en bleek er in 1999 een nabetaling te hebben plaatsgevonden.

Wij konden daarom pas in een later stadium tot definitieve berekening van de eigen bijdrage overgaan, waarbij de vaststelling per januari 2000 onmiddellijk werd aangepast aan uw tegenwoordige inkomen.

Wij hebben u de beschikking en het berekeningsschema verzonden op 31 maart 2000 en niet zoals u stelt in juli 2000.

Ter informatie zenden wij u nogmaals de bescheiden die hieraan ten grondslag liggen om u inzicht te verschaffen hoe de eigen bijdragen tot stand zijn gekomen.”

3. In de genoemde brief van 7 februari 2001 deelde het Zorgkantoor mee:

“...De aantijging door (verzoeker; N.o.), dat wij als Zorgkantoor in gebreke zijn gebleven met het op de hoogte te stellen van de door hem verschuldigde eigen bijdrage AWBZ, vinden wij niet terecht.

Bij opname in een instelling wordt door maatschappelijk werk en de administratie bij het intakegesprek gemeld dat na 365 dagen verpleging een eigen bijdrage AWBZ is verschuldigd.

Wij hebben inderdaad op 29 maart 1999 een machtiging voor opname in (de betrokken instelling; N.o.) gezonden en daarop werd de ingangsdatum van de verschuldigde bijdrage vermeld.

Wij hebben begrip voor het feit dat iemand bij opname niet altijd evenveel aandacht heeft voor de administratieve beslommingen.

Wij gaan er echter van uit dat bij langdurige opname, met behulp van maatschappelijk werk en/of de administratie van de instelling, invulling van het formulier tot de mogelijkheden behoort. Wij weten uit ervaring dat één en ander op deze wijze plaatsvindt.

Uit bijgaande kopie van de aan (verzoeker; N.o.) verzonden brief moge duidelijk zijn dat de oorzaak van de late oplegging van de eigen bijdrage grotendeels te wijten is aan (verzoeker; N.o.) zelf.

Doordat wij zijn inkomensgegevens moesten navragen bij twee kantoren van het Gemeenschappelijk Administratie Kantoor ondervond dit eveneens vertraging....”

4. Op een nadere vraag aan het Zorgkantoor op welke wijze (in het algemeen) de inkomensgegevens worden verzameld en op de vraag of het normaliter ook uit eigen beweging inkomensgegevens opvraagt bij uitkeringsinstanties of werkgevers, meldde het Zorgkantoor:

“...De benodigde inkomensgegevens worden door ons opgevraagd door middel van een zogenaamd inkomensonderzoekformulier, voorzien van een toelichting. In deze toelichting

wordt puntsgewijs uitgelegd welke cijfers nodig zijn om tot berekening van de eigen bijdrage AWBZ te kunnen overgaan.

(...)

Indien blijkt dat uit de verstrekte inkomensgegevens geen juiste vaststelling van de verschuldigde eigen bijdrage mogelijk is, dan wordt uit eigen beweging informatie ingewonnen bij de uitkerende instantie. Omdat uit de praktijk blijkt dat het verkrijgen van extra informatie voor de verzekerde een tijdrovende zaak is, wordt deze handelwijze door ons, als serviceverlening, toegepast.

Achteraf bleek het zelfs voor ons zeer moeilijk om in het bezit te komen van de benodigde cijfers...”

5. Op een nadere vraag aan het Zorgkantoor of nog kopieën konden worden overgelegd van de eerste twee aanmaningen die aan verzoeker zouden zijn gezonden liet het Zorgkantoor weten dat bij betalingsherinneringen een lijst wordt uitgedraaid waarop alle, op een bepaalde datum verzonden, betalingsherinneringen worden vermeld. Uit de lijsten bleek dat in het geval van verzoeker de datum van de eerste aanmaning 19 mei 2000 en de datum van de tweede aanmaning 20 juni 2000 was en dat beide aanmaningen waren verzonden aan het adres B. te L. (het door verzoeker opgegeven correspondentieadres; N.o.)

D. Reactie verzoeker

Verzoekers gemachtigde reageerde, voor zover relevant voor het onderzoek, als volgt op het standpunt van Groene Land Achmea/Zorgkantoor Utrecht:

“...Het Zorgkantoor stelt dat er altijd informatie wordt verstrekt. Aan (verzoeker; N.o.) is geen informatie verstrekt. Dat blijkt al uit zijn gedrag. Zodra (verzoeker; N.o.) een acceptgirokaart ontvangt over de hoogte van de eigen bijdrage verlaat hij de instelling. Het geld is voor hem een zo'n groot probleem dat hij (er) voor kiest om een tijdelijk thuisloos bestaan te leiden. Als hij van de eigen bijdrage wist zou hij toch veel eerder op zoek zijn gegaan naar een eigen woonplek, dan verlaat je niet van de een op de andere dag een woonplek.

Er is zelfs geen simpel briefje naar (verzoeker; N.o.) gestuurd, met een inhoud als volgt; mijnheer u moet een eigen bijdrage gaan betalen. Die eigen bijdrage komt er op neer dat u van uw inkomen alleen nog maar zak en kleedgeld overhoudt. Het zak en kleedgeld is ongeveer zo ?? laag.

(...)

In juli heeft (verzoeker; N.o.) de eerste acceptgiro ontvangen. (...) Het zorgkantoor meldt dat de normale incasso procedure is gevolgd. In mijn dossier mis ik echter kopieën van de herinneringen en aanmaningen.

(...)

Het te laat vaststellen van de eigen bijdrage is een probleem van het Zorgkantoor. Het Zorgkantoor hoort te weten dat de mensen die de eigen bijdrage moeten betalen de nodige problemen hebben.

Hierdoor zijn de mensen niet allemaal in staat de administratie te voeren. Bovendien hoort het Zorgkantoor te weten dat derden (uitkeringsinstellingen, belastingdienst) niet altijd even snel werken. Toch wordt er pas een dag nadat de eigen bijdrage moeten worden betaald een formulier gestuurd. Ik denk dat we van het Zorgkantoor in dit soort situaties wat meer zorg mogen verwachten.

Verder geeft het Zorgkantoor zelf eind maart 2000 een beschikking aan dat de eigen bijdrage per oktober 1999 is vastgesteld. Van oktober 1999 tot maart 2000 krijgt (verzoeker; N.o.) ook geen eenduidige duidelijke waarschuwing dat hij veel moet gaan betalen per maand. Er wordt met name geen goede indicatie van de eigen bijdrage gegeven...”

Achtergrond