



Rapport

Datum: 1 juli 2004

Rapportnummer: 2004/272

Klacht

1. Verzoeker klaagt erover dat Agis Zorgverzekeringen (vóór 1 januari 2003 ZAO Zorgverzekeringen; verder Agis) niet binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijn heeft beslist op zijn bezwaarschrift van 13 december 2000.
2. Daarnaast klaagt verzoeker erover dat Agis bij de toezending van zijn dossier aan het College voor zorgverzekeringen (CVZ) de pleitnota van zijn advocaat en diverse andere belastende stukken met opzet niet heeft meegestuurd.
3. Ook klaagt verzoeker erover dat Agis zijn brief van 20 augustus 2001 waarin hij klaagt over de handelwijze van Agis tot op het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman heeft gewend (30 januari 2002), niet heeft beantwoord.
4. Voorts klaagt verzoeker over de behandeling door Agis van zijn herhaalde klachten over de gang van zaken rond zijn aanvraag om vergoeding van in het buitenland gemaakte medische kosten, neergelegd in brieven van 13 februari 2003 en 18 mei 2003 bij respectievelijk de directie en de Raad van Bestuur van Agis. Hij klaagt er met name over dat Agis niet heeft gehandeld in overeenstemming met de wettelijk voorgeschreven klachtenprocedure ingevolge hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
5. Ten slotte klaagt verzoeker over het uitblijven van een antwoord op zijn brief van 12 april 2003, gericht aan de directie van Agis.

Beoordeling

I Ten aanzien van de behandelingsduur van het bezwaarschrift

1. Verzoeker diende op 13 december 2000 een bezwaarschrift in tegen de beslissing van ZAO Zorgverzekeringen (hierna: ZAO) om verzoeker de kosten die hij had gemaakt voor een neusoperatie die in het buitenland had ondergaan, niet te vergoeden.

Hij vulde op 22 januari 2001 via zijn gemachtigde de gronden van zijn bezwaar aan.

Vanaf 31 januari 2001 tot en met 23 april 2001 schortte ZAO vervolgens de behandeling van het bezwaarschrift op in verband met de behandeling van een verzoek van betrokkene bij de rechtbank te Amsterdam tot het treffen van een voorlopige voorziening ten aanzien van de omstreden beslissing.

Op 20 juli 2001 verzocht ZAO het College voor zorgverzekeringen (verder: CVZ) om in het kader van de behandeling van het bezwaarschrift een advies uit te brengen. ZAO ontving dit advies op 9 oktober 2001.

Op 17 oktober 2001 nam ZAO een beslissing op het bezwaarschrift.

2. Verzoeker klaagt erover dat ZAO niet binnen de daarvoor geldende wettelijke termijn heeft beslist op zijn bezwaarschrift van 13 december 2000.

ZAO gaf aan dat verzoekers gemachtigde uitstel had verzocht voor het indienen van nadere gronden. Ook voerde ZAO aan dat, omdat verzoeker in de tussentijd bij de rechtbank te Amsterdam een voorlopige voorziening had gevraagd die betrekking had op dezelfde materie als het bezwaarschrift, ZAO tijdens deze procedure, derhalve tussen 31 januari en 26 februari 2001, de behandeling van het bezwaarschrift had opgeschort.

Verder stelde ZAO dat geadresseerden graag hadden gerespondeerd, en dat omwille van een zorgvuldige totstandkoming van een beslissing op het bezwaarschrift eerst een aantal deskundigen was geraadpleegd, verzoeker was gevraagd om zijn medewerking te verlenen aan een objectief onderzoek, en vervolgens in de gelegenheid was gesteld een 'second opinion' te verkrijgen. Ten slotte wees ZAO erop dat uit de brief van 4 juli 2001 van verzoekers gemachtigde duidelijk was geworden dat verzoeker zich inmiddels in Zwitserland operatief had laten behandelen en dat niet meer behoefde te worden gewacht met het nemen van een beslissing. Hierna had ZAO direct een conceptbeslissing opgesteld en op 20 juli 2001 voor advies voorgelegd aan het CVZ.

Het CVZ had iets langer dan de wettelijke termijn van tien weken nodig gehad voor het opstellen van het advies.

3. Termijnen in het bestuursrecht zijn voor belanghebbenden doorgaans fatale termijnen. Uit een oogpunt van een op dit punt na te streven gelijkheid tussen overheid en burger en van de geloofwaardigheid van de overheid behoren bestuursorganen zich evenzeer strikt gebonden te achten aan wettelijke voorschriften inzake voor hen geldende termijnen. Dit geldt te meer wanneer de desbetreffende wettelijke voorschriften (enige) ruimte bieden voor het verlengen van de duur van de besluitvorming.

Het voorgaande betekent dat de behandeling van bezwaarschriften dient plaats te vinden binnen de wettelijk gestelde termijnen.

4. Nu de onderhavige beslissing, ingevolge artikel 8, eerste en derde lid en artikel 9, vierde lid, van de Ziekenfondswet juncto artikel 1 van de Regeling hulp in het buitenland (zie Achtergrond onder 2. en 3.) betrekking heeft op het geldend maken van een aanspraak op een verstrekking als bedoeld in artikel 74, eerste lid, van de Ziekenfondswet, geldt dat ingevolge dit artikel 74, eerste lid, geen beslissing op bezwaar wordt genomen dan nadat daaromtrent door het CVZ op verzoek van het betrokken bestuursorgaan een advies is uitgebracht (zie Achtergrond onder 2.).

Uit het vijfde lid van artikel 74 van de Ziekenfondswet volgt dat in die gevallen de beslissing op bezwaar, in afwijking van artikel 7:10 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb; zie Achtergrond onder 1.), wordt genomen binnen een en twintig weken.

Op grond van het derde lid van artikel 7:10 Awb kan de beslissing voorts nog voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van deze verdaging dient schriftelijk mededeling te worden gedaan aan de indiener van het bezwaarschrift. Verder uitstel is op grond van het vierde lid van artikel 7:10 Awb alleen nog mogelijk met instemming van de indiener (zie Achtergrond onder 1.).

5. ZAO heeft verzoeker gedurende de procedure geen bericht van verdaging gezonden, noch is verzoeker gevraagd om instemming met uitstel van de beslissing op zijn bezwaarschrift, zoals bedoeld in artikel 7:10, vierde lid, van de Awb. Wel is, in overeenstemming met artikel 7:10, tweede lid, van de Awb, sprake geweest van opschorting van de wettelijke termijn tot aan het moment waarop na het verleende uitstel de gronden van het bezwaar door verzoekers gemachtigde zijn aangevuld, te weten 22 januari 2001.

6. Bovenstaande betekent dat ZAO binnen eenentwintig weken na 22 januari 2001, dat wil zeggen vóór 18 juni 2001, op verzoekers bezwaarschrift had moeten beslissen. Dit is uiteindelijk pas gebeurd op 17 oktober 2001.

7. De Nationale ombudsman onderschrijft het belang van het door ZAO aangegeven punt van een zorgvuldige totstandkoming van de beslissing op een bezwaarschrift en begrijpt dat de hiermee samenhangende vertraging als gevolg van de trage respons van geadresseerden de behandelingstermijn heeft verlengd.

Tevens bestaat er begrip voor de beslissing van ZAO om de behandeling van het bezwaarschrift aan te houden gedurende de voorlopige voorzieningsprocedure, gezien de samenhang met de bezwaarschriftprocedure. Voor zover ZAO echter van mening was dat de resultaten van het onderzoek en de uitkomst van de voorlopige voorzieningsprocedure van belang waren voor de te nemen beslissing op het bezwaarschrift van verzoeker, had ZAO gebruik moeten maken van de mogelijkheid tot verdaging en had verzoeker moeten worden verzocht om instemming met verder uitstel van de beslissing, onder vermelding van de redenen voor dit uitstel.

Nu dit niet is gebeurd, heeft ZAO gehandeld in strijd met de wettelijke termijnbepalingen, en heeft in zoverre onvoldoende voortvarend gehandeld.

De onderzochte gedraging is op dit klachtonderdeel niet behoorlijk.

II Ten aanzien van het ontbreken van de pleitnota en overige stukken

1. Op 20 juli 2001 zond ZAO de conceptbeslissing op bezwaar voor advies naar het CVZ en deelde daarbij mee dat deze "was vergezeld van alle relevante stukken".

Verzoeker informeerde met een brief van 19 augustus 2001 bij het CVZ of onder meer ook de pleitnota van zijn gemachtigde bij de stukken in het dossier was aangetroffen. Het CVZ

liet verzoeker met een brief van 23 augustus 2001 weten dat de pleitnota ontbrak, maar dat die inmiddels bij ZAO was opgevraagd. ZAO had desgevraagd de pleitnota op 20 augustus 2001 aan het CVZ gezonden.

Tijdens het onderzoek deelde ZAO Zorgverzekeringen mee dat “standaard alle bescheiden met de conceptbeslissing worden meegestuurd”.

2. Verzoeker verwijt ZAO in eerste instantie dat de pleitnota niet direct op 20 juli 2001 aan het CVZ is meegezonden met de conceptbeslissing. Uit de in zijn verzoekschrift gekozen bewoordingen, namelijk “valsheid in geschrifte” en “verzekeringsfraude”, blijkt dat verzoeker uitgaat van kwade opzet van ZAO.

ZAO voerde in een eerste reactie op de klacht aan dat de pleitnota was gebruikt bij de behandeling van de voorlopige voorzieningsprocedure, dat er geen inventarisatielijst was van de stukken, en dat ervan was uitgegaan dat de pleitnota, net als de andere bescheiden die standaard met een conceptbeslissing worden meegestuurd, aan CVZ was gezonden. ZAO stelde voorts nog dat van enige opzet bij het achterwege laten van de toezending van de pleitnota absoluut geen sprake was geweest en dat toen ZAO van het CVZ had vernomen dat de pleitnota ontbrak, deze direct alsnog was toegestuurd.

3. Verzoeker heeft in de loop van het onderzoek nadere feiten aangevoerd ter onderbouwing van zijn stelling dat er sprake was geweest van opzet en niet van een vergissing. Er hadden volgens hem bij de toezending van zijn dossier aan CVZ in totaal dertien stukken ontbroken, die in de ogen van verzoeker relevant en ook belastend waren voor ZAO.

4. Agis Zorgverzekeringen (voorheen ZAO, verder Agis) voerde hiertegen in dat de adviesaanvraag aan het CVZ een medisch inhoudelijke beoordeling betrof. De stukken, genoemd door verzoeker, die betrekking hadden op de voorlopige voorzieningsprocedure, zoals de pleitnota's, het verzoek van de gemachtigde van verzoeker aan de rechtbank tot het treffen van een voorlopige voorziening en de brief van verzoekers gemachtigde aan de rechtbank betreffende twee getuigenverklaringen hoorden hier volgens Agis derhalve niet bij.

De interne stukken, zoals een interne notitie van de medische dienst van ZAO Zorgverzekeringen, een interne e-mailbericht en een telefoonnotitie van een telefoongesprek van een medewerker van ZAO Zorgverzekeringen met een van de door verzoeker bezochte specialisten, waren volgens Agis evenmin bestemd voor CVZ.

Verder hadden volgens Agis de overige stukken wel aan CVZ gezonden kunnen worden, behoudens een brief van een geraadpleegde KNO-specialist aan verzoekers huisarts, waarvan Agis stelt deze nooit in bezit te hebben gehad en de brief van verzoeker van 19 augustus 2001 aan CVZ, waarvan Agis stelt dat deze is ontvangen na de

adviesaanvraag. Het was volgens Agis onduidelijk, en niet te achterhalen waarom deze stukken niet waren meegezonden.

5. Verzoeker stelde ter nadere ondersteuning van zijn stelling dat stukken met opzet niet waren meegezonden, dat Agis niet nader heeft onderbouwd waarom de stukken betreffende voorlopige voorzieningenprocedure en de interne stukken niet aan CVZ behoefden te worden gezonden.

Dit uitgangspunt was volgens verzoeker bovendien niet consequent toegepast, aangezien er wel degelijk andere stukken aan CVZ waren overgelegd die betrekking hadden op de voorlopige voorzieningenprocedure (zoals de rechterlijke uitspraak betreffende de voorlopige voorzieningenprocedure), alsmede stukken die ook als interne stukken konden worden aangemerkt (zoals een verslag van een ander telefoongesprek met dezelfde KNO-arts en van een gesprek met een andere KNO-arts).

6. Vastgesteld kan worden dat de door verzoeker in zijn reactie aangegeven stukken inderdaad niet waren meegezonden. Ook kan worden vastgesteld dat een aantal stukken die betrekking hadden op de voorlopige voorzieningenprocedure, alsmede een aantal interne stukken waren meegezonden (zie Achtergrond onder 5. en 6.), hoewel deze stukken in de visie van Agis niet aan het CVZ meegezonden hadden moeten worden.

Verder kan worden gesteld dat de mededeling van ZAO in de brief van 20 juli 2001 aan verzoekers gemachtigde dat de (concept)beslissing aan het CVZ was gezonden "vergezeld van het complete dossier" niet juist was en bij verzoeker ten onrechte de verwachting heeft gewekt dat alle beschikbare stukken aan CVZ waren toegestuurd, terwijl dit niet het geval was.

Het is begrijpelijk dat verzoekers argwaan is gewekt toen hem bleek dat Agis ondanks de mededeling dat alle relevante stukken aan CVZ waren meegestuurd, een flink aantal in verzoekers ogen relevante stukken niet had meegezonden en dat een selectie van de meegezonden stukken niet leek te berusten op consequent toegepaste criteria.

Hierdoor heeft Agis bij verzoeker de indruk kunnen wekken dat selectief is omgesprongen met de beslissing welke stukken uit verzoekers dossier wel en welke niet aan CVZ dienden te worden meegezonden. Bovendien ondersteunt deze handelwijze zeker niet de stelling van Agis dat "standaard het complete dossier wordt meegezonden".

Hoewel de Nationale ombudsman van vooringenomenheid niet is gebleken, had Agis er beter aan gedaan geen onderscheid te maken in wel- en niet-relevante stukken. Agis had het complete dossier moeten overleggen aan CVZ en de beoordeling of een stuk al of niet relevant was aan CVZ dienen over te laten. Door niet het complete dossier in te sturen, is vanuit het oogpunt van actieve informatieverstrekking onvoldoende zorgvuldig gehandeld.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

III Ten aanzien van de behandeling van de klachtbrief van 20 augustus 2001

1. Verzoeker zond op 20 augustus 2001 een brief aan de directie van ZAO, waarin hij klaagde over de gang van zaken rond de behandeling van zijn bezwaarschrift van 13 december 2000. Zijn klacht richt zich voornamelijk tegen de handelwijze van de bij de behandeling van zijn aanvraag en zijn bezwaarschrift betrokken medewerkers van ZAO.

ZAO bevestigde de ontvangst van de brief op 31 augustus 2001 en vroeg tevens begrip voor het feit dat de medewerkster die de behandeling van de brief had overgenomen wegens vakantie afwezig was, en verzoeker pas na haar terugkeer zou berichten.

Met een brief van 30 januari 2002 klaagde verzoeker bij onder andere de voorzitter van de Raad van Bestuur van ZAO over het uitblijven van een reactie op zijn klachtbrief van 20 augustus 2001 aan de directie over de gang van zaken rond de behandeling van zijn bezwaarschrift.

De voorzitter van de Raad van Bestuur van ZAO beantwoordde deze brief, alsmede de klachtbrief van 20 augustus 2001, met een brief van 13 maart 2002.

2. Verzoeker klaagt erover dat hij tot op het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde (30 januari 2001), niets op zijn klachten heeft vernomen.

ZAO voerde in de reactie op de klacht aan dat er diverse redenen waren geweest voor de lange duur van de behandeling van verzoekers klachtbrief. ZAO stelde dat de brief begin september 2001 inhoudelijk was beoordeeld. Aangezien de inhoud van de brief in feite was terug te vinden in het bezwaarschrift van 13 december 2000, en gezien de lopende bezwaarschriftprocedure had het, aldus ZAO, niet opportuun geleken om daarnaast via een parallellijn met verzoeker over de zaak te corresponderen.

Verder vermeldde ZAO in de reactie dat er wellicht ten onrechte van was uitgegaan dat de klacht niet direct een aparte behandeling vereiste. Het was te betreuren dat op dat moment niet goed was ingeschat welk doel verzoeker met zijn brief nastreefde. Later, zo stelde ZAO, was toch besloten de klachtbrief inhoudelijk te beantwoorden.

3. Op 1 juli 1999 is de Awb uitgebreid met een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen. Hoofdstuk 9 van de Awb schrijft dwingend voor hoe bestuursorganen door hen ontvangen klachten moeten behandelen.

In artikel 9:11 van de Awb (zie Achtergrond onder 1.) is bepaald dat het betrokken bestuursorgaan - indien geen klachtadviesinstantie wordt ingeschakeld - de klacht afhandelt binnen zes weken, en dat de afhandeling voor ten hoogste vier weken kan worden verdaagd. Van de verdaaging dient de klager schriftelijk mededeling te worden gedaan.

4. Alhoewel verzoeker zijn brief van 20 augustus 2001 begon met de mededeling dat hij tegen medewerkers van ZAO een klacht wilde indienen, is de inhoud van de brief niet aangemerkt als een klacht, zoals bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb, en is de klacht niet behandeld conform de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb (zie Achtergrond, onder 1.). Het was in verzoekers geval evident dat de brief klachten bevatte die niet uitsluitend de inhoud van het bezwaarschrift betroffen - hij richtte zijn klacht immers ook en vooral op de handelwijze van medewerkers van ZAO - zodat direct en niet pas nadat verzoeker met een brief van 30 januari 2002 de voorzitter van de Raad van Bestuur van ZAO had benaderd, had moeten worden onderkend dat verzoekers brief als klacht moest worden behandeld.

5. Nu geen mededeling van verdaging aan verzoeker is gedaan (en evenmin een adviescommissie is ingesteld), had ZAO binnen zes weken na ontvangst van de klachtbrief, dat wil zeggen vóór 2 oktober 2001, de erin vervatte klacht moeten afhandelen. Nu dit niet is gebeurd, is onvoldoende voortvarend gereageerd.

De gedraging is ook op dit klachtonderdeel niet behoorlijk.

IV Ten aanzien van de behandeling van de klachtbrieven van 13 februari en 18 mei 2003

1. Verzoeker diende met een brief van 13 februari 2003 opnieuw een klacht in bij de directeur Zorg van Agis over de handelwijze van de behandelende medewerker, ditmaal met betrekking tot de behandeling van het beroep dat verzoeker had ingesteld tegen de beslissing op bezwaar de beroepsprocedure die op 31 januari 2003 had gediend inzake de beslissing van ZAO van 6 december 2000.

Met een brief van 18 mei 2003, gericht aan de voorzitter van de Raad van Bestuur klaagde hij erover dat op zijn vragen en verzoeken in eerdere brieven tot op dat moment noch door de directeur, noch door de voorzitter was ingegaan. Hij verzocht om hem alsnog (inzage in) stukken te verschaffen en maakte kenbaar een klacht te willen indienen betreffende het niet nakomen van de toezegging door de behandelende medewerker, alsook door de directeur, dat hij de nieuwe beslissing op bezwaar uiterlijk 16 mei 2003 tegemoet kon zien.

2. Van verzoekers klachtbrief van 13 februari 2003 gericht aan de directeur Zorg van Agis, werd de ontvangst met een bericht van 13 maart 2003 bevestigd.

Op 24 maart 2003 beantwoordde de betrokken directeur verzoekers brief inhoudelijk. Hij deelde verzoeker mee dat naar zijn dossier was gekeken en dat uit het onderzoek was gebleken dat de betrokken medewerker in zijn dossier zorgvuldig had gehandeld. Verder wees hij verzoeker erop dat, indien hij zaken onder de aandacht van Agis wilde brengen, hij gebruik kon maken van de binnen de organisatie bestaande procedures, maar hij verzocht verzoeker zich te onthouden van opmerkingen die medewerkers van Agis ervaren als onnodig kwetsend.

Hij lichtte verzoeker niet toe welke procedures werden bedoeld of op welke wijze verzoeker gebruik kon maken van deze procedures.

3. Verzoeker verwijt Agis dat ook zijn klachtbrieven van 13 februari en 18 mei 2003 niet conform de in hoofdstuk 9 Awb voorgeschreven klachtprocedure zijn behandeld.

Agis heeft hem onder meer niet in de gelegenheid gesteld te worden gehoord, heeft zijn conclusie dat de betrokken medewerker in zijn geval zorgvuldig had gehandeld, niet onderbouwd en heeft ten slotte nagelaten hem opmerkzaam te maken op de mogelijkheid om zich met zijn klacht tot de Nationale ombudsman te wenden.

Verzoeker is van mening dat niet is zorggedragen voor een behoorlijke klachtbehandeling, zoals artikel 9:2 van de Awb (zie Achtergrond) voorschrijft.

4. Naar aanleiding van de vraag of (een van) verzoekers klachten over de gang van zaken rond zijn aanvraag om een vergoeding op enig moment in behandeling was genomen conform de eigen interne klachtenprocedure, of in overeenstemming met hoofdstuk 9 van de Awb was behandeld, gaf Agis aan dat dit niet het geval was.

Agis stelde verder van mening te zijn dat kon worden afgezien van het horen, aangezien de klachten van verzoeker als onnodig kwetsend jegens de medewerkers van Agis waren opgevat.

5. Zoals ook hierboven onder III, 3. is gesteld bestaat er voor bestuursorganen sinds 1 juli 1999 de dwingendrechtelijke verplichting om klachten van burgers conform de in hoofdstuk 9 Awb beschreven klachtenprocedure te behandelen.

Allereerst wordt opgemerkt dat, hoewel verzoeker in de brief van 24 maart 2003 wel is gewezen op de binnen Agis bestaande klachtenprocedures, hij hierover ten onrechte niet nader is geïnformeerd.

Daarbij komt dat de desbetreffende brieven van verzoeker klachten bevatten die niet uitsluitend de inhoud van zijn bezwaarschrift betroffen, maar ook de handelwijze van medewerkers van Agis, en het niet ingaan op verzoeken om verstrekking van informatie, alsmede een klacht over het uitblijven van een nieuwe beslissing op bezwaar.

Dit had ertoe moeten leiden dat verzoekers klachten in overeenstemming met de daarvoor geldende wettelijke klachtenprocedure, en ten minste conform de eigen interne klachtenprocedure, direct als klachten in behandeling waren genomen.

Nu dit niet is gebeurd heeft Agis in strijd gehandeld met de vereiste zorgvuldigheid op dit punt.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

6. Ten overvloede wordt nog opgemerkt dat, nu verzoekers klachten niet alleen de (als kwetsend ervaren) verwijten aan het adres van medewerkers van Agis betroffen, het afzien van het horen van verzoeker in strijd is met hetgeen hoofdstuk 9 van de Awb op dit punt voorschrijft.

Van het horen van een klager kan immers alleen worden afgezien indien het belang van verzoeker of het gewicht van de klacht kennelijk onvoldoende is, dan wel indien de klager heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van zijn recht om te worden gehoord (zie Achtergrond onder 1, artikel 9:10, tweede lid, Awb).

Gelet op het feit dat Agis eerst een (dossier)onderzoek noodzakelijk achtte (zie de brief van 13 maart 2003 van de directie aan verzoeker en de brief van 5 mei 2003 van de voorzitter aan verzoeker) alvorens op verzoekers klacht inhoudelijk te reageren, duidt er op dat de klacht niet op voorhand als kennelijk ongegrond kon worden aangemerkt, of dat het belang van verzoeker te gering was. Ook heeft verzoeker niet te kennen gegeven niet willen worden gehoord.

7. In reactie op de klachten heeft Agis nog aan de orde gesteld de wijze waarop verzoeker zijn klachten heeft verwoord alsmede de toonzetting in zijn brieven. Agis heeft de formulering van verzoekers klachten als onnodig kwetsend jegens haar medewerkers opgevat en daarom afgezien van het horen. Alhoewel dit aspect buiten de klachtomschrijving valt, is er aanleiding daaromtrent in algemene zin het volgende ten overvloede op te merken.

Het uitgangspunt van de overheid moet zijn dat op brieven van burgers in beginsel een reactie volgt. De aanduiding 'in beginsel' wijst evenwel op een voorbehoud, namelijk het voorbehoud dat niet altijd hoeft te worden gereageerd of in ieder geval niet inhoudelijk. Dat laatste geldt bijvoorbeeld in het geval van brieven of klachten die een beledigende toonzetting hebben. Uiteraard is het moeilijk daarvoor een eenduidige norm te stellen.

Wanneer echter de toonzetting min of meer unaniem beoordeeld als beledigend overkomt, kan het bestuursorgaan van inhoudelijke beantwoording afzien. In zo'n geval dient de burger in kwestie wel meegedeeld te worden dat en waarom van inhoudelijke beantwoording wordt afgezien.

V Ten aanzien van de behandeling van de klachtbrief van 12 april 2003

1. Verzoeker klaagt er ten slotte over dat zijn brief van 12 april 2003 nooit is beantwoord.

Agis huldigt het standpunt dat met de brief van 5 mei 2003 een reactie is gegeven op deze brief.

2. Vastgesteld kan worden dat in de brief van 5 mei 2003 van de directeur van Agis niet is vermeld dat de brief een reactie betrof op verzoekers brief van 12 april 2003.

De brief van 5 mei 2003 van de directie was in eerste instantie dan ook een aankondiging van uitstel betreffende het nemen van een nieuwe beslissing op verzoekers bezwaarschrift.

Uit de hierop volgende mededeling in de brief dat geen aanleiding werd gezien voor een verdere inhoudelijke discussie over de betrokken medewerkers van Agis, mag echter worden opgemaakt dat hiermee tevens een reactie werd gegeven op verzoekers brief van 12 april 2003.

3. Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat een bestuursorgaan brieven adequaat beantwoordt. In beginsel dient elke brief inhoudelijk te worden beantwoord.

Zoals hiervoor onder **IV** is aangegeven kan onder bijzondere omstandigheden worden afgezien van een inhoudelijke beantwoording.

Een bestuursorgaan kan tot het oordeel komen dat ten aanzien van een bepaald onderwerp sprake is van een herhaling van zetten, en kan er om die reden in redelijkheid toe overgaan om ten aanzien van een onderwerp de discussie met de burger te sluiten. Daarnaast kan het bestuursorgaan aangeven niet gediend te zijn van een bepaalde, grievende wijze van corresponderen van de burger, en om die reden aankondigen dergelijke correspondentie niet langer te zullen beantwoorden.

Het is dan echter wel een vereiste van zorgvuldigheid dat de betrokkene op de hoogte wordt gesteld van de reden(en) daarvoor.

4. De betrokken directeur van Agis heeft verzoeker in de brief van 5 mei 2003 niet direct in kennis gesteld van de reden waarom de vragen die hij had gesteld in zijn brieven van 13 februari en 12 april 2003 niet zouden worden beantwoord, waarom niet zou worden ingegaan op zijn verzoeken om informatie en waarom de klacht over het uitblijven van een nieuwe beslissing op bezwaar niet zou worden behandeld.

Dit is pas, zij het indirect en onvolledig, gebeurd in de brieven van 12 mei en 2 juni 2003.

De voorzitter volstond er in deze brieven mee verzoeker mee te delen dat hem de toonzetting van zijn brieven in toenemende mate als zeer ongebruikelijk voorkwam, en dat zijn brieven inhoudelijk geen feiten toevoegden, en in elk geen nieuwe feiten bevatten die hem tot een andere conclusie zouden brengen.

Hiermee is Agis jegens verzoeker tekortgeschoten in de verplichting om hem adequaat, dat wil ook zeggen tijdig, te informeren naar aanleiding van zijn brief van 12 april 2003.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Agis Zorgverzekeringen (voor 1 januari 2003: ZAO Zorgverzekeringen) is gegrond.

Onderzoek

Op 1 februari 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer C. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van ZAO te Amsterdam.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

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

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd ZAO een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd op 11 februari 2003 als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Agis (opvolger van ZAO) deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Het verslag van bevindingen gaf verzoeker aanleiding nieuwe feiten naar voren te brengen. Naar aanleiding daarvan, en nadat was vastgesteld dat verzoeker die feiten niet eerder naar voren had kunnen brengen, werd besloten de klachtformulering uit te breiden met twee klachtonderdelen en het onderzoek te heropenen.

Agis werd verzocht op de uitbreiding van de klacht te reageren en enige nadere vragen te beantwoorden. Verzoeker werd in de gelegenheid gesteld op het antwoord van Agis te reageren.

De reacties leidden tot een herziening van het verslag van bevindingen.

De herziene bevindingen werden gestuurd aan betrokkenen.

Agis deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen en aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 13 december 2000 maakte verzoeker bij ZAO Zorgverzekeringen te Amsterdam (ZAO) bezwaar tegen het besluit van ZAO van 6 december 2000 dat verzoeker op grond van de Ziekenfondswet geen aanspraak kon maken op vergoeding van de kosten van een neusoperatie die in het buitenland moest worden ondergaan.

ZAO bevestigde de ontvangst van het bezwaarschrift met een bericht van 15 december 2000, en verleende vervolgens op verzoek van verzoekers gemachtigde tot 8 februari 2001 uitstel voor het aanvullen van het bezwaarschrift. Met een brief van 22 januari 2001 voerde verzoekers gemachtigde de nadere gronden van het bezwaar aan.

2. Op 19 januari 2001 verzocht verzoekers gemachtigde de rechtbank te Amsterdam om een voorlopige voorziening in verband met de afwijzende beslissing van ZAO van 6 december 2000. Op 22 februari 2001 legde verzoekers gemachtigde in het kader van deze procedure aantekeningen (een pleitnota) over aan de rechtbank.

Op 26 februari 2001 deed de president van de rechtbank uitspraak op het verzoek.

ZAO schortte gedurende deze periode de behandeling van het bezwaarschrift op. Hierover zond ZAO verzoeker(s) gemachtigde geen schriftelijk bericht.

3. Na 26 februari 2001 wendde ZAO zich tot een aantal deskundigen en nodigde verzoeker uit voor een hoorzitting op 23 april 2001. Verzoekers gemachtigde verscheen ter zitting.

ZAO verzocht vervolgens verzoeker om zich te vervoegen bij een arts voor een herevaluatie van zijn neusproblematiek.

Verzoekers gemachtigde liet met een brief van 9 mei 2001 aan ZAO weten dat verzoeker geen vertrouwen had in de aangewezen arts (deze had hem reeds eerder tevergeefs onderzocht en behandeld) en dat hij daarom niet aan het onderzoek wilde meewerken.

Op 31 mei 2001 deelde ZAO verzoeker mee dat, indien geen medewerking werd verleend aan het onderzoek, ZAO geen zorgvuldige beslissing zou kunnen nemen en zou blijven bij de afwijzing. ZAO bood verzoeker vervolgens de mogelijkheid om bij een andere arts een 'second opinion' te verkrijgen.

ZAO zond verzoeker geen bericht van verdaging.

4. Met een brief van 4 juli 2001 liet verzoekers gemachtigde aan ZAO weten dat verzoeker intussen (in de periode 15 tot 20 mei 2001) de gewenste neusoperatie in het buitenland had laten uitvoeren.

ZAO stelde na dit bericht een conceptbeslissing op en legde deze met een brief van 20 juli 2001 voor advies voor aan het College voor zorgverzekeringen (CVZ). ZAO deelde in de

brief aan het CVZ mee:

“De aanwezige stukken en de toelichting tijdens de hoorzitting hebben geresulteerd in een conceptbeslissing op bezwaar die wij hierbij vergezeld van alle relevante stukken, aan u toe sturen.”

ZAO zond op 20 juli 2001 verzoeker ter informatie eveneens de conceptbeslissing toe.

5. Verzoeker informeerde met een brief van 19 augustus 2001 bij het CVZ of bepaalde stukken, waaronder de pleitnota die zijn gemachtigde had opgesteld, door ZAO in het aan het CVZ toegezonden dossier waren opgenomen.

6. Bij brief van 20 augustus 2001 richtte verzoeker zich tot de directie van ZAO met een aantal klachten over de gang van zaken rond de afhandeling van zijn bezwaarschrift.

Hij begon deze brief als volgt:

“Het gedrag van uw werknemers (...) is van dien aard dat ik bij dezen een klacht tegen hen indien bij u.”

Hierna zette verzoeker in de brief voornamelijk zijn grieven uiteen over de wijze waarop de betrokken medewerkers van ZAO zijn aanvraag en zijn bezwaarschrift hadden behandeld.

7. Met een brief van 23 augustus 2001 liet het CVZ verzoeker weten dat alle stukken, behalve de pleitnota, waren aangetroffen in het dossier en dat een kopie van de pleitnota was opgevraagd bij ZAO. ZAO had inmiddels het gevraagde stuk op 20 augustus 2001 toegezonden.

8. De directie van ZAO bevestigde de ontvangst van verzoekers klachtbrief schriftelijk op 31 augustus 2001 en deelde in de brief verder mee:

“S., directiesecretaris, heeft de behandeling van uw brief overgenomen. Op dit moment is zij wegens vakantie helaas niet aanwezig. Na terugkeer zal zij u zo spoedig mogelijk nader berichten. Wij vragen uw begrip hiervoor.”

9. ZAO ontving het gevraagde advies van het CVZ op 9 oktober 2001, en besliste hierna op 17 oktober 2001 op het bezwaarschrift. Het CVZ was niet gerappelleerd.

10. Op 30 januari 2002 zond verzoeker onder anderen de voorzitter van de Raad van Bestuur van ZAO een klachtbrief waarin hij onder meer liet weten dat hij tot op dat moment geen reactie had ontvangen op zijn klachtbrief van 20 augustus 2001, gericht aan de directie van ZAO.

11. Verzoeker ontving met een brief van 13 maart 2002 van de voorzitter van de Raad van Bestuur van ZAO een reactie op zijn klachten.

In deze reactie deelde de voorzitter ten aanzien van de behandeling van verzoekers bezwaarschrift en van verzoekers niet-beantwoorde brief van 20 augustus 2001 onder meer het volgende mee:

“Voor een zorgvuldige totstandkoming van een beslissing op uw bezwaarschrift hebben zij (medewerkers van ZAO; N.o.) u om medewerking verzocht en u een ‘second opinion’ bij een objectieve KNO-arts aangeboden. Zowel op het verzoek als op het aanbod bent u niet ingegaan.

Wij hebben begrepen dat ZAO geen zorgvuldige beslissing op uw bezwaarschrift kon nemen, omdat u niet heeft willen meewerken aan een objectief onderzoek (...).

(...)

Wat betreft uw niet-beantwoorde brief van 20 augustus 2001 aan (...) kunnen wij u als volgt berichten. Nadat u op 31 augustus een ontvangstbevestiging was gezonden is uw brief begin september inhoudelijk beoordeeld. Gezien de lopende adviesprocedure bij het College voor zorgverzekeringen en de lopende bezwaarschriftprocedure leek het niet opportuun daarnaast via een parallellijn met u over de zaak te corresponderen. Uw brief is bij het lopende dossier gevoegd. Het is te betreuren dat op dat moment misschien niet goed is ingeschat welk doel u met deze brief nastreefde. Het is geenszins de bedoeling geweest u onfatsoenlijk of onbehoorlijk te behandelen.”

12. Verzoeker reageerde met een brief van 20 maart 2002 waarin hij de voorzitter van de Raad van Bestuur van ZAO meedeelde dat en waarom hij het niet eens was met diens standpunt.

Hij liet onder meer weten:

“1. Uw pogingen om (de behandelende medewerkers; N.o.) de hand boven het hoofd te houden waardeer ik ten zeerste. Het bloed kruipt waar het niet gaan kan.

2. U beweert dat u mijn dossier zorgvuldig bestudeerd heeft en u niet heeft kunnen constateren dat moedwillig onbehoorlijk of onfatsoenlijk jegens mij is gehandeld en dat u de door mij genoemde keiharde leugens niet hebt kunnen ontdekken. Of u heeft het dossier helemaal niet zorgvuldig bestudeerd en zijn die leugens u daarom niet opgevallen of u heeft het dossier wel zorgvuldig bestudeerd en zijn die leugens u wel degelijk opgevallen, maar wilt u dat niet toegeven.”

13. Op 13 februari 2003 diende verzoeker bij de directie van Agis (sinds 1 januari 2003 opvolger van ZAO) opnieuw een klacht in over de handelwijze van de behandelende medewerker van Agis in het kader van de behandeling van het beroep dat verzoeker had ingesteld tegen de beslissing op bezwaar op 17 oktober 2001.

In zijn brief deelde verzoeker onder meer het volgende mee:

“In mijn pleitnota van 31 januari 2003 omschrijf ik (de behandelende medewerker; N.o.) als een schaamteloze en gewetenloze leugenaar in folio die voor geen enkel middel terugdeinst waarmee hij denkt onder de claim te kunnen uit kruipen. Verder stel ik: “Dat een meester in de rechten voor de rechtbank willens en wetens kei- en keihard zit te liegen vind ik te gênant voor woorden.

(...)

Ik verzoek u daarom mijn klacht in behandeling te nemen, gegrond te verklaren en passende maatregelen te nemen tegen (de behandelende medewerker; N.o.) (noot 5; N.o.).”

In noot 5 meldde verzoeker:

“Ik behoud me het recht voor mijn klacht tegen (de behandelende medewerker; N.o.) aan te vullen of nog een klacht tegen hem in te dienen als dit onfris heerschap zich blijft misdragen.”

14. Op 6 maart 2003 deed de rechtbank te Amsterdam uitspraak in het beroep en bepaalde onder meer dat Agis binnen zes weken opnieuw diende te beslissen op het bezwaarschrift.

15. Aan verzoeker werd op 13 maart 2003 een ontvangstbevestiging gezonden. Deze luidde als volgt:

“Uw brief van 13 februari 2003 hebben wij in goede orde ontvangen.

Inmiddels hebben wij een onderzoek gestart. Om dit zo zorgvuldig mogelijk uit te voeren krijgt u hiervan binnen twee weken na dagtekening van deze brief nader bericht.”

16. Met een brief van 24 maart 2003 ontving verzoeker een reactie van de directeur van Agis op zijn brief van 13 februari 2003. De directeur deelde verzoeker het volgende mee:

“Zoals aangekondigd in onze brief van 13 maart jl. hebben wij gekeken naar uw dossier.

Uit ons onderzoek is gebleken dat (de medewerker van Agis; N.o.) in uw dossier zorgvuldig heeft gehandeld.

Indien u zaken onder onze aandacht wilt brengen kunt u gebruik maken van de binnen onze organisatie bestaande procedures.

Wij willen u echter dringend verzoeken om u te onthouden van uitspraken richting onze medewerkers die wij als onnodig kwetsend ervaren.”

17. Verzoeker reageerde op deze brief met een brief van 12 april 2003. Hij deelde de directie van Agis hierin onder meer het volgende mee:

“Gisteren heb ik een brief van (de betrokken medewerker; N.o.) ontvangen. Hierin schrijft hij dat het Agis Zorgverzekeringen niet lukt om binnen 6 weken een nieuwe beslissing te nemen “in verband met het opvragen van nadere informatie”.

Kunt u mij alstublieft medelen welke nadere informatie bij wie opgevraagd wordt? U schrijft in uw brief aan mij van 24 maart 2003 dat (de betrokken medewerker; N.o.) zorgvuldig heeft gehandeld. Als (hij; N.o.) toch zorgvuldig gehandeld heeft, waarom moet dan 2 jaar en 6 maanden na de aanvraag nog nadere informatie opgevraagd worden?

In mijn brief aan u van 13 februari 2003 stel ik u vragen (...). Deze vragen heeft u niet expliciet beantwoord.

(...)

Ik verzoek u daarom vriendelijk doch uiterst dringend mijn vragen alsnog te beantwoorden.”

18. Verzoeker richtte vervolgens een brief van 23 april 2003 aan de voorzitter van de Raad van Bestuur van Agis, waarin hij verzocht om de persoonsgegevens van de betrokken medewerker in verband met zijn voornemen om aangifte te doen van valsheid in geschrifte.

Verder deelde verzoeker in zijn brief onder meer nog het volgende mee:

“(Uiteraard zal ik ook aangifte doen tegen diegenen die verantwoordelijk zijn voor (de behandelende medewerker; N.o.), die een monster van (hem; N.o.) gemaakt hebben door hem in mijn zaak en naar alle waarschijnlijkheid in vele andere zaken opdracht te geven alles uit de kast te trekken om onder de claim uit te kruipen en die hem begrijpelijkerwijs nu proberen te dekken door te beweren dat ze het dossier bestudeerd hebben en hun daaruit is gebleken dat (de behandelende medewerker; N.o.) “zorgvuldig” en “naar beste weten en kunnen” heeft gehandeld.

(...)

Noot

1. Ik begrijp dat u erg blij bent dat deze doortrapte leugenaar buitengewoon ijverig het beleid van de directie en het bestuur heeft uitgevoerd (...).

(...)

P.S. Met opzet heb ik deze brief niet aangetekend verzonden. Als u mijn brief niet wilt beantwoorden of u weet niet hoe u moet reageren (u was zo onfatsoenlijk en onbehoorlijk om op mijn brief aan u van 20 maart 2002 hoegenaamd niet te reageren), kunt u net doen alsof u deze brief nooit ontvangen heeft, een van de buitengewoon onfrisse praktijken van uw organisatie.”

19. Met een bericht van 5 mei 2003 liet de voorzitter verzoeker in reactie op zijn brief van 23 april 2003 weten:

“Ik heb uw brief van 23 april, (...), ontvangen. Ik laat onderzoeken in hoeverre uw beweringen op waarheid berusten.

(...)

U ontvangt binnenkort nader bericht.”

20. Met een brief van 5 mei 2003 deelde de directeur verzoeker in eerste instantie mee dat meer tijd nodig was voor het nemen van een nieuwe beslissing op zijn bezwaarschrift.

Verder liet hij in deze brief weten:

“Voor een verdere inhoudelijke discussie met u over de medewerkers van Agis die bij deze zaak zijn betrokken zien wij geen aanleiding.”

21. Met een bericht van 12 mei 2003 beantwoordde de voorzitter van de Raad van Bestuur verzoekers brief van 23 april 2003 als volgt:

“...In uw brief van 23 april verzoekt u mij om persoonlijke gegevens van (de behandelende medewerker; N.o.). Hieraan zal ik geen gehoor geven.

Ik kan mij voorstellen, dat u uw ongenoegen over bepaalde aspecten van de behandeling van uw zaak via de daarvoor binnen Agis geldende procedures wilt uiten. Echter, uit onderzoek is mij gebleken dat (de behandelende medewerker; N.o.) uw zaak zorgvuldig en correct behandelt. Daarom wil ik u nadrukkelijk verzoeken u te onthouden van opmerkingen, in welke vorm ook, die door (de behandelende medewerker; N.o.) als kwetsend en beledigend ervaren kunnen worden.

Inmiddels ontving ik ook uw brief van 8 mei. Het moet mij van het hart, dat de toonzetting van uw brieven mij in toenemende mate als zeer ongebruikelijk voorkomt. Uw brieven voegen inhoudelijk in ieder geval geen feiten toe...”

22. Bij brief van 18 mei 2003 liet verzoeker de voorzitter weten dat hij het niet eens was met zijn mededeling dat de medewerker de zaak zorgvuldig had behandeld, en klaagde hij erover dat tot op dat moment noch door de directie, noch door de voorzitter was ingegaan op vragen en op verzoeken om stukken van zijn kant. Hij had onder meer verzocht om de

toezending van de resultaten van de onderzoeken die naar aanleiding van zijn klacht waren ingesteld, alsmede om inzage in de klachten die in de afgelopen drie jaar waren ingediend. Ook had hij gevraagd om hem mee te delen welke nadere informatie bij wie was opgevraagd, alvorens een nieuwe beslissing op bezwaar kon worden genomen.

Verder deelde verzoeker onder meer mee:

“U merkt in uw brief van 12 mei 2003 op dat u de toonzetting van mijn brieven “zeer ongebruikelijk” vindt. U verzoekt mij min of meer om me anders te uiten, zeker over claimontwijker O. (bedoeld wordt de behandelende medewerker; N.o.). Ten eerste zouden we nog steeds in de steentijd leven als de mensheid altijd had gedaan wat gebruikelijk was. Ten tweede lap ik uw verzoek aan mijn laars zoals Agis Zorgverzekeringen artikelen van de Awb en rechterlijke uitspraken aan zijn laars lapt.

(...)

Claimontwijker O. schrijft mij in zijn brief van 9 april 2003: “Uiterlijk 16 mei 2003 ontvangt u een nieuwe beslissing op bezwaar.” (De directeur Zorg; N.o.) schrijft mij in zijn brief van 5 mei 2003: “De beslissing zal in ieder geval voor 16 mei in uw bezit zijn.”

Tot op vandaag heb ik echter geen beslissing ontvangen. Ik dien daarom ingevolge art. 9:1 Awb tegen beiden een klacht in bij u.”

23. Met een brief van 2 juni 2004 antwoordde de voorzitter verzoeker in reactie op zijn brief van 18 mei 2003:

“...Uw brief gedateerd 18 mei bevat op zich geen nieuwe feiten, die mij tot een andere conclusie brengen dan die reeds verwoord in mijn brief van 12 mei...”

B. Standpunt verzoeker

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

Verzoeker liet in zijn verzoekschrift ten aanzien van het klachtonderdeel betreffende het toezenden van het gehele dossier zonder het meezenden van de pleitnota aan het CVZ, ter toelichting weten: “(dit; N.o.) zie ik als valsheid in geschrifte en ordinare verzekeringsfraude”.

Verzoeker gaf in het verzoekschrift in eerste instantie niet expliciet aan waarop hij de beschuldigingen baseerde.

2. In het door verzoeker tijdens het onderzoek in kopie overgelegde beroepschrift, dat verzoekers gemachtigde op 27 november 2001 indiende bij de rechtbank te Amsterdam, werd verzoekers klacht over de behandeltermijn van het bezwaarschrift nog als volgt

toegelicht:

“Op grond van artikel 7:10 Awb beslist een bestuursorgaan bovendien binnen zes weken na ontvangst van het bezwaarschrift. Aan de gemachtigde van (verzoeker; N.o.) zijn n.a.v. haar verzoek om aanvulling van de gronden van bezwaar hiervoor drie weken gegeven. Dit betekent dat de beslistermijn met drie weken is verlengd. De termijn van totaal negen weken was bij de behandeling van het verzoek om een voorlopige voorziening dus reeds verstreken. Het uiteindelijke besluit van 17 oktober 2001 (meer dan een jaar na de eerste aanvraag) valt buiten alle wettelijke termijnen.

(Verzoeker; N.o.) heeft het besluit van ZAO op bezwaar uiteindelijk niet afgewacht. Hij heeft er voor gekozen om de kosten van de operatie, middels een lening, zelf voor te schieten.”

C. Standpunt ZAO Zorgverzekeringen

1. In de reactie op de klacht deelde ZAO het volgende mee:

“...(Verzoeker; N.o.) klaagt over het feit dat ZAO haar conceptbeslissing op bezwaar aan het College voor zorgverzekeringen (CVZ) heeft toegestuurd zonder de pleitnota van de advocaat van (verzoeker; N.o.). Deze pleitnota is gebruikt voor de behandeling van de voorlopige voorziening bij de bestuursrechter te Amsterdam op 22 februari 2001.

Standaard worden alle bescheiden met een conceptbeslissing meegestuurd.

Het secretariaat van de afdeling Juridische Zaken heeft geen aparte inventarisatielijst opgesteld maar wij zijn ervan uitgegaan dat ook de pleitnota is meegestuurd. Eerst later vernamen wij van het CVZ dat deze niet in hun bezit was waarna wij direct dit stuk alsnog hebben toegestuurd. Van enige opzet is absoluut geen sprake, nog los van de vraag of deze pleitnota door CVZ bij haar advies zou zijn betrokken.

(...)

Het laatste onderdeel richt zich op de lange termijn welke ZAO heeft genomen voor de beantwoording van (verzoekers) brief van 20 augustus 2001. Hierop is ZAO in haar brief van 13 maart 2002 uitvoerig ingegaan...”

2. In een nadere reactie deelde ZAO onder meer nog mee:

“Na de behandeling van de voorlopige voorziening op 22 februari 2001 is bij diverse artsen informatie ingewonnen. Daarna heeft een hoorzitting plaatsgevonden op 23 april 2001. Vervolgens vond er over en weer correspondentie plaats waarna op 20 juli 2001 de conceptbeslissing aan het CVZ werd voorgelegd.

(...)

De klacht is geregistreerd en aan klager is de ontvangst bevestigd. Eerst veel later is de klacht beantwoord door de Voorzitter van de Raad van Bestuur. Voor de late beantwoording zijn diverse redenen geweest. Een van de redenen is onder meer geweest dat de inhoud van de klacht in feite terug te vinden is in het bezwaarschrift van verzoeker. De behandeling van zijn zaak ligt nu bij de rechter. Men is er wellicht ten onrechte van uitgegaan dat de klacht niet direct een aparte behandeling vereiste.

Eerst later is toch besloten de klacht inhoudelijk van commentaar te voorzien.”

3. Bij de reactie op de klacht voegde ZAO onder meer een kopie van het bij de rechtbank ingediende verweerschrift van ZAO in het kader van het door verzoeker op 27 november 2001 aangetekende beroep, gericht tegen de beslissing van ZAO van 17 oktober 2001 op het bezwaarschrift van verzoeker van 13 december 2000.

Dit verweerschrift bevatte de volgende, in het kader van dit onderzoek relevante, passage:

“De brief van klager, gedateerd 13 december 2000, is opgevat als bezwaarschrift. Zijn advocaat heeft uitstel gevraagd voor het indienen van andere stukken. Dit uitstel is verleend tot 8 februari 2001. In de tussentijd heeft klager een voorlopige voorziening gevraagd bij de rechtbank Amsterdam. Gedurende deze periode van behandeling is de behandeling van het bezwaarschrift door ZAO opgeschort omdat de voorlopige voorziening op dezelfde materie betrekking had als het bezwaarschrift. Na de uitspraak door de President op 26 februari 2001 is weer contact opgenomen met de advocaat van klager. ZAO heeft aangegeven contact op te nemen met een aantal deskundigen en klager in de gelegenheid te stellen om gehoord te worden. Na het inwinnen van informatie heeft ZAO klager in de gelegenheid gesteld een second-opinion (in; N.o.) te roepen bij dr. N. en dr. M. Klager liet weten hier niet aan te willen meewerken.

Uit de brief van klagers advocaat van 4 juli 2001 bleek dat klager zich inmiddels al in mei 2001 operatief had laten behandelen in Zwitserland. Op dat moment was duidelijk dat ZAO niet langer meer hoefde te wachten met het nemen van een besluit.

Immers tot 4 juli 2001 was ZAO nog steeds bezig om objectief vast te laten stellen of er een indicatie was voor operatief ingrijpen en zo ja, of de ingreep (tijdig) in Nederland kon plaatsvinden. Vlak hierna is een concept beslissing aan het College voor zorgverzekeringen toegestuurd. Na ontvangst van het advies op 9 oktober is op 17 oktober 2001 de beslissing op bezwaar genomen.

Als men naar de wettelijke beslistermijnen kijkt, dan moet men constateren dat de termijn van artikel 4:13, lid 2 Awb met twee dagen is overschreden, aldus een geringe overschrijding. Voor de termijn van artikel 7:10 Awb ligt de situatie anders. In casu is sprake van een verstrekkinggeschil. De Ziekenfondswet geeft in artikel 74, lid 5 een afwijkende regeling op artikel 7:10 Awb (beslissing binnen 21 weken na datum ontvangst

bezwaarschrift). Uitgaande van de datum bezwaarschrift 13 december 2000 had ZAO voor 12 mei 2001 dienen te beslissen. Deze termijn is niet gehaald. Dit komt enerzijds door de voorlopige voorziening waarmee de behandeling van het bezwaarschrift tenminste voor een maand is opgeschort en anderzijds door de trage respons van de geadresseerden.

Nadat duidelijk was dat klager niet mee wilde werken aan een objectief onderzoek (zie brief van 9 mei 2001 van klager), is de conceptbeslissing door ZAO genomen en aan CvZ op 20 juli 2001 toegestuurd. Het is dus niet zo dat klager niet langer de beslissing van ZAO kon afwachten. Op 9 mei 2001 deelde klager mede niet te willen meewerken en op 31 mei 2001 deelde ZAO klager mee wat de consequenties hiervan zijn. Alhoewel de termijn is overschreden, is dit niet volledig aan ZAO te wijten.”

D. Reactie verzoeker

1. In zijn reactie op het op 11 februari 2003 uitgebrachte verslag van bevindingen liet verzoeker ten aanzien van de mededeling van de voorzitter in zijn brief van 31 mei 2001 dat hij niet had willen meewerken aan een objectief onderzoek (zie **FEITEN** onder 3.), weten dat hij de door ZAO genoemde andere KNO-artsen al had bezocht en dat de opvattingen van deze artsen (te weten dat hij niet door hen geholpen kon worden) bij ZAO bekend waren.

Verder deelde verzoeker onder meer nog het volgende mee:

“(De behandelende medewerker; N.o.) blijkt meerdere voor ZAO Zorgverzekeringen belastende stukken niet te hebben gestuurd naar CVZ (...). Indien dat mogelijk is, breid ik mijn klacht tegen ZAO Zorgverzekeringen van 30 januari 2002 hiermee uit.

(...)

(In de reactie van ZAO aan verzoeker; N.o.) staat: “Eerst veel later is de klacht beantwoord door de Voorzitter van de Raad van Bestuur.” De brief van de bestuursvoorzitter aan mij van 13 maart 2002 was echter niet de reactie op mijn klacht bij de directie van ZAO Zorgverzekeringen van 20 augustus 2001 maar op mijn klacht tegen de algemeen directeuren van ZAO Zorgverzekeringen bij de bestuurders en commissarissen van 30 januari 2002. Zie hierover punt 64 van mijn bijgevoegde pleitnota”*

*(Punt 64 uit verzoekers pleitnota luidt voor zover hier relevant:

“Bij de bestuurders en commissarissen van Agis Zorgverzekeringen heb ik op 30 januari 2002 een klacht ingediend tegen de algemeen directeuren van Agis Zorgverzekeringen, (...). Ik beklaag me onder andere over de wijze waarop (betrokken medewerkers van Agis en de directeuren; N.o.) met mijn belangen zijn omgesprongen, dat Agis iedere keer een ander standpunt heeft ingenomen om onder de claim uit te kruipen waarbij keiharde leugens niet zijn geschuwd (...) en dat de (behandelende medewerker; N.o.) niet de

pleitnota van mijn advocate heeft opgestuurd naar CVZ.

(...)

Van Agis Zorgverzekeringen heb ik tot op vandaag niets gehoord op mijn klacht van 13 februari 2003. Ik heb dus ingevolge art. 9:6 Awb ook geen ontvangstbevestiging ontvangen. Uit de opstelling van de directie en het bestuur van Agis Zorgverzekeringen concludeer ik dat (de behandelende medewerker; N.o.) handelt in hun opdracht.

(...)

1. Op 13 februari 2003 heb ik een klacht ingediend bij (de directeur Zorg van Agis; N.o.).

(...)

2. (De directeur Zorg van Agis; N.o.) bevestigt de ontvangst van mijn klaagschrift bij zijn brief van 13 maart 2003, die ik 15 maart 2003 heb ontvangen. Dit is een tardieve ontvangstbevestiging en vormt dus strijd met art. 9:6 Awb.

3. (De directeur Zorg; N.o) heeft mij niet in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. Hij handelt dus in strijd met art. 9:10 lid 1 Awb.

4. (De directeur Zorg; N.o.) verklaart mijn klacht (impliciet) ongegrond bij zijn brief van 24 maart 2003, die ik 25 maart 2003 heb ontvangen. Hij stelt dat hij heeft "gekeken" naar mijn dossier en hem is gebleken dat (de behandelende medewerker; N.o.) zorgvuldig heeft gehandeld. Dit onderbouwt hij op geen enkele wijze. Hij handelt dus in strijd met art. 9:12 lid 1 Awb.

5. (De directeur Zorg; N.o.) heeft nagelaten op te merken dat ik me kan wenden tot de Nationale ombudsman als ik geen genoegen neem met de beslissing over mijn klacht. Hij handelt dus in strijd met art. 9:12 lid 2 Awb.

(...)

7. Uit het bovenstaande blijkt dat (de directeur Zorg; N.o.) niet zorg heeft gedragen voor "een behoorlijke behandeling" van mijn klacht. Hij handelt dus in strijd met art. 9:2 Awb.

(...)

De directeur Zorg van Agis Zorgverzekeringen, (...), heb ik 12 april 2003 een brief gestuurd. (...). Hierop heeft hij tot op vandaag hoegenaamd niet gereageerd. Dit vind ik onfatsoenlijk en onbehoorlijk van (de directeur Zorg van Agis; N.o.)."

2. Verzoeker zond verder op verzoek een overzicht van de stukken die volgens hem niet waren meegezonden aan CVZ. Dit overzicht luidt als volgt:

“U ontvangt bijgevoegd de volgende stukken die (de behandelende medewerker; N.o.) niet naar CVZ heeft gestuurd:

1. pleitnota van mijn advocate van 22 februari 2001
2. pleitnota van Agis Zorgverzekeringen van 22 februari 2001
3. brief van (een van de betrokken KNO-artsen; N.o.) aan (verzoekers huisarts; N.o.) van 6 februari 2000
4. interne notitie van Agis Zorgverzekeringen van 31 oktober 2000
5. e-mail van (twee betrokken medewerkers van ZAO onderling; N.o.) van 23 november 2000
6. brief van (verzoekers huisarts; N.o.) van 9 januari 2001
7. nadere gronden van bezwaar van (verzoekers advocate; N.o.) aan Agis Zorgverzekeringen van 22 januari 2001
8. verzoek tot het treffen van een voorlopige voorziening van 19 januari 2001
9. notitie van het telefoongesprek tussen (een van de betrokken medewerkers van ZAO; N.o.) en (een van de andere betrokken KNO-artsen; N.o.) op 14 november 2000
10. brief van (de betrokken adviserend geneeskundige van ZAO; N.o.) aan (verzoeker; N.o.) van 15 december 2000
11. brief van (een juridisch adviseur van de Vereniging NeVeMeDis; N.o.) aan (verzoekers advocate; N.o.) van 19 februari 2001
12. brief van (verzoekers advocate; N.o.) aan de arrondissementsrechtbank in Amsterdam van 20 februari 2001
13. mijn brief aan CVZ van 19 augustus 2001.

(...)

U ontvangt bijgevoegd het volgende volstrekt irrelevant stuk dat (de behandelende medewerker; N.o.) wel naar CVZ heeft gestuurd:

- *Bevestiging van opgegeven wijziging* (ontvangstbevestiging) van Agis Zorgverzekeringen aan mij van 20 oktober 2000.

(...)

Tot slot ontvangt u bijgevoegd de brief van (de behandelende medewerker; N.o.) aan (verzoekers advocate; N.o.) van 20 juli 2001, waarin hij schrijft dat hij “het complete dossier” naar CVZ heeft gestuurd.”

E. Reactie Agis zorgverzekeringen

1. In reactie op het verslag van bevindingen stelde Agis naar aanleiding van het gestelde in punt 2. onder **FEITEN** (te weten “dat verzoekers gemachtigde geen bericht was gezonden van de beslissing om de behandeling van het bezwaarschrift op te schorten”) dat er wel, enkele dagen nadat uitspraak was gedaan in de voorlopige voorzieningen procedure, telefonisch contact had plaatsgevonden met verzoekers gemachtigde, waarin was besproken dat de behandeling werd opgeschort en waarin was meegedeeld welke stappen zouden worden ondernomen.

2. In reactie op de uitbreiding van de klachtformulering en op hetgeen verzoeker in dit verband had aangedragen, deelde Agis het volgende mee:

“(Het klachtonderdeel 2; N.o.): spreekt over belastende stukken die met opzet niet aan het Cvz zijn toegestuurd. Uit de brief van (verzoeker; N.o.) aan de Nationale Ombudsman van 20 mei 2003 wordt een 13-tal stukken opgesomd. Hierover willen (wij) het volgende opmerken.

De adviesaanvraag bij het Cvz heeft betrekking op een medisch inhoudelijke beoordeling. De stukken inzake de voorlopige voorziening horen hier niet bij, hoewel ze wel bij Cvz aanwezig zijn (1 en 2). Brief genoemd onder 3. is nooit in ons bezit geweest. De stukken genoemd onder 4 en 5 zijn interne notities welke naar onze mening niet bestemd zijn voor het Cvz. Brieven genoemd onder 6 en 7 zijn aanwezig in ons dossier en zouden gewoon aan het Cvz gestuurd kunnen worden. Wij kunnen thans niet meer achterhalen waarom dit niet gebeurd is. Het is overigens de vraag of dit voor het advies van Cvz enige invloed gehad zou hebben. Voor Punt 8 verwijs ik naar onze opmerking onder 1 en 2. Punt 9 betreft een interne notitie. Stukken bedoeld onder 10 en 11 horen gewoon bij het Cvz thuis. Ook hier geldt dat onduidelijk is waarom deze niet zijn verstuurd. Document onder 12 is niet verstuurd want dit had betrekking op de voorlopige voorziening. Document onder 13 hoefde niet toegestuurd te worden want dat was al bij Cvz en dateert overigens van ná 24 juli 2001, zijnde de datum dat de conceptbeslissing door Cvz werd ontvangen.”

Verder deelde Agis mee:

“De ontvangst van de brief van 12 februari 2003 is door Agis bevestigd op 13 maart 2003 en heeft geleid tot een antwoord op 24 maart 2003. Een en ander is binnen de wettelijke termijnen afgehandeld. De brief van 18 mei 2003 is direct afgedaan middels onze brief van 2 juni 2003 en dus binnen de termijn.

Van het horen is afgezien aangezien de klachten van (verzoeker; N.o.) door Agis zijn opgevat als onnodig kwetsend tegen haar medewerkers zodat wij meenden van een hoorzitting af te kunnen zien.

(...)

Met onze brief van 5 mei 2003 hebben wij tevens een reactie gegeven op de brief van (verzoeker; N.o.) van 12 april 2003. Daarna heeft (verzoeker; N.o.) nog een brief geschreven, gedateerd 18 mei 2003, welke brief met een kort antwoord is afgedaan aangezien wij de correspondentie met (verzoeker; N.o.) als afgedaan beschouwen.

(...)

Zoals gezegd is de brief van (verzoeker; N.o.) van 18 mei 2003 reeds voorzien van een schriftelijke reactie. De brief van 12 februari 2003 is afgedaan op 24 maart 2003. De brief van 12 april, aangevuld met zijn brief van 23 april is op 12 mei 2003 schriftelijk beantwoord.”

2. Op de aan Agis voorgelegde nadere vragen reageerde Agis als volgt.

Op de vraag: “Wordt in de brief van 24 maart 2003 bedoeld op de eigen interne klachtenprocedure van Agis?”, antwoordde Agis:

“In de brief (...) wordt bedoeld op zowel de interne klachtenregeling als op de behandeling van bezwaarschriften.”

Op de vraag: “Zijn verzoekers klachten of is een van zijn klachten op enig moment in behandeling genomen conform de interne klachtenprocedure, dan wel behandeld in overeenstemming met hoofdstuk 9 van de Awb (zie Achtergrond onder punt 1.)?” antwoordde Agis:

“Neen, de aanvraag voor vergoeding is van meet af aan onderdeel geweest van de Awb-procedure.

Inmiddels heeft de rechtbank uitspraak gedaan en Agis opgedragen om een nieuwe beslissing op bezwaar te nemen hetgeen inmiddels is geschied.”

F. Nadere Reactie VERZOEKER

In antwoord op de nadere reactie van Agis deelde verzoeker onder meer nog het volgende mee:

“(Agis; N.o.) schrijft: “De stukken inzake de voorlopige voorziening horen hier niet bij, hoewel ze wel bij Cvz aanwezig zijn (...)”. Ten eerste vind ik het veelzeggend dat (de behandelende medewerker; N.o.) niet toelicht waarom ze er niet bij horen. Ten tweede

horen ze er wel degelijk bij. Ten derde dringt zich de vraag op waarom (de behandelende medewerker; N.o.) in zijn brief aan (verzoekers advocate; N.o.) van 20 juli schrijft dat hij “het complete dossier” naar CVZ heeft gestuurd als hij toch vindt dat sommige stukken niet opgestuurd hoeven te worden. Ten vierde stuurt (de behandelende medewerker; N.o.) de rechterlijke uitspraak van 26 februari 2001, de beslissing op mijn verzoek om een voorlopige voorziening, wel op naar CVZ. Zie punt 31 van de (inventarislijst die op 17 februari 2003 door verzoeker ter bevestiging aan CVZ is gestuurd en op 3 maart 2003 door CVZ aan verzoeker retour is gezonden (zie Achtergrond onder 5. en 6.; N.o.). Hieruit blijkt dat (de behandelende medewerker; N.o.) heus wel weet dat de stukken van de voorlopige voorziening deel uitmaken van het dossier en dus opgestuurd hadden moeten worden naar CVZ. Ten vijfde begrijp ik niet waarom (de behandelende medewerker; N.o.) niet antwoordde dat de pleitnota van mijn advocate van 22 februari 2001 niet bij het dossier hoort toen CVZ die opvroeg.

(Agis; N.o.) schrijft: “Brief genoemd onder 3. is nooit in ons bezit geweest”. (De behandelende medewerker; N.o.) zit weer eens te liegen. (...). (Verzoekers huisarts; N.o.) heeft die brief bij zijn brief van 5-2-2001 (lees: 5-4-2001) aan Agis Zorgverzekeringen gestuurd en uit het verweerschrift van Agis Zorgverzekeringen van 13 februari 2002 blijkt dat de betreffende brief van (verzoekers huisarts; N.o.) bij Agis Zorgverzekeringen is aangekomen. In de brief van (verzoekers huisarts; N.o.) staat namelijk: “(...) (verzoeker; N.o.) heeft heel aannemelijk gemaakt dat de ingreep die nu nog zin kan hebben, de ingreep (techniek) is die (de betrokken buitenlandse KNO-arts; N.o.) toepast” en op pagina 5 van het verweerschrift staat: “De huisarts vermeldt slechts dat klager hem overtuigd heeft dat (de betrokken buitenlandse KNO-arts; N.o.) de enige mogelijkheid was.” (...).

(Agis; N.o.) schrijft: “De stukken genoemd onder 4 en 5 zijn interne notities welke naar onze (Agis; N.o.) mening niet bestemd zijn voor het Cvz.” Het spreekt mijns inziens boekdelen dat (Agis; N.o.) zijn mening op geen enkele wijze onderbouwt.

(Agis; N.o.) schrijft: “Punt 9 betreft een interne notitie”. Punt 9 is een verslag van een telefoongesprek met (een van de betrokken KNO-artsen; N.o.). Nota bene: een ander verslag van een telefoongesprek met (deze KNO-arts; N.o.) heeft (de behandelende medewerker; N.o.) wel opgestuurd naar CVZ. Zie punt 26 van de (inventarislijst die op 17 februari 2003 ter bevestiging aan CVZ is gestuurd en op 3 maart 2003 retour is gezonden). Ook het verslag van een telefoongesprek met (een van de andere betrokken KNO-artsen; N.o.) heeft (de behandelende medewerker; N.o.) opgestuurd naar CVZ. Zie punt 43 van (de inventarislijst die op 17 februari 2003 ter bevestiging aan CVZ is gestuurd en op 3 maart 2003 retour is gezonden).

(Agis; N.o.) schrijft: “Document onder 12 is niet verstuurd want dit had betrekking op de voorlopige voorziening.” Zie hierboven (onder eerste alinea van verzoekers nadere reactie; N.o.).

(Agis; N.o.) schrijft dat het document onder 13 niet opgestuurd hoefde te worden. Zie (...) de brief aan mij van CVZ van 23 augustus 2001.

(...)

(Agis; N.o.) schrijft: “De ontvangst van de brief van 12 (lees: 13, (...) februari 2003) is door Agis bevestigd op 13 maart 2003 en heeft geleid tot een antwoord op 24 maart 2003. Een en ander is binnen de wettelijke termijnen afgehandeld.” Om de onjuistheid hiervan aan te tonen verwijs ik naar (...) (mijn reactie op het verslag van bevindingen) (zie **D. REACTIE VAN VERZOEKER** onder 1.; N.o.).

(Agis; N.o.) schrijft: “De brief van 18 mei 2003 is direct afgedaan middels onze brief van 2 juni 2003 (...).” Je moet maar durven om in dit verband van *afdoen* te spreken! Verder schrijft (Agis; N.o.): “Van het horen is afgezien aangezien de klachten van (verzoeker; N.o.) door Agis zijn opgevat als onnodig kwetsend tegen haar (lees: zijn, (...) medewerkers zodat wij meenden van een hoorzitting af te kunnen zien).”

(...)

(...) hoor ik graag van (de behandelende medewerker; N.o.) waarom in die brief van 2 juni niet staat dat om de betreffende reden van een hoorzitting is afgezien. (...) (Agis; N.o.) handelt in strijd met de klachtenprocedure van Agis Zorgverzekeringen. Zie de omschrijving van *discriminerende uitspraken* in bijlage 2 bij de betreffende klachtenprocedure (zie Achtergrond onder 7.; N.o.). Als er sprake zou zijn van kwetsende uitspraken - quod non -, had Agis Zorgverzekeringen alleen die onderdelen van mijn klacht buiten behandeling moeten laten. (...)

(Agis; N.o.) beweert dat met de brief van de bestuursvoorzitter van 5 mei 2003 tevens een reactie gegeven werd op mijn brief van 12 april 2003. (...). Bepaald niet de eerste keer dat (de behandelende medewerker; N.o.) uit zijn nekharen kletst.

(...)

Noten

1. Dat ik de verslagen van telefoongesprekken in mijn bijlage bij mijn brief aan u van 4 maart 2003 heb omschreven als *interne notities*, vind ik bij nader inzien niet gelukkig.”

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 7:10:

"1. Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of - indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 is ingesteld - binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift.

2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de indiener is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 6:6 te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.

3. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.

4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad of ermee instemmen."

Artikel 9:2:

"Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn."

Artikel 9:5

"Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk."

Artikel 9:6

"Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk."

Artikel 9:7

"1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

2. Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan."

Artikel 9:8

"1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;

(...)

c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,

d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;

(...)

2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.”

Artikel 9:10

“1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.”

Artikel 9:11:

“1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken (...).

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.”

Artikel 9:12

“1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.”

Artikel 9:12a

“Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.”

2. Ziekenfondswet

Artikel 8, eerste lid:

“1. De verzekerden hebben, voor zover daarop geen aanspraak bestaat ingevolge de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten, ter voorziening in hun geneeskundige verzorging aanspraak op de navolgende verstrekkingen:

a. medisch-specialistische zorg, verleend door of vanwege een ziekenhuis, al dan niet gepaard gaande met opname gedurende het etmaal of een deel daarvan, verpleging, verzorging, paramedische hulp of farmaceutische hulp.”

Artikel 9, eerste en vierde lid:

“1. De verzekerde, die zijn aanspraak op een verstrekking geldend wil maken, wendt zich daartoe, (...), tot een persoon of een instelling, met wie of welke het ziekenfonds, waarbij hij is ingeschreven, tot dat doel een overeenkomst heeft gesloten, een en ander behoudens het bepaalde in het vierde lid.

(...)

4. Een ziekenfonds kan, in afwijking van het bepaalde in het eerste en tweede lid, aan een verzekerde toestemming verlenen zich voor het geldend maken van zijn recht op een verstrekking te wenden tot een andere persoon of instelling in Nederland, indien zulks voor zijn geneeskundige verzorging nodig is. Onze Minister kan bepalen in welke gevallen en onder welke voorwaarden aan een verzekerde ook toestemming kan worden verleend zich voor het geldend maken van zijn recht op een verstrekking te wenden tot een persoon of inrichting buiten Nederland.”

Artikel 74:

“1. Een beslissing op bezwaar inzake een aanspraak op een verstrekking of een daarmee overeenkomende uitkering ingevolge deze wet wordt niet genomen dan nadat daaromtrent door het College voor zorgverzekeringen op verzoek van het bestuursorgaan advies is uitgebracht.

2. (...)

3. Het eerste lid is niet van toepassing indien:

a. (...),

b. (...), of

c. het College zorgverzekeringen geen advies heeft uitgebracht binnen de in het vierde lid genoemde termijn of heeft medegedeeld geen advies te zullen uitbrengen.

4. Het College zorgverzekeringen brengt een advies als bedoeld in het eerste lid uit binnen tien weken na ontvangst van alle gegevens en bescheiden die voor de beoordeling van het verzoek noodzakelijk zijn, en zendt gelijktijdig afschrift daarvan aan de belanghebbende.

5. Indien het College zorgverzekeringen is verzocht advies uit te brengen, wordt de beslissing op bezwaar in afwijking van artikel 7:10, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht genomen binnen een en twintig weken na ontvangst van het bezwaarschrift.”

3. Regeling hulp in het buitenland ziekenfondsverzekering

Artikel 1:

“Als gevallen, waarin een ziekenfonds aan een verzekerde toestemming kan verlenen zich voor het geldend maken van zijn recht op een verstrekking te wenden tot een persoon of inrichting buiten Nederland, worden aangewezen de gevallen waarin het ziekenfonds heeft vastgesteld dat zulks voor de geneeskundige verzorging van die verzekerde nodig is.”

4. Brief van 23 augustus 2001 van CVZ aan verzoeker

Uit de bovengenoemde brief wordt het volgende geciteerd:

“Voor de goede orde wijs ik u er op dat het College met betrekking tot uw bezwaarschrift advies uitbrengt aan ZAO. Dit houdt in dat ZAO op de hoogte dient te zijn van alle stukken die bij het advies zijn betrokken. Als u wilt dat uw brief bij het advies wordt betrokken, dan adviseer ik u om een afschrift naar ZAO te sturen.

Voor wat betreft eventuele nadere stukken of opmerkingen die u nog mocht hebben voordat het advies is uitgebracht, raad ik u aan om deze in te dienen bij ZAO met het verzoek ook het College hiervan op de hoogte te stellen.”

5. Brief van 17 februari 2003 van verzoeker aan CVZ

1. Verzoeker zond CVZ op 17 februari 2003 een brief waarin hij onder meer het volgende meedeelde en verzocht:

“Op 28 januari 2003 heb ik van u alle stukken ontvangen die ZAO Zorgverzekeringen naar het College voor zorgverzekeringen heeft gestuurd in het kader van de adviesprocedure in mijn geschil met ZAO Zorgverzekeringen over de vergoeding van de kosten van mijn neusoperatie in Zwitserland. (...).

Hieronder heb ik een inventarislijst opgesteld van deze stukken waarbij ik de volgorde van ontvangst heb aangehouden. Ik verzoek u vriendelijk deze te controleren, twee keer voor akkoord te tekenen en mij te retourneren. (...).

Inventarislijst

(...)

25. brief van (verzoekers huisarts; N.o.) aan (de betrokken verzekeringsgeneeskundige van Agis; N.o.)

(...)

31. brief van arrondissementsrechtbank te Amsterdam aan ZAO Zorgverzekeringen van 26 februari 2001 met rechterlijke uitspraak

(...)

43. interne notitie van telefoongesprek tussen (de betrokken verzekeringsgeneeskundige van Agis; N.o.) en (een van de betrokken KNO-artsen; N.o.) van 31 mei 2001.”

6. Brief van 3 maart 2003 van verzoeker aan CVZ

Met een brief van 3 maart 2003 deelde CVZ in reactie op de brief van verzoeker van 17 februari 2003 (zie Achtergrond onder 5.) het volgende mee:

“Hiermee bevestig ik dat de stukken die in uw inventarisatielijst van 17 februari 2003 genoemd worden, de stukken zijn, die ik in het kader van de adviesprocedure naar aanleiding van uw bezwaarprocedure van ZAO heb ontvangen”

7. Procedure klachtafhandeling Agis (versie 2.6.2 d.d. 10 maart 2003)

1. Uit “KLACHTAFHANDELING BIJ Agis Zorgverzekeringen (de verkorte procedure)”:

“Wat gebeurt er met bejegeningsklachten?”

Bejegeningsklachten, waarbij een medewerker wordt beschuldigd van onbehoorlijk gedrag, liggen gevoelig.

De klachten worden altijd door de afdelingsmanager afgehandeld;

De medewerker over wie de klacht gaat, wordt door de manager om een toelichting gevraagd;

De manager reageert, in overleg met deze collega, naar de klager.”

2. Uit “KLACHTAFHANDELING BIJ Agis Zorgverzekeringen (Bijlage 2)”:

“Belediging: Zie Discriminerende uitspraken.

(...)

Discriminerende uitspraken: Een klacht wordt niet behandeld als uitsluitend sprake is van discriminerende uitspraken of beledigingen van de zijde van de klant. Er wordt wel een ontvangstbevestiging verstuurd met een standaardformulering waarmee gereageerd wordt op de ongewenste uitlatingen. Betreft het een combinatie van een klacht en discriminerende of beledigende uitspraken dan zal de klacht volgens de normale procedure worden afgehandeld. Echter het deel wat de discriminerende uitspraken of beledigingen bevat zal worden behandeld met de hier eerder genoemde standaardformulering.”