



Rapport

Datum: 7 april 2005

Rapportnummer: 2005/108

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten BV:

- op 23 juni 2003 een kennisgeving eigen bijdrage thuiszorg heeft gezonden aan zijn echtgenote, terwijl zij sinds 2000 thuiszorg genoot;
- pas in juli 2003 facturen heeft gezonden over de periode 2001, 2002 en 2003;
- in de kennisgeving van 23 juni 2003 heeft meegedeeld dat de kennisgeving mogelijk betrekking had op zorg die was verleend in het kader van Advies, Instructie en Voorlichting, en dat zij voor deze zorg vanaf 2001 geen eigen bijdrage verschuldigd was.

Daarnaast klaagt verzoeker erover dat Zorgverzekeraar Groene Land Achmea zijn klachtbrief, die de Nationale ombudsman op 24 september 2003 ter behandeling had doorgezonden, niet inhoudelijk heeft behandeld.

Beoordeling

I. Ten aanzien van het moment van verzending van de kennisgeving eigen bijdrage en van de facturen

1. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Daar waar het voor een bestuursorgaan niet mogelijk is voortvarend op te treden mag worden verwacht dat het burgers actief en adequaat van informatie voorziet.
2. Verzoekers echtgenote ontving thuiszorg vanaf week 18 van het jaar 2000. Het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten (CAK-BZ) zond haar in dit verband op 23 juni 2003 de zogenoemde kennisgeving eigen bijdrage (zie Achtergrond, onder 1.). In juli 2003 ontving zij vervolgens facturen voor de verleende thuiszorg over de jaren 2001, 2002 en 2003.

Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat zijn echtgenote de kennisgeving en de facturen niet eerder ontving.

3. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is naar voren gekomen dat het CAK-BZ in mei 2000 de persoonsgegevens van de betrokken thuiszorginstelling heeft ontvangen. Het CAK-BZ heeft vervolgens bij de Belastingdienst de sofi-nummers en het gezamenlijk inkomen van verzoeker en zijn echtgenote opgevraagd. In september 2000 ontving het CAK-BZ zowel het sofi-nummer als het inkomen van verzoeker. Het sofi-nummer van verzoekers echtgenote bleef echter onbekend.

Nadat het CAK-BZ in 2001 de beschikking kreeg over een nieuw automatiseringssysteem, heeft het CAK-BZ bij de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) het sofi-nummer van verzoekers echtgenote opgevraagd. Het CAK-BZ ontving echter geen bericht van de GBA.

Groene Land Achmea gaf tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman aan dat de gegevens en zorguren in een zogenaamd wachtbestand bleven opgeslagen. In dit geval was medio mei 2003 gebleken dat de thuiszorginstelling een onjuiste geboortedatum van verzoekers echtgenote had doorgegeven. Op 23 juni 2003 had het CAK-BZ vervolgens de kennisgeving aan verzoeker en zijn echtgenote gezonden. Kort na de aanpassing van de geboortedatum van verzoekers echtgenote, had het CAK-BZ van de GBA haar sofi-nummer ontvangen. Begin juli 2003 had de Belastingdienst de inkomensgegevens naar het CAK-BZ gezonden.

4. Zorgverzekeraar Groene Land Achmea gaf aan dat kennisgeving en facturen niet eerder waren verzonden omdat bij het CAK-BZ geen signalering plaatsvindt in het wachtbestand van de administratie indien er nog gegevens van de cliënt ontbreken.

5. In het geval van verzoekers echtgenote heeft het CAK-BZ al met al pas ruim drie jaar nadat zij voor het eerst thuiszorg had genoten, een kennisgeving en vervolgens facturen over de jaren 2001, 2002 en 2003 gestuurd, met name omdat tweemaal sprake is geweest van een periode waarin geen enkele activiteit plaatsvond, en waarin niet werd onderkend dat wel actie geboden was. Aan verzoekster is tussentijds ook geen informatie verstrekt over de stand van zaken. Er is niet voldaan aan het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de inhoud van de kennisgeving

1. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

2. Het CAK-BZ zond verzoekers echtgenote op 23 juni 2003 een kennisgeving eigen bijdrage. Deze kennisgeving bevatte naast persoonsgegevens van verzoeker en zijn echtgenote en specifiek op de situatie van verzoekster toegesneden informatie, ook algemene informatie met betrekking tot een aantal situaties, te weten die waarin de betrokkene thuiszorg had ontvangen, of zorg had ontvangen in het kader van Advies, Instructie en Voorlichting, of nog geen zorg had ontvangen. Verzoeker meende uit de brief te begrijpen dat zijn echtgenote wellicht zorg in het kader van Advies, Instructie en Voorlichting had ontvangen. Daarvoor is geen eigen bijdrage verschuldigd.

3. In de kennisgeving werd meegedeeld dat een beschikking zou volgen, nadat de maximale weekbijdrage zou zijn vastgesteld. Hieruit kon verzoeker opmaken dat de kennisgeving nog geen vaststelling inhield van verplichtingen.

Echter, nu de kennisgeving informatie bevatte die specifiek op de situatie van zijn echtgenote was toegesneden, en niet duidelijk was aangegeven dat de algemeen bedoelde informatie niet specifiek was bedoeld, kon de kennisgeving verwarring wekken over hetgeen verzoeker kon verwachten ten aanzien van de inhoud van de komende beschikking. In zoverre was de informatieverstrekking niet adequaat.

Nu al drie jaar thuiszorg was verleend zonder dat informatie was verstrekt over de daarvoor verschuldigde eigen bijdrage zou het te meer passend zijn geweest om verzoeker adequate en op de specifieke situatie toegespitste informatie te verschaffen. Dit vormt voor de Nationale ombudsman aanleiding tot het opnemen van een aanbeveling in dit rapport.

De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de klachtbehandeling

1. Het motiveringsvereiste houdt in dat overheidshandelen feitelijk en logisch moet worden gedragen door een voor belanghebbende kenbare motivering. Dit impliceert onder meer dat een bestuursorgaan in de afdoeningsbrief naar aanleiding van een klacht op alle klachtonderdelen dient in te gaan, tenzij er bijzondere redenen kunnen worden aangegeven om dat niet te doen. Het ingaan op een klachtonderdeel houdt ook in dat een oordeel dient te worden gegeven over de gegrondheid van een klacht. Wanneer geen oordeel kan worden gegeven over de gegrondheid van de klacht, bijvoorbeeld omdat de feiten niet kunnen worden vastgesteld, dient het bestuursorgaan dit in de klachtafhandelingsbrief aan te geven.

2. Op 15 september 2003 ontving de Nationale ombudsman een klacht van verzoeker.

Verzoeker klaagde erover dat het CAK-BZ:

- op 23 juni 2003 een kennisgeving eigen bijdrage thuiszorg heeft gezonden aan zijn echtgenote, terwijl zij sinds 2000 thuiszorg genoot;
- pas in juli 2003 facturen heeft gezonden over de periode 2001, 2002 en 2003;
- in de kennisgeving van 23 juni 2003 heeft meegedeeld dat de kennisgeving mogelijk betrekking had op zorg die was verleend in het kader van Advies, Instructie en Voorlichting, en dat zij voor deze zorg vanaf 2001 geen eigen bijdrage verschuldigd was.

De Nationale ombudsman deelde verzoeker mee dat de klacht in beginsel in aanmerking kwam voor onderzoek, maar dat pas onderzoek wordt ingesteld, als de klacht eerst is ingediend bij het bestuursorgaan waarover wordt geklaagd. Aangezien het CAK-BZ namens de zorgverzekeraar (in casu: Zorgverzekeraar Groene Land Achmea) handelt, diende, zo gaf de Nationale ombudsman aan, de klacht eerst bij Groene Land Achmea te

worden ingediend. De Nationale ombudsman zond verzoekers klacht desgevraagd bij brief van 24 september 2003 door naar Groene Land Achmea met het verzoek de klacht conform hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht (Awb) te behandelen.

3. Bij brief van 16 oktober 2003 reageerde Groene Land Achmea op verzoekers brief van 15 september 2003. De zorgverzekeraar verwees naar een brief van het CAK-BZ van 12 september 2003. Deze brief betrof een reactie op verzoekers aan het CAK-BZ gerichte klachtbrief van 4 september 2003. Groene Land Achmea gaf aan op de reactie van 12 september 2003 verder geen commentaar te hebben.

4. Het CAK-BZ gaf verzoeker in de brief van 12 september 2003 uitleg over hetgeen in zijn zaak was gebeurd. In dat verband deelde het CAK-BZ mee het te betreuren dat de facturering in de zaak vertraging had opgelopen. Het CAK-BZ bood daarvoor verontschuldigen aan. Daarnaast gaf het CAK-BZ aan dat er in verzoekers geval geen sprake was van zorg in het kader van Advies, Instructie en Voorlichting. Tot slot reageerde het CAK-BZ afwijzend op zijn verzoek om kwijtschelding. In de brief werd aangegeven dat hij daartegen een bezwaarschrift kon indienen.

5. In het kader van het onderzoek gaf Groene Land Achmea aan dat hij afhankelijk is van de informatie die het CAK-BZ hem verstrekt.

Zoals hiervóór onder 1. is aangegeven, is een van de aspecten die in acht moet worden genomen bij een behoorlijke klachtbehandeling dat een oordeel over de klacht wordt gegeven. Dit heeft Groene Land Achmea nagelaten. Groene Land Achmea heeft verwezen naar een brief van CAK-BZ. In deze brief is een dergelijk oordeel ook niet gegeven. In zoverre heeft Zorgverzekeraar Groene Land Achmea in strijd gehandeld met het motiveringsvereiste.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

6. Ten overvloede wordt nog het volgende overwogen. Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van een handeling of beslissing betrokkenen in staat stellen te worden gehoord. Meer specifiek houdt dit beginsel in dat klager in het kader van een klachtprocedure in de gelegenheid moet worden gesteld te worden gehoord. Het tweede lid van artikel 9:10 Awb (zie Achtergrond, onder 3.) geeft aan dat van het horen 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.

Niet is gebleken dat verzoeker in de gelegenheid is gesteld te worden gehoord. Ook was er, gelet op hetgeen hiervóór onder 1. is overwogen geen sprake van een kennelijk ongegronde klacht. Gelet daarop heeft Zorgverzekeraar Groene Land Achmea in strijd gehandeld met het beginsel van hoor en wederhoor.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten is

gegrond ten aanzien van:

- het moment waarop de kennisgeving is verzonden, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid;
- het moment waarop de rekening eigen bijdrage is verzonden, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid;
- de inhoud van de kennisgeving, wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De klacht over de onderzochte gedraging van Zorgverzekeraar Groene Land Achmea is gegrond wegens strijd met het motiveringsvereiste.

aanbeveling

Zorgverzekeraar Groene Land Achmea wordt in overweging gegeven te bevorderen dat het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. in de kennisgeving die in het kader van de vaststelling Eigen Bijdrage Thuiszorg naar betrokkene wordt gestuurd, alleen die informatie verstrekt die van toepassing is op de situatie van betrokkene.

Onderzoek

Op 15 september 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer K. te Lelystad, met een klacht over een gedraging van het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten (CAK-BZ) te Den Haag.

De Nationale ombudsman zond de klacht op 24 september 2003 naar Zorgverzekeraar Groene Land Achmea om Groene Land Achmea in de gelegenheid te stellen de klacht te behandelen met inachtneming van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Naar aanleiding van een vervolgens op 28 oktober 2003 ontvangen verzoekschrift werd een onderzoek ingesteld naar de hiervóór onder Klacht genoemde gedragingen, die worden aangemerkt als een gedraging van de Raad van Bestuur van Zorgverzekeraar Groene Land Achmea.

In het kader van het onderzoek werd de Raad van Bestuur van Zorgverzekeraar Groene Land Achmea verzocht op de klacht te reageren. Daarbij werd de Raad van Bestuur van Groene Land Achmea een aantal specifieke vragen gesteld.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

Zorgverzekeraar Groene land Achmea deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekers echtgenote ontving thuiszorg vanaf week 18 van het jaar 2000.
2. Het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten (CAK-BZ) zond verzoekers echtgenote op 23 juni 2003 een kennisgeving en deelde in deze brief, voor zover van belang voor onderhavig onderzoek, het volgende mee:

"Inleiding

Voor genoten thuiszorg is een eigen bijdrage verschuldigd. Het CAK-BZ verzorgt het vaststellen, opleggen en innen van deze eigen bijdrage thuiszorg. Wij doen dit namens de zorgverzekeraars. Uw thuiszorginstelling heeft uw persoonsgegevens aan ons doorgegeven zodat wij uw (eventuele) eigen bijdrage thuiszorg kunnen vaststellen. Uw persoonsgegevens hebben wij bij uw gemeente op juistheid en volledigheid gecontroleerd. Op deze wijze houden wij uw persoonsgegevens actueel en accuraat.

Met deze kennisgeving stellen wij u op de hoogte dat uw persoonsgegevens in onze administratie zijn opgenomen. Het registreren van uw persoonsgegevens valt onder artikel 8 lid e van de Wet Bescherming Persoonsgegevens, waarin beschreven staat dat persoonsgegevens mogen worden verwerkt indien de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de goede vervulling van de publieke taak.

Persoonsgegevens

Uw eigen bijdrage wordt bepaald aan de hand van de samenstelling van uw leefeenheid. Dit houdt in dat niet alleen uw persoonsgegevens worden geregistreerd maar ook die van anderen binnen uw leefeenheid. Een leefeenheid betekent iedereen waarmee u gezamenlijk één huishouden vormt. Uw persoonsgegevens kunnen gebruikt worden voor

de vaststelling van de maximale weekbijdrage. Onderstaande tabel geeft de gegevens weer die wij van uw leefeenheid hebben opgenomen in onze administratie:

Naam

Sofi-nummer

Geboorte-

datum

M/V

Post-code

Huis-

nummer

Toev.

Verzoekers echtgenote (N.o.)

Verzoeker (N.o.)

(...)

(...)

(...)

(...)

V

M

(...)

(...)

(...)

(...)

Wijzigingen

(...)

Bepaling hoogte eigen bijdrage

De hoogte eigen bijdrage is inkomensafhankelijk. Dit houdt in dat u afhankelijk van de hoogte van uw inkomen meer of minder eigen bijdrage betaalt. Om uw eigen bijdrage te kunnen vaststellen, dienen wij over uw belastbaar inkomen te beschikken. Wij hebben de mogelijkheid met de Belastingdienst de relevante inkomensgegevens uit te wisselen. Op basis daarvan bepalen wij de hoogte van uw eigen bijdrage. De mogelijkheid bestaat om bezwaar aan te tekenen tegen het opvragen van uw belastbaar inkomen. Dit kunt u kenbaar maken aan uw thuiszorginstelling, uw regionaal indicatieorgaan of rechtstreeks bij het CAK-BZ. De consequentie hiervan is dat u vervolgens de hoogst mogelijke eigen bijdrage moet betalen.

Wij hebben echter begrepen dat u geen bezwaar heeft gemaakt bij uw thuiszorginstelling of via het Regionaal Indicatie Orgaan tegen het opvragen van uw inkomensgegevens. Wij zullen daarom overgaan tot het opvragen van de relevante inkomensgegevens bij de Belastingdienst. Op basis hiervan stellen wij de maximale weekbijdrage vast. Binnenkort ontvangt u van ons een beschikking waarin wij aangeven hoe hoog uw maximale weekbijdrage wordt.

Nog geen thuiszorg ontvangen

Het is mogelijk dat u zorg heeft ontvangen in het kader van Advies, Instructie en Voorlichting. U bent voor deze zorg vanaf 2001 geen eigen bijdrage verschuldigd. Deze vorm van zorg wordt wel geregistreerd door het CAK-BZ. In dat kader ontvangt u deze kennisgeving. Uw persoonsgegevens zijn in onze administratie opgenomen en de Wet Bescherming Persoonsgegevens vereist dat wij u daarvan in kennis stellen. Daarnaast is het mogelijk dat u op dit moment nog geen thuiszorg ontvangt. Wij hebben echter wel uw gegevens ontvangen van uw thuiszorginstelling en gaan ervan uit dat u binnenkort zorg ontvangt. Op dat moment gaan wij over tot het vaststellen van uw maximale weekbijdrage. Indien u geen thuiszorg ontvangt, kunnen wij in overleg met uw thuiszorginstelling overgaan tot het afsluiten van uw gegevens in onze administratie. (...)

Privacy

(...)."

3. Vanaf juli 2003 ontvingen verzoeker en zijn echtgenote van het CAK-BZ facturen voor verleende thuiszorg. De facturen hadden betrekking op de jaren 2001, 2002 en 2003.

4. Bij brief van 4 september 2003 diende verzoeker een klacht in bij het CAK-BZ en deelde daarbij onder meer het volgende mee:

"...Onlangs ontving ik allerlei beschikkingen en facturen m.b.t. de verleende thuiszorg die wij ontvangen vanwege de gesteldheid van mijn vrouw (...).

Dit tot mijn grote verbijstering!!!

Dit omdat ik nooit eerder op de hoogte ben gebracht van het feit dat wij zouden moeten betalen voor deze noodzakelijke hulp, het zou dan ook op medische indicatie zijn.

Nooit is er iemand geweest die mij gezegd heeft dat ik moet gaan betalen voor de "opstarthulp" van mijn vrouw.

In eerste instantie ging het alleen om het opstarten van mijn vrouw die geen besef van tijd heeft en op tijd klaar moet zijn vanwege het feit dat op x-moment een taxi komt om haar naar het activiteiten-centrum te brengen.

Later is er op verzoek van de hulp wat huishoudelijk werk bij gekomen, maar ook toen is niet gezegd dat dit (verhoogde-) kosten met zich mee zou brengen.

In de eerste brief die ik kreeg, d.d. 23-06-03, staat zelfs nog een passage waaruit ik op zou kunnen maken dat wij de hulp op basis van Advies, Instructie en Voorlichting ontvangen.

Letterlijke passage:

"Het is mogelijk dat u zorg heeft ontvangen in het kader van Advies, Instructie en Voorlichting. U bent voor deze zorg vanaf 2001 geen eigen bijdrage verschuldigd. Deze vorm van zorg wordt wel geregistreerd door het CAK-BZ. **IN DAT KADER ONTVANGT U DEZE KENNISGEVING. ...**"

Daarnaast is het natuurlijk waanzinnig om 2 1/2 jaar na dato met facturen te komen voor 2001, 2002 en 2003, wat een totaal som geeft van ca. 3000€.

Een bedrag dat ik onmogelijk kan betalen en ik wil u dan ook voorstellen dat u, op basis van bovenstaande, de facturen van 2001 en 2002 vernietigd en dat ik 2003 in termijnen van 50€ per maand inloop.

Dit mede gezien het feit dat ik dus pas de afgelopen 2 weken beschikkingen ontving betreffende genoemde jaren en daar niet of nauwelijks op heb kunnen reageren..."

5. Het CAK-BZ reageerde bij brief van 12 september 2003:

"...In uw brief van 4 september 2003 reageert u op de onlangs ontvangen facturen voor de thuiszorg die is verleend aan uw vrouw (...). U geeft aan dat u nooit eerder op de hoogte bent gebracht van het feit dat u zou moeten betalen voor de ontvangen thuiszorg. U bent zeer geschrokken van de hoge factuur waarin de jaren 2001, 2002 en 2003 in rekening zijn gebracht. U vraagt zich af of u de ontvangen thuiszorg heeft ontvangen in het kader van

advies, instructie en voorlichting. U vraagt tenslotte om kwijtschelding van de eigen bijdrage thuiszorg voor 2001 en 2002. U stelt voor om 2003 te voldoen in termijnen van € 50,-.

Alle persoonsgegevens, die door thuiszorginstellingen bij ons worden aangeleverd ten behoeve van de vaststelling van de maximale weekbijdrage van de eigen bijdrage thuiszorg, worden afgestemd met de Gemeentelijke Basisadministratie (dit is vergelijkbaar met het bevolkingsregister) waarna, indien van toepassing, de inkomensgegevens worden opgevraagd bij de Belastingdienst. In verreweg de meeste situaties verloopt de afstemming van persoonsgegevens en het opvragen van de inkomensgegevens voorspoedig. In uw situatie heeft dit proces echter langere tijd in beslag genomen.

Wij betreuren het zeer dat de facturering in uw situatie vertraging heeft opgelopen en wij bieden u hier onze welgemeende excuses voor aan.

Om de ontstane achterstand in te lopen is op factuur (...) een groot aantal zorguren uit 2002 tegelijk aan u in rekening gebracht. Tevens is op de factuur met nummer (...) een groot aantal zorguren uit 2001 in rekening gebracht. Hierdoor zijn de bedragen van de facturen fors opgelopen.

Wij baseren onze facturen op de gegevens die (naam thuiszorginstelling; N.o.) bij ons aanlevert. Wij hebben zorguren aangeleverd gekregen op het cliëntnummer van (verzoekers echtgenote; N.o.). Het betreft verzorging en geen zorg in het kader van Advies, Instructie en Voorlichting. Een bezoek aan een diabetesverpleegkundige is een vorm van deze zorg.

Volgens het Bijdragebesluit zorg is de bijdrage niet verschuldigd in de volgende situaties:

(...)

c) voor advies, instructie en voorlichting.

Wij kunnen uit uw brief vooralsnog niet concluderen dat één van deze situaties op u van toepassing is en wij wijzen uw verzoek tot kwijtschelding daarom af.

Als u bezwaar heeft tegen de afwijzing van uw verzoek, kunt u hiertegen schriftelijk bezwaar maken.

(...)

Wij hebben er begrip voor indien u het nog openstaande bedrag niet in één keer kunt of wilt voldoen. Daarom wijzen wij u graag op de mogelijkheid tot het treffen van een gespreide betaling..."

6. Op 15 september 2003 diende verzoeker een klacht in bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman deelde verzoeker mee dat de klacht in beginsel in aanmerking kwam voor onderzoek, maar dat pas onderzoek wordt ingesteld, als de klacht eerst is ingediend bij het bestuursorgaan waarover wordt geklaagd. Aangezien het CAK-BZ namens de zorgverzekeraar (in casu: Zorgverzekeraar Groene Land Achmea) handelt, diende, zo gaf de Nationale ombudsman aan, de klacht eerst bij Groene Land Achmea te worden ingediend. De Nationale ombudsman zond de klacht desgevraagd bij brief van 24 september 2003 door naar Groene Land Achmea, namens wie CAK-BZ optrad, met het verzoek de klacht conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht te behandelen.

Daarnaast deelde de Nationale ombudsman verzoeker nog mee dat wanneer hij wenste te klagen over het feit dat hij niet eerder op de hoogte was gesteld van het feit dat een eigen bijdrage was verschuldigd, hij zich daarvoor tot het Regionaal Indicatie Orgaan (RIO) moest wenden. Dit vanwege de omstandigheid dat wanneer een RIO een cliënt voor thuiszorg indiceert, het RIO ook de bijdrageplicht ingevolge de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) aan de cliënt dient te melden en de folder "Eigen Bijdrageregeling Thuiszorg" dient te verstrekken.

7. Zorgverzekeraar Groene Land Achmea berichtte verzoeker bij brief van 16 oktober 2003 het volgende:

"...Op 15 september 2003 heeft u een klacht ingediend bij het Bureau Nationale Ombudsman omtrent aan u toegezonden nota's inzake verleende thuiszorg.

U klaagt over het feit dat het CAK:

- a. u niet eerder dan op 23 juni 2003 een kennisgeving heeft gezonden, terwijl u reeds sinds 2001 thuiszorg geniet;
- b. u pas in juli 2003 een rekening eigen bijdrage heeft gezonden over de periode 2001 en 2002;
- c. in de brief van 23 juni 2003 heeft geschreven dat u de kennisgeving ontvangt in het kader van Advies, instructie en Voorlichting en derhalve vanaf 2001 geen eigen bijdrage verschuldigd zou zijn.

Wij hebben deze klacht op 24 september 2003 ter verdere afhandeling doorgestuurd gekregen van de Nationale Ombudsman.

Vervolgens hebben wij uw klacht ter beantwoording voorgelegd aan het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten (CAK).

Van het CAK ontvingen wij op 10 oktober 2003 bericht dat u op 4 september 2003 de klacht eveneens rechtstreeks heeft voorgelegd aan het CAK.

In antwoord op uw klacht is het CAK middels een brief van 12 september inhoudelijk ingegaan op het door u gestelde.

Op deze uitvoerige inhoudelijke reactie, gegeven door het CAK, hebben wij geen verder commentaar.

Wel betreuren wij de hele gang van zaken en zullen er op blijven toezien dat dit soort situatie zoals voorgedaan bij het CAK tot het verleden zullen gaan behoren..."

B. Standpunt verzoeker

Verzoekers standpunt staat samengevat weergegeven onder Klacht.

C. Standpunt zorgverzekeraar groene land achmea

Bij brief van 27 januari 2004 reageerde Zorgverzekeraar Groene Land Achmea als volgt op de klacht:

"...Klacht van (verzoeker; N.o.)

De klacht bestaat uit een aantal punten, te weten:

1. (Verzoeker; N.o.) geeft aan dat hij nooit eerder op de hoogte is gesteld van het feit dat er een eigen bijdrage verschuldigd is voor de ontvangen thuiszorg.
2. (Verzoeker; N.o.) geeft aan dat het CAK pas 2 jaar na dato met facturen komt.
3. (Verzoeker; N.o.) geeft aan dat hij een brief van 23 juni 2003 heeft ontvangen waarin staat aangegeven dat hij de kennisgeving mogelijk ontvangt in het kader van Advies, Instructie en Voorlichting en derhalve vanaf 2001 geen eigen bijdrage verschuldigd zou zijn.

(Verzoeker; N.o.) klaagt erover dat Groene Land Achmea zijn klachtbrief niet inhoudelijk heeft behandeld.

Inhoudelijke reactie Groene Land Achmea

Ad 1.

Zoals door de Nationale ombudsman reeds gesteld in zijn brief van 15 september 2003, dient het RIO de bijdrageplicht aan cliënt te melden en de folder "Eigen bijdrageregeling Thuiszorg" aan cliënt te verstrekken. (Verzoeker; N.o.) dient zich voor dit onderdeel derhalve te wenden tot het desbetreffende RIO.

Ad 2. en 3.

Uit onderzoek bij het CAK is gebleken dat zij de persoonsgegevens van (verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) in mei 2000 van (naam van de thuiszorginstelling; N.o.) hebben ontvangen.

Aan de hand van die gegevens heeft het CAK vervolgens bij de Belastingdienst de sofi-nummers en het gezamenlijk inkomen van (verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) opgevraagd. In september 2000 heeft het CAK het sofi-nummer en het inkomen van (verzoeker; N.o.) ontvangen. Het sofi-nummer van (verzoekers echtgenote; N.o.) bleef echter onbekend.

Na de implementatie van een nieuw automatiseringssysteem in 2001 heeft het CAK opnieuw het sofi-nummer van (verzoekers echtgenote; N.o.) opgevraagd, ditmaal bij de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA). Helaas werd het sofi-nummer van (verzoekers echtgenote; N.o.) weer niet aan het CAK teruggekoppeld.

Aangezien de hiervoor relevante gegeven ontbraken, kon er door het CAK geen eigen bijdrage worden vastgesteld.

De cliëntgegevens en zorguren bleven opgeslagen in een zogenaamd wachtbestand.

Medio mei 2003 bleek dat de geboortedatum van (verzoekers echtgenote; N.o.) door de thuiszorginstelling onjuist was doorgegeven. Op 23 juni 2003 heeft het CAK (verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) vervolgens een kennisgeving toegezonden. Wij hebben het CAK om een afschrift van de originele kennisgeving verzocht. Aangezien het CAK deze niet kon overleggen, heeft het CAK ons een standaard kennisgeving toegezonden, waarvan wij hierbij een kopie hebben bijgesloten (Verzoeker zond de Nationale ombudsman desgevraagd een afschrift van de brief van het CAK-BZ van 23 juni 2003; N.o.).

Kort na aanpassing van de geboortedatum ontving het CAK van het GBA het sofi-nummer van (verzoekers echtgenote; N.o.). Begin juli 2003 heeft de Belastingdienst de inkomensgegevens doorgezonden naar het CAK.

De reden dat (verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) niet eerder door het CAK is bericht, is gelegen in het feit dat binnen het CAK geen signalering plaatsvindt in het wachtbestand van de administratie indien er nog gegevens van de cliënt ontbreken.

Tot slot merkt het CAK op dat (verzoekers echtgenote; N.o.) vanaf week 18 van het jaar 2000 thuiszorg heeft ontvangen en dat coulancehalve besloten is de bijdrage over het jaar 2000 niet meer te innen.

Met betrekking tot de kennisgeving zoals die door het CAK bij schrijven van 23 juni 2003 aan (verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) is verzonden, waarvan hierbij een kopie is bijgesloten, merken wij het volgende op.

In deze kennisgeving wordt een algemene toelichting gegeven omtrent de eigen bijdrage.

De door (verzoeker; N.o.) aangehaalde passage "zorg in het kader van advies, instructie en voorlichting en verschuldigde eigen bijdrage vanaf 2001" heeft betrekking op het geval er nog geen thuiszorg wordt ontvangen.

Uit de reactie van het CAK is echter komen vast te staan dat (verzoekers echtgenote; N.o.) reeds vanaf 2000 thuiszorg ontvangt en dat de geleverde zorg geen zorg is in het kader van Advies, Instructie en Voorlichting.

Ad. 4

Met betrekking tot de inhoudelijke behandeling van de klacht, gaan wij er vanuit dat (verzoeker; N.o.) daarmee doelt op het door hem op 26 oktober 2003 ingediende bezwaarschrift welke door het CAK is ontvangen op 28 oktober 2003. (Verzoeker; N.o.) maakt hierin bezwaar tegen de beschikking van 12 september 2003.

Het bezwaarschrift en het daarbij behorende dossier hebben wij op 11 november 2003 ter verdere afhandeling van het CAK doorgezonden gekregen.

Aangezien (verzoeker; N.o.) niet binnen de gestelde termijn van zes weken zijn bezwaarschrift heeft ingediend, hebben wij op 17 november 2003 (verzoeker; N.o.) verzocht aan te geven wat de reden is van de te late indiening van het bezwaar. Hierop hebben wij van (verzoeker; N.o.) tot op heden geen reactie ontvangen.

Wij zijn derhalve genoodzaakt geweest het bezwaar kennelijk niet-ontvankelijk te verklaren. Dit hebben wij (verzoeker; N.o.) d.d. 7 januari 2004 middels een beslissing op bezwaar kenbaar gemaakt. (...)

Resumerend

Resumerend zijn wij van mening dat (verzoeker; N.o.) op de hoogte had moeten zijn van het feit dat er een eigen bijdrage voor de verleende thuiszorg verschuldigd was. Ondanks het feit dat binnen het CAK de procedures aanzienlijk vertraagd zijn, zijn wij van mening dat de bijdrage vanaf 1 januari 2001 door (verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) dient te worden voldaan. Wij achten de klachten van (verzoeker; N.o.) dan ook ongegrond.

Algemene opmerking

In een zaak als hierboven beschreven, wordt het Zorgkantoor (in casu Groene Land Achmea) verzocht een intern onderzoek in te stellen bij het CAK. Hierbij merken wij op dat het Zorgkantoor bij geen enkele handeling tussen het CAK, Belastingdienst, Gemeentelijke Basisadministratie en de thuiszorginstelling is betrokken en dat het Zorgkantoor (in casu Groene Land Achmea) niet deelneemt in de notasamenstelling betreffende de eigen

bijdrage thuiszorg.

Tot slot willen wij nog opmerken dat de Zorgkantoren geen enkele invloed kunnen uitoefenen op een door de Minister aangewezen instelling als het Centraal Administratie Kantoor. Tevens bestaat er met betrekking tot de vaststelling en incasso van de eigen bijdrage thuiszorg geen ander alternatief..."

D. Reactie verzoeker

Op 29 februari 2004 zond verzoeker zijn reactie op de brief van Groene Land Achmea van 27 januari 2004:

"...Men (Groene Land én CAK) blijkt al sinds mei 2000 in het bezit te zijn van gegevens waaruit blijkt dat mijn vrouw/wij huishulp ontvangen maar het Sofi-nummer van mijn vrouw zou daarin ontbreken.

In 2001 heeft men een nieuw automatiseringssysteem geïmplementeerd waarna het CAK opnieuw gezocht Sofi-nummer heeft opgevraagd.

Wellicht had men mijn vrouw/ons een verdragingsbericht kunnen/moeten sturen óf men had ons om het Sofi-nummer kunnen vragen!

Echter, wij krijgen 3 jaar lang taal noch teken.

Overigens "werpt" het CAK al jaren voor onze aanvraag om huishulp het excuus van de automatisering in de strijd (zie artikel uit de Telegraaf, als kopie bijgevoegd, een zaak die speelt in 1999; afgedaan dossier van de Nationale ombudsman, niet opgenomen; N.o.).

Op grond waarvan baseert Groene Land/Achmea en/of CAK dat wij op de hoogte hadden moeten zijn van het feit dat wij moeten betalen voor de huishulp als wij nog nooit ook maar één bericht hierover hebben ontvangen.

Als men mijn vrouw/ons hier een lakse houding verwijt, wat heeft men verder zelf gedaan om achter de benodigde gegevens te komen?

Nagenoeg niets, na opvragen bij de belastingdienst heeft men in september 2000 de helft van de gegevens ontvangen en medio 2001 ontdekt men na implementatie van het nieuwe automatiseringssysteem dat gezochte gegevens nog steeds niet aanwezig zijn en vraagt men deze op bij GBA.

Ruim 2 jaar later ontdekt men dat de geboortedatum van mij niet juist zou zijn verstrekt en weer later heeft men eindelijk de juiste belastinggegevens.

Mijn indruk is dat men achteroverleunend op de juiste informatie heeft zitten wachten en zo af en toe eens opveerde.

Men heeft een afwachtende houding aangenomen ten opzichte van de informatie-verstrekende instantie's.

Ik verwijt hier betrokken instantie's dan ook een zéér lakse én laakbare houding!

Als laatste opmerking wil ik kwijt dat Groene Land/Achmea heeft besloten "uit coulance" de bijdrage over 2000 niet te innen.

Heeft men dat besloten in 2000? Op grond waarvan?

Of heeft men dat besloten in juni 2003, toen men door had dat ze vreselijk fout zitten met de hele gang van zaken? En geeft men dat hiermee toe?..."

E. nadere Reactie zorgverzekeraar groene land achmea

1. Op 17 maart 2004 ontving de Nationale ombudsman desgevraagd een nadere reactie van Zorgverzekeraar Groene Land Achmea:

"...

- verzoeker klaagt erover dat het CAK hem niet eerder dan op 23 juni 2003 een kennisgeving heeft gezonden, terwijl hij reeds sinds 2001 thuiszorg geniet.

Groene Land Achmea heeft het beschreven klachtonderdeel niet expliciet in haar brief van 27 januari 2004 genoemd. De door ons beschreven verklaring (voor het feit dat het CAK-BZ pas in juli 2003 een rekening Eigen Bijdrage heeft gezonden over de periode 2001 en 2002; N.o.) is echter ook van toepassing voor het tweede klachtonderdeel (de vertraging in de verzending van de kennisgeving; N.o.).

- Daarnaast klaagt verzoeker erover dat Groene Land Achmea zijn klachtbrief van 15 september 2003, die door de Nationale Ombudsman op 24 september 2003 is doorgestuurd, niet inhoudelijk heeft behandeld.

Bij brief van 16 oktober 2003 hebben wij (verzoeker; N.o.) de resultaten kenbaar gemaakt van ons onderzoek bij het CAK.

Zoals wij u reeds eerder hebben aangegeven, zijn wij geheel afhankelijk van de informatie die het CAK ons verstrekt. Wij hebben in bovengenoemde brief aangegeven dat wij ons op dat moment conformeerden aan hetgeen door het CAK terzake was gesteld.

- *De reden dat (verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) niet eerder door het CAK is bericht, is gelegen in het feit dat binnen het CAK geen signalering plaats vindt in het wachtbestand van de administratie indien er nog gegevens van cliënt ontbreken.*

Wij hebben vervolgens het CAK verzocht aan te geven of men voornemens is ervoor te zorgen dat er in bovengenoemde gevallen signalering plaatsvindt.

Het CAK heeft deze vraag als volgt beantwoord:

In de huidige situatie zijn in het proces een aantal signaleringsmomenten aanwezig.

Op dit moment vindt via de belastingdienst een keer in de twee maanden een geautomatiseerde verificatie plaats van de gegevens die bij de GBA niet kunnen worden geverifieerd. Wanneer de automatische verificatie niet goed verloopt, worden de gegevens ad hoc handmatig via de belastingdienst geverifieerd.

Het CAK werkt aan de mogelijkheid van het vaststellen van een voorlopige eigen bijdrage in hun systeem.

Wanneer het CAK een voorlopige eigen bijdrage kan invoeren, is het mogelijk de cliënt een factuur te zenden ook wanneer de inkomensgegevens nog niet definitief bekend zijn. Op die manier kan het ontstaan van een achterstand worden voorkomen.

Het CAK streeft ernaar de mogelijkheid van vaststelling van een eigen bijdrage op basis van voorlopige gegevens spoedig te realiseren. Echter, momenteel worden de veranderingen naar aanleiding van de wetwijziging 2004 in hun systeem doorgevoerd..."

2. Bij brief van 7 september 2004 deelde Zorgverzekeraar Groene Land Achmea onder meer nog mee dat de uitvoeringsorganen was verzocht om de maatregelen betreffende kwijtschelding eigen bijdrage (zie Achtergrond, onder 2.) bij vertraging in de oplegging van de eigen bijdrage welke het gevolg is van de controle persoonsgegevens bij de Gemeentelijke Basisadministratie, zoals in dit geval, uit te voeren met ingang van 1 augustus 2004 (waarbij geen sprake is van terugwerkende kracht).

Achtergrond

1. Voor thuiszorg is een eigen bijdrage verschuldigd, die per week wordt vastgesteld en afhankelijk is van de vastgestelde maximale weekbijdrage en het aantal uren zorg dat is ontvangen. De hoogte van de maximale weekbijdrage wordt berekend op basis van de samenstelling van het huishouden (leefeenheid), de leeftijd (boven of onder 65 jaar), de hoogte van het belastbaar inkomen van twee jaar terug van de cliënt, plus, indien van toepassing, de hoogte van het belastbaar inkomen van twee jaar terug van de partner.

Op grond van het Administratiebesluit bijzondere ziektekostenverzekering (Stb. 1983, 253) verricht het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. (CAK-BZ) de administratieve taak van landelijk kantoor voor de registratie van de vaststelling en de betaling van de eigen bijdrage.

De desbetreffende thuiszorginstelling is verplicht de persoonsgegevens door te geven aan het CAK-BZ. Nadat deze persoonsgegevens bij de gemeente zijn afgestemd, worden door het CAK-BZ de inkomensgegevens bij de Belastingdienst opgevraagd. Zodra de gegevens over het (gezamenlijk) gecorrigeerd verzamelinkomen bekend zijn, gaat het CAK-BZ over tot het bepalen van de maximale weekbijdrage. Het CAK-BZ maakt de hoogte van de maximale weekbijdrage kenbaar door middel van een beschikking. Nadat de beschikking is opgesteld, gaat het CAK-BZ over tot het verzenden van de facturen. Nadat thuiszorg is ontvangen, heeft de thuiszorginstelling minimaal vier weken nodig om het CAK-BZ de zorggegevens aan te leveren. Zodra het CAK-BZ de gegevens heeft ontvangen, worden deze maandelijks in rekening gebracht.

2. Circulaire 04/46 van het College voor zorgverzekeringen

De circulaire heeft als onderwerp: "kwijschelden eigen bijdrage zorg zonder verblijf" en is gericht aan de uitvoeringsorganen Ziekenfondswet en/of AWBZ. De ingangsdatum is 1 augustus 2004. Er is geen sprake van terugwerkende kracht.

De samenvatting in de circulaire vermeldt het volgende:

"De staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) heeft aangegeven in welke gevallen een eigen bijdrage niet (meer) hoeft te worden opgelegd en in welke gevallen een voorlopige eigen bijdrage wordt opgelegd. De staatssecretaris heeft de gegevens over de doorlooptijden van de stappen in het eigen bijdrageproces hierbij als uitgangspunt genomen.

Als de controle van de persoonsgegevens bij de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) één jaar nadat de zorgaanbieder de persoonsgegevens en productiegegevens heeft aangeleverd bij het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten (CAK-BZ) of het zorgkantoor niet is gelukt, dan wordt alleen de eigen bijdrage over het laatste jaar in rekening gebracht. De eigen bijdrage, die betrekking heeft op de eerdere periode, wordt niet meer opgelegd.

Cliënten voor wie geen eigen bijdrage is vastgesteld of kan worden vastgesteld omdat het definitieve inkomen niet bekend is, moeten met ingang van zorgjaar 2002 een voorlopige eigen bijdrage betalen.

Cliënten voor wie, vóór zorgjaar 2002, geen eigen bijdrage is vastgesteld en opgelegd, hoeven geen eigen bijdrage meer te betalen."

3. Algemene wet bestuursrecht

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."