



Rapport

Datum: 27 december 2005
Rapportnummer: 2005/404

Klacht

Verzoeker klaagt over de lange duur van de behandeling van zijn bezwaarschrift van 20 augustus 2003 door OZ Zorgverzekeringen te Breda. Voorts klaagt verzoeker erover dat OZ Zorgverzekeringen zijn klacht over de lange duur van de behandeling van het bezwaarschrift, niet of niet afdoende heeft behandeld.

Verder klaagt verzoeker erover dat het Centraal Administratiekantoor - Bijzondere Zorgkosten b.v. (CAK-BZ) te Den Haag:

- de toezegging van 29 juni 2004 dat verzoeker een nieuwe beschikking zou ontvangen, tot op het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde (20 oktober 2004), niet is nagekomen;
- de toezegging van 29 juni 2004 dat verzoeker binnenkort gecorrigeerde facturen over het jaar 2004 zou ontvangen tot het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde (20 oktober 2004), niet is nagekomen;
- hem bij brief van 12 mei 2004 uitstel van betaling van een factuur over het jaar 2001 heeft verleend tot 1 september 2003 terwijl OZ Zorgverzekeringen bij brief van 5 mei 2004 had toegezegd het CAK-BZ te vragen gedurende de bezwaarprocedure de incassoprocedure te stoppen.

Beoordeling

I. Ten aanzien OZ Zorgverzekeringen

Algemeen

Verzoeker ontvangt thuiszorg. In mei 2002 ontving hij van het Centraal Administratiekantoor - Bijzondere Zorgkosten (CAK-BZ) te Den Haag een factuur voor verleende thuiszorg in de periode 15 januari 2001 tot en met 16 december 2001 (zie Achtergrond, onder 2.). Naar aanleiding daarvan ontstond een briefwisseling tussen verzoeker en het CAK-BZ waarin verzoeker zijn onvrede uitte over de lange periode waarop de factuur betrekking had en over het tijdsverloop sindsdien.

A. De behandelingsduur van het bezwaarschrift

1. In zijn brief van 20 augustus 2003 maakte verzoeker onder andere bezwaar tegen de hoogte van de factuur. Het CAK merkte deze brief aan als bezwaarschrift en liet verzoeker weten dat OZ Zorgverzekeringen (OZ) op dit bezwaarschrift diende te beslissen. Op 17 januari 2005, tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman, besliste OZ op het bezwaarschrift. Verzoeker achtte de behandelingsduur van het bezwaarschrift te lang.

2. In reactie op dit onderdeel van de klacht deelde OZ aan de Nationale ombudsman bij brief van 17 januari 2005 mee dat zij de Centrale Adviescommissie Eigen Bijdrage Thuiszorg (CAEBT) had gevraagd om op basis van artikel 7:13 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 1.) te adviseren over het bezwaarschrift van verzoeker en dat dit advies door een grote werkvoorraad bij de CAEBT lange tijd, tot 24 juni 2004, op zich had laten wachten. Vervolgens was door een misverstand het bezwaarschrift door OZ als afgehandeld beschouwd en het dossier gearhiveerd.

3. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

4. Ingevolge artikel 7:10 van de Awb bedraagt de termijn waarbinnen een bestuursorgaan op een bezwaarschrift dient te beslissen zes weken dan wel, ingeval een adviescommissie als omschreven in artikel 7:13 Awb is ingesteld, tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift. Op grond van het derde lid van artikel 7:10 Awb kan de beslissing voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Het bestuursorgaan dient daarvan schriftelijk mededeling te doen aan de indiener van het bezwaarschrift. Verder uitstel is op grond van artikel 7:10, vierde lid Awb alleen mogelijk met instemming van de indiener (zie Achtergrond, onder 1.).

5. Omdat OZ voorafgaand aan de beslissing op het bezwaarschrift gebruik heeft gemaakt van de diensten van de CAEBT, een adviescommissie in de zin van art 7:13 Awb (zie Achtergrond, onder 1.), en geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheden tot verdaaging en verder uitstel van de beslissing op het bezwaarschrift, diende OZ binnen tien weken op het bezwaarschrift te beslissen. OZ besliste echter pas op 17 januari 2005 op het bezwaarschrift, ruim een jaar en vier maanden na ontvangst van het bezwaarschrift. Daarmee is de wettelijke beslistermijn ruimschoots overschreden. De door OZ opgegeven redenen hiervoor, de termijn die de CAEBT nodig had om advies uit te brengen alsmede het feit dat het bezwaarschrift abusievelijk als afgedaan was beschouwd, vormen een verklaring, maar geen rechtvaardiging van de lange behandelingsduur. Voorts valt op dat het bijna negen weken duurde voordat het CAK-BZ het bezwaarschrift doorzond naar de CAEBT. Hierdoor zijn bijna negen van de tien weken van de wettelijke beslistermijn verloren gegaan en was het redelijkerwijs niet meer te verwachten dat OZ nog binnen de wettelijke beslistermijn op het bezwaarschrift kon beslissen met gebruikmaking van een advies van de CAEBT.

Deze handelwijze van OZ is in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging van OZ is op dit punt niet behoorlijk.

B. De klachtbehandeling

1. Door tussenkomst van de Nationale ombudsman diende verzoeker op 22 april 2004 bij OZ een klacht in over onder meer de lange behandelingsduur van zijn bezwaarschrift.

2. OZ deelde verzoeker daarop bij brief van 5 mei 2004 het volgende mee:

“...Met uw brief van 15 maart 2004 heeft u bij de Nationale Ombudsman in Den Haag uw ongenoegen kenbaar gemaakt over de gedragingen van het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten (CAK-BZ) in het kader van de vaststelling en inning van de eigen bijdrage thuiszorg, alsmede over de afhandeling van uw reacties hierop.

Aangezien het CAK-BZ deze activiteiten uitvoert onder mandaat van de uitvoeringsorganen, worden de feitelijke gedragingen van het CAK-BZ toegerekend aan het bestuursorgaan dat het mandaat heeft verleend. Om deze reden is uw klacht aan ons ter behandeling voorgelegd omdat u bij onze organisatie als ziekenfondsverzekerde staat ingeschreven.

Aangezien door u op basis van de Algemene Wet Bestuursrecht de officiële bezwaarprocedure is opgestart gaan wij vooruitlopend op een uitspraak niet in op dit aspect van uw klacht.

Op basis van afschriften van alle correspondentie die zowel door u als het CAK-BZ is gevoerd hebben wij het CAK-BZ echter wel verzocht om:

- ter voorkoming van onnodige kosten de incassoprocedure (...) stop te zetten hoewel het ons bekend is dat het instellen van een bezwaarprocedure geen opschortende werking tot gevolg heeft. Dit omdat u al heeft toegezegd een eventueel verschuldigd bedrag te willen betalen.

- u duidelijk te informeren of u vanwege de inkomensdaling welke dan tenminste € 1.816,- dient te bedragen, in aanmerking komt voor herziening, op basis van het redelijkerwijs gedurende het lopende kalenderjaar te verwachten inkomen, (...)

Wij gaan ervan uit dat het dossier als bovengenoemd wordt afgehandeld en hebben het CAK-BZ verzocht u en ons hierover op korte termijn te informeren...”

3. Verzoeker achtte dit een onvoldoende reactie op zijn klacht over de lange duur van de behandeling van zijn bezwaarschrift.

4 In reactie op de klacht deelde OZ de Nationale ombudsman met betrekking tot dit klachtonderdeel mee dat aan verzoeker bij brief van 5 mei 2004 was meegedeeld dat OZ vooruitlopend op het door de CAEBT uit te brengen advies, niet inhoudelijk wilde ingaan op de klacht.

5. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering.

6. Uit de brief van 5 mei 2004 blijkt onvoldoende duidelijk dat de brief (ook) een reactie is op verzoekers klacht over de behandelingsduur van het bezwaarschrift en OZ heeft dan ook gehandeld in strijd met het motiveringsvereiste.

De onderzochte gedraging van OZ is op dit punt niet behoorlijk.

7. De Nationale ombudsman merkt op dat OZ in het kader van de behandeling van de klacht, verzoeker niet in de gelegenheid heeft gesteld om te worden gehoord zoals voorgeschreven in artikel 9:10, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 1).

II. Ten aanzien van het CAK

A. De toezegging over de beschikking

1. Het CAK-BZ deed verzoeker in de brief van 29 juni 2004 de toezegging dat hij naar aanleiding van zijn verzoek om een voorlopige aanpassing van de eigen bijdrage, een nieuwe beschikking zou ontvangen. Volgens verzoeker is het CAK-BZ de toezegging niet nagekomen.

2. In reactie op dit onderdeel van de klacht deelde OZ mee dat het CAK-BZ op 29 juni 2004 de beschikking had verzonden. Omdat deze kennelijk niet door verzoeker was ontvangen, had het CAK-BZ op 12 januari 2005 een brief van gelijke strekking aan verzoeker gestuurd. Daarnaast gevraagd liet het CAK-BZ weten dat de verzending van beschikkingen niet apart wordt geregistreerd.

3. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd.

4. Volgens OZ is de desbetreffende beschikking op 29 juni 2004 aan verzoeker gezonden en is de toezegging derhalve nagekomen. Volgens verzoeker is de toezegging niet nagekomen omdat hij de beschikking niet heeft ontvangen.

Wat zich ten aanzien van de beschikking precies heeft voorgedaan, kon door de Nationale ombudsman niet worden vastgesteld en hij onthoudt zich dan ook van het geven van een oordeel over de gedraging.

B. De toezegging over de facturen

1. Het CAK-BZ deed verzoeker in de brief van 29 juni 2004 de toezegging dat hij binnenkort facturen met gecorrigeerde bedragen over het jaar 2004 zou ontvangen.

Volgens verzoeker is het CAK-BZ deze toezegging niet nagekomen.

2. In reactie op dit onderdeel van de klacht deelde OZ mee dat het CAK-BZ op basis van de herziene beschikking de reeds verzonden facturen over 2004 opnieuw had berekend uitgaande van de herziene, lagere, maximale eigen bijdrage per periode. Uit deze berekeningen was gebleken dat de eerder verzonden facturen over 2004 niet behoeften te worden gecorrigeerd. Verzoeker was hiervan bij brief van 12 januari 2005 op de hoogte gebracht.

3. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd. Dit betekent dat een toezegging in beginsel moet worden nagekomen en dat wanneer naderhand blijkt dat nakoming niet nodig of mogelijk is, de burger dit met redenen omkleed moet worden meegedeeld.

4. Toen het CAK-BZ constateerde dat het niet nodig was om verzoeker gecorrigeerde facturen te sturen, had het CAK-BZ verzoeker dit moeten medelen. Dit is niet gebeurd. Verzoeker werd hiervan pas in kennis gesteld bij brief van 12 januari 2005, dat wil zeggen tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman. Het CAK-BZ heeft daarom in strijd met het vereiste van rechtszekerheid gehandeld.

De onderzochte gedraging van het CAK-BZ is op dit punt niet behoorlijk.

C. De opschorting van de incassoprocedure

1. OZ deelde verzoeker bij brief van 5 mei 2004 mee dat het CAK-BZ was gevraagd om de incassoprocedure op te schorten totdat op verzoekers bezwaarschrift van 20 augustus 2003 was beslist.

2. Bij brief van 12 mei 2004 deelde het CAK-BZ verzoeker mee dat hem uitstel van betaling was verleend tot 1 september 2003 (moet zijn 2004; N.o.). Op 17 januari 2005 besliste OZ op het bezwaarschrift van 20 augustus 2003.

3. Verzoeker achtte de mededeling van het CAK-BZ in de brief van 12 mei 2004 in strijd met de toezegging van OZ in de brief van 5 mei 2004.

4. In reactie op dit onderdeel van de klacht deelde OZ mee dat zij aan het CAK-BZ had gevraagd de incassoprocedure tot nadere berichtgeving te stoppen en dat verzoeker OZ bij brief van 24 mei 2004 had laten weten dat het CAK-BZ hem slechts uitstel had verleend tot 1 september 2003 (moet zijn 2004; N.o.).

5. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd.

6. Nu OZ verzoeker heeft laten weten dat het CAK-BZ was gevraagd om de incassoprocedure op te schorten totdat op het bezwaarschrift was beslist, mocht verzoeker er op vertrouwen dat dit ook zou gebeuren. De mededeling van het CAK-BZ in de brief van 12 mei 2004 dat uitstel van betaling werd verleend tot 1 september 2003 (moet zijn 2004; N.o.) is dus niet juist. Het CAK-BZ heeft hiermee gehandeld in strijd met het vereiste van rechtszekerheid.

De onderzochte gedraging van CAK-BZ is op dit punt niet behoorlijk.

7. Ten overvloede wordt nog opgemerkt dat het op de weg van OZ had gelegen om na ontvangst van verzoekers brief van 24 mei 2004 waarin hij liet weten dat het CAK-BZ hem slechts uitstel had verleend tot 1 september 2003, het CAK-BZ erop te wijzen dat dit niet overeenkomstig de toezegging aan verzoeker was, noch overeenkomstig het verzoek van OZ aan het CAK-BZ.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van OZ Zorgverzekeringen is gegrond ten aanzien van:

- de lange duur van de behandeling van het bezwaarschrift, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid;
- de klachtbehandeling, wegens schending van het motiveringsvereiste.

De klacht over het Centraal Administratiekantoor - Bijzondere Zorgkosten b.v. (CAK-BZ), is gegrond ten aanzien van:

- de toezegging met betrekking tot de facturen, wegens schending van het vereiste van rechtszekerheid;
- de mededeling over het opschorten van de incassoprocedure, wegens schending van het vereiste van rechtszekerheid.

De Nationale ombudsman onthoudt zich van een oordeel over de klacht dat het CAK-BZ de toezegging dat verzoeker een nieuwe beschikking zou ontvangen, niet is nagekomen.

Onderzoek

Op 20 oktober 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer M. te Breda, met een klacht over een gedraging van OZ Zorgverzekeringen te Breda en een gedraging van het Centraal Administratiekantoor - Bijzondere Zorgkosten b.v. te Den Haag (CAK-BZ). Naar deze gedragingen werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd OZ Zorgverzekeringen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd aan OZ Zorgverzekeringen een aantal specifieke vragen gesteld.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Hierna werd aan het CAK-BZ een aantal vragen gesteld.

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

Verzoeker en OZ Zorgverzekeringen gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker is tegen ziektekosten verzekerd bij OZ Zorgverzekeringen (hierna ook: OZ).

2. Verzoeker ontvangt thuiszorg. In mei 2002 ontving hij van het Centraal Administratiekantoor - Bijzondere Zorgkosten b.v. (CAK-BZ) te Den Haag een factuur voor verleende thuiszorg in de periode van 15 januari 2001 tot en met 16 december 2001 (zie Achtergrond, onder 2.). Naar aanleiding daarvan ontstond een briefwisseling tussen verzoeker en het CAK-BZ waarin verzoeker zijn onvrede uitte over de lange periode waarop de factuur betrekking had en het tijdsverloop sindsdien. In een brief van 20 augustus 2003 schreef hij:

“...U stelt dat ik de zorg heb ontvangen en dus rekening had kunnen houden dat hiervoor een eigen bijdrage betaald dient te worden. Dat daarin vertraging is ontstaan had ik dienen in te calculeren. Ook suggereert u mij de gegevens zelf bij te houden, in het onderhavige geval had ik dit dus anderhalf jaar lang moeten doen alleen omdat uw (...) daarin in gebreke blijft!

Indien u (...) maandelijks de nota's had verzonden was dit op eenvoudige wijze te controleren.

Ik ben onder geen enkele voorwaarde bereid een administratie over een tijdsbestek van anderhalf jaar te gaan voeren daar waar u niet instaat dan wel bereid bent dit maandelijks te doen.

(...)

Omdat ik niet het totale bedrag van de factuur betwist heb ik eerder gesteld bereid te zijn dat deel van de factuur te betalen waarvan ik de overtuiging heb dat deze juist is...”

3. In reactie hierop deelde het CAK-BZ bij brief van 21 oktober 2003 aan verzoeker mee dat zijn brief werd aangemerkt als een bezwaarschrift en dat zijn ziektekostenverzekeraar daarop een beslissing diende te nemen. Een dag later deelde de Centrale Adviescommissie Eigen Bijdrage Thuiszorg (verder: “CAEBT”) verzoeker schriftelijk mee dat zij OZ zou adviseren over het bezwaarschrift, op grond van artikel 7:13 Awb (zie Achtergrond, onder 1.).

4. Op 18 september 2003 verzocht verzoeker het CAK-BZ het peiljaar van de berekening van de eigen bijdrage thuiszorg 2003 te verleggen van 2001 naar 2003 omdat het gezinsinkomen met ingang van september 2003 sterk was verminderd. Hierop stuurde het CAK-BZ hem een week later een inkomensformulier 2003 met het verzoek dit in te vullen en te retourneren, hetgeen verzoeker op 13 oktober 2003 deed.

5. Bij brief van 15 maart 2004, welke op 22 april 2004 door de Nationale ombudsman werd doorgezonden, diende verzoeker bij OZ de volgende klacht in:

“...Vervolgens heb ik het CAK op 20 augustus 2003 nogmaals mijn klachten uiteen gezet en gesteld dat ik niet bereid ben een administratie te voeren over een tijdsbestek van anderhalf jaar daar waar het CAK niet in staat is dat zelf te doen (...). Hierop werd op 24 september 2003 opnieuw een aanmaning van (het incassobureau; N.o.) ontvangen (...).

(Op; N.o.) 26 september 2003 heb ik mij tot (het incassobureau; N.o.) gewend waarbij gesteld is dat ik op mijn wederom ingediende klacht van 20 augustus 2003 niets meer heb vernomen. De rekeningen die geen betrekking hebben op de ingediende klacht zullen door mij worden voldaan (...).

(...)

(Het CAK-BZ heeft; N.o.) mijn schrijven van 20 augustus 2003 in behandeling genomen als bezwaarschrift en mijn zorgverzekeraar OZ Zorgverzekeringen te Breda dient daarop een beslissing te nemen (...).

Op 22 oktober 2003 ontvang ik van de Centrale Adviescommissie Eigen Bijdrage Thuiszorg een ontvangstbevestiging van mijn bezwaarschrift van 20 augustus 2003.

(...)

(Vervolgens; N.o.) ontvang ik op 11 februari 2004 wederom een aanmaning van (het incassobureau; N.o.) die ik per kerende post beantwoord en meldt geen behoefte te hebben om nog langer dergelijke post te ontvangen (...).

Het antwoord laat zich raden. Op 5 maart 2004 opnieuw een aanmaning van (het incassobureau; N.o.)! (...).

De klacht heeft nog een tweede aspect.

Op 18 september 2003 maak ik het CAK er op attent dat er per 5 september 2003 een aanzienlijke inkomensdaling heeft plaatsgevonden en verzoek derhalve met de berekening van de eigen bijdrage daarmee rekening te willen houden (...). Aansluitend daarop ontving ik op 25 september 2003 een formulier ter invulling. Na ontvangst daarvan zal men laten weten of ik in aanmerking kom voor een voorlopige verlaging (...).

Dat formulier is door mij op 13 oktober 2003 retour gezonden (...). Daarna is er niets meer vernomen totdat op 3 maart 2004 mij een overzicht bereikt met daarop het bijdrageplichtig inkomen is vermeld aan de hand waarvan mijn eigen bijdrage voor 2004 wordt vastgesteld (...). Dit is echter inkomen vóór de inkomstendaling. Op mijn verzoek d.d. 8 maart 2004 omtrent een uitleg hierover heb ik nog geen antwoord ontvangen (...)."

In de begeleidende brief van 22 april 2004 van de Nationale ombudsman aan OZ merkte de Nationale ombudsman onder meer op dat de klacht van verzoeker over de lange duur van de behandeling van het bezwaarschrift van 20 augustus 2003 in beginsel in aanmerking kwam voor onderzoek door de Nationale ombudsman.

6. Bij brief van 5 mei 2004, deelde OZ verzoeker het volgende mee:

"...Met uw brief van 15 maart 2004 heeft u bij de Nationale Ombudsman in Den Haag uw ongenoegen kenbaar gemaakt over de gedragingen van het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten (CAK-BZ) in het kader van de vaststelling en inning van de eigen bijdrage thuiszorg, alsmede over de afhandeling van uw reacties hierop.

Aangezien het CAK-BZ deze activiteiten uitvoert onder mandaat van de uitvoeringsorganen, worden de feitelijke gedragingen van het CAK-BZ toegerekend aan het bestuursorgaan dat het mandaat heeft verleend. Om deze reden is uw klacht aan ons ter behandeling voorgelegd omdat u bij onze organisatie als ziekenfondsverzekerde staat ingeschreven.

Aangezien door u op basis van de Algemene Wet Bestuursrecht de officiële bezwaarprocedure is opgestart gaan wij vooruitlopend op een uitspraak niet in op dit aspect van uw klacht.

Op basis van afschriften van alle correspondentie die zowel door u als het CAK-BZ is gevoerd hebben wij het CAK-BZ echter wel verzocht om:

- ter voorkoming van onnodige kosten de incassoprocedure (...) stop te zetten hoewel het ons bekend is dat het instellen van een bezwaarprocedure geen opschortende werking tot

gevolg heeft. Dit omdat u al heeft toegezegd een eventueel verschuldigd bedrag te willen betalen.

● u duidelijk te informeren of u vanwege de inkomensdaling welke dan tenminste € 1.816,- dient te bedragen, in aanmerking komt voor herziening, op basis van het redelijkerwijs gedurende het lopende kalenderjaar te verwachten inkomen, (...)

Wij gaan ervan uit dat het dossier als bovengenoemd wordt afgehandeld en hebben het CAK-BZ verzocht u en ons hierover op korte termijn te informeren...”

7. Bij brief van 5 mei 2004 diende OZ bij het CAK-BZ het volgende verzoek in:

“...Vooruitlopend op de behandeling van het bezwaarschrift verzoeken wij u op korte termijn:

ter voorkoming van onnodige kosten de incassoprocedure via (het incassobureau; N.o.) stop te zetten...”

8. Op 12 mei 2004 zond het CAK-BZ verzoeker een brief waarin het onder meer aan verzoeker meedeelde:

“Op 7 mei 2004 ontvingen wij van OZ Zorgverzekeringen het verzoek om de incassoprocedure via (het incassobureau; N.o.) met betrekking tot de factuur over 2001 te beëindigen.

Wij hebben aan dit verzoek gehoor gegeven en verlenen u hierbij voor de factuur over 2001 uitstel van betaling tot 1 september 2003.”

9. Hierop zond verzoeker een brief aan OZ, gedateerd op 24 mei 2004, waarin hij onder meer meedeelde:

“Van het CAK-BZ ontving ik op 12 mei 2004 een schrijven waarin onder meer werd aangegeven dat men van u het verzoek had gekregen om de incassoprocedure via (het incassobureau; N.o.) te beëindigen. Men geeft aan mij uitstel te verlenen voor betaling van de factuur over 2001 tot 1 september **2003!**”

10. Bij brief van 29 juni 2004 deelde het CAK-BZ onder meer het volgende aan verzoeker mee:

“U heeft het CAK-BZ verzocht om een afwijkende vaststelling van de eigen bijdrage zorg zonder verblijf van u en uw partner, (...). Hiervoor heeft u een inkomensformulier ingevuld. Dit formulier hebben wij ontvangen.

Wij hebben uw verzoek om een voorlopige aanpassing van de eigen bijdrage zorg zonder verblijf gehonoreerd. U ontvangt hierover een nieuwe beschikking.

Binnenkort ontvangt u voor de periodes van 2004, die wij al hebben gefactureerd, facturen met gecorrigeerde bedragen, waarin deze aanpassing is verwerkt. Eventueel te veel betaalde eigen bijdrage zorg zonder verblijf wordt in eerste instantie verrekend met het openstaande saldo of gerestitueerd op bankrekeningnummer (...).”

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker staat hiervoor samengevat weergegeven onder Klacht.

C. Standpunt OZ Zorgverzekeringen

1. Bij brief van 17 januari 2005 deelde de directeur Zorg van OZ onder meer het volgende mee:

“Op 20 augustus 2003 heeft (verzoeker; N.o.) na herhaaldelijke contacten opnieuw gereageerd bij het Centraal Administratiekantoor BZ op de door hem ontvangen rekening eigen bijdrage thuiszorg. Deze reactie is door het CAK als bezwaarschrift in het kader van de Algemene wet bestuursrecht aangemerkt, waarna een formele bezwaarprocedure is opgestart. OZ zorgverzekeringen heeft de Centrale Adviescommissie Eigen Bijdrage Thuiszorg gevraagd om als commissie ex art. 7:13 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 1.; N.o.) te adviseren over bezwaarschriften op onderhavig terrein.

De klacht van (verzoeker; N.o.) is als volgt geformuleerd, waarbij wij hierop puntsgewijs in willen gaan.

- Verzoeker klaagt over de lange duur van de behandeling van zijn bezwaarschrift van 20 augustus 2003 door OZ zorgverzekeringen.

OZ zorgverzekeringen heeft de Centrale Adviescommissie Eigen Bijdrage Thuiszorg gevraagd om als commissie ex art. 7:13 van de Algemene wet bestuursrecht te adviseren over bezwaarschriften op onderhavig terrein. Gezien de enorme hoeveelheid bezwaarschriften heeft het uitbrengen van advies lang op zich laten wachten en is pas op 24 juni 2004 een advies inzake het geschil uitgebracht.

(...)

Naar aanleiding van het advies van 24 juni 2004 heeft (verzoeker; N.o.) op 27 juni 2004 aan ons een reactie gezonden waarbij hij ingaat op dit advies. Zoals wij nu op basis van het lichten van het dossier moeten vaststellen, heeft de combinatie van het ontvangen advies en zijn reactie hierop door een misverstand ertoe geleid dat het dossier ten onrechte als afgehandeld is beschouwd en is gearchiveerd. Een beslissing op bezwaar ten behoeve van (verzoeker; N.o.), zoals uiteraard op grond van dit advies zou moeten worden geformuleerd, heeft om deze reden helaas nog niet plaatsgevonden. Het zal duidelijk zijn dat naast het formuleren van deze beslissing op bezwaar aanvullende maatregelen van

controle zijn getroffen binnen onze organisatie.

(...)

Het zal u duidelijk zijn dat op basis van deze achtergrond geen gebruik is gemaakt van een verzoek om verdaging als bedoeld in artikel 7:10, derde lid of een verzoek om uitstel als bedoeld in artikel 7:10, vierde lid van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 1.; N.o.).

● Verzoeker klaagt erover dat OZ zorgverzekeringen zijn klacht op 15 maart 2004 over de lange duur van de behandeling van zijn bezwaarschrift niet heeft behandeld.

Op grond van deze brief en de brief van gelijke strekking aan de Nationale ombudsman hebben wij contact opgenomen met het CAK over de aard en achtergrond van zijn klacht. Dit heeft geresulteerd in een schriftelijke reactie op 5 mei 2004 aan zowel het CAK en (verzoeker; N.o.). In genoemde reactie aan (verzoeker; N.o.) hebben wij o.a. vermeld dat, vooruitlopend op het door de Centrale Adviescommissie Eigen Bijdrage Thuiszorg uit te brengen advies, wij hier inhoudelijk niet verder op in wilden gaan. Onze verzekerde heeft op 24 mei 2004 op onze brief gereageerd dat, overeenkomstig ons daartoe strekkend verzoek, door het CAK uitstel was verleend voor de betaling (zij het dat ten onrechte 2003 was vermeld in plaats van 2004) (...).

● Verzoeker klaagt erover dat het CAK, handelend namens OZ zorgverzekeringen, de toezegging van 29 juni 2004 om een nieuwe beschikking toe te zenden tot het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde (...), niet is nagekomen.

(...)

Volgens de onlangs ontvangen informatie van het CAK zou men op 29 juni 2004 per separate post een herziene beschikking hebben gezonden. Vanwege het ontbreken van deze beschikking bij onze verzekerde is heden afgesproken dat men een brief van gelijke strekking (naar verzoeker; N.o.) zal toezenden.

(...)

• Verzoeker klaagt erover dat de toezegging van het CAK van 29 juni 2004 om nieuwe facturen toe te zenden tot het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde (...), niet is nagekomen.

Volgens de onlangs ontvangen informatie heeft het CAK op basis van de beschikking zoals deze op 29 juni 2004 zou zijn verzonden de reeds verzonden facturen opnieuw berekend uitgaande van de herziene maximale eigen bijdrage per periode. Deze maximale eigen bijdrage per periode van vier weken is daarbij gewijzigd van € 209,= per periode in € 102,53 per periode. Uitgaande van het aantal uren hulpverlening wordt echter de maximale

eigen bijdrage niet bereikt waardoor de verstrekte rekeningen geen wijziging hebben ondergaan. (...).

● Verzoeker klaagt erover dat de toezegging van het CAK zich beperkt tot uitstel van betaling van de factuur tot 1 september 2003 (moet zijn 2004), terwijl OZ zorgverzekeringen in de brief van 5 mei 2004 had toegezegd het CAK te vragen gedurende de bezwaarprocedure de incassoprocedure te stoppen.

Het CAK is verzocht om, hoewel formeel een bezwaarprocedure geen opschortende werking heeft voor de uitvoering van de primaire beslissing, de incassoprocedure te stoppen totdat men van ons hierover bericht ontvangt.

Wij (...) betreuren uiteraard de vertraagde afhandeling van de beslissing op bezwaar.”

2. Voorts zond OZ bij haar reactie een kopie van een brief van het CAK-BZ van 12 januari 2005 aan verzoeker waarin onder meer is vermeld:

“...Tijdens een telefoongesprek met de heer (...) van OZ Verzekeringen op 12 januari 2005 blijkt dat u de herziene beschikking over 2004 nooit ontvangen heeft. Wij hebben de nieuwe beschikking aan u verzonden op 29 juni 2004. Omdat het niet mogelijk is om een kopie te zenden van de beschikking, schrijven wij u een brief waarin wij de inkomensgrondslag bij de vaststelling van de maximale periodebijdrage voor Zorg zonder Verblijf toelichten.

(...)

Uw gezamenlijk verzamelinkomen bedraagt dus € 21.020,-. De maximale periodebijdrage die voorlopig op uw van toepassing is bedraagt € 102,53. Deze voorlopige beschikking is geldig vanaf periode 1 tot en met 13 van 2004.

Wij maken u erop attent dat in uw situatie er geen facturen met gewijzigde gegevens zijn verzonden omdat ook met de herziene maximale periodebijdrage het maximum niet wordt overschreden...”

D. Reactie verzoeker

1. Bij brief van 6 februari 2005 reageerde verzoeker onder meer als volgt op het standpunt van OZ:

“Aansluitend op uw schrijven d.d. 28 januari 2005 kan ik u mededelen dat OZ Zorgverzekeringen op 17 januari 2005 een beslissing heeft genomen op het bezwaarschrift.

(...)

Vervolgens: door een misverstand zou het dossier ten onrechte als afgehandeld zijn beschouwd. Een beslissing op het bezwaar heeft helaas nog niet plaatsgevonden (...). En: dat ten "onrechte" een verkeerd jaartal wordt vermeld (...) wordt erkend (...).

Alles bijeen geeft OZ een duidelijke opsomming van opeen gestapelde fouten, misverstanden, (...), niet tijdig verzonden antwoorden etc. Duidelijk wordt - voor zover dat al niet het geval was - dat de door mij geuite bezwaren in het gehele land voorkomen en zich niet beperkte tot de onderhavige cases.”

2. Ook verzoeker zond bij zijn reactie een kopie van de brief van het CAK-BZ van 12 januari 2005.

E. Aanvullende informatie van het CAK-BZ

1. Bij e-mailbericht van 20 oktober 2005 deelde het CAK-BZ onder meer mee:

“Omstreeks 27 juni 2004 is door ons een beschikking met nummer (...) verzonden waarmee de maximale periodebijdrage voor 2004 is vastgesteld op € 102,53.

(...)

Helaas is het voor ons niet mogelijk om u van deze beschikking een kopie te sturen. Op dit moment registreert ons administratiesysteem slechts de gegevens betreffende de beschikking maar is (elektronische) archivering van de beschikking niet mogelijk.”

2. Desgevraagd deelde een medewerker van het CAK-BZ op 25 oktober 2005 telefonisch mee dat het CAK-BZ de verzending van een beschikking niet apart registreert. Voorts deelde hij mee dat het CAK-BZ de beschikkingen elektronisch aanmaakt, dat de beschikkingen vervolgens op een “informatiedrager” worden gezet en dat de beschikkingen vervolgens op een centrale locatie elders in het land vanaf de “informatiedrager” worden uitgedraaid en verzonden.

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 7:13, eerste, derde en zesde lid:

“1. Dit artikel is van toepassing indien ten behoeve van de beslissing op het bezwaar een adviescommissie is ingesteld:

- a. die bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden,
- b. waarvan de voorzitter geen deel uitmaakt van en niet werkzaam is onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan en
- c. die voldoet aan eventueel bij wettelijk voorschrift gestelde andere eisen.

3. Het horen geschiedt door de commissie. De commissie kan het horen opdragen aan de voorzitter of een lid dat geen deel uitmaakt van en niet werkzaam is onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.

6. Het advies van de commissie wordt schriftelijk uitgebracht en bevat een verslag van het horen.”

Artikel 9:10, eerste lid:

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

2. Eigen bijdrage thuiszorg en het CAK-BZ

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 (ABZ; 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. Blijkens de ABZ en de nota van toelichting bij de oorspronkelijke ABZ (Stb. 1983, 253, blz 5) voert het CAK-BZ de aan hem opgelegde taken niet op eigen titel uit, maar in mandaat namens de ziekenfondsen, ziektekosten

verzekeraars en de uitvoerende organen.