

Rapport

Datum: 13 januari 2006

Rapportnummer: 2006/009

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. onregelmatig facturen verzendt in verband met de verleende thuiszorg, terwijl deze thuiszorg in uren elke maand hetzelfde is.

Gezien het grote belang dat de Nationale ombudsman toekent aan adequate interne klachtbehandeling is besloten met toepassing van de bevoegdheid ingevolge artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman (oud) het onderzoek ambtshalve uit te breiden naar de wijze waarop de klacht van verzoekster intern is behandeld. De desbetreffende gedraging is als volgt geformuleerd:

De wijze waarop verzoeksters klacht van 3 november 2004 is behandeld.

Beoordeling

Algemeen

Voor genoten zorg zonder verblijf 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; zie Achtergrond, onder 1.) 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. Het CAK-BZ maakt de hoogte van de maximale weekbijdrage kenbaar door middel van een beschikking. Deze taak verricht het CAK-BZ namens de uitvoeringsorganen als bedoeld in de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ).

Verzoekster is ziekenfondsverzekerd bij Onderlinge Waarborgmaatschappij (OWm) Centrale Zorgverzekeraars groep Ziekenfonds u.a. (tot 18 juli 2005 de Stichting Centrale Zorgverzekeraars, groep Ziekenfonds; hierna ook: CZ), in dezen het uitvoeringsorgaan als bedoeld in de AWBZ. In het geval van verzoekster is CZ het bestuursorgaan dat verantwoordelijk is voor de gedraging van het CAK-BZ waarover wordt geklaagd.

Bevindingen

1. Sinds februari 2002 geniet verzoekster thuiszorg. In de periode juli tot en met september 2003 correspondeerde verzoekster met het CAK-BZ over de vertraging in de facturering

van de eigen bijdrage voor de verleende thuiszorg. In een brief van 3 november 2004 aan het CAK-BZ uitte verzoekster haar ongenoegen over het onregelmatig verzenden van facturen. Aanleiding voor de klacht was dat verzoekster al geruime tijd geen facturen had ontvangen, maar wel een brief ontving van het CAK-BZ van 27 oktober 2004 waarin verzoekster werd geïnformeerd over een correctie op de factuur voor de verleende thuiszorg in week 4 van 2004. Verzoekster vroeg het CAK-BZ om haar iedere vier weken een factuur te zenden.

2. Onder vermelding van excuses voor de vertraagde beantwoording reageerde het CAK-BZ bij brief van 23 december 2004 op de klacht van verzoekster van 3 november 2004. Het CAK-BZ betreunde het dat de facturering in het geval van verzoekster niet voorspoedig was verlopen. Voorts deelde het CAK-BZ verzoekster mee dat in de factuur van 20 december 2004 een groot aantal zorguren over de weken 29 tot en met 44 van 2004 in rekening was gebracht. Indien verzoekster dit bedrag niet in één keer kon of wilde betalen, dan kon zij contact met het CAK-BZ opnemen voor een betalingsregeling. Het CAK-BZ hoopte in het vervolg vierwekelijks een factuur te kunnen zenden.

3. In reactie op verzoeksters klacht bij de Nationale ombudsman liet CZ onder meer het volgende weten.

Ten aanzien van het onregelmatig verzenden van facturen door CAK-BZ nam CZ het standpunt in dat het CAK-BZ was gehinderd door onregelmatige aanlevering van de urenstaten door de zorgverlener over de perioden van week 29 tot en met 37 en week 40 tot en met 44 van 2004. In één geval uit 2003 was om onduidelijke redenen niet onmiddellijk door het CAK-BZ gefactureerd, hetgeen door het CAK-BZ werd betreurd. Het was CZ niet bekend of het CAK-BZ de zorgverlener tussentijds nog had gerappelleerd of verzoekster na september 2003 had geïnformeerd over de reden van het onregelmatig verzenden van facturen.

Ten aanzien van de wijze waarop verzoeksters klacht van 3 november 2004 is behandeld nam CZ het standpunt in dat CZ klachten behandelt aan de hand van een daartoe opgestelde klachtenprocedure. Klachten over het CAK-BZ vallen buiten bereik van deze procedure. Klachten over het CAK-BZ worden door het CAK-BZ zelf in behandeling genomen en afgehandeld. Deze klachtbehandeling gaat als het ware buiten CZ om. CZ achtte dit ook het meest doelmatig. Verder gaat het CZ te ver om CZ verantwoordelijk te houden voor de wijze waarop het CAK-BZ uitvoering geeft aan zijn taak, het correct uitvoeren van de eigen bijdrageregeling, te meer omdat CZ het CAK-BZ niet kan opleggen hoe deze instantie zijn taak dient uit te voeren. Wel zal CZ zich in voorkomende gevallen naar behoren inzetten om uit te zoeken wat er mis is gegaan bij het CAK-BZ, indien CZ hieromtrent een klacht bereikt, aldus CZ. Structurele problemen van klanten van CZ aan het adres van het CAK-BZ hadden CZ echter niet bereikt.

4. In reactie op het standpunt van CZ ten aanzien van het onregelmatig verzenden van facturen door CAK-BZ liet verzoekster weten dat indien het CAK-BZ afhankelijk is van de aanlevering van urenstaten door de zorgverlener, het CAK-BZ stappen moet ondernemen om dit bij de zorgverlener te verbeteren.

Beoordeling

I. Ten aanzien van het onregelmatig verzenden van facturen door CAK-BZ

5. Al in 2003 correspondeerde verzoekster met het CAK-BZ over de vertraging in de facturering van de eigen bijdrage voor de verleende thuiszorg. Toen verzoekster in 2004 opnieuw geruime tijd geen facturen ontving, uitte zij in een brief van 3 november 2004 aan het CAK-BZ haar ongenoegen hierover. In reactie hierop liet het CAK-BZ verzoekster weten het te betreuren dat de facturering in haar geval niet voorspoedig was verlopen. Wel hoopte het CAK-BZ in het vervolg vierwekelijks een factuur te kunnen zenden.

6. Verzoekster klaagt erover dat het CAK-BZ facturen onregelmatig verstuurt. In het kader van het onderzoek heeft CZ het standpunt ingenomen dat het CAK-BZ was gehinderd door onregelmatige aanlevering van de urenstaten door de zorgverlener. Het was CZ niet bekend of het CAK-BZ de zorgverlener tussentijds nog had gerappelleerd of verzoekster na september 2003 had geïnformeerd over de reden van het onregelmatig verzenden van facturen.

7. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. In dit geval brengt het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving met zich mee dat indien urenstaten door een zorgverlener onregelmatig worden aangeleverd, het CAK-BZ de reden daarvan dient te achterhalen.

8. In het kader van het onderzoek heeft CZ het standpunt ingenomen dat het CZ te ver gaat om CZ verantwoordelijk te houden voor de wijze waarop het CAK-BZ uitvoering geeft aan zijn taak, het correct uitvoeren van de eigen bijdrageregeling, te meer omdat CZ het CAK-BZ niet kan opleggen hoe deze instantie zijn taak dient uit te voeren.

9. De Nationale ombudsman overweegt dat op grond van het Administratiebesluit bijzondere ziektekostenverzekering het CAK-BZ de administratieve taak van landelijk kantoor voor de registratie van de vaststelling en de betaling van de eigen bijdrage verricht namens de uitvoeringsorganen als bedoeld in de AWBZ (zie Achtergrond, onder 1.). Nu verzoekster ziekenfondsverzekerd is bij CZ, in dezen het uitvoeringsorgaan als bedoeld in de AWBZ, is CZ het bestuursorgaan dat verantwoordelijk is voor de gedraging van het CAK-BZ waarover wordt geklaagd. De Nationale ombudsman volgt CZ dan ook niet in zijn standpunt dat CZ niet verantwoordelijk is voor de wijze waarop het CAK-BZ uitvoering geeft aan zijn taak.

10. De Nationale ombudsman overweegt voorts als volgt.

In rapport 2002/027 (zie Achtergrond, onder 2.) oordeelde de Nationale ombudsman naar aanleiding van een klacht over het CAK-BZ dat het CAK-BZ geen verwijt kon worden gemaakt dat de betrokken zorgaanbieder de benodigde zorgurengegevens pas na 28 weken aanleverde.

In rapport 2003/435 (zie Achtergrond, onder 2.) oordeelde de Nationale ombudsman naar aanleiding van een klacht over het CAK-BZ dat van het CAK-BZ mocht worden verwacht dat indien de termijn waarbinnen gegevens normaliter worden geverifieerd verstrijkt, het CAK-BZ achterhaalt wat daarvan de reden is.

11. In het geval van verzoekster is naar het oordeel van de Nationale ombudsman de omstandigheid dat de zorgverlener de urenstaten onregelmatig aanleverde niet het CAK-BZ aan te rekenen. Wel had van het CAK-BZ naar aanleiding van verzoeksters signalen over vertraging in de facturering van de eigen bijdrage voor de verleende thuiszorg mogen worden verwacht dat het achterhaalde wat de reden daarvan was. Niet is gebleken dat het CAK-BZ bij de zorgverlener is nagegaan wat de reden is geweest van het onregelmatig aanleveren van de urenstaten. Al met al moet worden geoordeeld dat het CAK-BZ niet de relevante informatie heeft verworven over de oorzaak van het onregelmatig verzenden van facturen. Daarmee heeft het bestuursorgaan aan wie de gedraging waarover wordt geklaagd moet worden toegerekend, CZ, gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerking.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

12. De Nationale ombudsman overweegt voorts dat ook niet is gebleken dat het CAK-BZ verzoekster tussentijds heeft geïnformeerd over de reden van de vertraging in de facturering van de eigen bijdrage voor de verleende thuiszorg. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman is dit niet in overeenstemming met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking dat inhoudt dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

In zoverre is de gedraging ook niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de wijze waarop verzoeksters klacht van 3 november 2004 is behandeld

13. Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bevat de minimumeisen voor een goede behandeling door bestuursorganen van klachten over overheidsoptreden. Het gaat daarbij om de interne klachtprocedure die in de regel een verplichte voorfase vormt van een eventuele klachtprocedure bij een externe instantie, zoals de Nationale ombudsman. Het bestuursorgaan dient ingevolge artikel 9.2 van de Awb (zie Achtergrond, onder 3.) zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke

klachten over zijn gedragingen.

Een behoorlijke behandeling van de klacht houdt onder meer in dat het bestuursorgaan de klager in de gelegenheid dient te stellen te worden gehoord, tenzij de klacht kennelijk ongegrond is of de klager afziet van dit recht (artikel 9:10 Awb; zie Achtergrond, onder 3.).

Voorts is in artikel 9:12, tweede lid, van de Awb (zie Achtergrond, onder 3.) bepaald dat het bestuursorgaan de klager in het voorkomende geval wijst op de mogelijkheid om vervolgens nog een klacht in te dienen bij een persoon die of college dat is aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen.

De verplichtingen om te horen en om te verwijzen naar een externe klachtbehandelaar vervallen zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen (artikel 9:5 Awb; zie Achtergrond, onder 3.).

14. Zoals hiervoor onder I.9. gesteld, acht de Nationale ombudsman CZ verantwoordelijk voor de gedraging van het CAK-BZ waarover wordt geklaagd. Dit brengt met zich dat CZ het bestuursorgaan is dat verantwoordelijk is voor de behandeling van verzoeksters klacht.

Verzoekster zond haar klacht van 3 november 2004 naar het CAK-BZ. Bij brief van 23 december 2004 handelde het CAK-BZ de klacht af.

Uit het onderzoek is niet naar voren is gekomen dat er een regeling is getroffen die erin voorziet dat het CAK-BZ namens het verantwoordelijke bestuursorgaan, in dit geval CZ, klachten behandelt over de uitvoering van de eigen bijdrageregeling. Ook is niet gebleken dat het CAK-BZ verzoeksters klacht van 3 november 2004 heeft doorgeleid naar CZ.

Gelet op de verantwoordelijkheid van CZ voor de behandeling van verzoeksters klacht acht de Nationale ombudsman het niet juist dat de klacht niet door of namens CZ is behandeld.

15. Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van een handeling of beslissing betrokkenen die daarbij een belang hebben in staat stellen te worden gehoord. In dit geval brengt een behoorlijke behandeling van de klacht met zich dat het bestuursorgaan verzoekster in de gelegenheid dient te stellen te worden gehoord, tenzij de klacht kennelijk ongegrond is of verzoekster afziet van dit recht. Dit beginsel is in de wettelijke regeling van de behandeling van klachten tot uitdrukking gebracht in artikel 9:10 van de Awb (zie Achtergrond, onder 3.). Voor andere uitzonderingen biedt deze wetsbepaling geen ruimte.

16. Verzoekster is naar aanleiding van haar klacht van 3 november 2004 niet gehoord.

17. De Nationale ombudsman overweegt dat van kennelijke ongegrondheid van de klacht niet is gebleken. Ook is niet gebleken dat verzoekster heeft afgezien van het recht te worden gehoord. Nu verzoekster naar aanleiding van haar klacht van 3 november 2004

niet is gehoord terwijl geen van de omstandigheden die uitzondering op de hoorplicht met zich brengt van toepassing is, heeft het bestuursorgaan door verzoekster niet te horen gehandeld in strijd met het vereiste van hoor en wederhoor.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

18. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. In dit geval brengt een behoorlijke behandeling van de klacht met zich dat het bestuursorgaan verzoekster dient te wijzen op de mogelijkheid om vervolgens nog een klacht in te dienen bij een persoon die of college dat is aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen. Dit beginsel is in de wettelijke regeling van de behandeling van klachten tot uitdrukking gebracht in artikel 9:12, tweede lid, van de Awb (zie Achtergrond, onder 3.).

19. De Nationale ombudsman stelt vast dat brief van het CAK-BZ van 23 december 2004 aan verzoekster geen verwijzing bevat naar de Nationale ombudsman, de persoon die in dit geval is aangewezen om klachten te behandelen over het bestuursorgaan dat in dezen verantwoordelijk is voor de gedraging van het CAK-BZ waar verzoekster over klaagt, te weten CZ. Door niet te wijzen op de mogelijkheid om nog een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman heeft het bestuursorgaan gehandeld in strijd met het vereiste van fair play

In zoverre is de onderzochte gedraging ook niet behoorlijk.

De wijze waarop verzoeksters klacht van 3 november 2004 is behandeld vormt voor de Nationale ombudsman aanleiding tot het opnemen van een aanbeveling in dit rapport.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. te Den Haag, is gegrond wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving en het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De met toepassing van artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman (oud; thans artikel 9:26 Awb) onderzochte gedraging van de Stichting Centrale Zorgverzekeraars, groep Ziekenfonds (na 18 juli 2005 OWM Centrale Zorgverzekeraars groep Ziekenfonds u.a.) is:

niet behoorlijk ten aanzien van de hoorplicht, wegens schending van het vereiste van hoor en wederhoor; en

niet behoorlijk ten aanzien van het ontbreken van een verwijzing naar een externe klachtbehandelaar, wegens schending van het vereiste van fair play.

AANBEVELING

Centrale Zorgverzekeraars groep Ziekenfonds u.a. wordt in overweging gegeven te bevorderen dat klachten over het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. worden behandeld met inachtneming van de bepalingen over klachtbehandeling door een bestuursorgaan van titel 1 van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Het CVZ heeft de zorgverzekeraars, de zorgkantoren en het CAK-bz via een brief van 9 oktober 2006 op de hoogte gebracht van de wijze waarop klachten over de eigen bijdrage voor zorg zonder verblijf moeten worden afgehandeld.

Onderzoek

Op 27 januari 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw V. te Urmond, met een klacht over een gedraging van het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. (hierna ook: CAK-BZ) te Den Haag.

Uit het verzoekschrift bleek dat verzoekster de klacht op 3 november 2004 schriftelijk had voorgelegd aan het CAK-BZ. Deze had de kwestie als gewone brief afgedaan op 23 december 2004. Op 11 april 2005 verzocht de Nationale ombudsman de Stichting Centrale Zorgverzekeraars, groep Ziekenfonds (na 18 juli 2005 OWM Centrale Zorgverzekeraars groep Ziekenfonds u.a.; hierna ook: CZ), in dezen het bestuursorgaan dat verantwoordelijk is voor de gedraging van het CAK-BZ waarover verzoekster klaagt, de klacht te behandelen overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) zoals die tot 15 maart 2005 luidde. Aan dit verzoek voldeed CZ naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet in voldoende mate. Daarom werd naar deze gedraging van CAK-BZ, die wordt aangemerkt als een gedraging van CZ, een onderzoek ingesteld.

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

Daarnaast werd van het CAK-BZ de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven.

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

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

De reactie van CZ gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Brief van het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. (CAK-BZ) aan verzoekster van 27 oktober 2004.
2. Brief van verzoekster aan het CAK-BZ van 3 november 2004.
3. Brief van het CAK-BZ aan verzoekster van 23 december 2004.
4. Brief van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 24 januari 2005.
5. Brief van OWm Centrale Zorgverzekeraars groep Ziekenfonds u.a. aan de Nationale ombudsman van 16 augustus 2005.
6. Brief van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 1 september 2005.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Administratiebesluit Bijzondere Ziektekostenverzekering (Besluit van 29 maart 1983, houdende vaststelling van een algemene maatregel van bestuur als bedoeld in artikel 16, eerste lid, van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten)

Artikel 5, tweede lid:

“2. Het centraal administratiekantoor verricht voor de uitvoeringsorganen de vaststelling en de inning van de bijdrage, bedoeld in artikel 16d van het Bijdragebesluit zorg, op basis van de door de Belastingdienst verstrekte inkomensgegevens.”

2. Nationale ombudsman

Rapport 2002/027:

“...1. Verzoekers klacht betreft de onregelmatige verzending van facturen door het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. (het CAK) voor de verschuldigde eigen bijdrage wegens ontvangen thuiszorg. Hij ontving begin september 2000 in één keer de zeven facturen voor de eerste 28 weken van het jaar 2000.

2. Het CAK is voor het regelmatig kunnen verzenden van de facturen voor een belangrijk deel afhankelijk van derden, in het bijzonder van de betrokken zorgaanbieder. Wanneer de zorgaanbieder talmt met de aanlevering van gegevens over het aantal uren dat thuiszorg is geboden, kan het CAK niet overgaan tot vaststelling van de hoogte van de eigen bijdrage.

3. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de betrokken zorgaanbieder pas op 8 augustus 2000 de zogenoemde zorgurengegevens aan het CAK heeft doorgegeven. Omdat deze niet elektronisch waren aangeleverd, diende het CAK ze handmatig in te voeren in zijn administratie, alvorens de eigen bijdragen te kunnen vaststellen en de facturen te kunnen versturen.

4. Binnen vier weken na ontvangst van de benodigde gegevens van de zorgaanbieder heeft het CAK verzoeker de facturen toegezonden. Vastgesteld moet dan ook worden dat de vertraging in de toezending van facturen in dit geval haar oorzaak vindt in het feit dat de betrokken zorgaanbieder de benodigde gegevens pas in augustus 2000 naar het CAK heeft gestuurd. Van het feit dat verzoeker pas begin september 2000 van het CAK de facturen ontving over de eerste 28 weken van het jaar 2000 kan het CAK dan ook geen verwijt worden gemaakt...”

Rapport 2003/0435:

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

7. In reactie op de klacht deelde Groene Land Achmea - bij monde van het CAK-BZ - mee dat verzoeksters gegevens niet konden worden teruggekoppeld, omdat er een probleem was met het opvragen van gegevens van adressen waarbij sprake was van een toevoeging op het huisnummer. Tevens was de naam door de thuiszorginstelling verkeerd doorgegeven. Dientengevolge kon het belastbaar inkomen niet worden opgevraagd bij de Belastingdienst en was vaststelling van de maximale weekbijdrage niet mogelijk. Normaliter worden de gegevens van een cliënt na aanlevering binnen drie weken geverifieerd.

8. Verzoeksters echtgenoot ontving in november 2001 thuiszorg. Bij brief van 3 februari 2003, na meer dan vijftien maanden, besloot het CAK-BZ geen eigen bijdrage in rekening te brengen voor de verleende zorg. Gelet op de termijnen die normaliter gemoeid zijn met verificatie en facturering, heeft het CAK-BZ in verzoeksters geval onvoldoende voortvarend gehandeld. Van het CAK-BZ mocht worden verwacht dat indien de termijn waarbinnen gegevens normaliter worden geverifieerd verstrijkt, het CAK-BZ achterhaalt wat daarvan

de reden is. Immers het verstrijken van de termijn kan wijzen op een probleem. Dat de vertraging deels te wijten was aan de wijze waarop de gegevens door de thuiszorginstelling waren aangeleverd, doet daaraan niet af.

9. Bovendien mocht van het CAK-BZ worden verwacht dat verzoekster op eigen initiatief voldoende tijdig en met regelmaat in kennis werd gesteld van de reden van vertraging in de verzending van de facturen. Verzoekster werd pas op 29 juli 2002 (en enkel alleen op die datum), nadat zij had geklaagd bij de Nationale ombudsman, door het CAK-BZ over de vertraging geïnformeerd. Dit is niet juist...”

3. Algemene wet bestuursrecht

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 9:10, eerste en tweede lid:

“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.”

Artikel 9:12 (tekst geldend tot 15 maart 2005):

“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.”