



Rapport

Datum: 7 april 2006

Rapportnummer: 2006/139

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop Agis Zorgverzekeringen zijn brief van 17 februari 2005, bij brief van 18 februari 2005 heeft afgehandeld. In dit verband klaagt verzoeker erover dat:

- Agis de brief van 18 februari 2005 niet aan hem, maar aan zijn advocaat heeft gericht;
- de brief van 18 februari 2005 is behandeld door een met name genoemde medewerker van Agis, terwijl was beloofd dat verzoeker geen post meer zou ontvangen van deze medewerker en verzoeker in zijn brief van 17 februari 2005 tevens klachten had over deze medewerker;
- Agis in de brief van 18 februari 2005 heeft laten weten zijn klacht niet in behandeling te nemen, omdat sprake was van een situatie als bedoeld in artikel 9:8 lid 1 sub d van de Algemene wet bestuursrecht en daarmee niet is ingegaan op zijn klacht over het niet nakomen van een toezegging en zijn verzoek om te bevorderen dat voornoemde medewerker niet bij de behandeling van zijn beroep door de rechtbank aanwezig zou zijn;
- in de brief van 18 februari 2005 niet heeft gewezen op de mogelijkheid om zich te wenden tot de Nationale ombudsman indien hij het met de afhandeling van de klacht niet eens zou zijn.

Beoordeling

Bevindingen

1. Verzoeker was verzekerd op grond van de ziekenfondswet bij Agis Zorgverzekeringen (verder ook: Agis). Op 20 januari 2004 nam Agis in bezwaar een (deels) afwijzend besluit op een door verzoeker bij Agis ingediende schadeclaim. Verzoeker tekende hiertegen beroep aan bij de rechtbank.
2. Bij brief van 12 juli 2004 richtte verzoeker zich tot de voorzitter van de Raad van Bestuur van Agis met een aanvraag om toestemming voor een neusoperatie. Hij deelde daarbij mee dat hij zich tot de voorzitter van de Raad van Bestuur richtte om te voorkomen dat zijn brief terecht kwam bij een met name genoemde medewerker van Agis (hierna ook: O.), omdat de verstandhouding tussen hem en O. slecht was.
3. De voorzitter van de Raad van Bestuur van Agis reageerde bij brief van 23 juli 2004. Hij deelde onder meer mee dat verzoekers correspondentie in behandeling zou worden genomen door een met name genoemde medewerker van het Klachtenbureau van Agis, (hierna ook: C) gezien de verstoorde verhouding tussen verzoeker en O.

4. Bij brief van 11 november 2004 deelde verzoekers advocaat Agis het volgende mee:

“...Namens (verzoeker; N.o.) is door zijn toenmalige gemachtigde (...) beroep ingesteld tegen de beslissing op bezwaar van (Agis; N.o.) van 20 januari 2004.

(Verzoeker; N.o.) heeft mij verzocht om in bovenvermelde procedure als zijn procesvertegenwoordiger op te treden. Ik verzoek u de correspondentie in bovenvermelde zaak voortaan naar mij toe te sturen...”

5. Op 17 februari 2005 zond verzoeker een brief naar C. waarin hij erover klaagde dat hij ondanks de toezegging van de voorzitter van de Raad van Bestuur van Agis van 23 juli 2004 toch van O. post had ontvangen namelijk - via zijn advocaat- het verweerschrift van O. in de door verzoeker aangespannen beroepsprocedures. Verder uitte verzoeker zijn ongenoegen over de inhoud van het door O. opgestelde verweerschrift. Tevens vroeg hij te bevorderen dat O. niet bij de behandeling van het beroep door de rechtbank aanwezig zou zijn, verzocht hij om te worden gehoord én eiste hij schriftelijke verontschuldiging. Ten slotte merkte verzoeker op dat hij zich tot de Nationale ombudsman zou wenden indien Agis zijn klachten niet correct zou afhandelen.

6. Agis reageerde hierop bij brief van 18 februari 2005. De brief was gericht aan verzoekers advocaat en bovenaan de brief stond vermeld: “Behandeld door O.”

“...In uw brief van (...) deelde u mede dat u vanaf deze datum optreedt als procesvertegenwoordiger van (verzoeker; N.o.). (Verzoeker; N.o.) heeft beroep ingesteld bij de bestuursrechter (...) tegen een beslissing op bezwaar van Agis d.d. 20 januari 2004. U verzocht tevens correspondentie in deze zaak voortaan aan u te richten.

Uw cliënt diende uit eigener beweging een klacht tegen Agis in. Wij gaan ervan uit dat ook de beantwoording van deze klacht aan u gericht dient te worden

Uit de brief van uw cliënt begrijpen wij dat hij zich absoluut niet kan vinden in de gronden van ons verweerschrift (...)

Agis zal echter de klacht van uw cliënt niet in behandeling nemen door een beroep te doen op artikel 9:8, lid 1 onder d Awb (zie Achtergrond, onder 1.; N.o.). Uw cliënt klaagt over een gedraging van Agis. Deze gedraging bestaat slechts uit het vermelden van bepaalde elementen uit ons verweerschrift. De zaak ligt onder de rechter en komt binnen enkele maanden voor...”

7. In reactie op verzoekers klacht dat de brief niet aan verzoeker maar aan zijn advocaat was gericht, deelde Agis mee dat het in het rechtsverkeer gebruikelijk is om de correspondentie te richten aan degene die optreedt namens de klagende partij en dat de advocaat in zijn van 11 november 2004 had verzocht alle correspondentie aan hem te

richten.

In reactie op de klacht dat medewerker O. de brief had opgesteld, deelde Agis mee dat op het moment dat werd besloten om medewerker C. vanuit Agis als contactpersoon voor verzoeker te laten fungeren sprake was van meerdere bezwaarschriften, maar dat C. geen contactpersoon was in de beroepsprocedure. Verder liet Agis weten dat er geen sprake was geweest van klachtbehandeling en dat het ook daarom niet onjuist was dat de brief was behandeld door O. In reactie op de klacht dat niet was gereageerd op het verzoek te bevorderen dat O. niet bij de behandeling van zijn beroep door de rechtbank aanwezig zou zijn, deelde Agis mee dat de bijdrage van O. van belang zou kunnen zijn op een eventuele zitting voor de rechtbank. Agis wilde het verzoek daarom niet inwilligen. Tenslotte erkende Agis dat verzoeker eigenlijk in de klachtafhandelingsbrief had moeten worden gewezen op de mogelijkheid om zich tot de Nationale ombudsman te wenden ingeval de klacht niet naar tevredenheid zou zijn afgehandeld. Echter, omdat verzoeker zich in het verleden al eerder tot de Nationale ombudsman had gewend en omdat de klachtafhandelingsbrief was gericht aan een advocaat die met de Nationale ombudsman bekend mocht worden geacht, was deze melding achterwege gelaten.

Beoordeling

I. Ten aanzien van het toezenden van de brief aan de advocaat

8. Verzoeker klaagt erover dat Agis de reactie op zijn klacht richtte aan zijn advocaat en niet (tevens) aan hemzelf.

9. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken. Dit brengt met zich mee dat bestuursorganen aan hen gerichte brieven nauwkeurig lezen.

10. Agis motiveerde haar beslissing om de klachtafhandelingsbrief naar de advocaat te sturen door te wijzen op diens brief van 11 november 2004 waarin deze zich als gemachtigde van verzoeker stelde. Echter, uit deze brief van de advocaat blijkt dat hij zich enkel als gemachtigde stelde voor wat betreft de lopende beroepsprocedure en verzoekers brief van 17 februari 2005 had niet alleen betrekking op de beroepsprocedure. Agis had de brief dan ook (tevens) moeten zenden aan verzoeker. Door dit na te laten heeft Agis in strijd gehandeld met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de behandeling van de brief door O.

11. Verzoeker klaagt erover dat zijn brief werd behandeld door O. Hij acht dit in strijd met de toezegging van de voorzitter van de Raad van Bestuur van 23 juli 2004 én hij wijst erop

dat zijn brief van 17 februari 2005 tevens betrekking had op O.

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

13. Hoewel de brief van 18 februari 2005 niet was ondertekend door O., blijkt uit het briefhoofd dat verzoekers brief van 17 februari 2005 wél was behandeld door O. Dit is in strijd met hetgeen de voorzitter van de Raad van Bestuur verzoeker bij brief van 23 juli 2004 had laten weten. Agis heeft daarmee in strijd gehandeld met het vereiste van rechtszekerheid.

14. Daar komt bij dat betrokkenheid van O. bij de beantwoording van verzoekers brief ongewenst was omdat daardoor de schijn kon worden gewekt (en mogelijk is gewekt) van partijdigheid of belangenverstremming bij de besluitvorming

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de weigering om de brief inhoudelijk te behandelen

15. Verzoeker klaagt erover dat Agis in de brief van 18 februari 2005 heeft meegedeeld de klacht niet in behandeling te nemen, omdat sprake zou zijn van een situatie als bedoeld in artikel 9:8 lid 1 sub d van de Awb.

16. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Het vereiste brengt tevens met zich mee dat een bestuursorgaan bij de afhandeling van een brief dient te reageren op al hetgeen in de brief is gesteld, tenzij er bijzondere redenen kunnen worden aangegeven om dat niet te doen.

17. In artikel 9:8, eerste lid, aanhef en onder d Awb is bepaald dat het bestuursorgaan niet verplicht is een klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld. Uit de Memorie van Toelichting (zie Achtergrond, onder 2.) blijkt dat de strekking van de bepaling is te voorkomen dat een zelfde gedraging voorwerp is van zowel interne klachtbehandeling als van een procedure bij de bestuursrechter. Verzoekers brief had echter niet alleen betrekking op de beroepsprocedure maar bevatte ook een klacht over het niet nakomen door Agis van de toezegging van de voorzitter van de Raad van Bestuur van 23 juli 2004 en een verzoek om te bevorderen dat O. niet bij de behandeling van het beroep door de rechtbank aanwezig zou zijn. De motivering om de klacht niet te behandelen, mist dan ook grond voor zover het deze klacht en dit verzoek betreft terwijl voorts op de klacht en het verzoek had moeten worden gereageerd.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

IV. Ten aanzien van het ontbreken van een verwijzing naar de Nationale ombudsman

18. Verzoeker klaagt erover dat Agis in zijn brief van 18 februari 2005 geen melding heeft gemaakt van het feit dat hij zich kan wenden tot de Nationale ombudsman indien hij het met de afhandeling van de klacht niet eens zou zijn.

19. In haar reactie op de klacht erkende Agis dat deze klacht van verzoeker gegrond was. Agis voegde daar aan toe dat het haar in het verleden was gebleken dat verzoeker op de hoogte was van de diverse mogelijkheden die voor hem openstonden. Voorts merkte Agis op dat de klachtafhandelingsbrief indertijd naar een advocaat was gezonden en dat Agis mocht veronderstellen dat deze bekend is met de mogelijkheid om bij de Nationale ombudsman een klacht in te dienen.

20. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Het beginsel is onder meer neergelegd in artikel 9:12, tweede lid, van de Awb (zie Achtergrond, onder 1.), waarin is opgenomen dat de klager moet worden gewezen op een eventuele externe klachtvoorziening, zoals de Nationale ombudsman. Het artikel legt bestuursorganen zonder uitzondering deze plicht op.

21. Nu in de brief van 18 februari 2005 niet is verwezen naar de Nationale ombudsman voldoet de brief niet aan het gestelde in artikel 9:12, tweede lid Awb. Agis heeft dan ook gehandeld in strijd met het beginsel van fair play.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Agis Zorgverzekeringen te Amersfoort, is gegrond.

Onderzoek

Op 25 februari 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer C. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van Agis Zorgverzekeringen te Amersfoort.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd Agis Zorgverzekeringen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van een stuk dat betrekking heeft op de klacht.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Agis Zorgverzekeringen heeft vervolgens nog enkele telefonische inlichtingen verstrekt.

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

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

Agis Zorgverzekeringen gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

Brief van verzoeker van 12 juli 2004, aan de voorzitter van de Raad van Bestuur van Agis Zorgverzekeringen;

Brief van de voorzitter van de Raad van Bestuur van Agis Zorgverzekeringen van 23 juli 2004, aan verzoeker;

Brief van de advocaat van verzoeker van 11 november 2004, aan de Rechtbank te Amsterdam;

Brief van verzoeker van 17 februari 2005, aan Agis Zorgverzekeringen;

Brief van Agis Zorgverzekeringen van 18 februari 2005, aan de advocaat van verzoeker;

Brief van verzoeker van 24 februari 2005, aan de Nationale ombudsman;

Brief van Agis Zorgverzekeringen van 30 mei 2005 aan de Nationale ombudsman;

Brief van verzoeker van 10 juli 2005 aan de Nationale ombudsman;

Telefonische mededelingen van Agis aan de Nationale ombudsman van 4 oktober 2005.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:8, eerste lid

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

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
- d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
- f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.”

2. Memorie van Toelichting bij artikel 9:8, eerste lid, aanhef en onder d, Algemene wet bestuursrecht

(Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, nr. 3)

“Ten aanzien van de samenloop in de beroepsfase is bepaald dat de klacht niet in behandeling hoeft te worden genomen indien de klager tegen die gedraging beroep kan of kon instellen (artikel 9:8, eerste lid, onder d). Daarmee kan worden voorkomen dat eenzelfde gedraging voorwerp is van een interne klachtbehandeling en tegelijkertijd van een procedure voor de bestuursrechter of bij een ander bestuursorgaan (in geval van administratief beroep).”