



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat:

1. een met naam genoemde medewerkster van Agis Zorgverzekeringen haar toezegging van 27 juli 2007 om in de week van 30 juli 2007 te reageren op zijn verzoek om inzage in een deel van zijn ziekenfondsdossier, dan wel om toezending daarvan, niet is nagekomen;
2. Agis niet heeft gereageerd op zijn verzoek om inzage dan wel toezending van bepaalde dossierstukken;
3. Agis bij brief van 25 september 2007 heeft geweigerd om zijn klacht hierover in behandeling te nemen.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Tussen verzoeker, die in het verleden als ziekenfondsverzekerde bij Agis Zorgverzekeringen (hierna: Agis) was aangesloten, en Agis hebben zich al een groot aantal conflicten voorgedaan, waardoor de relatie tussen partijen zeer moeizaam is.
2. Verzoeker wendde zich op 10 augustus 2007 tot de Nationale ombudsman met de klacht dat een medewerkster van Agis haar belofte om contact met hem op te nemen niet was nagekomen. Op 15 augustus 2007 stuurde de Nationale ombudsman deze klacht door naar Agis met het verzoek om deze klacht overeenkomstig de Algemene wet bestuursrecht te behandelen. De Raad van Bestuur van Agis deelde in reactie daarop aan verzoeker mee dat Agis hem al bij brief van 24 mei 2006 had meegedeeld dat Agis de correspondentie met verzoeker als definitief beëindigd beschouwde. Dit standpunt werd herhaald in de brieven van 12 en 18 april 2007. In dit standpunt was geen wijziging gekomen. Op verzoekers brieven of andere pogingen, direct of indirect, om met Agis in contact te komen zou niet worden gereageerd, aldus Agis.
3. Op 27 september 2007 richtte verzoeker zich opnieuw tot de Nationale ombudsman met de in de klachtformulering opgenomen klachten.

II. Ten aanzien van de toezegging door een medewerkster van Agis

Bevindingen

1. Verzoeker verzocht op 27 juli 2007 aan een medewerkster van Agis, mevrouw B., om inzage in een deel van zijn ziekenfondsdossier, dan wel om toezending daarvan. Het ging om de correspondentie tussen zijn toenmalige gemachtigde en Agis over de periode van

20 mei 2003 tot 13 september 2004, en om eventuele verslagen van twee gesprekken die zijn toenmalige gemachtigde in die periode met Agis had gehad.

2. In reactie op de klacht bij de Nationale ombudsman deelde mevrouw B. telefonisch aan een medewerkster van de Nationale ombudsman onder meer het volgende mee over dat gesprek:

"Verzoeker heeft mij inderdaad op enig moment gebeld met het verzoek om enkele dossierstukken op te sturen. (...) In reactie op zijn verzoek heb ik waarschijnlijk gezegd dat ik zou kijken wat ik voor hem kon doen. Ik weet niet meer of ik daarbij een bepaalde reactietermijn heb genoemd. Ik heb waarschijnlijk het verzoek neergelegd bij de secretaris van de Raad van Bestuur van Agis. Alles wat verzoeker betreft loopt namelijk via de Raad van Bestuur. Al snel daarna kwam vanuit de Raad van Bestuur het bericht dat er niet meer met verzoeker werd gecommuniceerd. Daarom heb ik daarna niets meer gedaan met het verzoek van verzoeker."

3. In reactie op bovenstaande liet verzoeker weten dat hij van het gesprek op 27 juli 2007 een geluidsopname had gemaakt. Uit deze geluidsopname valt op te maken dat mevrouw B. onder meer het volgende tegen verzoeker heeft gezegd:

"...Oké, ik ga het dossier opzoeken, dat is inmiddels, alles is gearchiveerd en zeker wat al ouder is, dus daar moet ik even achteraan, dat gaat even tijd kosten, een paar dagen ben ik daar wel even mee druk met dat alles. Als ik de gegevens heb, kan ik dan nog even telefonisch met u overleggen, hoe we het 't beste kunnen doen?"

(...)

Volgende week heb ik in ieder geval even contact met u."

4. Mevrouw B. deelde naar aanleiding van de weergave van het telefoongesprek van 27 juli 2007 mee dat deze opname voor zich sprak en dat zij daarop geen commentaar had.

Beoordeling

1. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd.
2. Uit het door verzoeker opgenomen telefoongesprek valt op te maken dat mevrouw B., medewerkster van Agis, aan verzoeker had toegezegd om hem terug te bellen naar aanleiding van zijn verzoek om toezending van of inzage in een deel van zijn dossier. Mevrouw B. heeft de inhoud van het telefoongesprek niet ontkend en gaf aan dat zij in dat gesprek waarschijnlijk had gezegd wat ze voor hem zou kunnen doen. Ze wist niet meer of

ze daarbij een bepaalde reactietermijn had genoemd. Gelet op bovenstaande acht de Nationale ombudsman het aannemelijk dat mevrouw B. aan verzoeker had toegezegd om hem terug te bellen. Verzoeker mocht er op vertrouwen dat dit ook zou gebeuren. Dat zij dit niet heeft gedaan, is in strijd met het beginsel van rechtszekerheid.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van het niet reageren op het verzoek om inzage of toezending

Bevindingen

1. Verzoeker verzocht op 27 juli 2007 telefonisch aan Agis om inzage in of toezending van een deel van zijn ziekenfondsdossier. Agis ging niet op dat verzoek in, omdat Agis niet meer reageerde op pogingen tot contact van verzoeker.

2. Verzoeker richtte zich vervolgens naast de Nationale ombudsman ook tot het College bescherming persoonsgegevens (hierna: Cbp). Het Cbp deed vervolgens een poging tot bemiddeling tussen verzoeker en Agis, waarbij in het bijzonder werd gevraagd om inzage in een brief van Agis van 9 april 2003 en de reactie daarop van een medisch centrum van 12 mei 2003. In reactie op dat verzoek deelde Agis in eerste instantie onder meer aan het Cbp mee dat het ging om stukken die al in het bezit van verzoeker zouden moeten zijn. In een latere reactie deelde Agis het Cbp mee dat er geen wettelijke weigeringsgrond was om aan het verzoek van verzoeker te voldoen. Naspelingen in het dossier hadden echter de gevraagde stukken niet aan het licht gebracht. De brieven waren er dus niet, aldus Agis.

3. Verzoeker heeft zich vervolgens tot de rechter gericht met een inzageverzoek. Voordat de rechter tot een uitspraak kwam, verleende Agis op 3 juni 2008 alsnog inzage in zijn dossier aan verzoeker. Bij inzage concludeerde verzoeker dat de specifieke stukken waar hij naar zocht, en waarvan Agis aan het Cbp had meegedeeld dat deze er niet waren, zich toch in het dossier bevonden.

Beoordeling

1. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

2. In dat kader overweegt de Nationale ombudsman het volgende. Wat er ook zij van de redenen voor Agis om geen contact meer te willen onderhouden met verzoeker, bij het thans aan de orde zijnde verzoek om inzage had verzoeker een reëel belang. In het kader van dat verzoek is ook niet gebleken van onredelijk of onbehoorlijk gedrag van verzoeker. Verzoeker was voor het verkrijgen van inzage afhankelijk van de medewerking van Agis. Door Agis werd toegegeven dat er geen wettelijke grond was om verzoeker inzage te weigeren. Verzoeker heeft nu zeer veel moeite moeten doen om uiteindelijk bijna een jaar

na zijn verzoek inzage te verkrijgen in zijn dossier. Dat Agis in dit verband het Cbp informeerde over de inhoud van het dossier, terwijl bij inzage van verzoeker de inhoud anders bleek te zijn, was overigens ook niet correct.

Gelet op het feit dat het om een redelijk verzoek ging waarbij verzoeker afhankelijk was van Agis, was het niet redelijk van Agis om dit verzoek in eerste instantie te weigeren.

De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens niet behoorlijk.

IV. Ten aanzien van de weigering om verzoekers klacht in behandeling te nemen

Bevindingen

Op 15 augustus 2007 stuurde de Nationale ombudsman een klacht van verzoeker door naar Agis met het verzoek om deze klacht overeenkomstig de Algemene wet bestuursrecht te behandelen. De Raad van Bestuur van Agis weigerde dit, omdat Agis de correspondentie met verzoeker als definitief beëindigd beschouwde.

Beoordeling

1. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten.

2. De weigering om verzoekers klacht in behandeling te nemen, dient getoetst te worden aan bovenstaand beginsel. In artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond) worden de redenen genoemd op grond waarvan een bestuursorgaan niet verplicht is een klacht in behandeling te nemen. De grond waarop Agis zich beroept, dat de correspondentie tussen Agis en verzoeker is beëindigd door Agis, kennelijk vanwege hoog oplopende conflicten in het verleden, wordt daarbij niet genoemd. Hierbij geldt ook dat, wat er ook zij van de redenen voor Agis om geen contact meer te willen onderhouden met verzoeker, er sprake was van een reële klacht. In het kader van die klacht is ook niet gebleken van onredelijk of onbehoorlijk gedrag van verzoeker.

Gelet op bovenstaande was er geen (wettelijke) reden voor Agis om de klacht niet in behandeling te nemen, en was het in strijd met het beginsel van fair play om dat niet te doen.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Raad van Bestuur van O.W.M. Agis Zorgverzekeringen U.A. is gegrond ten aanzien van:

- het niet nakomen van een toezegging, wegens strijd met het vereiste van rechtszekerheid;
- het niet reageren op het verzoek om inzage of toezending, wegens strijd met het redelijkheidsvereiste;
- het niet in behandeling nemen van een klacht, wegens strijd met het fair play beginsel.

Onderzoek

Op 28 september 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer C. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van een medewerkster van Agis Zorgverzekeringen en een gedraging van Agis Zorgverzekeringen.

Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van de Raad van Bestuur van O.W.M. Agis Zorgverzekeringen U.A., werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werden Agis en de betrokken medewerkster verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd Agis een aantal specifieke vragen gesteld. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Daarna werden Agis en de betrokken medewerkster nogmaals in de gelegenheid gesteld om te reageren. Het onderzoek werd enige tijd opgeschort, omdat was gebleken dat er een procedure liep bij de burgerlijke rechter met betrekking tot het inzageverzoek.

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

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

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

Informatieoverzicht

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

1. E-mailbericht van verzoeker van 10 augustus 2007.
2. Verzoekschrift van 27 september 2007 met bijlagen.
3. Standpunt van Agis van 27 november 2007 naar aanleiding van de bij de Nationale ombudsman ingediende klacht met bijlagen.
4. Verklaring van de betrokken medewerkster van Agis van 12 december 2007.

5. Reactie van verzoeker op het standpunt van Agis en de betrokken medewerkster van 27 december 2007, met bijlagen, waaronder een bandopname van het gesprek 27 juli 2007.

6. Reacties van Agis en de betrokken medewerkster van 20 februari 2008.

7. Informatie van verzoeker van 26 en 27 maart 2008.

8. Informatie van verzoeker van 8 juni 2008.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht, Artikel 9:8

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

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
- 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 worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep 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 ter zake 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 ter zake van dat feit een opsporings-onderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

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

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

gesteld. Artikel 9:12, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing."