

Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat Achmea Zorgkantoor, voorheen Zorgkantoor Drenthe, c.q. Achmea Zorgverzekeringen (hierna: Achmea Zorgkantoor):

tot op heden geen beslissingen op bezwaar heeft genomen op de in 2002 en 2004 ingediende bezwaarschriften;

niet dan wel niet inhoudelijk reageert op verzoekers brieven;

diverse malen lange tijd niets van zich laat horen om vervolgens met terugwerkende kracht facturen toe te sturen alsmede een ongespecificeerde betalingsherinnering en aanmaningen en

tegenstrijdige informatie verstuurt, zodat niet duidelijk is of er nog openstaande facturen zijn en zo ja, hoe hoog de vordering is.

Beoordeling

Algemeen

X, de verstandelijk gehandicapte zoon van verzoeker, verbleef sinds 1 april 2002 in een woonvoorziening te Assen. Vanaf juni 2002 stuurde Achmea Zorgkantoor hem (herziene) beschikkingen en nota's met betrekking tot de eigen bijdrage AWBZ. Na het overlijden van X in september 2005 ontving zijn vader, verzoeker, van Achmea Zorgkantoor aanmaningen in verband met een nog openstaande vordering eigen bijdrage AWBZ op zijn zoon.

I. Bevindingen

1. X ontving op 4 juni 2002 van Achmea Zorgkantoor (herziene) beschikkingen omtrent de eigen bijdrage AWBZ over de twee voorafgaande jaren 2000 en 2001. Op 13 juli 2002 diende verzoeker namens X een bezwaarschrift in tegen deze beschikkingen. Bij brief van 18 juli 2002 bevestigde Achmea Zorgkantoor de ontvangst van het bezwaarschrift.
2. Hangende het bezwaar ontving X bij brief van 8 augustus 2002 van Achmea Zorgkantoor een aanmaning voor betaling van de eigen bijdrage AWBZ over de periode van 1 mei 2000 tot en met 6 november 2001 ten bedrage van in totaal € 8.007,90.
3. Voorts ontving X bij brief van 20 augustus 2002 van Achmea Zorgkantoor een aanmaning voor de betaling van de eigen bijdrage AWBZ over de periode van 1 april 2002 tot en met 31 augustus 2002 ten bedrage van in totaal € 2.230,25.

4. Bij brief van 2 september 2002 reageerde Achmea Zorgkantoor op het bezwaarschrift van 13 juli 2002 van verzoeker. Achmea Zorgkantoor schreef:

"Wij hebben uw brief van 13 juli 2002 ontvangen waarin u bezwaar aantekent tegen de eigen bijdrage AWBZ van (X; N.o.).

PVB indicatie

Wij hebben navraag gedaan bij stichting (...). (X; N.o.) had voor de periode 1 mei 2000 tot en met 6 november 2001 een PVB indicatie (Persoonsvolgende bekostiging; N.o.). Hiervoor is geen eigen bijdrage AWBZ verschuldigd. Wij hebben de eigen bijdrage voor deze periode afgevoerd. Onze excuses voor het ongemak.

Eigen bijdrage

Vanaf 1 april 2002 verblijft (X; N.o.) in woonvoorziening (...). Hiervoor is een eigen bijdrage AWBZ verschuldigd van 446,05 euro per maand. In totaal staat er nog een bedrag open van 2230,25 euro."

5. Uit door verzoeker overgelegde bankafschriften van X blijkt dat X op 9 september 2002 een bedrag van € 2.230,25 heeft overgemaakt aan Groene Land Achmea Meppel en dat dit bedrag op 22 november 2002 door Groene Land Achmea op zijn rekening is teruggestort, onder vermelding van 'restitutie teveel betaalde'. Hierna hoorde X anderhalf jaar niets van Achmea.

6. Anderhalf jaar later, bij brief van 19 mei 2004, ontving X van Achmea Zorgkantoor het bericht dat was vastgesteld dat aan hem te weinig bijdrage AWBZ in rekening was gebracht en dat op hem een vordering open stond ten bedrage van € 2.673,41. In de bijlage bij deze brief deed Achmea Zorgkantoor X de betreffende beschikkingen toekomen van 13 mei 2004. Achmea Zorgkantoor schreef:

"Met deze brief willen wij u informeren over de maandelijkse eigen bijdrage die u verschuldigd bent voor het verblijf in Woonvoorziening (...) te Assen.

Na controle

Na controle van onze administratie is gebleken, dat er voor het verblijf in bovenstaande instelling voor u te weinig bijdrage AWBZ in rekening is gebracht. Vanaf 1 april 2002 gaat de eigen bijdrage AWBZ voor u in. Deze is vastgesteld op EUR 446,20 per maand en loopt tot en met december 2002. Van 1 januari 2003 tot en met 31 december 2003 bedraagt de maandelijkse bijdrage EUR 465,68. Vanaf 1 januari 2004 is de maandbijdrage EUR 487,57. Daarna wordt de bijdrage jaarlijks geïndexeerd met een indexpercentage.

Beschikkingen

Van 1 april 2002 tot en met 31 december 2002, 1 januari 2003 tot en met 31 december 2003 en 1 januari 2004 tot en met 31 december 2004 ontvangt u hierbij de beschikkingen. Op deze beschikkingen staat de hoogte van uw eigen bijdrage AWBZ vermeld. We betreuren het dat u zo laat geïnformeerd bent over de bijdrage. Gezien het een wettelijke regeling betreft, is het niet mogelijk om de vordering kwijt te schelden.

Betalingsregeling

Het totaal openstaand saldo is EUR 2.673,41 en heeft betrekking op de periode 1 april 2002 tot en met 31 mei 2004. Gezien de hoogte van de vordering willen wij u erop attenderen dat er een mogelijkheid bestaat om een betalingsregeling te treffen. (...)"

7. Bij brief van 21 mei 2004 verzocht Achmea Zorgkantoor X om de verschuldigde eigen bijdrage AWBZ over de periode tot en met mei 2004 per aangehechte acceptgiro te voldoen. Achmea Zorgkantoor verzocht hem om voor 7 juni 2004 het bedrag van € 12.040,46 te betalen. In de brief gaf Achmea Zorgkantoor geen specificatie van de openstaande vordering.

8. Op 4 juni 2004 stelde verzoeker bezwaar in bij Achmea Zorgkantoor tegen de beschikkingen omtrent de eigen bijdrage AWBZ van X van 13 mei 2004.

9. Bij brief van 16 juni 2004 reageerde Achmea Zorgkantoor op verzoekers bezwaarschrift van 4 juni 2004:

"Wij hebben uw brief van 4 juni 2004 ontvangen waarin u bezwaar aantekent tegen de navordering van de eigen bijdrage AWBZ van uw zoon, (X; N.o.).

Woonvoorziening (...)

Vanaf 1 april 2002 verblijft (X; N.o.) in Woonvoorziening (...). Hiervoor is hij een eigen bijdrage AWBZ verschuldigd. In het jaar 2002 heeft u ook een bezwaarschrift ingediend bij het Zorgkantoor. Het bezwaarschrift is op 2 september 2002, door het Zorgkantoor, afgehandeld. Hierin is ook vermeld dat er vanaf 1 april 2002 voor het verblijf in Woonvoorziening (...) een eigen bijdrage AWBZ is verschuldigd.

Overzicht eigen bijdrage AWBZ

Periode Eigen bijdrage Inhouding Betaling

01-04-02 t/m 31-08-02 EUR 446,05 EUR 0,00 EUR 2230,25

01-09-02 t/m 31-12-02 EUR 446,05 EUR 446,05 EUR 0,00

01-01-03 t/m 31-12-03 EUR 465,68 EUR 446,05 EUR 235,56

01-01-04 t/m 31-05-04 EUR 487,57 EUR 446,05 EUR 207,60

Totaal EUR 2673,41

Afbetalingsregeling

Voor het openstaand saldo kunt u een afbetalingsregeling treffen. (...)"

10. Op 7 september 2004 verzocht X Achmea Zorgkantoor om een toelichting op de nota die hij onlangs had ontvangen.

11. Bij brief van 15 september 2004 stuurde Achmea Zorgkantoor in reactie op het verzoek van X de volgende toelichting:

"Totstandkoming nota

De nota is als volgt tot stand gekomen:

Maandag Maandbijdrage Inhouding Bijbetaling

01-04-2002 / 31-08-2002 EUR 446,05 EUR 0,00 EUR 2230,25

01-09-2002 / 31-12-2002 EUR 446,05 EUR 446,05 EUR 0,00

01-01-2003 / 31-12-2003 EUR 465,68 EUR 446,05 EUR 235,56

01-01-2004 / 31-08-2004 EUR 487,57 EUR 446,05 EUR 332,16

Totaal EUR 2797,97

Reeds betaald EUR 0,00

Openstaand saldo EUR 2797,97"

12. Bij brief van 26 januari 2005 attendeerde Achmea Zorgkantoor X er op dat tot en met 24 december 2004 nog geen (volledige) betaling was ontvangen van de verschuldigde eigen bijdrage ingevolge de AWBZ. Achmea Zorgkantoor schreef:

"Wij dringen erop aan het verschuldigde bedrag van € 83,04 binnen 14 dagen na dagtekening van deze brief middels aangehechte acceptgiro te voldoen. (...)"

13. Op 12 september 2005 overleed X.

14. Bij brief van 9 december 2005 informeerde Achmea Zorgkantoor verzoeker, als nabestaande van X en (mogelijk) wettelijk aansprakelijke voor diens nalatenschap, over een openstaand saldo van € 2.881,01. Over het openstaand saldo schreef Achmea

Zorgkantoor:

"Overzicht saldo

In onze brief van 15 september 2004 hebben wij u een overzicht van het openstaande saldo van € 2.797,97 gestuurd (zie kopie). Deze kunt u aanvullen met september en oktober 2004, 2 x € 41,52. Daarmee wordt het saldo: € 2.797,97 + € 41,52 + € 41,52 = € 2.881,01.

Openstaand saldo

Wij verzoeken u het openstaande saldo binnen 14 dagen over te maken (...).

Deurwaarder

Wanneer wij binnen 14 dagen geen reactie of betaling ontvangen zijn wij genooddaakt om onze vordering uit handen te geven aan een deurwaarder."

15. Op 6 juni 2007 droeg Achmea Zorgkantoor de vordering over aan Tijhuis & Partners Gerechtsdeurwaarders en Incasso te Meppel. De erven van X ontvingen daarover bij brief van 13 juni 2007 bericht van Tijhuis & Partners.

16. Bij brief van 19 juni 2007 vroeg de broer van X Achmea Zorgkantoor om een gesprek om de kwestie op te lossen. Hij gaf in de brief aan dat zijn vader (verzoeker) nog geen antwoord had gekregen op schriftelijke vragen die hij had gesteld aan Achmea Zorgkantoor. Ook liet de broer van X weten dat verzoeker in het laatst gevoerde telefoongesprek met een medewerker van Achmea Zorgkantoor had gevraagd te mogen langskomen voor een gesprek en dat de medewerker hem toen had laten weten daaraan geen enkele medewerking te willen verlenen.

17. Op 4 juli 2007 vond op het kantoor van Achmea Zorgkantoor te Zwolle een gesprek plaats tussen een teamleider van Achmea Zorgkantoor en de broer van X. Ter bevestiging van dit gesprek schreef de teamleider op 5 juli 2007 aan de broer van X:

"Hierbij bevestig ik dat er op 4 juli 2007 in ons kantoor (...) een gesprek heeft plaatsgevonden over de vordering eigen bijdrage AWBZ van wijlen uw broer (X; N.o.). In dit gesprek heb ik u meegedeeld dat de eigen bijdrage AWBZ wettelijk verschuldigd is en wij niet tot kwijtschelding over kunnen gaan. Het ingezette incassotraject zal daarom voortgezet worden.

Historie correspondentie

-Op 19 mei 2004 hebben wij een brief verzonden met de inhoud, dat na een controle in onze administratie is gebleken dat er te weinig eigen bijdrage AWBZ in rekening is gebracht. In deze brief staat dat de vordering op dat moment € 2673,41 is. De eigen

bijdrage beschikkingen hebben wij met deze brief meegestuurd.

-Op 4 juni 2004 is er een bezwaarschrift ingediend tegen de vordering. Hier hebben wij op 16 juni 2004 schriftelijk gereageerd. In deze brief staat dat in het antwoord op bezwaar van 2 september 2002 is meegedeeld dat er vanaf 1 april 2002 voor het verblijf in Woonvoorziening (...) een eigen bijdrage AWBZ verschuldigd is. Tevens is er een overzicht van de eigen bijdrage vermeld.

-Op 7 september 2004 is een notaoverzicht gevraagd. Op 15 september 2004 hebben wij door middel van een brief aan het verzoek voldaan.

-Op 9 december 2005 is een brief verzonden over de vordering. Deze is op dat moment € 2881,01.

-Op 3 november 2006 is een brief verzonden over de vordering van € 2881,01.

-Op 16 maart 2007 is een brief verzonden over de vordering van € 2881,01.

-Op 10 april 2007 is een brief verzonden over de vordering van € 2881,01.

Waarom heeft het Zorgkantoor lange tijd niets van zich laten horen?

In 2006 hebben wij ons incassobeleid aangescherpt. Als gevolg van dit veranderde beleid zijn wij in november 2006 gestart met het nogmaals aanschrijven van de openstaande vorderingen welke het gehele incassotraject al hebben doorlopen. Dit om cliënten, belangenbehartigers of nabestaanden in staat te stellen de vordering alsnog te voldoen. Daar de vordering van wijlen Dhr (X; N.o.) niet is voldaan hebben wij de vordering op 6 juni 2007 overgedragen aan de deurwaarder."

18. Op 24 juli 2007 stuurde de broer van X de brief van 5 juli 2007 van Achmea Zorgkantoor in kopie aan deurwaarderskantoor Tijhuis & Partners. Daarbij gaf hij aan dat in deze brief door Achmea Zorgkantoor ten onrechte de indruk wordt gewekt dat bij brief van 16 juni 2004 al is beslist op het bezwaarschrift van 4 juni 2004.

19. Bij brief van 12 maart 2008 liet deurwaarderskantoor Tijhuis & Partners aan verzoeker weten dat navraag is gedaan bij Achmea Zorgkantoor.

20. Naar aanleiding van deze brief verzocht de broer van X, onder verwijzing naar zijn brief van 24 juli 2007 aan deurwaarderskantoor Tijhuis & Partners, bij brief van 20 maart 2008 aan de directie van Achmea Zorgkantoor om binnen 14 dagen na dagtekening van zijn brief te beslissen op de in 2002 en 2004 ingediende bezwaarschriften. Tevens diende hij bezwaarschriften in tegen het uitblijven van de beslissingen op bezwaar.

21. Bij brief van 11 april 2008 liet deurwaarderskantoor Tijhuis & Partners aan verzoeker weten dat wederom navraag is gedaan bij Achmea Zorgkantoor.

22. Naar aanleiding van deze brief verzocht de broer van X bij brief van 18 april 2008 aan de directie van Achmea Zorgkantoor om binnen 7 dagen na dagtekening van zijn brief te beslissen op de in 2002 en 2004 ingediende bezwaarschriften en op de bij brief van 20 maart 2008 ingestelde bezwaarschriften gericht tegen het uitblijven van de beslissingen op bezwaar.

23. Bij brief van 30 april 2008 diende verzoeker een klacht in tegen Achmea Zorgkantoor bij de Nationale ombudsman.

24. De Nationale ombudsman legde de klacht van verzoeker bij gelijklopende brieven van 9 juni 2008 voor aan Zilveren Kruis Achmea en aan Zorgkantoor Drenthe. Daarbij werden de volgende vragen gesteld:

"Op 4 juni 2002 en 13 mei 2004 heeft u een aantal herziene besluiten met betrekking tot de eigen bijdrage AWBZ naar (X; N.o.) toegestuurd. Het betroffen echter nota's over voorafgaande jaren. Waarom heeft Achmea Zorgkantoor de besluiten op zo'n laat moment verstuurd?

Op het besluit van 4 juni 2002 dat ziet op de bijdrage ingaande 1 juli 2001, vermeldt Achmea Zorgkantoor dat het inhoudingsorgaan is verzocht om de eigen bijdrage in te houden op de uitkering. Verzoeker heeft nooit enig bericht ontvangen dat inhouding door het inhoudingsorgaan niet is gelukt. Waarom verlangt u, thans van de nabestaanden, alsnog betaling voor de periode van 1 april 2002 tot en met 31 mei 2004?

De nota van 20 augustus 2002 vermeldt dat een bedrag ad € 2.230,25 openstaat over de periode van 1 april 2002 tot en met 31 augustus 2002. Betrokkene heeft dit bedrag betaald en Achmea heeft deze betaling vervolgens op 22 november 2002 gestorneerd onder de vermelding dat het een restitutie van het teveel betaalde is.

Op 19 mei 2004 wordt verzocht om het totaal openstaand saldo van € 2.673,41 te betalen.

Dit bedrag heeft betrekking op de periode van 1 april 2002 tot en met 31 mei 2004.

Op 21 mei 2004 wordt vervolgens, zonder enige specificatie, verzocht om betaling van een bedrag van € 12.040,46.

Op 16 juni 2004 geeft u aan dat over de periode 1 april 2002 tot en met 31 mei 2004 een bedrag van € 2.673,41 verschuldigd is.

Op 15 september 2004 geeft u een toelichting op een verschuldigd bedrag van € 2.797,97. In deze toelichting wordt meegedeeld dat over de periode van 1 april 2002 tot september 2002 een bedrag van € 2230,25 verschuldigd is. Dit is het bedrag dat betaald is en door u gestorneerd is in verband met teveel betaalde bijdrage.

Op 26 januari 2005 geeft u aan dat tot en met december 2004 een bedrag van € 83,04 openstaat.

Ik verzoek u na te gaan hoe hoog de eventuele vordering is en op welke wijze deze is opgebouwd (verschuldigde bedragen en ontvangen betalingen). Hiertoe ontvang ik graag een duidelijke specificatie. Verder verneem ik graag waarom er sprake is van een discrepantie tussen de vermelde bedragen.

Is het juist dat u geen besluit op de ingediende bezwaarschriften heeft genomen? Zo ja, waarom niet? Op welke termijn kan verzoeker alsnog een besluit tegemoet zien? Zo nee, dan ontvang ik graag een kopie van de genomen besluiten. Verder verneem ik graag of die besluiten op de bezwaarschriften per aangetekende post zijn verstuurd.

Is het juist dat u geen inhoudelijke reactie heeft gegeven op verzoekers brieven? Zo ja, waarom niet? Zo nee, dan ontvang ik graag een kopie van de brieven waaruit duidelijk blijkt dat u op de brieven van verzoeker bent ingegaan."

25. Op 3 juli 2008 ontving de Nationale ombudsman de volgende reactie van Achmea Zorgkantoor:

"Hieronder onze antwoorden

Destijds was er veel onduidelijkheid over de dossiers met een PVB indicatie. Wijlen (X; N.o.) had een PVB indicatie. Dit is met terugwerkende kracht alsnog ingevoerd daarom is er zo laat door het zorgkantoor een eigen bijdrage AWBZ opgelegd. Zoals vermeld in onze brief van 2 september 2002 is de eigen bijdrage AWBZ komen te vervallen. Er is een eigen bijdrage AWBZ verschuldigd met ingang van 1 april 2002 voor het verblijf in woonvoorziening (...).

Door het zorgkantoor wordt altijd de uitkerende instantie aangewezen, in dit geval het GAK Assen, om de eigen bijdrage AWBZ in te houden op de uitkering. Het GAK bevestigt de inhouding van de eigen bijdrage AWBZ schriftelijk aan verzekerde. Tevens kan verzekerde dit ook zien omdat er maandelijks minder uitkering wordt uitbetaald en er maandelijks door het GAK een maandspecificatie wordt gestuurd. Door het GAK is de eigen bijdrage per 1 september 2002 ingehouden op de uitkering van wijlen (X; N.o.). De eigen bijdrage AWBZ per 1 april 2002 tot en met 31 augustus 2002 wordt door het zorgkantoor in rekening gebracht. Tevens is de eigen bijdrage AWBZ per 1 januari 2003 verhoogd waardoor het verschil tussen de eigen bijdrage AWBZ en de inhouding ook aan het zorgkantoor betaald moeten worden.

Bijgevoegd ontvangt u een overzicht van de eigen bijdrage AWBZ.

Specificatie openstaand saldo

Het openstaande saldo is als volgt tot stand gekomen:

Maand Maandbijdrage Inhouding door Bijbetaling

SVB/UWV

01-04-02 t/m 31-08-02 € 446,05 € 0,00 € 2.230,25

01-09-02 t/m 31-12-02 € 446,05 € 446,05 € 0,00

01-01-03 t/m 31-12-03 € 465,68 € 446,05 € 235,56

01-01-04 t/m 31-12-04 € 487,57 € 446,05 € 498,24

01-01-05 t/m 31-01-05 € 487,57 € 446,05 € 41,52

01-02-05 t/m 12-09-05 € 487,57 € 487,57 € 0,00

Totaal € 3.005,57

Reeds betaald € 124,56

Openstaand saldo € 2.881,01

=====

Er is door het zorgkantoor op 2 september 2002 schriftelijk gereageerd op een bezwaarschrift. Op 16 juni 2004 is er door het zorgkantoor schriftelijk gereageerd op het bezwaarschrift van 4 juni 2004. Beide brieven zijn in uw bezit. Het bezwaarschrift van 4 juni 2004 is ook door de afdeling Juridische Zaken in behandeling genomen. Er is op 25 januari 2005 een beslissing op bezwaar door de afdeling Juridische Zaken afgegeven. Bijgevoegd ontvangt u een kopie van de beslissing op bezwaar.

Er zijn verschillende brieven met uitleg over de eigen bijdrage AWBZ gestuurd. Tevens is er een persoonlijk gesprek geweest op 4 juli 2007 met (een teamleider; N.o.) van het zorgkantoor. Op 5 juli 2007 heeft de (teamleider; N.o.) alles nogmaals op papier gezet voor (de broer van X; N.o.). Op dat moment was de vordering al overgedragen aan de deurwaarder. De laatste brieven van (de broer van X; N.o.) zijn doorgestuurd naar het deurwaarderskantoor Tijhuis & Partners.

Klacht ongegrond

Wij vinden de klacht ongegrond. Door het zorgkantoor zijn de beschikkingen van de eigen bijdrage AWBZ verstuurd. Het zorgkantoor heeft in de brief van september 2002 laten weten dat er een eigen bijdrage AWBZ vanaf 1 april 2002 betaald moet worden en dat de vorige beschikkingen zijn komen te vervallen. Er is een beslissing op bezwaar door Juridische Zaken afgegeven waarin ook wordt vermeld dat er een eigen bedrage AWBZ betaald moet worden. Tevens is er een persoonlijk gesprek geweest met (de broer van X; N.o.)."

26. Op 19 augustus 2008 verzocht de Nationale ombudsman Zilveren Kruis Achmea te reageren op de volgende aanvullende vragen:

"U geeft aan dat er veel onduidelijkheid bestond over de PVB indicatie. In 2002 stuurde u herziene besluiten toe over de periode tot twee jaar daarvoor. In 2004 gebeurde dit opnieuw. U geeft niet aan wat de onduidelijkheid precies was en waarom het twee jaar duurde voordat deze kennelijk werd verduidelijkt. Ook geeft u niet aan waarom in 2004 dit opnieuw kon gebeuren. Graag verneem ik hierop alsnog uw verklaringen.

In reactie op de vraag om na te gaan wat de uiteindelijke openstaande vordering is, heeft u een overzicht toegestuurd. Volgens dit overzicht zou over de periode van 1 april 2002 tot en met 12 september 2005 nog een bedrag van € 2.881,01 openstaan. Graag verneem ik van u waarom u op 26 januari 2005 verzoeker heeft meegedeeld dat u tot en met december 2004 nog geen (volledige) betaling heeft ontvangen en dat u daarom een bedrag van € 83,04 dient te ontvangen om daarna een veelvoud van dat bedrag te vragen.

Is het besluit op het bezwaarschrift van 25 januari 2005 aangetekend verstuurd? Zo ja, dan ontvang ik graag een kopie van de registratie.

U geeft aan dat op 2 september 2002 is gereageerd op het bezwaarschrift (van 13 juli 2002). Dit is juist. De vraag die de Nationale ombudsman heeft gesteld is of het juist is dat er geen besluit is genomen op het bezwaarschrift. De reactie van 2 september 2002 lezende, lijkt de reactie meer op een reguliere brief dan op een besluit. Allereerst ontbreekt de beslissing. Verder ontbreekt er een beroepsclausule. Graag verneem ik van u of de brief van 2 september 2002 desondanks als een besluit op een bezwaarschrift moet worden aangemerkt. Zo ja, dan verneem ik graag waarom. Zo nee, dan verzoek ik u mij mee te delen op welke termijn verzoeker alsnog een besluit op het bezwaarschrift kan verwachten en of u, gelet op de situatie dat er inmiddels ruim zes jaar na het indienen van het bezwaarschrift is verstreken, voornemens bent om verzoeker hiervoor op enige manier te compenseren."

27. Bij brief van 8 september 2008 ontving de Nationale ombudsman de volgende reactie van Achmea Zorgkantoor op de aanvullende vragen:

"Hieronder onze antwoorden:

De onduidelijkheid is met name ontstaan door wisselende aanmeldingen door stichting (...). Op de aanvraag stond vermeld dat het om een PVB zorg ging, maar bij navraag was het een AWBZ verblijf. In september 2002 is hierover een brief uitgegaan naar cliënt. Daarna is het weer door het zorgkantoor gecorrigeerd zonder de eigen bijdrage AWBZ op te leggen. De eigen bijdrage AWBZ is al die tijd wel door de SVB (lees: het UWV) ingehouden. In mei 2004 is de administratie goed gecorrigeerd en zijn opnieuw beschikkingen verstuurd.

Er was een afbetalingsregeling getroffen van EUR 41,52 per maand. De brief van 26 januari 2005 is een herinnering omdat niet aan de maandelijkse betaling was voldaan.

nee

het klopt dat de brief van 2 september 2002 niet volledig aan de voorwaarden zoals deze zijn gesteld in de Awb voldoet, maar gelet op de inhoud van het bezwaarschrift welke betrekking heeft op de periode 2000 tot en met 2001 en het in de brief gestelde omtrent deze periode, is aan het bezwaar volledig tegemoet gekomen en is Juridische Zaken ervan uit gegaan dat met de brief van 2 september 2002 het bezwaarschrift is afgehandeld. Dus geen compensatie."

28. Bij brief van 28 september 2009 reageerde verzoeker op het verslag van bevindingen van de Nationale ombudsman van 17 september 2009. Hij deelde onder andere mee de volgende opmerking te hebben over de weergave van de feiten, zoals vermeld onder punt 12.

"De brief van 25 januari 2005 is voor mij geen feit, maar zou ik liever willen omschrijven als een konijn uit de hoge hoed. Ik beschik over alle correspondentie, maar nu juist deze brief is mij onbekend. Ik vind het dan ook hoogst opmerkelijk dat de beslissing op mijn bezwaarschrift van 4 juni 2004, nadat de Nationale ombudsman mijn klacht in behandeling heeft genomen, door Achmea Zorgkantoor aan u wordt verstrekt. Voordat de klacht in behandeling is genomen, is (de directie van) Achmea Zorgkantoor meerdere malen verzocht om op de bezwaarschriften te beslissen. Als Achmea Zorgkantoor al had beslist op het bezwaarschrift van 4 juni 2004 op 25 januari 2005, dan had het in de rede gelegen dat mij een kopie van de beslissing op het bezwaarschrift was verstrekt. Dit is nooit gebeurd. Ook in het gesprek dat mijn zoon heeft gevoerd op 4 juli 2007 met de (teamleider; N.o.) van Achmea Zorgkantoor, ontbrak de beslissing op het bezwaarschrift in het dossier en in de brief van 5 juli 2007 in het overzicht "historie correspondentie" van de (teamleider; N.o.) ontbreekt de beslissing op het bezwaarschrift. Omdat Achmea Zorgkantoor tot en met het indienen van de klacht met geen woord heeft gerept over de brief van 5 januari 2005 en de brief van 16 juni 2004 aanmerkt als de beslissing op het bezwaarschrift, kon deurwaarderskantoor Tijhuis & Partners ook niet over de brief van 5 januari 2005 beschikken, terwijl laatstgenoemde wel wist van het bestaan van het bezwaarschrift en de brief van 16 juni 2004, welke ten onrechte als beslissing op bezwaar

wordt aangemerkt."

II. Beoordeling

29. De klachten van verzoeker komen er, bij elkaar genomen, op neer dat Achmea Zorgkantoor onvoldoende klantgericht heeft gehandeld, dus onvoldoende dienstbaar is geweest, bij het verstrekken van adequate informatie over de vaststelling en (na)vordering van de eigen bijdrage AWBZ van X. Uit de klachten blijkt dat het verzoeker nog steeds onduidelijk is hoe het precies zit met de vorderingen op zijn zoon.

30. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd. Dit impliceert dat verzoeker mocht verwachten dat Achmea Zorgkantoor (desgevraagd) adequate informatie zou verstrekken over de vaststelling en (na)vordering van de eigen bijdrage AWBZ van X, zorg zou dragen voor tijdige besluitvorming daaromtrent en deugdelijk gemotiveerde beslissingen zou nemen op de door verzoeker ingediende bezwaarschriften, zodat daartegen zo nodig een rechtsmiddel kon worden aangewend.

31. Ten aanzien van het beslissen op het bezwaar van 13 juli 2002.

Uit het onderzoek door de Nationale ombudsman is naar voren gekomen dat door Achmea Zorgkantoor niet (ook) formeel, dat wil zeggen met inachtneming van de vereisten die de Algemene wet bestuursrecht stelt, op het bezwaar van verzoeker van 13 juli 2002 is beslist. Achmea Zorgkantoor heeft dit bij brief van 8 september 2008 aan de Nationale ombudsman bevestigd. De Nationale ombudsman acht deze gang van zaken op zichzelf niet onbehoorlijk, omdat, zoals hiervoor is vermeld, door Achmea Zorgkantoor wel op het bezwaarschrift van verzoeker is gereageerd. Uit de brief van 2 september 2002 kan voldoende worden afgeleid dat de beschikkingen van 4 juni 2002, waartegen het bezwaar was gericht, ten onrechte zijn afgegeven en dat de navordering ten bedrage van € 8.007,90 is komen te vervallen. Gelet hierop kon Achmea Zorgkantoor het bezwaarschrift dan ook in beginsel als afgehandeld beschouwen. Het klemmende punt in dit geval is echter dat verzoeker na de brief van 2 september 2002 Achmea Zorgkantoor er steeds op heeft gewezen dat nog geen beslissing op zijn bezwaarschrift was genomen. Hij heeft er bij Achmea Zorgkantoor ook bij herhaling op aangedrongen dat dit alsnog gebeurde. De Nationale ombudsman is van oordeel dat Achmea Zorgkantoor door niet op dit verzoek in te gaan in strijd heeft gehandeld met het vereiste van rechtszekerheid. Dat met de brief van 2 september 2002 feitelijk geheel aan de bezwaren van verzoeker tegemoet was gekomen, doet er namelijk niet aan af dat verzoeker om een formeel besluit mag vragen, waartegen (zo nodig) een rechtsmiddel kan worden ingesteld. Het feit dat verzoeker bleef vragen om een beslissing op zijn bezwaarschrift had voor Achmea Zorgkantoor bovendien een aanwijzing moeten zijn dat een en ander verzoeker toch niet duidelijk was. Bij het nemen van een formeel besluit had op deze punten een nadere motivering gegeven

kunnen worden. Door hierop niet attent te zijn en niet alsnog een formele beslissing op bezwaar te nemen heeft Achmea Zorgkantoor dan ook niet behoorlijk gehandeld.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

32. Ten aanzien van het beslissen op het bezwaar van 4 juni 2004.

Vast staat dat Achmea Zorgkantoor bij brief van 16 juni 2004 op het bezwaarschrift van verzoeker heeft gereageerd. In deze brief is een overzicht gegeven van de over de periode van 1 april 2002 tot en met 31 mei 2004 verschuldigde eigen bijdrage AWBZ (ten bedrage van € 2.673,41) en is per periode vermeld welk bedrag is verschuldigd en welk bedrag daarvan al door het UWV werd ingehouden. Uit het overzicht kan worden afgeleid dat het grootste deel van de vordering bestond uit het bedrag dat X in september 2002 had betaald (€ 2.230,25) en door Achmea Zorgkantoor in november 2002 weer was teruggestort op de rekening van X. Uitleg daarover en over de totstandkoming van de nota ter betaling van het bedrag van € 12.040,46, die verzoeker ook vlak voor het indienen van zijn bezwaarschrift had ontvangen, ontbrak echter. In de brief van 16 juni 2004 wordt er enkel op gewezen dat bij brief van 2 september 2002 ook al was vermeld dat X vanaf 1 april 2002 de eigen bijdrage AWBZ was verschuldigd. Daarmee is Achmea Zorgkantoor echter voorbij gegaan aan de kern van het bezwaar van verzoeker. Het punt was immers niet dat een eigen bijdrage was verschuldigd, maar dat onduidelijkheid bestond over de totstandkoming en de hoogte van de navordering. Achmea Zorgkantoor had dit moeten begrijpen en het eigen aandeel in het creëren van die onduidelijkheid moeten (h)erkennen. Om die reden had Achmea Zorgkantoor in de reactie op het bezwaarschrift het terugstorten van de eigen bijdrage en de nota van € 12.040,46 niet onbesproken mogen laten. Door hierover geen uitleg te geven heeft Achmea Zorgkantoor met de brief van 16 juni 2004 in de ogen van de Nationale ombudsman dan ook verzuimd verzoeker adequate informatie te verstrekken en in strijd gehandeld met het vereiste van rechtszekerheid.

33. Achmea Zorgkantoor heeft, naar aanleiding van de vragen die de Nationale ombudsman in het kader van het onderzoek had gesteld, een kopie overgelegd van de beslissing op bezwaar van 25 januari 2005. In reactie op het verslag van bevindingen heeft verzoeker evenwel laten weten dat dit besluit hem onbekend is. De Nationale ombudsman acht het aannemelijk dat verzoeker niet op de hoogte was of had kunnen zijn van het besluit van 25 januari 2005. Daartoe is van belang dat de kopie van het besluit van 25 januari 2005 ook voor de Nationale ombudsman pas de eerste aanwijzing was dat op het bezwaarschrift van 4 juni 2004 was beslist. In de correspondentie tussen verzoeker en Achmea Zorgkantoor heeft de Nationale ombudsman geen aanwijzingen gevonden die duiden op het bestaan van dit besluit. Uit de correspondentie blijkt daarentegen wel dat verzoeker consequent is blijven vragen om een beslissing op zijn bezwaarschrift. Vast staat dat het besluit van 25 januari 2005 naar aanleiding van deze verzoeken niet op tafel is gekomen. Ook tijdens het gesprek dat de zoon van verzoeker (broer van X) op 4 juli 2007 met een teamleider van Achmea Zorgkantoor heeft gehad in een poging de kwestie

rondom de navorderingen op te lossen, is (het bestaan van) dit besluit, getuige de brief van de teamleider van 5 juli 2007, niet aan de orde gekomen. In de brief van 5 juli 2007 wordt enkel de brief vermeld van 16 juni 2004, waarmee op het bezwaarschrift van verzoeker was gereageerd. Gelet hierop rijst ook veeleer de vraag of Achmea Zorgkantoor zelf op de hoogte was van de beslissing. De Nationale ombudsman is van oordeel dat Achmea Zorgkantoor niet behoorlijk heeft gehandeld door verzoeker, mede gelet op diens herhaalde verzoeken om op zijn bezwaarschrift van 4 juni 2004 te beslissen, niet (nogmaals) te informeren over de formele beslissing op bezwaar van 25 januari 2005. Door verzoeker op dit punt niet adequaat te informeren heeft Achmea Zorgkantoor bovendien verzoeker de mogelijkheid ontnomen om (tijdig) in beroep te gaan tegen dit besluit.

De onderzochte gedraging is ook in zoverre niet behoorlijk.

34. Ten aanzien van het niet dan wel niet inhoudelijk reageren op verzoekers brieven, het diverse malen lange tijd niets van zich laten horen om vervolgens met terugwerkende kracht facturen toe te sturen alsmede een ongespecificeerde betalingsherinnering en aanmaningen en het versturen van tegenstrijdige informatie, zodat niet duidelijk is of er nog openstaande facturen zijn en zo ja, hoe hoog de vordering is.

De Nationale ombudsman is, gelet op hetgeen tijdens het onderzoek naar voren is gekomen, van oordeel dat het, mede gezien de langere periodes tussen 2002 en 2004 en in 2005 waarin Achmea Zorgkantoor niets van zich liet horen, begrijpelijk is dat het verzoeker niet (meer) duidelijk was hoe het precies zat met de vordering op X. Hoewel kan worden vastgesteld dat Achmea Zorgkantoor X en later verzoeker vanaf september 2002 steeds heeft geïnformeerd over het feit dat een eigen bijdrage AWBZ verschuldigd was en (desgevraagd) overzichten heeft gestuurd waaruit blijkt welke bedragen X moest betalen, is Achmea Zorgkantoor in de ogen van de Nationale ombudsman op bepaalde belangrijke momenten tekort geschoten in het verstrekken van adequate informatie en het reageren op verzoeken om toelichting. Zo had Achmea Zorgkantoor zich rekenschap moeten geven van het feit dat de plotselinge navordering in 2004, na het zonder nadere uitleg terugstorten van de betaling van X eind 2002, uitleg behoefde. Niet alleen omdat de navordering voor het grootste deel bestond uit het teruggestorte bedrag maar ook en misschien wel belangrijker omdat, zoals pas tijdens dit onderzoek is gebleken, het bedrag werd teruggestort omdat X abusievelijk uit het administratiesysteem van Achmea Zorgkantoor was verwijderd; wegens een fout dus bij Achmea Zorgkantoor zelf. De enkele melding in de besluitvorming in 2004 dat na controle van de administratie was gebleken dat te weinig bijdrage AWBZ in rekening was gebracht, acht de Nationale ombudsman in dit verband dan ook volstrekt onvoldoende. De Nationale ombudsman stelt verder vast dat Achmea Zorgkantoor in de periode na 19 mei 2004 tegenstrijdige berichten aan X heeft gestuurd over de nog openstaande vordering. In dit verband wijst de Nationale ombudsman op de ongespecificeerde acceptgiro van € 12.040,06 bij brief van 20 mei 2004 en het bericht dat de vordering nog maar € 83,04 bedroeg in januari 2005. Achmea Zorgkantoor had moeten begrijpen, mede door de bezwaarschriften van verzoeker, dat

deze berichten voor verwarring hadden gezorgd bij X. Door hieraan geen dan wel onvoldoende aandacht te besteden en in reactie op vragen daarover van verzoeker enkel te blijven wijzen op de betalingsplichten van X, heeft Achmea Zorgkantoor bijgedragen tot het in stand blijven van de verwarring en zich onvoldoende ingespannen om de ontstane verwarring op te lossen. Het feit dat het gesprek op 4 juli 2007 niet tot meer duidelijkheid heeft geleid is in de ogen van de Nationale ombudsman een gemiste kans. Wat betreft de fase waarin de vordering was overgedragen, is de Nationale ombudsman van oordeel dat Achmea Zorgkantoor op dat moment ten onrechte de regie heeft laten varen, door het (enkel) doorsturen van de brieven van de zoon van verzoeker (broer van X) aan het deurwaarderskantoor. Ook in deze fase mocht verzoeker echter verwachten dat Achmea Zorgkantoor zou blijven reageren op aan haar gerichte brieven. Het feit dat dit niet gebeurde heeft naar het oordeel van de Nationale ombudsman bovendien tot gevolg gehad dat de kwestie nog extra en onnodig is geëscaleerd.

De onderzochte gedragingen zijn niet behoorlijk.

35. De Nationale ombudsman stelt afsluitend vast dat pas tijdens zijn onderzoek duidelijk is geworden hoe een en ander over de jaren heen is verlopen en hoe hoog de nog openstaande vordering op X bedraagt. Uit het overzicht dat Achmea Zorgkantoor aan de Nationale ombudsman heeft gestuurd blijkt dat thans nog een vordering openstaat op X van € 2.881,01. Zoals hiervoor al is vermeld bestaat een groot deel van deze vordering uit het door X in 2002 betaalde en door een administratieve fout van Achmea Zorgkantoor in november 2002 abusievelijk teruggestorte bedrag van € 2.230,25. Verder valt uit het overzicht af te leiden dat het resterende bedrag het gevolg is van het feit dat door het UWV maandelijks niet de volledige maandbijdrage AWBZ werd ingehouden. Achmea Zorgkantoor gaf, zo blijkt uit het overzicht, de jaarlijkse verhoging van de maandbijdrage niet meteen door aan het UWV. Zo bedroeg de maandbijdrage in 2002 € 446,05. Dit bedrag is, terwijl in 2003 en 2004 verhoging van de maandbijdrage plaatsvond, tot 1 februari 2005 door het UWV ingehouden. Pas per die datum is door het UWV de op dat moment geldende maandbijdrage ingehouden en was geen bijbetaling aan Achmea Zorgkantoor meer nodig. Gezien het aandeel dat Achmea Zorgkantoor had in de totstandkoming van de vordering, gelet op het feit dat Achmea Zorgkantoor er vervolgens niet alles aan heeft gedaan om ervoor te zorgen dat de vordering op X zo klein mogelijk bleef, en gezien het grote tijdsverloop, is de Nationale ombudsman van oordeel dat het niet redelijk is om de gehele vordering op X voor rekening van verzoeker te laten komen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedragingen van Achmea Zorgkantoor te Zwolle, is gegrond wegens strijd met het vereiste van rechtszekerheid en het vereiste van adequate informatieverstrekking.

Aanbeveling

De Raad van bestuur van Zilveren Kruis Achmea wordt in overweging gegeven om aan verzoeker uit coulance de nog openstaande vordering op X in substantiële omvang kwijt te schelden.

Achmea heeft verzoeker laten weten de aanbeveling op te volgen en dat van de invordering van het openstaande saldo ad € 2.281,01 wordt afgezien.

Onderzoek

Op 6 mei 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer L. te Eext, met een klacht over gedragingen van Achmea Zorgkantoor te Zwolle. Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van Zilveren Kruis Zorgverzekeringen N.V., werd een onderzoek ingesteld.

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

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

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

De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift van 30 april 2008 gericht aan de Nationale ombudsman met bijlagen, waaronder eerder vermelde correspondentie tussen verzoekers zoon (X) dan wel verzoeker en Achmea Zorgkantoor.

Reactie met bijlagen van Achmea Zorgkantoor van 26 juni 2008 op de opening van het onderzoek door de Nationale ombudsman en de daarbij gestelde vragen.

Reactie van Achmea Zorgkantoor van 8 september 2008 op de nadere vragen van de Nationale ombudsman naar aanleiding van de brief van 26 juni 2008.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ, Stb. 2004/32), zoals die luidde ten tijde van belang en voor zover relevant:

Artikel 6

"1. De verzekerden hebben aanspraak op zorg ter voorkoming van ziekten en ter voorziening in hun geneeskundige behandeling, verpleging en verzorging. Onder vorenbedoelde zorg zijn begrepen voorzieningen tot behoud, herstel of ter bevordering van de arbeidsongeschiktheid of strekkende tot verbetering van levensomstandigheden, alsmede maatschappelijke dienstverlening. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden aard, inhoud en omvang van de zorg waarop aanspraak bestaat, geregeld; daarbij kunnen met betrekking tot de inhoud en omvang van de betreffende zorg beperkingen worden gesteld. De uitvoeringsorganen dragen zorg dat de bij hen ingeschreven verzekerden hun aanspraak op zorg tot gelding kunnen brengen.

(...)

3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kan als voorwaarde voor het verkrijgen van een verstrekking worden gesteld dat de verzekerde bijdraagt in de kosten daarvan: de bijdrage kan verschillen naar gelang de groep waartoe de verzekerde behoort en de zorg en voorzieningen die verstrekt worden en mede afhankelijk gesteld worden van het inkomen van de verzekerde en diens echtgenoot. (...)"

2. Bijdragebesluit Zorg (Besluit van 26 september 1996, Stb. 486), zoals dat luidde ten tijde van belang:

Artikel 2, eerste lid

"De verzekerde van 18 jaren of ouder draagt bij in de kosten van de zorg, verleend door een instelling of een verzorgingshuis."

Artikel 3, eerste lid

"De verzekerde is de bijdrage, bedoeld in artikel 2, verschuldigd aan het uitvoeringsorgaan."