



Rapport

Klacht

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Beoordeling

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Conclusie

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Aanbeveling

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Onderzoek

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Bevindingen Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop Zorgkantoor Achmea is omgegaan met het terugvorderen van een PGB-voorschot van zijn echtgenote.

Verzoeker wijst er daarbij op dat het zorgkantoor:

pas na twintig maanden het PGB-voorschot heeft teruggevorderd;

de beschikking van de terugvordering naar een verkeerd adres heeft gestuurd, evenals de eerste factuur van de betalingsregeling;

het bezwaarschrift van zijn echtgenote tegen de terugvordering pas na zeven maanden heeft beantwoord en daarbij geen beslissing heeft genomen op bezwaar;

de brief met de reactie op het bezwaar heeft gericht aan zijn echtgenote, terwijl zij op dat moment al overleden was.

Feiten

Mevrouw B. (de echtgenote van verzoeker) was zorgbehoevend en had daarom recht op zorg. Zij kocht haar zorg zelf in met een persoonsgebonden budget (PGB). Dit budget werd tot het jaar 2007 aan haar verstrekt door Achmea zorgkantoor (hierna: het zorgkantoor).

Ook moest zij de besteding van haar budget na afloop van iedere periode aan dat zorgkantoor verantwoorden. Op 6 november 2006 verhuisde mevrouw B. van Rotterdam naar de gemeente Zundert. Een paar weken later, op 14 december 2006, kende het zorgkantoor mevrouw B. een PGB toe voor het jaar 2007. Het zorgkantoor keerde het eerste voorschot ten bedrage van € 2.914,33 aan haar uit op 8 januari 2007. Door haar verhuizing viel mevrouw B. echter onder een andere zorgregio. Het zorgkantoor droeg daarom op 22 februari 2007 de budgetverstrekking van mevrouw B. met terugwerkende kracht over aan CZ zorgkantoor per 1 januari 2007. CZ zorgkantoor verstreekte vervolgens het gehele budget voor 2007 aan mevrouw B. Mevrouw B. heeft de voorschotten over 2007 van beide zorgkantoren besteed aan zorg.

Op 5 november 2008, ruim twintig maanden na de overdracht van de budgetverstrekking, deelde Achmea Zorgkantoor mevrouw B. per brief mee dat zij een bedrag van € 2914,33 moest terugbetalen, omdat zij teveel budget had ontvangen. In deze brief stond niet uitgelegd dat het ging om het voorschot van 8 januari 2007. Mevrouw B. had de brief in eerste instantie niet ontvangen, omdat zij inmiddels op 1 maart 2008 was verhuisd van de gemeente Zundert naar Spijkenisse. Via de nieuwe bewoners van haar oude adres kwam zij wel in het bezit van de brief. Het zorgkantoor stuurde vervolgens op 22 november 2008 een terugvordering en daarna nog twee betalingsherinneringen. Toen mevrouw B. had achterhaald om welk voorschot het ging, diende zij op 2 maart 2009 per e-mail een bezwaarschrift in tegen de terugvordering. Daarin stelde zij dat het een fout was van het zorgkantoor dat het voorschot ten onrechte aan haar was uitgekeerd. Zij had het gehele bedrag te goeder trouw besteed aan zorg. Daarnaast vond mevrouw B. dat zij niet de dupe mocht worden van de gebrekkige gegevensuitwisseling tussen de twee zorgkantoren bij de overdracht van het budget. Zij verzocht het zorgkantoor om de vordering in te trekken, mede omdat zij op dat moment terminaal was en daardoor geen energie meer had om voor zichzelf op te komen.

Het zorgkantoor bevestigde de ontvangst van het bezwaarschrift bij brief van 3 maart 2009. In deze brief stond vermeld dat mevrouw B. binnen tien weken na ontvangst van haar bezwaar een schriftelijke reactie zou ontvangen. Het zorgkantoor kwam vervolgens na ruim zeven maanden, op 11 november 2009, met een schriftelijke reactie op het bezwaarschrift gericht aan mevrouw B. Zij was intussen overleden. Het zorgkantoor schreef in de reactie op bezwaar dat het de vordering correct had vastgesteld en binnen de wettelijke termijn van vijf jaar. Verder bood het zorgkantoor excuses aan voor de lange behandelingsduur van het bezwaarschrift. Tot slot gaf het zorgkantoor mevrouw B. twee weken de tijd om te beslissen of zij haar bezwaar wilde handhaven of laten vervallen. De echtgenoot van mevrouw B., verzoeker, was het niet eens met de reactie op bezwaar. Er volgde een aantal telefoongesprekken met het zorgkantoor. Daarbij werd zijn verzoek om coulance door het zorgkantoor afgewezen. Naar aanleiding van deze telefoongesprekken heeft het zorgkantoor op 2 december 2009 in een brief gereageerd op verzoekers mondelinge klachten. Daarin erkende het zorgkantoor dat de serviceverlening naar

verzoeker onvoldoende en te traag was geweest. Verder herhaalde het zorgkantoor dat het de vordering op juiste gronden aan verzoeker had opgelegd. Aan het einde van de brief verwees het zorgkantoor verzoeker door naar de Nationale ombudsman indien hij het niet eens was met de afhandeling van zijn klacht. Verzoeker diende vervolgens op 4 december 2009 een klacht in bij de Nationale ombudsman.

Omdat het zorgkantoor had erkend dat de serviceverlening richting verzoeker onvoldoende was geweest, verzocht de Nationale ombudsman het zorgkantoor op 18 januari 2010 om het verzoek om coulance van verzoeker te heroverwegen. Indien deze heroverweging niet tot een ander standpunt zou leiden verzocht de Nationale ombudsman het zorgkantoor om alsnog een beslissing te nemen op het bezwaarschrift van mevrouw B. Verzoeker zou op die manier alsnog de mogelijkheid krijgen om in beroep te gaan tegen het besluit. Het zorgkantoor schreef op 3 februari 2010 aan de Nationale ombudsman dat het niet bereid was om het verzoek om coulance te honoreren. Het zorgkantoor schreef verder dat het verzoeker tijdens een telefoongesprek in november 2009 had aangeboden om zijn bezwaar te handhaven. Verzoeker was toen niet ingegaan op dit aanbod, maar het zorgkantoor had dit niet schriftelijk aan hem bevestigd. Om die reden was het zorgkantoor wel bereid om de bezwaarprocedure te heropenen als verzoeker dat zou willen.

Uiteindelijk sloot verzoeker een betalingsregeling af met het zorgkantoor voor de duur van bijna tien jaar. De eerste acceptgiro van 22 januari 2010 had verzoeker niet ontvangen, omdat het zorgkantoor deze naar zijn oude adres had gestuurd. Het zorgkantoor bood hier later haar excuses voor aan.

Visie Verzoeker

Verzoekers vrouw heeft bij de overdracht van de budgetverstrekking tussen de zorgkantoren niet opgemerkt dat zij teveel budget had ontvangen. Achmea zorgkantoor heeft haar destijds niet geïnformeerd over de overdracht. Zij kreeg alleen een nieuwe beschikking van CZ Zorgkantoor voor de toekenning van het PGB voor 2007.

Als het zorgkantoor eerder het bedrag had teruggevorderd dan had zijn vrouw daar rekening mee kunnen houden bij de besteding van haar budget of anders had zij het bedrag als buitengewone lasten kunnen aftrekken van de belasting. In het laatste geval had zij ongeveer de helft van het bedrag terug kunnen krijgen. Door de late terugvordering zit verzoeker als nabestaande nu met een schuld.

Door de lange behandelingsduur van het bezwaar en het tussentijds overlijden van zijn vrouw moest verzoeker zelf de procedure afhandelen. Dit viel hem zwaar, omdat zijn vrouw haar zaken altijd zelf regelde.

Verzoeker heeft het zorgkantoor telefonisch aangegeven dat hij het niet eens was met de reactie op bezwaar en dat hij zijn bezwaar wilde handhaven. De betreffende medewerker

zou het bezwaar doorsturen naar de juridische afdeling, maar verzoeker heeft vervolgens niets meer gehoord. Ook heeft de medewerker hem verteld dat misschien door tussenkomst van de Nationale ombudsman iets mogelijk was uit coulance.

Visie Achmea Zorgkantoor

Het zorgkantoor heeft mevrouw B. schriftelijk op de hoogte gesteld van de overdracht van de budgetverstrekking naar CZ zorgkantoor. Van de betreffende brief heeft het zorgkantoor echter geen kopie. Het zorgkantoor kan dus niet aantonen dat de brief is verstuurd. Wel heeft mevrouw B. een toekenningsbeschikking van CZ Zorgkantoor ontvangen voor het jaar 2007. Het zorgkantoor controleert tegenwoordig wekelijks of de uitgekeerde voorschotten overeenkomen met het PGB van de cliënt. Ten tijde van de overdracht van het budget van mevrouw B. werden deze controles vanwege een grote werkdruk niet uitgevoerd. Daardoor heeft het ruim twintig maanden geduurd voordat het zorgkantoor het voorschot van € 2.914,33 heeft teruggevorderd. Het zorgkantoor heeft geen adreswijziging gekregen van mevrouw B., waardoor de vordering is gestuurd naar het laatste bekende adres. Pas op 12 februari 2009 was het nieuwe adres bekend bij het zorgkantoor en is er een brief over de vordering naar mevrouw B. gestuurd.

Mevrouw B. heeft een bezwaarschrift ingediend tegen de terugvordering. Het zorgkantoor heeft als gevolg van een grote werkvoorraad het bezwaarschrift pas na zeven maanden kunnen beantwoorden. Op dat moment was niet bij het zorgkantoor bekend dat mevrouw B. overleden was. De budgetverstrekking was namelijk al eerder overgedragen aan het andere zorgkantoor. Daarom was de reactie op bezwaar gericht aan mevrouw B en niet aan de nabestaanden. Om het aantal bezwaarprocedures te beperken hanteert het zorgkantoor een speciale werkwijze. Bij de behandeling van bezwaarschriften geeft het zorgkantoor eerst een schriftelijke uitleg aan de indiener van het bezwaar. Wanneer de indiener schriftelijk en gemotiveerd aangeeft het niet eens te zijn met deze uitleg, dan neemt het zorgkantoor alsnog een beslissing op bezwaar. Het zorgkantoor heeft verzoeker zowel schriftelijk als telefonisch aangeboden om zijn bezwaar te handhaven. Verzoeker heeft telefonisch aangegeven dat hij zijn bezwaar niet wilde handhaven, maar dat hij een klacht in ging dienen bij de Nationale ombudsman. In zijn brief van 3 februari 2010 aan de Nationale ombudsman heeft het zorgkantoor alsnog de mogelijkheid geboden om een bezwaarprocedure te starten voor verzoeker. Het zorgkantoor heeft echter geen bezwaarschrift van verzoeker ontvangen. Wel is er een betalingsregeling overeengekomen met verzoeker. Het zorgkantoor heeft de eerste acceptgiro per ongeluk naar verzoekers oude adres gestuurd. Dit komt doordat het adres van verzoeker niet op alle velden in het computersysteem was aangepast. Het zorgkantoor heeft verzoeker daarvoor schriftelijk excuses aangeboden.

Oordeel Nationale ombudsman

I. Ten aanzien van de terugvordering van het PGB-voorschot

1. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat overheidsinstanties slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit vereiste brengt met zich mee dat een overheidsinstantie een burger zo spoedig mogelijk op de hoogte brengt van een openstaande vordering.
2. Verzoeker klaagt erover dat het zorgkantoor het PGB-voorschot van zijn echtgenote pas na twintig maanden heeft teruggevorderd. Daardoor heeft zijn echtgenote het voorschot besteed aan zorg en zit verzoeker nu met een schuld. Het zorgkantoor heeft verklaard dat het als gevolg van een hoge werkdruk een tijd lang geen controles heeft uitgevoerd op de verstrekte budgetten. Als gevolg daarvan is de vordering later verstuurd.
3. De Nationale ombudsman stelt vast dat het zorgkantoor bij de overdracht van het budget wist dat mevrouw B. al een voorschot had ontvangen en dit dus terug zou moeten betalen. Het zorgkantoor heeft vervolgens een tijd lang geen controles uitgevoerd op de verstrekte budget, waardoor de vordering pas na twintig maanden naar mevrouw B. is gestuurd. Het zorgkantoor heeft daarmee gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de adressering van de beschikking en de factuur

1. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat overheidsinstanties secuur werken. Dit betekent dat overheidsinstanties beschikkingen en facturen juist adresseren.
2. Verzoeker klaagt erover dat het zorgkantoor de beschikking met de terugvordering naar een verkeerd adres heeft gestuurd, evenals de eerste factuur van de betalingsregeling.
3. Het zorgkantoor heeft de beschikking met de terugvordering van het PGB-voorschot naar het oude adres van mevrouw B. gestuurd. Volgens het zorgkantoor was dit het laatste bekende adres en heeft mevrouw B. geen adreswijziging doorgegeven. De Nationale ombudsman acht het aannemelijk dat het zorgkantoor niet op de hoogte was van het nieuwe adres van mevrouw B. De adreswijziging vond namelijk plaats nadat het zorgkantoor de budgetverstrekking had overgedragen aan CZ zorgkantoor.
4. Het zorgkantoor heeft ook de eerste factuur van de betalingsregeling naar het oude adres van verzoeker gestuurd. Op dat moment was bij het zorgkantoor het nieuwe adres van verzoeker wel bekend. Het zorgkantoor geeft aan dat dit komt doordat het nieuwe adres niet volledig was ingevuld in het computersysteem. Ook heeft het zorgkantoor excuses voor deze fout aangeboden aan verzoeker. Het zorgkantoor heeft daarmee erkend dat het heeft gehandeld in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk voor zover het de factuur betreft. Voor zover het de beschikking betreft is zij behoorlijk.

III. Ten aanzien van de beantwoording van het bezwaarschrift

1. Het vereiste van fair play houdt in dat overheidsinstanties burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit vereiste brengt met zich mee dat een overheidsinstantie - in het geval dat een overheidsinstantie een bezwaar van een burger buiten de bezwaarprocedure om afhandelt - een burger hierover duidelijk informeert. Verder dient de overheidsinstantie de bezwaarprocedure te vervolgen, als duidelijk is dat de burger het bezwaar niet als afgehandeld beschouwt.

2. Verzoeker klaagt erover dat het zorgkantoor het bezwaarschrift van zijn echtgenote tegen de terugvordering pas na zeven maanden heeft beantwoord en daarbij geen beslissing heeft genomen op bezwaar. Het zorgkantoor wijt de lange behandeldingsduur van het bezwaar aan een grote werkvoorraad en heeft hiervoor excuses aangeboden aan verzoeker. Het zorgkantoor stelt verder dat het met de reactie op bezwaar een schriftelijke uitleg wilde geven aan verzoeker. In deze reactie heeft het zorgkantoor verzoeker aangeboden om binnen twee weken schriftelijk te laten weten of hij zijn bezwaar wilde handhaven of laten vervallen. Verzoeker zou telefonisch hebben bevestigd dat hij zijn bezwaar niet wilde handhaven. Volgens verzoeker heeft hij het zorgkantoor juist meegedeeld dat hij het niet eens was met de reactie op het bezwaar en dat hij het bezwaar wilde handhaven.

3. Overheidsinstanties hebben de vrijheid om een bezwaar tegen een besluit buiten de bezwaarprocedure om naar tevredenheid van de burger af te handelen. Zowel de overheid als de burger kunnen baat hebben bij het voorkomen van een bezwaarprocedure. Belangrijk daarbij is wel dat overheidsinstanties burgers goed informeren over de werkwijze. Het alternatief afwikkelen van een bezwaar kan namelijk tot gevolg hebben dat een burger zijn bezwaar uiteindelijk niet meer voor kan leggen aan de bestuursrechter. In casu heeft het zorgkantoor geprobeerd om door middel van een uitleggende brief tegemoet te komen aan het bezwaar van verzoekers echtgenote. In deze brief heeft het zorgkantoor niet expliciet vermeld dat het bezwaar buiten de bezwaarprocedure om werd afgehandeld. Pas op het eind van de brief krijgt verzoeker zonder enige uitleg de keuze voorgelegd om zijn bezwaar al dan niet te handhaven. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is niet duidelijk geworden of verzoeker het zorgkantoor heeft verzocht om zijn bezwaar te handhaven of juist te laten vervallen. De verklaringen van beide partijen lopen hierover uiteen. Wel staat vast dat het zorgkantoor de keuze van verzoeker niet schriftelijk aan hem heeft bevestigd.

4. Uit het onderzoek blijkt verder dat het zorgkantoor verschillende signalen heeft gekregen dat verzoeker niet tevreden was met de afhandeling van het bezwaar. Verzoeker heeft telefonisch aangegeven dat hij het niet eens was met het standpunt van het zorgkantoor op het bezwaar. Naar aanleiding van deze telefoongesprekken heeft het zorgkantoor in het kader van een klachtprocedure opnieuw schriftelijk aan verzoeker bevestigd dat de vordering terecht en op juiste gronden was opgelegd. Ook verwees het zorgkantoor in

deze brief verzoeker door naar de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman kan een dergelijk standpunt echter niet toetsen. Daarom heeft hij het zorgkantoor verzocht om alsnog een beslissing op bezwaar te nemen. Het zorgkantoor heeft echter ook dit signaal genegeerd.

5. De Nationale ombudsman komt tot de conclusie dat het zorgkantoor verzoeker onvoldoende duidelijk heeft gemaakt dat zijn bezwaar buiten de bezwaarprocedure om werd afgehandeld. Het zorgkantoor had de keuze van verzoeker om zijn bezwaar wel of niet te handhaven duidelijk aan hem moeten bevestigen. Daarnaast concludeert de Nationale ombudsman dat het zorgkantoor verschillende signalen had gekregen dat verzoeker zijn bezwaar niet als afgehandeld beschouwde. Deze signalen hadden aanleiding moeten zijn voor het zorgkantoor om alsnog de bezwaarprocedure af te wikkelen, maar dat is niet gebeurd. Dat geeft aanleiding om in dit rapport een aanbeveling op te nemen. Verzoeker is door het handelen van het zorgkantoor in zijn processuele belangen geschaad. Het zorgkantoor heeft daarmee gehandeld in strijd met het vereiste van fair play.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

IV. Ten aanzien van de aanhef van de brief

1. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid brengt met zich mee dat een overheidsinstantie na het overlijden van een persoon de correspondentie richt aan de nabestaanden en niet aan de overledene zelf.

2. Het zorgkantoor heeft de brief met de reactie op bezwaar gericht aan mevrouw B., terwijl zij op dat moment al overleden was. Het zorgkantoor stelt dat het niet op de hoogte was van het overlijden van mevrouw B. ten tijde van het versturen van deze brief. De verstrekking van het PGB aan mevrouw B. verliep namelijk al een tijd via een ander zorgkantoor.

3. De Nationale ombudsman acht het aannemelijk dat het zorgkantoor niet op de hoogte was van het overlijden van mevrouw B. Door de overdracht van de budgetverstrekking was mevrouw B. geen cliënt meer van het zorgkantoor. Mevrouw B. heeft het zorgkantoor echter in haar bezwaarschrift van 2 maart 2009 meegedeeld dat zij op dat moment terminaal was. Gezien de lange behandelingsduur van het bezwaar had het voor de hand gelegen dat het zorgkantoor vóór het versturen van de reactie op bezwaar navraag had gedaan of mevrouw B. nog in leven was. Dat is echter niet gebeurd. Het gebruik van de verkeerde aanhef is daarmee in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Achmea Zorgkantoor uit Zwolle, is gegrond:

ten aanzien het terugvorderen van het PGB-voorschot wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

ten aanzien van de adressering van de factuur en de aanhef van de brief wegens schending van het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

ten aanzien van de beantwoording van het bezwaarschrift wegens schending van het vereiste van fair play.

De klacht is niet gegrond ten aanzien van de adressering van de beschikking.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman beveelt Achmea Zorgkantoor aan om alsnog een besluit te nemen op het bezwaarschrift van mevrouw B. van 2 maart 2009 dan wel af te zien van (verdere) terugvordering.

Onderzoek

Op 4 december 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van Achmea Zorgkantoor te Zwolle. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd Achmea Zorgkantoor verzocht op de klacht te reageren, een aantal vragen te beantwoorden en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Achmea Zorgkantoor berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen of aan te vullen.

Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 4 december 2009 met de daarbij behorende bijlagen;

E-mails van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 28 december 2009, 8 januari 2010 en 15 januari 2010 met de daarbij behorende bijlagen;

E-mail van Achmea zorgkantoor aan de Nationale ombudsman van 3 februari 2010;

E-mail van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 21 februari 2010 met de daarbij behorende bijlagen;

Brief van Achmea Zorgkantoor aan de Nationale ombudsman van 18 maart 2010;

E-mail van Achmea Zorgkantoor aan de Nationale ombudsman van 1 april 2010;

E-mail van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 27 april 2010;

E-mail van Achmea Zorgkantoor aan de Nationale ombudsman van 28 april 2010 met de daarbij behorende bijlage;

E-mail van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 15 juni 2010;

E-mail van Achmea Zorgkantoor aan de Nationale ombudsman van 24 juni 2010.

Achtergrond

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.