



Rapport

Datum: 16 december 2010
Rapportnummer: 2010/358

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.

Onderzoek

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

Bevindingen

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop het College voor zorgverzekeringen (CVZ):

zijn verzoek tot schadevergoeding van 8 juli 2009 heeft beantwoord;

heeft gereageerd op zijn e-mail van 27 november 2009 en op zijn brief van

3 december 2009.

Feiten

1. Verzoeker en zijn echtgenote hebben de Nederlandse nationaliteit en wonen in Spanje. Op grond van de Zorgverzekeringswet (Zvw) hebben zij recht op medische zorg op kosten van de Nederlandse staat. Daarvoor zijn zij een vaste en een inkomensafhankelijke bijdrage per maand verschuldigd aan het CVZ. Het CVZ heeft de wettelijke plicht om voor verzoeker en zijn echtgenote een voorlopige afrekening over een zorgjaar op te maken vóór 30 september van het jaar volgend op het betreffende zorgjaar. Het CVZ is voor het maken van die berekening afhankelijk van de financiële informatie over hun inkomsten die het CVZ ontvangt.

2. Op 8 juli 2009 diende verzoeker een schadeclaim in bij het CVZ. Hij gaf aan dat hij en zijn echtgenote schade hadden ondervonden doordat het CVZ de jaarafrekeningen over 2006 en 2007 wat betreft de eigen bijdrage Zvw niet tijdig had verzonden. Hierdoor kon hij

de eigen bijdragen niet als aftrekpost opvoeren bij de aangiften voor de Spaanse inkomstenbelasting over 2006 en 2007. De schade bedroeg volgens zijn berekening 1008,73 euro voor zichzelf en 132,13 euro voor zijn echtgenote.

3. Het CVZ reageerde bij brief van 19 november 2009 op verzoekers schadeclaim. In deze brief erkende het CVZ dat de voorlopige jaarafrekeningen over 2006 en 2007 niet tijdig waren verzonden. Het CVZ wees de claim echter af, omdat de jaarafrekening en de termijn waarbinnen die moet worden opgemaakt niet als doel heeft verzoeker te beschermen tegen eventuele schade die zou zijn veroorzaakt omdat hem de mogelijkheid werd ontnomen de bedragen die in de voorlopige jaarafrekening worden genoemd in de Spaanse belastingaangifte op te nemen. Het CVZ wees het verzoek ook af, omdat verzoeker de gestelde schade onvoldoende had onderbouwd. Hij had geen bewijsstukken overgelegd waaruit de schade bleek.

4. Verzoeker stuurde het CVZ op 27 november 2009 een e-mail, waarin hij aangaf zich niet te kunnen vinden in de afwijzing van zijn claim. Hij vroeg het CVZ hoe hij bezwaar kon maken tegen deze afwijzing. Ook vroeg hij of het normaal was dat het CVZ zijn claim pas na vier maanden en twee weken had afgewikkeld. Verzoeker richtte zich op dezelfde datum ook tot de Nationale ombudsman met een klacht over de gang van zaken.

5. Het CVZ deelde verzoeker op 30 november 2009 per e-mail mee dat het op grond van de klachtenregeling niet mogelijk was om een klacht per e-mail in te dienen. Verzoeker diende zijn klacht per post in te dienen.

6. Op 3 december 2009 stuurde verzoeker een brief naar het CVZ, waarin hij opnieuw aangaf waarom hij zich niet in de afwijzing van zijn claim kon vinden. Hij noemde deze brief een beroep tegen de afwijzing van zijn bezwaarschrift. Omdat hij hierop geen reactie van het CVZ ontving, rappelleerde hij op 11 februari 2010 bij het CVZ.

7. Op 12 maart 2010 startte de Nationale ombudsman een onderzoek naar verzoekers klacht.

8. Het CVZ nam op 12 mei 2010 een beslissing op het bezwaar van verzoeker tegen de afwijzing van zijn claim van 3 december 2009. Het CVZ verklaarde het bezwaarschrift ongegrond en gaf aan dat verzoeker hiertegen beroep kon instellen bij de rechtbank.

Visie CVZ

Het CVZ gaf aan dat het niet tijdig op verzoekers claim van 8 juli 2009 had gereageerd, omdat het in 2009 met zo veel bezwaarschriften te maken had, dat een tijdige behandeling van claims niet altijd mogelijk was. Daarbij had het CVZ nagelaten de ontvangst van de claim te bevestigen en een vertragingsbericht te sturen. De reden daarvan was het CVZ niet bekend.

Bij de opstelling van de reactie op de schadeclaim ging het CVZ er vanuit dat deze reactie geen besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) was. Daarom had het CVZ in de brief van 19 november 2009 geen bezwaarclausule opgenomen. Verzoeker had echter toch bezwaar gemaakt tegen het besluit van 19 november 2009 en dit bezwaar was als zodanig door het CVZ in behandeling genomen. De ontvangst van het bezwaarschrift werd als reactie op het rappel van verzoeker van 11 februari 2010, op 25 februari 2010 aan verzoeker bevestigd. Op 24 februari 2010 verzocht het CVZ verzoeker om de door hem geclaimde schade met stukken te onderbouwen. Dit verzoek werd bij brief van 31 maart 2010 herhaald. Ook stuurde het CVZ op die datum een verdagingbericht aan verzoeker. Daarin gaf het CVZ aan dat de termijn om op het bezwaarschrift te reageren afliep op 1 april 2010. Het CVZ was niet in staat de beslissing voor die datum af te geven. Daarom werd de beslissing met zes weken verdaagd. Het CVZ zou de beslissing uiterlijk op 13 mei 2010 versturen.

Wat betreft de reactie op verzoekers e-mail van 27 november 2009, gaf het CVZ aan dat burgers wel per e-mail een klacht kunnen indienen bij het CVZ. Het CVZ paste echter daarbij een formele toets toe en vroeg daarom aan betrokkenen om een ondergetekende versie van het per e-mail ingediende klaagschrift aan het CVZ toe te zenden. Het CVZ is voornemens hier in de toekomst soepeler mee om te gaan en zal in het vervolg per e-mail ingediende klachten behandelen zonder de formele toets toe te passen.

Visie verzoeker

Verzoeker kan zich niet vinden in de wijze waarop het CVZ zijn claim van 8 juli 2009 heeft afgewikkeld. Hij klaagde vooral over de inhoud van de afwijzing en de vervolgens genomen beslissing op bezwaar, de lange afhandelingsduur van zijn verzoek, dat hij geen ontvangstbevestiging en vertragingsbericht had ontvangen in reactie op zijn claim en dat deze berichten te laat waren gekomen bij de afhandeling van zijn bezwaarschrift. Verzoeker gaf aan waarom hij zich niet kon vinden in de beslissing op zijn bezwaarschrift. Ook gaf hij aan dat hij bij brief van 12 april 2010 aan het CVZ had gevraagd welke bewijsstukken van zijn schade het CVZ zou willen ontvangen. Op deze brief had het CVZ niet gereageerd.

Verder vroeg hij zich af of het voor het CVZ wel gebruikelijk was om ontvangstbevestigingen en vertragingsberichten te sturen bij claims, nu dat in zijn geval niet was gebeurd en de reden daarvoor onbekend was bij het CVZ.

Verzoeker heeft geen beroep ingesteld tegen de beslissing op bezwaar (de afwijzing van zijn schadeclaim).

Oordeel

Wat betreft de wijze waarop het CVZ verzoekers claim heeft afgehandeld

Het beginsel van fair play houdt in dat een overheidsinstantie burgers de mogelijkheid moet geven om hun procedurele kansen te benutten. Dit houdt onder meer in dat bij een besluit moet worden vermeld, als de mogelijkheid openstaat om bezwaar te maken op grond van de Awb.

Verzoeker klaagde over de lange afhandelingsduur van zijn verzoek, over het feit dat hij geen ontvangstbevestiging of vertragingsbericht had ontvangen en over de inhoud van de afwijzing.

Het CVZ heeft toegegeven dat de afwikkeling van de claim te lang heeft geduurd en dat de ontvangst van de claim niet is bevestigd, noch een vertragingsbericht is gestuurd. Vervolgens is bij de afwijzing niet gewezen op de mogelijkheid van bezwaar, omdat het CVZ er in eerste instantie van uitging dat die mogelijkheid er niet was. Vervolgens heeft het CVZ die mening herzien.

Het CVZ heeft gedurende het onderzoek van de Nationale ombudsman de afwijzing van de schadeclaim alsnog aangemerkt als een besluit waartegen bezwaar openstaat. Vervolgens is de brief van verzoeker van 3 december 2009 als bezwaarschrift afgewikkeld. Tegen dit besluit op bezwaar kon verzoeker beroep instellen bij de rechter. Nu tegen de afwijzing van de schadeclaim beroep heeft opengestaan, is er geen ruimte voor de Nationale ombudsman om zich inhoudelijk uit te laten over die afwijzing. Hij is daartoe wettelijk niet bevoegd. Wel kan hij zich uitlaten over de wijze waarop het CVZ de claim heeft afgewikkeld. Naast de te lange behandelingsduur, en het feit dat de ontvangst niet is bevestigd noch een vertragingsbericht is gezonden, springt vooral in het oog dat verzoeker niet op de bezwaarmogelijkheid is gewezen. Hiermee werden zijn procedurele mogelijkheden niet door het CVZ aangegeven. Dat verkleinde de kans dat verzoeker van daarvan gebruik zou maken. Dit is in strijd met het beginsel van fair play.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Met instemming heeft de Nationale ombudsman ervan kennisgenomen dat het CVZ uiteindelijk alsnog een voor beroep vatbare beslissing heeft genomen.

Wat betreft de reactie van het CVZ op verzoekers e-mail van 27 november 2009 en zijn brief van 3 december 2009

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat overheidsinstanties slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

Verzoeker klaagde er over dat het CVZ zijn per e-mail ingediende klacht niet in behandeling had genomen, de ontvangst van zijn brief van 3 december 2009 (door het CVZ opgevat als bezwaarschrift) pas op 25 februari 2010 had bevestigd en dit bezwaar pas op 12 mei 2010 had afgedaan.

Dat het CVZ een per e-mail ingediende klacht niet zonder meer in behandeling neemt, is volgens de Awb toegestaan. Een overheidsinstantie kan eisen stellen aan de wijze waarop klachten dienen te worden ingediend. Het staat het CVZ daarom vrij ervoor te kiezen om burgers niet de mogelijkheid te bieden om klachten per e-mail in te dienen. Overigens merkt de Nationale ombudsman op dat het niet bieden van de mogelijkheid om klachten elektronisch in te dienen niet overeenstemt met de 'E-mailgedragslijn voor overheden' en de BurgerServiceCode. Hij heeft er dan ook met instemming kennis van genomen dat het CVZ in het vervolg ook per e-mail ingediende klachten in behandeling zal nemen.

Wat betreft de reactie op het bezwaarschrift van 3 december 2009 geldt het volgende. Al eerder heeft de Nationale ombudsman vastgesteld dat een overheidsinstantie de ontvangst van een bezwaarschrift binnen twee weken dient te bevestigen. Op een bezwaarschrift dient volgens de Awb binnen zes weken te worden beslist. Deze termijn kan met zes weken worden verdaagd. Voor verder uitstel is instemming van de indiener nodig. Het CVZ bevestigde de ontvangst van verzoekers bezwaarschrift pas na twee en halve maand. Kennelijk heeft het CVZ ook rond die tijd pas het standpunt ingenomen dat verzoekers brief van 3 december 2009 als bezwaarschrift diende te worden aangemerkt.

De termijn van zes weken om te beslissen was toen al lang verstreken, en de termijn van zes weken om te verdagen, ook bijna. Er is dus niet tijdig beslist op het bezwaar, noch tijdig verdaagd. Dat is in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het CVZ is gegrond,

- wat betreft de wijze waarop verzoekers claim is afgewikkeld, wegens strijd met het vereiste van fair play;
- wat betreft de reactie op verzoekers brief van 3 december 2009, wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat het CVZ in het vervolg ook per e-mail ingediende klachten in behandeling neemt, zonder een formele toets toe te passen.

Achtergrond

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