



# Rapport

**Datum: 3 februari 2011**

**Rapportnummer: 2011/005**

## **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**

1. Verzoekster klaagt erover dat CZ Zorgkantoor haar tot twee keer toe ten onrechte een door haar ingevulde pgb-overeenkomst heeft teruggestuurd, omdat bepaalde gegevens zouden ontbreken. Daardoor heeft het te lang geduurd voordat het zorgkantoor het pgb van haar zoon heeft uitgekeerd.

2. Verzoekster klaagt tevens over de wijze waarop het zorgkantoor haar klacht heeft afgehandeld.

Verzoekster wijst er daarbij op dat het zorgkantoor:

- niet heeft gereageerd op haar klacht die zij op 12 maart 2010 per e-mail bij het zorgkantoor heeft ingediend;
- niet heeft gemotiveerd waarom het zorgkantoor het pgb van haar zoon zo laat heeft uitbetaald;
- de ontvangstdatum van haar klacht onjuist heeft weergegeven.

### **Achtergrond**

Personen die aanspraak willen maken op een persoonsgebondenbudget (pgb) voor AWBZ-zorg kunnen daarvoor een aanvraag indienen bij een indicatieorgaan. Voor

minderjarige personen in de GGZ gebeurt de indicatiestelling door Bureau Jeugdzorg. Wanneer de aanvrager recht heeft op zorg, stuurt Bureau Jeugdzorg de indicatie door naar het zorgkantoor. Alvorens een pgb toe te kennen en de voorschotten uit te keren controleert het zorgkantoor de persoonsgegevens van de aanvrager. De aanvrager moet daarvoor een zogenaamde pgb-overeenkomst invullen en ondertekenen.

Feiten

## **1. Pgb-overeenkomst**

Verzoeksters zoon had zorg nodig in verband met een gedragsstoornis. Verzoekster vroeg daarom een indicatie aan bij Bureau Jeugdzorg voor een pgb op grond van de AWBZ. Op 6 januari 2010 indiceerde Bureau Jeugdzorg verzoeksters zoon, deels met terugwerkende kracht, voor een pgb voor de periode 28 oktober 2009 tot en met 27 oktober 2010. Bureau Jeugdzorg stuurde de indicatie vervolgens door naar CZ Zorgkantoor (hierna: het zorgkantoor). Verzoekster kon de benodigde zorg vanaf 28 oktober 2009 niet uit eigen middelen betalen. Daarom verzocht Bureau Jeugdzorg het zorgkantoor, op aandringen van verzoekster, om de verwerking van de indicatie te bespoedigen.

Het zorgkantoor verwerkte de indicatie op 2 februari 2010 en stuurde verzoekster op die datum een pgb-overeenkomst. Daarbij verzocht het zorgkantoor verzoekster om de overeenkomst in te vullen, te ondertekenen en binnen twee weken terug te sturen. Verzoekster gaf gehoor aan dit verzoek en stuurde op 5 februari 2010 de ingevulde pgb-overeenkomst terug naar het zorgkantoor.

Het zorgkantoor retourneerde de ingevulde pgb-overeenkomst op 1 maart 2010, omdat een kopie van een geldig paspoort zou ontbreken. De overeenkomst kon daardoor niet worden verwerkt. Het zorgkantoor verzocht verzoekster om de complete overeenkomst naar het zorgkantoor terug te sturen. Verzoekster was echter van mening dat zij de kopie van het paspoort al had opgestuurd. Zij heeft hierover diverse keren telefonisch contact gehad met het zorgkantoor. Op 2 maart 2010 faxte verzoekster het zorgkantoor kopieën van de paspoorten. Ook stuurde zij de kopieën samen met de zorgovereenkomst per post naar het zorgkantoor.

Op 17 maart 2010 retourneerde het zorgkantoor voor de tweede keer de pgb-overeenkomst naar verzoekster. Dit keer kon de overeenkomst niet verwerkt worden, omdat verzoekster het document niet zou hebben ondertekend. Het zorgkantoor verzocht verzoekster wederom om de overeenkomst volledig in te vullen en terug te sturen. Uiteindelijk kende het zorgkantoor het pgb toe op 22 maart 2010. Ook keerde het zorgkantoor op die dag de voorschotten uit aan verzoekster.

## **2. Klachtafhandeling**

Nadat verzoekster voor de eerste keer de ingevulde pgb-overeenkomst retour had ontvangen diende zij op 12 maart 2010 per e-mail een klacht in bij het zorgkantoor. Zij klaagde erover dat het zorgkantoor de door haar opgestuurde kopieën van haar paspoort was kwijtgeraakt. De toekenning van het pgb van haar zoon liep daardoor nog meer vertraging op. Ondertussen betaalde verzoekster uit eigen zak een deel van de zorg voor haar zoon. Deze kosten liepen steeds verder op. Verder vond verzoekster dat het zorgkantoor valse verwachtingen bij haar had geschapen. Het zorgkantoor had haar meerdere keren telefonisch toegezegd dat het pgb met spoed binnen een bepaalde termijn zou worden toegekend, maar dat was niet gebeurd. Verzoekster gaf aan het einde van haar e-mail aan dat zij overwoog om haar klacht ook voor te leggen aan de Nationale ombudsman. Tot slot benadrukte verzoekster dat zij een schriftelijke reactie per post of per e-mail op haar klacht wilde hebben.

Verzoekster diende vervolgens op 22 maart 2010 weer een klacht in bij het zorgkantoor. Zij stuurde een afschrift van deze klacht naar de Nationale ombudsman. Verzoekster klaagde erover dat het zorgkantoor de pgb-voorschotten nog steeds niet had uitgekeerd, terwijl het pgb inmiddels wel was toegekend. Het zorgkantoor had ten onrechte tot twee keer toe de pgb-overeenkomst naar haar teruggestuurd. Door het uitblijven van het pgb kwam verzoekster in de financiële problemen en kreeg haar zoon niet de benodigde zorg. Deze situatie was voor haar gezin onhoudbaar. Daarnaast klaagde verzoekster erover dat het zorgkantoor niet had gereageerd op haar klacht van 12 maart 2010, terwijl het zorgkantoor had aangegeven dat zij binnen vijf werkdagen een reactie zou ontvangen.

Op 12 april 2010 bevestigde het zorgkantoor per brief de ontvangst van verzoeksters klacht op 8 april 2010 en gaf tevens in een aparte brief een reactie op de klacht. De late uitbetaling van het budget was het gevolg van een opeenstapeling van vergissingen. Het zorgkantoor bood excuses aan voor alle onrust en ongemakken die dit voor verzoekster tot gevolg had gehad.

#### Visie verzoekster

Verzoekster stelt dat de toekenning van het pgb van haar zoon veel vertraging heeft opgelopen door administratieve fouten van het zorgkantoor. Verzoekster heeft de pgb-overeenkomst compleet ingeleverd, maar het zorgkantoor is eerst de kopie van haar paspoort kwijtgeraakt en vervolgens haar handtekening. Pas na lang doorvragen aan de telefoon kreeg verzoekster te horen dat haar handtekening was kwijtgeraakt bij het inscannen van de pgb-overeenkomst.

Verzoekster had het pgb dringend nodig. De problemen van haar zoon speelden namelijk al sinds zijn peuterleeftijd. Verzoekster had het pgb echter pas recent aangevraagd. Haar mentale en financiële reserves waren in de loop van de jaren al lang uitgeput. De situatie voor haar gezin was nijpend. Met het uitblijven van de voorschotten kon verzoekster uit eigen middelen slechts beperkt zorg inkopen voor haar zoon. Door de hele situatie voelde

verzoekster zich totaal machteloos.

Verzoekster heeft geen enkele reactie gekregen van het zorgkantoor op haar klacht van 12 maart 2010, noch schriftelijk, noch telefonisch. Dit was voor haar reden om op 22 maart 2010 opnieuw een klacht in te dienen.

#### Visie CZ Zorgkantoor

Het zorgkantoor stelt dat de aanvraag van het pgb in de eerste plaats is vertraagd doordat Bureau Jeugdzorg een indicatiebesluit met terugwerkende kracht heeft afgegeven. Verzoekster kon alleen met terugwerkende kracht het pgb besteden, indien zij voor die periode uit eigen middelen zorg had ingekocht voor haar zoon.

In de tweede plaats heeft de verwerking van de indicatie bij het zorgkantoor ten onrechte te lang geduurd. Dit komt doordat de handtekening van verzoekster op de pgb-overeenkomst verloren is gegaan bij het inscannen van het document. Er lag een papiertje op de plaats waar de handtekening stond. Het zorgkantoor heeft deze fout pas in een latere fase ontdekt, waardoor verzoekster vier keer de pgb-overeenkomst heeft opgestuurd. Het eerste exemplaar was echter voldoende om het pgb toe te kunnen kennen. Het zorgkantoor gaat ervan uit dat verzoekster de eerste keer geen kopie van het paspoort heeft meegestuurd, omdat het zorgkantoor deze niet heeft ingescand.

Naar aanleiding van verzoeksters klacht van 12 maart 2010 heeft een medewerkster van het zorgkantoor telefonisch contact opgenomen met verzoekster en een toelichting gegeven op het een en ander. Verzoekster had na deze toelichting geen behoefte meer aan een schriftelijke reactie.

Het zorgkantoor kan niet nagaan wanneer het de klacht van verzoekster van 22 maart 2010 heeft ontvangen. De klacht was pas op 8 april 2010 in de "workflow" van het zorgkantoor zichtbaar. Daarom is deze datum als ontvangstdatum opgenomen in de ontvangstbevestiging van 12 april 2010.

Naar aanleiding van verzoeksters klacht bij de Nationale ombudsman heeft het zorgkantoor verzoekster de mogelijkheid geboden om een deskundige aan huis te ontvangen. Verzoekster had namelijk aangegeven dat zij graag een persoonlijk gesprek wilde met een deskundige om haar de werking van de pgb-regeling uit te leggen.

## Beoordeling

### I. Over de behandelingsduur

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

2. Verzoekster klaagt erover dat CZ Zorgkantoor haar tot twee keer toe ten onrechte een door haar ingevulde pgb-overeenkomst heeft teruggestuurd, omdat bepaalde gegevens zouden ontbreken. Daardoor heeft het te lang geduurd voordat het zorgkantoor het pgb van haar zoon heeft uitgekeerd.

3. Het is een taak van het zorgkantoor om op grond van een indicatiebesluit tijdig een pgb toe te kennen aan de aanvrager. Er bestaat geen specifieke wettelijke termijn voor de toekenning van een pgb. Daarom geldt in dit geval de redelijke termijn van maximaal acht weken uit de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Zorgverzekeraars Nederland hanteert in het 'Uitvoeringsprotocol Regeling Persoonsgebonden Budget 2010' een richtlijn van maximaal zes weken. In het geval van verzoeksters zoon heeft het zorgkantoor bijna elf weken nodig gehad om het pgb toe te kennen. Gelet op de bovengenoemde richtlijn en de redelijke termijn op grond van de Awb is dat in ieder geval te lang. Het zorgkantoor heeft verklaard dat er vertraging is ontstaan bij de verwerking van de indicatie van verzoeksters zoon. Door een fout bij het inscannen van de pgb-overeenkomst is verzoeksters handtekening verloren gegaan. Vervolgens heeft het zorgkantoor de pgb-overeenkomst tot twee keer toe ten onrechte geretourneerd aan verzoekster. De Nationale ombudsman heeft niet kunnen vaststellen of verzoekster met de eerste pgb-overeenkomst een kopie van haar paspoort heeft meegestuurd. De visies van beide partijen lopen hierover uiteen. De eerste pgb-overeenkomst was volgens het zorgkantoor echter wel voldoende om het pgb te kunnen toekennen.

De Nationale ombudsman concludeert dat het zorgkantoor onzorgvuldig is omgegaan met de verwerking van de pgb-overeenkomst van verzoekster. Daardoor heeft de toekenning van het pgb van verzoeksters zoon langer geduurd dan noodzakelijk was. De vertraging valt ook toe te schrijven aan de bureaucratische manier waarop het zorgkantoor is omgegaan met het veronderstelde gebrek in de aanvraag van verzoekster. Een simpel telefoontje zou ertoe hebben geleid dat veel eerder was vastgesteld dat er een fout was gemaakt door het zorgkantoor en niet door verzoekster. Het zorgkantoor heeft daarmee gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **II. Over de klachtafhandeling**

1. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit vereiste brengt met zich mee dat een bestuursorgaan een adequate reactie geeft op alle onderdelen van een klacht.

2. Verzoekster klaagt over de wijze waarop het zorgkantoor haar klacht heeft afgehandeld.

3. Eén van de doelen van klachtbehandeling is om het vertrouwen van een burger in de overheidsinstantie te herstellen. Ook verzoekster was haar vertrouwen in het zorgkantoor kwijt als gevolg van de problemen bij de toekenning van het pgb van haar zoon. Zij heeft daarom twee keer een klacht ingediend bij het zorgkantoor. Uit het onderzoek is gebleken dat verzoekster op de eerste klacht geen schriftelijke reactie heeft gekregen van het zorgkantoor. Volgens het zorgkantoor heeft verzoekster wel een telefonische reactie gekregen op haar klacht. Verzoekster ontkent dat. Op grond van deze uiteenlopende verklaringen heeft de Nationale ombudsman niet kunnen vaststellen of het zorgkantoor telefonisch heeft gereageerd op verzoeksters eerste klacht.

Wel is duidelijk dat verzoekster na het indienen van haar eerste klacht ontevreden bleef. Zij diende namelijk op 22 maart 2010 opnieuw een klacht in. Op deze klacht kreeg zij wel een schriftelijke reactie. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het zorgkantoor in deze reactie uitgebreider op verzoeksters klacht had moeten ingaan. Het Zorgkantoor weet de vertraging in het proces aan een "opeenstapeling van vergissingen", maar maakte verzoekster niet duidelijk wat er precies mis was gegaan. Dit was juist het punt waar verzoekster zich zorgen over maakte. Ook is het zorgkantoor in zijn reactie niet ingegaan op verzoeksters punt dat zij geen reactie had gekregen op haar eerdere klacht. Tijdens het onderzoek is verder naar voren gekomen dat het zorgkantoor de ontvangstdatum van verzoeksters tweede klacht niet meer kan achterhalen. Toch heeft het zorgkantoor in de reactie op verzoeksters klacht wel een ontvangstdatum weergegeven. Dit is de datum waarop verzoeksters klacht in de "workflow" van het zorgkantoor zichtbaar was. De Nationale ombudsman constateert dat het zorgkantoor dus een verkeerde datum heeft gebruikt in de brief. Het zorgkantoor had in zijn reactie moeten aangeven dat de ontvangstdatum niet bekend was.

De Nationale ombudsman concludeert dat het zorgkantoor niet voldoende adequaat heeft gereageerd op verzoeksters klacht. Daarmee heeft het zorgkantoor een kans laten liggen om het vertrouwen van verzoekster in het zorgkantoor te herstellen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van CZ Zorgkantoor uit Tilburg, is gegrond wegens schending van het vereiste van voortvarendheid wat betreft de aanvraag van het pgb van verzoeksters zoon. De klacht over de afhandeling van verzoeksters klachten is gegrond wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Instemming

Met instemming heeft de Nationale ombudsman er kennis van genomen dat CZ Zorgkantoor verzoekster de mogelijkheid heeft geboden om in een persoonlijk gesprek bij verzoekster thuis een toelichting te geven op de pgb-regeling.

## Onderzoek

Op 20 april 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van CZ Zorgkantoor uit Tilburg. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van Bestuur van CZ Zorgverzekeraar, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd CZ 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. Daarbij werden aan beide partijen een aantal vragen gesteld. Zowel de reactie van verzoekster als de reactie van CZ Zorgkantoor gaven aanleiding het verslag op een aantal punten te wijzigen en aan te vullen.

Informatieoverzicht

E-mail van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 22 maart 2010 met de daarbij behorende bijlagen;

Verzoekschrift van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 20 april 2010 met de daarbij behorende bijlage;

Brief van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 10 juni 2010 met de daarbij behorende bijlagen;

Brief van CZ Zorgkantoor aan de Nationale ombudsman van 10 augustus 2010 met de daarbij behorende bijlagen;

E-mail van CZ Zorgkantoor aan de Nationale ombudsman van 22 oktober 2010;

E-mail van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 27 oktober 2010 met de daarbij behorende bijlage.

## Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 4:13, eerste lid:



"Een beschikking dient te worden gegeven binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn of, bij het ontbreken van zulk een termijn, binnen een redelijke termijn na ontvangst van de aanvraag."

Artikel 4:13, tweede lid:

"De in het eerste lid bedoelde redelijke termijn is in ieder geval verstreken wanneer het bestuursorgaan binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag geen beschikking heeft gegeven, noch een mededeling als bedoeld in artikel 4:14, derde lid, heeft gedaan."

Uitvoeringsprotocol Regeling Persoonsgebonden Budget AWBZ 2010

Paragraaf 2.6:

"Z stuurt toekenningsbeschikking aan P. Toekenningsbeschikking moet aan P worden toegestuurd binnen 6 weken vanaf afgifte datum indicatiebesluit."

## **Achtergrond**

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