



Rapport

Datum: 25 januari 2001

Rapportnummer: 2001/024

Klacht

Op 16 juni 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw L. te Neede, met een klacht over een gedraging van het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. te 's-Gravenhage.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van Amicon Zorgverzekeraar te Enschede, werd een onderzoek ingesteld.

Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. haar pas op 23 mei 2000 de facturen heeft doen toekomen betreffende aan haar verleende thuiszorg in de periode 23 maart 1998 tot en met december 1999, terwijl zij haar adreswijziging had doorgegeven, diverse malen telefonisch had geïnformeerd naar het uitblijven van de facturen, en zij op haar nieuwe adres wel een op 30 juni 1998 gedateerde factuur had ontvangen alsmede een jaaropgave over 1997.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. en Amicon Zorgverzekeraar 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.

Zij deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. In juni 1998 veranderde verzoekster van woonplaats. Op haar nieuwe adres ontving verzoekster van het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. (hierna ook: CAK) in verband met aan haar verleende thuiszorg, een jaaroverzicht rekening-courant inzake de eigen bijdrage thuiszorg over 1997 alsmede een factuur gedateerd 30 juni 1998 betreffende aan haar verleende thuiszorg in de periode 23 februari 1998 tot en met 22 maart 1998.

2. Omdat verzoekster hierna van het CAK geen facturen meer ontving, informeerde zij diverse malen telefonisch bij het CAK naar de reden van het uitblijven van de facturen waarbij zij het CAK erop wees dat zij was verhuisd. Toezeggingen dat haar de facturen binnenkort zouden worden toegezonden, werden niet nagekomen. Op 23 mei 2000 zond het CAK verzoekster op haar nieuwe adres alle facturen betreffende aan haar verleende thuiszorg in de periode 23 maart 1998 tot en met december 1999, waarbij zij eraan werd herinnerd dat zij deze facturen nog niet had voldaan en alsnog diende te voldoen. Op 29 mei 2000 deed verzoekster telefonisch bij het CAK haar beklag over voornoemde gang van zaken en verzocht om een betalingsregeling. Bij brief van 2 juni 2000 bevestigde het CAK de met verzoekster telefonisch overeengekomen betalingsregeling.

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtschrijving onder KLACHT.

C. Standpunt Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. en AMicon zorgverzekeraar

1. In reactie op de klacht deelde het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. bij brief van 22 augustus 2000 het volgende mee.

"...Uit de klacht blijkt dat (verzoekster; N.o.) de facturen vanaf periode 4 van 1998 op een laat tijdstip heeft ontvangen. Dit is te wijten aan, zo nu blijkt, een ongelukkige samenloop van omstandigheden. De eerste factuur die (verzoekster; N.o.) op haar nieuwe adres heeft ontvangen is tot 2 november 1999 eveneens de laatste factuur geweest, die wij naar dat adres hebben gezonden. Hieronder trachten wij de oorzaak hiervan uit te leggen.

De gegevens waarop wij onze facturen baseren, krijgen wij van de thuiszorginstelling van (verzoekster; N.o.) aangeleverd. In eerste instantie heeft de thuiszorginstelling alleen de gegevens van (verzoekster; N.o.) aangeleverd. De gegevens van (verzoeksters echtgenoot; N.o.) zijn vanaf periode 4 van 1998 aangeleverd. Dit heeft tot gevolg gehad dat de facturen over de perioden 1 van 1997 tot en met 3 van 1998 gebaseerd zijn op alleen de gegevens van (verzoekster; N.o.). Uit onze administratie blijkt dat wij de facturen over deze perioden hebben verzonden naar het oude adres van (verzoekster; N.o.).

Dat de factuur van 30 juni 1998, factuur over periode 3 van 1998, samen met een jaaroverzicht van 1997, bezorgd is op het nieuwe adres van (verzoekster; N.o.), komt waarschijnlijk door het doorzenden door KPN (voorheen PTT Post).

Alvorens een eigen bijdrage thuiszorg vast te stellen dienen wij een maximum weekbijdrage vast te stellen. Nu per periode 4 van 1998 de gegevens van de partner van mevrouw zijn aangeleverd, hebben wij opnieuw de maximum weekbijdrage moeten bepalen, maar dan gebaseerd op beide inkomensgegevens. Hiertoe hebben wij de

inkomensgegevens van (verzoeksters echtgenoot; N.o.) opgevraagd bij de Belastingdienst. Op 6 juni 1999 hebben wij de inkomensgegevens van (verzoeksters echtgenoot; N.o.) ontvangen van de belastingdienst.

Helaas heeft het toch nog geruime tijd geduurd, voordat wij de facturen hebben toegezonden. Op de een of andere manier heeft de thuiszorginstelling nogmaals de gegevens van (verzoekster; N.o.) aangeleverd. Hierdoor werden de gegevens van (verzoekster; N.o.) tweemaal in onze administratie vermeld. Dit had weer tot gevolg dat zij tweemaal met een zelfde sofi-nummer in onze administratie stond genoteerd. Waarom het systeem bij het voor de tweede maal aanleveren van de gegevens van (verzoekster; N.o.) deze gegevens niet herkend heeft, kan niet meer achterhaald worden. Het niet herkennen kan te wijten zijn aan verschillende voorletters in combinatie met het al dan niet vermelden van de meisjesnaam van (verzoekster; N.o.). Het kan ook te wijten zijn aan een verschillend adres.

Ons geautomatiseerd systeem blokkeert in dit geval de facturering. Nadat dit probleem van dubbele registratie was verholpen, hebben wij voor de volledigheid nogmaals het inkomen opgevraagd bij de belastingdienst. Op 11 oktober 1999 hebben wij de inkomensgegevens van (verzoekster; N.o.) ontvangen. Zo spoedig mogelijk hierna hebben wij de factuur over periode 4 van 1998 verzonden.

Om de achterstand in te lopen hebben wij vanaf 2 november 1999 met een tussenpauze van ongeveer twee weken de perioden 4 van 1998 tot en met periode 2 van 1999 gefactureerd. Op 22 maart 2000 hebben wij de facturen over periode 3 tot en met 13 van 1999 gelijktijdig verzonden. Hiermee is de achterstand voor 1998 en 1999 volledig ingehaald.

Uit onze administratie blijkt dat (verzoekster; N.o.) inderdaad diverse malen telefonisch contact heeft opgenomen in verband met het uitblijven van facturen. Als verklaring van het uitblijven van de facturen is het ontbreken van de juiste inkomensgegevens gegeven. Ongelukkigerwijs hebben deze diverse telefonische contacten niet geleid tot het aanpassen van de adresgegevens. Wij hebben op 27 april 2000 de juiste adresgegevens ontvangen van de thuiszorginstelling en in onze administratie verwerkt.

Door het uitblijven van betalingen hebben wij op 23 mei 2000 herinneringen verzonden. Deze herinneringen zijn verzonden naar het juiste adres van (verzoekster; N.o.). Hierdoor zijn deze herinneringen ook de eerste berichten die (verzoekster; N.o.) van ons heeft ontvangen, na de factuur over periode 3 van 1998 en het jaaroverzicht..."

2. Daarnaast gevraagd liet het CAK bij brief van 8 september 2000 weten dat de inkomensgegevens van verzoeksters echtgenoot op of omstreeks 30 juni 1999 waren opgevraagd bij de belastingdienst en dat de belastingdienst deze gegevens, anders dan in de reactie op de klacht werd gesteld, had aangeleverd op 6 juli 1999.

Beoordeling

1. Verzoekster klaagt erover dat het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. haar pas op 23 mei 2000 de facturen heeft doen toekomen betreffende aan haar verleende thuiszorg in de periode 23 maart 1998 tot en met december 1999 terwijl zij haar adreswijziging had doorgegeven, diverse malen telefonisch had geïnformeerd naar het uitblijven van de facturen én zij op haar nieuwe adres wel een op 30 juni 1998 gedateerde factuur heeft ontvangen alsmede een jaaropgave over 1997.

2. Uit de door het CAK verstrekte gegevens blijkt dat het CAK verzoekster, na de op 30 juni 1998 verzonden factuur betreffende aan verzoekster in de periode 23 februari 1998 tot en met 22 maart 1998 verleende thuiszorg (periode 3 van 1998), pas weer facturen heeft toegezonden vanaf 2 november 1999 en dat de vanaf 2 november 1999 tot en met 22 maart 2000 aan verzoekster toegezonden facturen betreffende aan haar verleende thuiszorg in de periode 23 maart 1998 tot en met december 1999 (perioden 4 van 1998 tot en met 13 van 1999), zijn verzonden naar verzoeksters oude adres.

3. In reactie op de klacht deelde het CAK mee dat vanaf periode 4 van 1998 van de thuiszorginstelling ook de inkomensgegevens van verzoeksters echtgenoot door de thuiszorginstelling waren aangeleverd. Dit had tot gevolg dat de maximum weekbijdrage, die tot en met periode 3 van 1998 was gebaseerd op de inkomensgegevens van verzoekster en die vanaf periode 4 diende te zijn gebaseerd op de inkomensgegevens van verzoekster én haar echtgenoot tezamen, opnieuw moest worden vastgesteld. In verband hiermee waren op of omstreeks 30 juni 1999 de inkomensgegevens van verzoeksters echtgenoot opgevraagd bij de belastingdienst. De gegevens werden ontvangen op 6 juli 1999.

4. Nu het CAK reeds medio 1998 van de thuiszorginstelling de inkomensgegevens van verzoeksters echtgenoot ontving, was niet juist dat pas medio 1999, dat wil zeggen één jaar na ontvangst daarvan, de voor de vaststelling van de maximum weekbijdrage benodigde gegevens bij de belastingdienst werden opgevraagd.

Evenmin was juist dat het, na de ontvangst van de benodigde gegevens van de belastingdienst medio 1999, nog tot 2 november 1999 duurde voordat verzoekster de eerste (achterstallige) facturen werden toegezonden. De door het CAK hiervoor opgegeven redenen, problemen met de geautomatiseerde gegevensverwerking, zijn een verklaring maar geen rechtvaardiging voor deze handelwijze.

Bovendien heeft het CAK nagelaten verzoekster uit eigen initiatief, voldoende tijdig en met regelmaat in kennis te stellen van de reden van vertraging in de verzending van de facturen, waardoor verzoekster zich genoodzaakt zag telkenmale telefonisch bij het CAK navraag te doen naar de facturen.

5. Daarnaast getuigt het van onvoldoende zorgvuldigheid dat het CAK de vanaf 2 november 1999 tot en met 22 maart 2000 aan verzoekster toegezonden facturen betreffende aan haar verleende thuiszorg in de periode 23 maart 1998 tot en met december 1999 (perioden 4 van 1998 tot en met 13 van 1999), heeft verzonden naar verzoeksters oude adres, terwijl verzoekster het CAK er diverse malen telefonisch op had gewezen dat haar adres was gewijzigd.

6. Gelet hierop was evenmin juist dat het CAK verzoekster op 23 mei 2000, zonder enige nadere toelichting en zonder dat voor de gang van zaken verontschuldiging werd aangeboden, herinneringsfacturen zond op haar nieuwe adres. Nu, naar het CAK liet weten, op 27 april 2000 van de thuiszorginstelling de juiste adresgegevens van verzoekster waren ontvangen, had het CAK kunnen weten dat de eerder aan haar verzonden facturen, verzoekster - buiten haar schuld - niet hadden bereikt.

7. Tenslotte had het, gezien in het licht van vorenstaande, voor de hand gelegen dat het CAK naar aanleiding van het telefoongesprek met verzoekster op 29 mei 2000, verzoekster alsnog schriftelijk had uiteengezet wat zich ten aanzien van de facturen betreffende aan haar verleende thuiszorg in de periode 23 maart 1998 tot en met december 1999 had voorgedaan en haar verontschuldiging voor de gang van zaken had aangeboden. Dat het CAK dit heeft nagelaten en heeft volstaan met het verzenden van een brief op 2 juni 2000 waarin de telefonisch overeengekomen betalingsregeling werd bevestigd, is dan ook niet correct.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten b.v., die wordt aangemerkt als een gedraging van Amicon Zorgverzekeraar, is gegrond.