



# Rapport

**Datum: 31 december 2002**  
**Rapportnummer: 2002/405**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat O.W.M. NUTS Zorgverzekering U.A. te Den Haag niet heeft gereageerd op haar verzoek van 23 augustus 2001 om toezending van het verstrekkingenpakket ziekenfonds 2001.

Daarnaast klaagt zij erover dat NUTS tot het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde, niet heeft beslist op de door haar ingediende declaraties inzake vaccinatiekosten en reiskosten.

## Beoordeling

### I. Ten aanzien van het niet-reageren op het verzoek om toezending van het verstrekkingenpakket ziekenfonds 2001

1. Van een zorgverzekeraar mag worden verwacht dat deze zijn verzekerden adequaat informeert over de aanspraken die uit zijn verzekering voortvloeien. Indien een verzekerde om bepaalde informatie vraagt, behoort de zorgverzekeraar daar uiteraard passend op te reageren.

2. Verzoekster heeft voor het eerst door middel van haar brief van 23 augustus 2001 aan O.W.M. NUTS Zorgverzekering U.A. gevraagd om toezending van het verstrekkingenpakket Ziekenfondswet 2001. Bij brief van 8 oktober 2001 klaagde verzoekster er bij NUTS onder andere over dat zij het verstrekkingenpakket nog niet had ontvangen. In verband met het uitblijven van een reactie daarop richtte verzoekster zich bij brief van 3 december 2001 opnieuw tot NUTS.

Bij brief van 9 januari 2002 reageerde NUTS op verzoeksters klachtbrief van 3 december 2001, zonder echter aandacht te besteden aan het verzoek om toezending van het verstrekkingenpakket.

3. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman gaf NUTS bij brief van 14 maart 2002 aan dat verzoekster inderdaad niet het verstrekkingenpakket was toegestuurd. NUTS wees er in dat verband op dat de verstrekkingen waarop in het kader van de Ziekenfondswet aanspraak kan worden gemaakt, zijn omschreven in een groot aantal besluiten. Het Verstrekkingsbesluit ziekenfondsverzekering is daar één van. Omdat dit besluit slechts de aanspraken in grote lijnen weergeeft, is de informatieve waarde daarvan beperkt, aldus NUTS. Om die reden was ervan afgezien verzoekster bedoelde tekst toe te sturen.

4. Wat er ook zij van de informatieve waarde van het verstrekkingenbesluit, NUTS heeft niet naar behoren gereageerd op het herhaalde verzoek van verzoekster om toezending daarvan. Voor zover NUTS van mening was dat toezending aan verzoekster geen zin had,

had zij dat direct aan verzoekster moeten meedelen.

Het is niet juist dat NUTS dit pas in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft gedaan.

Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

## II. Ten aanzien van de afhandeling van twee declaraties

1. Zorgverzekeraars behoren bij hen ingediende declaraties voortvarend af te handelen. Bij het ontbreken van bijzondere wettelijke voorschriften met betrekking tot de termijn waarbinnen op declaraties moet worden beslist, geldt de algemene bepaling van artikel 4:13 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond). Op grond daarvan dient in ieder geval binnen acht weken te worden beslist, dan wel een kennisgeving te worden gestuurd waarin - onder vermelding van een redelijke termijn waarbinnen de beschikking tegemoet kan worden gezien - is meegedeeld dat niet binnen de termijn van acht weken kan worden beslist.

2. De tweede klacht van verzoekster houdt in dat NUTS in december 2001 nog niet had beslist op de door haar in juni 2001 ingediende declaraties inzake vaccinatie- en reiskosten.

3. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is ten aanzien van de declaratie van reiskosten naar voren gekomen dat NUTS verzoekster bij brief van 11 december 2001 heeft meegedeeld dat zij aanvullende informatie diende te verstrekken. Volgens verzoekster heeft deze brief haar pas bereikt nadat de Nationale ombudsman haar, in het kader van zijn onderzoek, daarvan een kopie had toegestuurd. Uiteindelijk werd deze declaratie in de maand april 2002 door NUTS afgedaan.

4. Alhoewel het de Nationale ombudsman niet mogelijk is vast te stellen of de brief van NUTS van 11 december 2001 verzoekster heeft bereikt, stelt hij vast dat NUTS ten aanzien van deze declaratie bepaald niet voortvarend heeft gehandeld.

Immers, verzoekster heeft er bij brief van 23 augustus 2001 voor het eerst op gewezen dat zij in afwachting was van een beslissing op onder meer deze declaratie. Bij brieven van 8 oktober en van 3 december 2001 heeft zij bij NUTS haar beklag gedaan over het uitblijven van een reactie. Alleen daarom al is het onjuist dat NUTS verzoekster pas bij brief van 11 december 2001 heeft geattendeerd op het feit dat voor afhandeling van die declaratie inzake vervoerskosten nadere informatie nodig was.

5. Ook voor wat betreft de behandeling van het herhaalde verzoek van verzoeksters om afwikkeling van haar declaratie inzake vaccinatiekosten is uit het onderzoek naar voren gekomen dat NUTS niet adequaat heeft gehandeld.

Pas in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman, en dan nog eens in haar tweede reactie, gedateerd 1 mei 2002, wees NUTS erop dat zij de bedoelde declaratie niet in haar bezit had.

Aangezien verzoekster voor het eerst in haar brief van 23 augustus 2001 en vervolgens in haar brieven van 8 oktober en 3 december 2001 aan NUTS haar ongenoegen had geuit over - onder andere - het uitblijven van een beslissing op haar declaratie inzake vervoerskosten, is het onzorgvuldig dat NUTS daar pas op 1 mei 2002 aandacht aan heeft besteed.

6. Uit het voorgaande volgt dat de onderzochte gedraging ook op dit onderdeel niet behoorlijk is. Het antwoord op de vraag of verzoeksters declaratie inzake vaccinatiekosten in juni 2001 door NUTS is ontvangen, kan daar niet afdoen.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van O.W.M. NUTS Zorgverzekering U.A. te Den Haag is gegrond.

## **Onderzoek**

Op 12 december 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw M. te Almere, met een klacht over een gedraging van O.W.M. NUTS Zorgverzekering U.A. (hierna: NUTS) te Den Haag.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd NUTS verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Daarbij werd aan NUTS een aantal specifieke vragen gesteld.

Tijdens het onderzoek kregen NUTS en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

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

De echtgenoot van verzoekster deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

NUTS gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 23 augustus 2001 vroeg verzoekster aan NUTS onder andere om toezending van het verstrekkingenpakket Ziekenfondswet 2001. In dezelfde brief gaf zij aan dat zij omstreeks 18 juni 2001 vaccinatie- en reiskosten had gedeclareerd, en dat zij daar nog geen reactie op had ontvangen. Zij verbond daaraan de vraag waarom de afhandeling van haar declaratie meer dan twee maanden duurde.

2. Op 5 september 2001 reageerde een medewerker van NUTS telefonisch op verzoeksters brief van 23 augustus 2001.

3. Bij brief van 8 oktober 2001 klaagde verzoekster bij NUTS over het uitblijven van een reactie op haar brief van 23 augustus 2001. Zij wees er daarbij op dat zij het verstrekkingenpakket nog niet had ontvangen en dat de bedoelde declaraties nog niet waren afgehandeld.

4. Verzoekster richtte zich bij brief van 3 december 2001 tot de directie van NUTS. Onder meer wees zij erop nog steeds geen antwoord te hebben ontvangen op haar brief van 8 oktober 2001.

5. Naar aanleiding van verzoeksters declaratie inzake vervoerskosten deelde NUTS bij brief van 11 december 2001 het volgende mee aan verzoekster:

“...Wij hebben uw declaratie inzake vervoerskosten ontvangen.

De declaratie kan door ons vooralsnog niet in behandeling worden genomen. Om uw declaratie in behandeling te kunnen nemen hebben wij naast een afspraakkaart met de behandeldata van de medische instelling, een verklaring van de behandelend arts nodig, waar de medische indicatie voor het desbetreffende vervoer uit blijkt.

U kunt uw declaratie samen met de afspraakkaart en de medische verklaring weer bij ons indienen.

De declaratie zal dan zo snel mogelijk in behandeling worden genomen...”

6. Op 19 december 2001 stuurde NUTS verzoekster een bevestiging van de ontvangst van haar brief van 3 december 2001. NUTS gaf in deze brief aan dat verzoekster binnenkort zou worden geïnformeerd over het vervolg van de procedure.

7. NUTS reageerde bij brief van 9 januari 2002 op de brief van verzoekster van 3 december 2002. NUTS schreef haar het volgende:

“...Allereerst betreuren wij dat uw recente ervaringen met Nuts Zorgverzekering absoluut niet positief zijn. Hoewel wij er veel energie in stoppen om onze dienstverlening te optimaliseren blijkt dit in dit geval niet afdoende.

Uw klacht geeft ons voldoende aanleiding om nog eens kritisch naar onze processen te kijken en te evalueren waar wij verbeteringen in kunnen aanbrengen. Dit brengt mogelijk op korte termijn geen concrete verbeteringen met zich mee en kan helaas geen verandering brengen in uw recente ervaringen.

Wij vragen hiervoor uw begrip.

Met betrekking tot uw recent ingediende declaratie kunnen wij u melden dat wij alle stukken aan u hebben teruggezonden met het schriftelijk verzoek om deze voorzien van een doktersattest aan ons te retourneren. Wij hebben via de fax inmiddels de doktersattesten van u ontvangen. De originele facturen zijn echter niet langer in ons bezit. Wij verzoeken u daarom om deze per post aan ons te zenden zodat wij zo spoedig mogelijk tot betaling over kunnen gaan...”

In deze brief besteedde NUTS geen aandacht aan verzoeksters opmerkingen over haar declaratie inzake vaccinatiekosten.

8. In de maand april 2002 kende NUTS de declaratie inzake vervoerskosten toe. In de maand mei 2002 wees NUTS de declaratie inzake vaccinatiekosten af.

#### B. Standpunt verzoekster

Het standpunt van verzoekster is weergegeven onder Klacht.

Verzoekster wees er nog op dat tijdens het telefoongesprek van 5 september 2001 niet alle punten uit haar brief van 23 augustus 2001 waren afgehandeld, en dat met haar was afgesproken dat zij daarover in een later stadium nog zou worden geïnformeerd.

#### C. Standpunt NUTS

In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman liet NUTS bij brief van 14 maart 2002 het volgende weten:

“...Aan haar (verzoekster; N.o.) is inderdaad het verstrekkingenpakket Ziekenfondsverzekering niet toegestuurd. De reden hiervoor is dat de verstrekkingen waarop in het kader van de ziekenfondswet aanspraak kan worden gemaakt worden omschreven in een groot aantal besluiten (waar het verstrekkingenbesluit er een van is). Het verstrekkingenbesluit geeft in grote lijnen de aanspraken weer en uitwerking vindt plaats in een aanzienlijk aantal specifieke koninklijke besluiten. Om die reden is de informatieve waarde van toezending van het verstrekkingenbesluit dan ook beperkt.

Uiteraard zijn wij bereid om (verzoekster; N.o.) desondanks de tekst van het verstrekkingenbesluit toe te sturen.

Daarnaast heeft de klacht betrekking op de afwikkeling van gedeclareerde kosten. Uit een door ons ingesteld onderzoek blijkt dat op dit moment nog een declaratie niet is afgewikkeld. Het gaat hierbij om een declaratie van vervoer per trein. Destijds is de ingediende declaratie aan (verzoekster; N.o.) teruggestuurd omdat een doktersverklaring ontbrak waaruit de medische noodzaak van vervoer bleek. Daarbij is verzocht om deze, vergezeld van de gevraagde verklaring, opnieuw in te dienen. Op 25 februari 2002 heeft hierover ook telefonisch contact plaatsgevonden met de echtgenoot van mevrouw. Als (verzoekster; N.o.) ons de betreffende declaratie opnieuw toestuurt, zal deze door ons zo snel mogelijk worden afgewikkeld...”

NUTS wees er in haar brief aan de Nationale ombudsman op dat zij verzoekster daarvan een kopie zou toezenden en haar tegelijkertijd de tekst van het verstrekkingenbesluit zou doen toekomen.

#### D. Reactie verzoekster

1. In reactie op het standpunt van NUTS sprak verzoekster er haar verbazing over uit dat NUTS kennelijk niet is staat was haar ziekenfondsverzekerden “handzame informatie van relevante informatieve waarde” te verstrekken.

2. Met betrekking tot de afwikkeling van haar declaraties deelde verzoekster het volgende mee:

“...De brief van `Nuts' d.d. 11 december 2001 over vervoerskosten heb ik nooit ontvangen. Eerst nu - dus rijkelijk laat - heb ik kennis kunnen nemen van de nietszeggende, uitermate vage inhoud van deze brief. Welke declaratie betreft het en over welke vervoerskosten gaat het?

Op 18 juni 2001 !!!! heb ik één declaratie ingediend m.b.t. vaccinatiekosten ad fl. 139,50 t.g.v. GGD Flevoland en reiskosten openbaar vervoer (trein + metro) naar het AMC omdat het Flevoziekenhuis geen specialist pijnbestrijding meer heeft. M.u.v. de verklaring van de behandelend arts heb ik alle relevante (stukken; N.o.) bij mijn declaratie gevoegd.

In (de reactie van NUTS van 14 maart 2002; N.o.) wordt over vaccinatiekosten met geen woord gerept! Waar heeft `Nuts' de betreffende door haar ontvangen bewijsstukken gelaten? Hoe denkt `Nuts' dit probleem op klantvriendelijke wijze op te lossen?...”

#### E. Reactie NUTS

1. Met betrekking tot de informatieverstrekking aan verzekerden, deelde NUTS bij brief van 1 mei 2002 mee dat zij geen aparte brochure over het Verstrekkingenbesluit

ziekenfondsverzekering heeft omdat de informatieve waarde daarvan volgens haar uiterst beperkt zou zijn. Het verstrekkingenbesluit omschrijft namelijk slechts in hoofdlijnen de aanspraken van verzekerden. NUTS voegde daar het volgende aan toe:

“...In die gevallen waarin verzekerden ons benaderen met een verzoek om informatie over veelal een specifieke aanvraag, wordt die informatie uiteraard door ons verstrekt onder verwijzing naar de van toepassing zijnde regelgeving, waarvan in voorkomende gevallen kopieën worden verstrekt...”

2. Met betrekking tot de afhandeling van de declaraties van verzoekster, deelde NUTS het volgende mee:

“...Onze brief van 11 december 2001 heeft uitsluitend betrekking op vervoerskosten. Nu (verzoekster; N.o.) schrijft dat zij omstreeks 18 juni 2001 vaccinatie- en reiskosten heeft gedeclareerd, zijn wij nagegaan waarom (verzoekster; N.o.) nog geen reactie van ons heeft ontvangen aangaande de vaccinatiekosten. Daarbij bleek dat de declaratie betreffende de vaccinatiekosten niet in ons bezit is. Als (verzoekster; N.o.) ons in het bezit zou willen stellen van (een kopie van) de declaratie, zullen wij deze alsnog in behandeling nemen.

(...)

De behandelingsduur van declaraties bedraagt 2 weken zodat zij dan binnen die termijn onze reactie kan verwachten.

Zoals hierboven aangegeven bedraagt de gemiddelde behandelingsduur voor declaraties twee weken. Het is uit het door ons ingestelde onderzoek niet duidelijk geworden waarom de eerste schriftelijke contacten naar aanleiding van de gedeclareerde kosten eerst in oktober 2001 plaatsvonden...”

#### F. Nadere reactie verzoekster

De echtgenoot van verzoekster deelde bij brief van 18 juni 2002 aan de Nationale ombudsman mee dat de declaratie inzake de vervoerskosten en de declaratie inzake de vaccinatiekosten in één enveloppe naar NUTS waren verstuurd, en dat laatstbedoelde declaratie waarschijnlijk bij NUTS was zoekgeraakt.

In dat verband wees hij erop dat een medewerker van NUTS op 5 september 2002 telefonisch contact had opgenomen naar aanleiding van de brief van verzoekster van 23 augustus 2001, en dat deze medewerker bij die gelegenheid had meegedeeld dat de declaraties in behandeling waren en dat er enige vertraging was ontstaan in de afhandeling.



De echtgenoot van verzoekster deelde op 2 juli 2002 telefonisch mee dat verzoekster inmiddels was overleden, en dat hij prijs stelde op voortzetting van het onderzoek.

## Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Artikel 4:13

“1. 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.

2. 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 kennisgeving als bedoeld in artikel 4:14 heeft gedaan.”

Artikel 4:14 (oud)

“Indien, bij het ontbreken van een bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn, een beschikking niet binnen acht weken kan worden gegeven, stelt het bestuursorgaan de aanvrager daarvan in kennis en noemt het daarbij een redelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien.”

Artikel 4:14 (nieuw, inwerkingtreding 1 april 2002)

“1. Indien een beschikking niet binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn kan worden gegeven, deelt het bestuursorgaan dit aan de aanvrager mede en noemt het daarbij een zo kort mogelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien.

(...)

3. Indien, bij het ontbreken van een bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn, een beschikking niet binnen acht weken kan worden gegeven, stelt het bestuursorgaan de aanvrager daarvan in kennis en noemt het daarbij een redelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien.”