



Rapport

Datum: 31 januari 2003

Rapportnummer: 2003/023

Klacht

Verzoekers klagen erover dat het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. (het CAK-BZ) te Den Haag verzoekster heeft opgenomen in de administratie voor verleende thuiszorg en haar een beschikking Eigen Bijdrage Thuiszorg heeft toegezonden zonder dat haar enige thuiszorg is verleend. In dat verband klagen zij er tevens over dat het CAK-BZ ervan is uitgegaan dat zij er geen bezwaar tegen hebben dat het CAK hun inkomensgegevens opvraagt bij de belastingdienst.

Beoordeling

I. Ten aanzien van het opnemen van informatie over verzoekster

1. Bestuursorganen dienen zorgvuldig om te gaan met privacy-gevoelige informatie die hun door andere instanties ter beschikking wordt gesteld.

2. Verzoekers hebben er in de eerste plaats over geklaagd dat het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. (hierna: het CAK-BZ) gegevens over verzoekster heeft opgenomen in de administratie voor verleende thuiszorg. Volgens verzoekers is van aan verzoekster verleende thuiszorg geen sprake, en bestond er derhalve geen enkele aanleiding om gegevens over verzoekster op te nemen in de administratie van het CAK-BZ.

3. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is gebleken dat de stelling van verzoekers dat geen sprake is geweest van thuiszorg berust op een misverstand. Immers, op 19 februari 2002 heeft een medewerkster van de thuiszorginstelling Vitras verzoekster, in de praktijk van haar huisarts, voorlichting gegeven. Voor deze voorlichting, Advies, Instructie en Voorlichting (AIV) genoemd, had verzoekster op 14 september 2001 een aanvraagformulier ondertekend. Alhoewel feitelijk geen sprake is van thuiszorg, wordt de gegeven AIV in de praktijk wel als thuiszorg aangeduid.

Met het oog op de financiële afwikkeling daarvan diende Vitras deze aan verzoekster geboden zorg te melden aan het CAK-BZ.

4. Het CAK-BZ heeft verzoekster op 29 april 2002 geïnformeerd over de gegevens die waren geregistreerd in verband met de aan verzoekster gegeven AIV. Het ging daarbij om de namen, de sofi-nummers, de geboortedata en de adressen van verzoekster en van haar echtgenoot.

5. De Nationale ombudsman vindt het begrijpelijk dat verzoekers in eerste instantie waren verrast door de informatie van het CAK-BZ. In hun ogen was immers geen sprake geweest van thuiszorg. Aangezien echter de door Vitras aan verzoekster geleverde zorg bij het CAK-BZ in rekening moest worden gebracht, diende het CAK-BZ de gegevens over

verzoekster wel in zijn administratie op te nemen.

Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging derhalve behoorlijk.

II. Ten aanzien van het verzenden van een beschikking

1. Verzoekers hebben er in de tweede plaats over geklaagd dat CAK-BZ verzoekster op 14 mei 2002 een beschikking Eigen Bijdrage Thuiszorg heeft verstuurd zonder dat haar enige thuiszorg was verleend.

2. Zoals hiervoor, onder I., is aangegeven, berust de veronderstelling van verzoekers dat aan verzoekster geen thuiszorg is verleend op een misverstand. De op 19 februari 2002 gegeven voorlichting valt namelijk onder het begrip thuiszorg.

3. Het vorenstaande laat evenwel onverlet dat het CAK-BZ verzoekster geen beschikking had mogen verzenden. Voor het type zorg dat aan verzoekster is geboden, is namelijk sinds 1 januari 2001 geen eigen bijdrage verschuldigd. Uit het onderzoek is gebleken dat door een fout bij de elektronische verwerking de procedure is gestart die moet worden gevolgd voor het vaststellen van de eigen bijdrage.

Overigens heeft het CAK-BZ, door middel van zijn brief van 12 juni 2002, erkend dat verzoekster niet een beschikking gestuurd had mogen worden, en haar daarvoor terecht verontschuldigen aangeboden.

Dit kan er niet aan afdoen dat de onderzochte gedraging op dit onderdeel niet behoorlijk is.

III. Ten aanzien van de mededeling dat verzoekers geen bezwaar zouden hebben tegen het opvragen van inkomensgegevens bij de belastingdienst

1. Verzoekers hebben er voorts over geklaagd dat het CAK-BZ in zijn kennisgeving van 29 april 2002, heeft meegedeeld dat verzoekster aan haar thuiszorginstelling had doorgegeven dat zij geen bezwaar maakte tegen het opvragen van haar inkomensgegevens bij de belastingdienst.

2. Voor de vaststelling van de eigen bijdragen voor verleende thuiszorg dient het CAK-BZ bij de belastingdienst inkomensgegevens te kunnen verifiëren. De regelgeving (art. 5 Administratiebesluit bijzondere ziektekostenverzekering; zie Achtergrond) voorziet daarin. Niettemin is rekening gehouden met de mogelijkheid dat belanghebbenden bezwaar maken tegen het opvragen van inkomensgegevens bij de belastingdienst. In dat geval wordt de maximale bijdrage in rekening gebracht.

3. Het is aan de betrokken thuiszorginstelling om aan degene aan wie zorg wordt geboden te verzoeken of hij er bezwaar tegen heeft dat bij de belastingdienst om inkomensgegevens wordt gevraagd, en om in het geval van bezwaar sprake is, het

CAK-BZ daarover te informeren.

4. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de thuiszorginstelling Vitras niet aan het CAK-BZ heeft meegedeeld dat verzoekster bezwaar heeft gemaakt tegen het inwinnen van informatie over haar inkomen bij de belastingdienst. Het CAK-BZ kon er daarom impliciet van uitgaan dat verzoekster géén bezwaar had tegen de benadering van de belastingdienst door het CAK-BZ. Het is daarom verklaarbaar, en begrijpelijk, dat het CAK-BZ aan verzoekster heeft meegedeeld dat verzoekster aan de thuiszorginstelling had doorgegeven dat zij geen bezwaar had tegen het opvragen van haar inkomensgegevens bij de belastingdienst.

Het feit dat voor het opvragen van die gegevens geen grond bestond aangezien voor de geboden zorg geen eigen bijdrage gold, doet daar op zichzelf niet aan af.

Gezien het vorenstaande is de onderzochte gedraging op dit onderdeel behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. te Den Haag, die wordt aangemerkt als een gedraging van Nationale Nederlanden te Den Haag, is niet gegrond ten aanzien van het opnemen van gegevens over verzoekster in de administratie van het CAK-BZ en ten aanzien van de mededeling dat verzoekster aan de thuiszorginstelling had doorgegeven geen bezwaar te hebben tegen het opvragen van haar inkomensgegevens bij de belastingdienst.

Ten aanzien van het versturen van een beschikking Eigen Bijdrage Thuiszorg is de klacht gegrond.

Met instemming is ervan kennisgenomen dat het CAK-BZ het geautomatiseerde systeem inmiddels heeft aangepast, waardoor voortaan bij AIV-zorg automatisch een kennisgeving wordt aangemaakt waarin staat aangegeven dat géén eigen bijdrage is verschuldigd.

Onderzoek

Op 17 mei 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer en mevrouw Z. te IJsselstein, met een klacht over een gedraging van het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. te Den Haag.

Nadat verzoekers hun klacht nader hadden toegelicht, werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van Nationale Nederlanden te Den Haag, een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd Nationale Nederlanden verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Daarbij werden aan Nationale Nederlanden enkele specifieke vragen gesteld. Na ontvangst van de reactie van Nationale Nederlanden werd telefonisch nog enige aanvullende informatie ingewonnen bij Nationale Nederlanden.

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

Verzoeker en Nationale Nederlanden berichtten dat het verslag hen geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt.

A. feiten

1. Op 19 februari 2002 ontving verzoekster in de praktijk van haar huisarts voorlichting van een medewerker van de stichting Vitras, een thuiszorginstelling te Nieuwegein.

2. Op 29 april 2002 stuurde het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. (hierna: het CAK-BZ) verzoekster een kennisgeving waarin haar het volgende werd meegedeeld:

“...Ingevolge artikel 16 van het bijdragebesluit zorg is voor thuiszorg een eigen bijdrage verschuldigd. Deze eigen bijdrage thuiszorg wordt door het CAK-BZ namens de zorgverzekeraars vastgesteld en geïnd. De thuiszorginstelling, bij wie u zorg afneemt, heeft uw persoonsgegevens doorgegeven aan het CAK-BZ. Vervolgens hebben wij deze persoonsgegevens bij uw gemeente gecontroleerd.

Met deze kennisgeving stellen wij u op de hoogte welke gegevens van u en uw eventuele huisgenoten zijn opgenomen in onze administratie.

(...)

U heeft doorgegeven aan uw thuiszorginstelling dat u geen bezwaar maakt tegen het opvragen van uw inkomensgegevens bij de belastingdienst. Wij vragen daarom de relevante inkomensgegevens van uw leefeenheid op. Aan de hand daarvan stellen wij zo spoedig mogelijk de maximale weekbijdrage van uw leefeenheid vast. Binnenkort ontvangt u een beschikking waarin wij aangeven hoe hoog uw maximale weekbijdrage wordt...”

Blijkens deze brief waren de namen, de sofi-nummers, de geboortedata en de adressen van verzoekster en van haar echtgenoot opgenomen in de administratie van het CAK-BZ.

3. Naar aanleiding van deze kennisgeving lieten verzoekers op 1 mei 2002 telefonisch aan het CAK-BZ weten er bezwaar tegen te hebben dat bij de belastingdienst naar hun inkomensgegevens zou worden gevraagd.

4. Op 14 mei 2002 stuurde het CAK-BZ verzoekster een beschikking Eigen Bijdrage Thuiszorg. Daarin is het volgende gesteld:

“...Inkomen

De maximale weekbijdrage wordt mede bepaald door het inkomen over het peiljaar 1999 van u en uw partner. Wij hebben doorgekregen dat u en uw partner bezwaar hebben tegen het opvragen van uw inkomensgegevens bij de belastingdienst. Hierdoor wordt u vanaf 03 december 2001 automatisch ingedeeld in de hoogste categorie van tabel 1, met een maximale weekbijdrage van EUR 111,18...”

5. Bij brief van 21 mei 2002 dienden verzoekers bij het CAK-BZ een klacht in over de gang van zaken. In hun brief wezen zij erop dat zij nimmer thuiszorg hadden ontvangen en dat er geen sprake van was dat zij ooit hadden verklaard er geen bezwaar tegen te hebben dat hun inkomensgegevens bij de belastingdienst zouden worden opgevraagd.

6. Het CAK-BZ reageerde bij brief van 12 juni 2002 als volgt:

“...In uw brief van 21 mei 2002 maakt u uw verontwaardiging kenbaar ten aanzien van de beschikking die u onlangs heeft ontvangen. U schrijft dat u geen thuiszorg heeft ontvangen en dat u ook nooit heeft aangegeven dat u geen bezwaar had tegen het opvragen van uw inkomensgegevens.

Wij hebben uw persoonsgegevens doorgekregen van de thuiszorginstelling. Stichting Vitras te Nieuwegein. In het kader van de Wet op Bescherming van de Persoonsgegevens zijn wij verplicht de cliënt via een kennisgeving op de hoogte te stellen van het feit dat zijn gegevens in onze administratie zijn opgenomen.

Vervolgens hebben wij van uw thuiszorginstelling de gegevens over uw zorguren ontvangen. Volgens deze gegevens heeft u in week 8 van 2002 één uur voorlichting gehad in het kader van Algemene Informatie Voorziening. Hiervoor is geen eigen bijdrage verschuldigd. De zorguren worden wel bij ons aangeleverd om de reden dat deze uren verantwoord dienen te worden. Wij hadden u echter geen beschikking mogen sturen. Hiervoor bieden wij u onze welgemeende excuses aan.

Bij het intakegesprek is het de taak van de thuiszorginstelling de cliënt te vragen of deze toestemming verleent voor het opvragen van inkomensgegevens. Wij krijgen de gegevens van het intakegesprek vervolgens van de thuiszorginstelling aangeleverd. Wanneer deze gegevens niet vermelden dat een cliënt bezwaar heeft, vragen wij de inkomensgegevens op bij de Belastingdienst.

Het CAK-BZ gaat zeer zorgvuldig om met alle gegevens die aan ons worden toevertrouwd, juist in het bijzonder met de inkomensgegevens. Deze worden uitsluitend gebruikt voor de vaststelling van de eigen bijdrage thuiszorg en daaraan verwante regelingen zoals het persoonsgebonden budget verpleging en verzorging. Inkomensgegevens worden niet doorgegeven aan andere instanties, met uitzondering van het uitvoeringsorgaan, als een bezwaarschrift ingevolge de Algemene wet bestuursrecht dit vereist.

Wij hebben geen expliciete, schriftelijk toestemming nodig om inkomensgegevens op te vragen. Het Bijdragebesluit zorg beschrijft immers dat de hoogte van de maximale weekbijdrage afhankelijk is van het inkomen over het peiljaar. Dit impliceert dat het CAK-BZ, dat de bijdrage namens de zorgverzekeraars vaststelt, de beschikking dient te hebben over de benodigde inkomensgegevens. Wel voorziet het Bijdragebesluit zorg in de mogelijkheid dat de verzekerde bezwaar heeft tegen het opvragen van inkomensgegevens door het CAK-BZ bij de Belastingdienst.

Omdat u geen eigen bijdrage verschuldigd bent voor de zorg die u heeft ontvangen, zullen wij uw inkomensgegevens niet gebruiken. Wij hadden uw inkomensgegevens al afgesloten in onze administratie naar aanleiding van het telefonisch onderhoud op 1 mei 2002.

Wanneer u meer specifieke informatie wilt over de zorg die u heeft ontvangen, dan dient u contact op te nemen met uw thuiszorginstelling Stichting Vitras...”

7. Verzoekers reageerden bij brief van 28 juni 2002 waarin zij aan het CAK-BZ lieten weten “het hele gebeuren waanzinnig en hoogst verwerpelijk” te vinden. In dat verband wezen zij erop dat zij nooit contact hadden gehad met Vitras en dat zij niets afwisten van het door het CAK-BZ genoemde uur voorlichting.

8. Het CAK-BZ deelde daarop bij brief van 3 juli 2002 het volgende mee aan verzoekster:

“...Het spijt ons dat er onduidelijkheid bestaat over de zorg die u zou hebben ontvangen. Zoals wij ook in onze brief van 12 juni 2002 hebben vermeld, hebben wij uw gegevens aangeleverd gekregen van uw thuiszorginstelling, Stichting Vitras te Nieuwegein. Daarom hebben wij Stichting Vitras verzocht contact met u op te nemen om u meer informatie te verstrekken over de zorg die aan u is verleend in week 8 van 2002. Wij hopen dat de onduidelijkheid die bestaat op deze manier opgelost kan worden...”

9. Verzoekers stuurden op 15 juli 2002 een brief aan de directie van de stichting Vitras te Nieuwegein waarin zij om opheldering vroegen.

10. De stichting Vitras informeerde verzoekster bij brief van 2 augustus 2002 als volgt:

“...Middels deze brief reageren wij op uw brief van 15 juli 2002 die u ons heeft geschreven na het ontvangen van een kennisgeving van het CAK-BZ.

Wij signaleren in uw brief de volgende knelpunten:

1. De stichting Vitras is u niet bekend en het is u dan ook niet bekend door wie en wanneer er zorg aan u zou zijn geleverd;
2. U ervaart het als ongewenst dat uw gegevens zijn aangeleverd bij het CAK te 's-Gravenhage en dat u geen bezwaar zou hebben tegen het opvragen van uw inkomensgegevens bij de belastingdienst.

Ad 1) In november 2001 ontvingen wij op de afdeling Klantenadministratie een formulier "Aanvraag indicatie voor A.I.V." op basis waarvan wij uw gegevens in ons systeem hebben verwerkt. Op dit (ondertekende) formulier staan o.a. uw persoonlijke gegevens, de gegevens van de huisarts, de benodigde zorg en de instelling die de zorg zal gaan leveren, in dit geval Vitras.

Overigens, de afkorting A.I.V. staat voor Advies, Instructie en Voorlichting. De zorg is geleverd door (...), een kopie van de urenregistratie treft u aan op de bijlage.

Ad 2) Elke thuiszorginstelling is verplicht elke vorm van geleverde zorg aan te leveren bij het CAK, ongeacht of de cliënt hiervoor een eigen bijdrage verschuldigd is of niet. Wij leveren dan ook periodiek zowel cliëntgegevens als geleverde zorguren elektronisch aan bij het CAK. Hierbij doet zich wel een probleem voor, zowel voor ons als voor cliënten die AIV-zorg krijgen. Dit probleem wordt veroorzaakt door het volgende. Bij de invoer van cliëntgegevens komen wij een "veld" tegen waarin moet worden aangegeven of de cliënt ja dan nee bezwaar heeft tegen het opvragen van de inkomensgegevens. Normaliter laten wij dit veld bij AIV-zorg open omdat de inkomensopvraag niet relevant is, de zorg kent immers geen eigen bijdrage. Het CAK heeft onlangs een nieuw systeem in gebruik genomen en in dit systeem kan men geen onderscheid maken tussen AWBZ-zorg waaraan wel een eigen bijdrage vast zit en AWBZ-zorg zonder eigen bijdrage. Dit heeft tot gevolg dat het door ons leeg gelaten "veld" met betrekking tot de inkomensopvraag bij het CAK vertaald wordt naar "cliënt gaat akkoord met het opvragen van het inkomen bij de belastingdienst". Dit beschouwen wij als uiterst kwalijk en voor de cliënten die, net als u, een kennisgeving hierover krijgen van het CAK is dit uiterst verwarrend.

Het alternatief is dat wij in het genoemde "veld" invullen dat cliënt wel bezwaar heeft tegen het opvragen van het inkomen, echter ook die werkwijze levert ergernis. In het laatste geval krijgt de cliënt een brief dat de eigen bijdrage is vastgesteld op het maximum, ook dat biedt geen oplossing.

Op de korte termijn lossen wij het probleem op door het CAK schriftelijk op de hoogte te stellen dat cliënt bezwaar maakt tegen de inkomensopvraag. Op het moment dat een gedupeerde cliënt ons in kennis stelt van de situatie wordt door Vitras per omgaande een bericht verzonden naar het CAK om de ontstane situatie per direct ongedaan te maken.

Wij hebben het CAK inmiddels ingelicht over uw bezwaar voor wat betreft de inkomensopvraag. Uw inkomen zal niet worden opgevraagd en u bent uiteraard geen eigen bijdrage verschuldigd. Mogelijk ontvangt u na verloop van tijd een bericht van het CAK waarin uw eigen bijdrage is vastgesteld op het maximum. Een dergelijk bericht kunt u dan ook als niet verzonden beschouwen.

Ondertussen zijn wij in beraad met andere thuiszorginstellingen over deze kwestie en zullen onze krachten bundelen teneinde deze kwestie bij het CAK opgelost te krijgen. U zult begrijpen dat wij hiervoor enige tijd nodig hebben...”

Uit de met deze brief meegezonden bijlage blijkt dat aan verzoekster op 19 februari 2002 één uur “advies en instructie” is gegeven, alsmede dat verzoekster op 14 september 2001 een formulier “Aanvraag indicatie voor A.I.V.” heeft ondertekend.

11. Verzoekers lieten bij brief van 13 augustus 2002 aan de Stichting Vitras weten dat zij nog steeds verbolgen waren over de gang van zaken. Onder meer stelden zij het volgende:

“...Dat door een zekere mevr. (...), die blijkbaar geassocieerd is met Vitras, en in overleg met de huisarts, gedurende maximaal een halfuur, met betrekking tot de lichte vorm van diabetes van mijn vrouw, enige controle werd uitgeoefend is natuurlijk prachtig, maar heeft per saldo totaal niets met thuiszorg van doen. Het vond dan ook niet bij de patiënt thuis plaats, maar in de huisartsenpraktijk...”

B. Standpunt verzoekers

Het standpunt van verzoekers is weergegeven onder Klacht, en blijkt overigens ook uit de hiervoor weergegeven citaten uit hun brieven aan het CAK-BZ en aan de thuiszorginstelling Vitras.

C. Standpunt NATIONALE NEDERLANDEN

1. Nationale Nederlanden deelde in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman het volgende mee:

“...Thuiszorgkosten vallen onder de AWBZ met een eigen bijdrage. (Verzoekster; N.o.) heeft een zogenoemd advies, instructie en voorlichtingsgesprek (AIV) gehad. Sinds 1 januari 2001 wordt voor een AIV-gesprek geen eigen bijdrage meer in rekening gebracht. Deze AIV-gesprekken worden meestal gevoerd door een gespecialiseerd verpleegkundige van een thuiszorgorganisatie in de praktijk van een huisarts. De cliënt ziet geen nota van dit AIV-gesprek.

Na afloop heeft de verpleegkundige van de thuiszorgorganisatie Vitras de kosten van het AIV-gesprek met (verzoekster; N.o.) in rekening gebracht bij het CAK-BZ. Bij het in

rekening brengen van deze kosten is er iets misgegaan in de elektronische verwerking. Hierdoor startte bij het CAK-BZ, ten onrechte, de procedure die nodig is voor het vaststellen van de eigen bijdrage thuiszorg. Dit had niet mogen gebeuren. In een telefoongesprek met het CAK-BZ op 31 oktober 2002 liet men nogmaals weten de gang van zaken te betreuren en men heeft inmiddels maatregelen getroffen.

Los van bovenstaande is het CAK-BZ krachtens het Administratiebesluit Bijzondere Ziektekostenverzekering van 1983 (Stb. 1983, 253) artikel 5 lid 3 (zie Achtergrond, N.o.) gerechtigd ten aanzien van bijdragen thuiszorg inkomensgegevens bij de Belastingdienst op te vragen.

Verder verwijzen wij eveneens naar de uitleg en toelichting die door het CAK-BZ en de thuiszorgorganisatie Vitras in hun brieven van 12 juni 2002 en 2 augustus 2002 is gegeven. Wij zijn van mening dat deze instanties daarin adequaat hebben gereageerd...”

2. Telefonisch werd door een medewerker van Nationale Nederlanden desgevraagd een toelichting gegeven op de hiervoor bedoelde maatregelen van het CAK-BZ.

In het kort komen deze maatregelen erop neer dat het CAK-BZ voortaan in gevallen waarin het gaat om AIV-zorg een code (0013) in het systeem invoert die automatisch leidt tot een kennisgeving aan betrokkene waarin wordt meegedeeld dat hij géén eigen bijdrage is verschuldigd. Een beschikking Eigen Bijdrage Thuiszorg blijft in die gevallen achterwege. Het probleem in de zaak van verzoekers was ontstaan doordat het systeem van het CAK-BZ niet tijdig was aangepast toen - per 1 januari 2001 - werd bepaald dat voor AIV-zorg niet langer een eigen bijdrage gold.

Achtergrond

Op grond van het Administratiebesluit bijzondere ziektekostenverzekering (Stb. 1983, 253) verricht het CAK-BZ de administratieve taak van landelijk kantoor voor de registratie van de vaststelling en de betaling van bijdragen als bedoeld in het Bijdragebesluit zorg in de kosten van zorg. In artikel 5, derde lid, van dit Administratiebesluit is bepaald dat het CAK-BZ de vaststelling en de inning van bijdragen verricht op basis van de door de belastingdienst verstrekte gegevens.

In artikel 16d, lid 7 onder c, van het Bijdragebesluit zorg (Stb. 1996, 486) is bepaald dat geen eigen bijdrage is verschuldigd voor advies, instructie en voorlichting.