



# Rapport

**Datum: 7 augustus 2003**

**Rapportnummer: 2003/251**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat ZAO Zorgverzekeringen (thans Agis Zorgverzekeringen) zijn brieven van 14 en 15 november 2001 niet heeft beantwoord. Daarnaast klaagt verzoeker erover dat ZAO Zorgverzekeringen op zijn klacht dienaangaande niet heeft gereageerd.

## Beoordeling

I. Ten aanzien van het niet beantwoorden van verzoekers brieven van 14 en 15 november 2001

1. Bij brief van 14 november 2001 verzocht verzoeker ZAO Zorgverzekeringen te bezien of hij als nog in aanmerking zou kunnen komen voor vergoeding van de kosten van een in 1998 verrichte oogoperatie.

Bij brief van 15 november 2001 klaagde verzoeker bij ZAO Zorgverzekeringen over het uitblijven van een vergoeding van de kosten van tandheelkundige behandeling.

Verzoeker ontving op zijn brieven geen reactie.

2. Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat een bestuursorgaan aan hem gerichte brieven afhandelt binnen een redelijke termijn. Indien directe afhandeling niet mogelijk is, behoort de betrokkene binnen twee à drie weken een behandlungsbericht te ontvangen. Dit bericht zal informatie bevatten over de reden waarom directe afhandeling niet mogelijk is en over de tijd die naar verwachting nog met de afhandeling zal zijn gemoeid. Het behandlungsbericht zal tevens gegevens moeten bevatten die betrokkene in staat stellen om direct toegang te krijgen tot de afdeling of medewerker die zich bezighoudt met de behandeling van zijn brief. Als naderhand blijkt dat de behandeling langer gaat duren dan in het behandlungsbericht was aangegeven, behoort de betrokkene daarover tijdig te worden geïnformeerd. Dit moet gebeuren door middel van een tussenbericht. In dit tussenbericht dient de reden van de ontstane vertraging te worden vermeld, en dient een nieuwe termijn te worden genoemd waarbinnen afhandeling naar verwachting zal plaatsvinden. Indien het noemen van zo'n nieuwe termijn niet mogelijk is, moet dit worden meegedeeld en uitgelegd.

3. Gelet op vorenstaande is niet juist dat verzoeker op zijn brieven van 14 en 15 november 2001 geen reactie ontving. Terecht bood Agis voor deze nalatigheid verontschuldiging aan.

Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van het niet behandelen van verzoekers klacht

1. Verzoeker deed bij brief van 21 januari en 25 februari 2002 over deze gang van zaken zijn beklag bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman legde de klacht op 7 mei 2002 voor aan ZAO Zorgverzekeringen met het verzoek de klacht af te handelen conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond). Ook op zijn klacht ontving verzoeker geen reactie.

2. Ingevolge artikel 9:1, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht, heeft een ieder het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Ingevolge artikel 9:11 van deze voornoemde wet moet een bestuursorgaan een klacht binnen zes weken afhandelen of - indien een persoon of commissie is belast met de beoordeling en advisering over de klacht - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. Na daartoe gedane schriftelijke mededeling aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kan het bestuursorgaan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen (zie Achtergrond).

3. ZAO Zorgverzekeringen heeft de klacht niet in behandeling genomen en heeft zodoende gehandeld in strijd met de bepalingen uit de Algemene wet bestuursrecht. Ook voor deze nalatigheid bood Agis Zorgverzekeringen terecht verontschuldiging aan.

Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging eveneens niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van ZAO Zorgverzekeringen (thans Agis Zorgverzekeringen) is gegrond.

## **Onderzoek**

Op 11 februari en 1 maart 2002 ontving de Nationale ombudsman verzoekschriften van de heer R. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van ZAO Zorgverzekeringen (thans Agis zorgverzekeringen). Omdat verzoeker zijn klacht nog niet kenbaar had gemaakt aan ZAO Zorgverzekeringen, heeft de Nationale ombudsman de klacht op verzoek van verzoeker op 7 mei 2002 doorgezonden naar ZAO Zorgverzekeringen met het verzoek de klacht overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht te behandelen. Verzoeker liet de Nationale ombudsman op 25 juli 2002 weten dat hij nog geen reactie op zijn klacht had ontvangen. Nadat verzoeker om aanvullende informatie was verzocht, werd naar de gedraging een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd ZAO Zorgverzekeringen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Hij maakte van die gelegenheid geen gebruik.

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

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### **A. feiten**

1. Bij brief van 14 november 2001 verzocht verzoeker ZAO Zorgverzekeringen te bezien of hij als nog in aanmerking zou kunnen komen voor vergoeding van de kosten van een in 1998 verrichte oogoperatie.

Bij brief van 15 november 2001 klaagde verzoeker bij ZAO Zorgverzekeringen over het uitblijven van een vergoeding van de kosten van tandheelkundige behandeling.

Verzoeker ontving op zijn brieven geen reactie.

2. Verzoeker deed bij brieven van 21 januari en 25 februari 2002 over deze gang van zaken zijn beklag bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman legde de klacht op 7 mei 2002 voor aan ZAO Zorgverzekeringen met het verzoek de klacht af te handelen conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond). Ook op de klacht ontving verzoeker geen reactie.

### **B. Standpunt verzoeker**

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtomschrijving onder Klacht.

### **C. Standpunt Agis Zorgverzekeringen**

In reactie op verzoekers klacht over het niet beantwoorden van zijn brieven van 14 en 15 november 2001, liet Agis Zorgverzekeringen weten dat, voor zover uit de administratie van het voormalig ziekenfonds ZAO had kunnen worden nagegaan, beide brieven niet waren beantwoord. De reden voor deze nalatigheid kon niet meer worden achterhaald.

In reactie op verzoekers klacht over het niet reageren op zijn klacht dienaangaande, liet Agis Zorgverzekeringen weten dat op de klacht niet was gereageerd vanwege langdurige

afwezigheid van de medewerker van ZAO aan wie de klachtbrief was gericht. Voor de gang van zaken bood Agis verontschuldiging aan. Daarnaast liet Agis het volgende weten:

“Niet vergoeden kosten oogoperatie 1998:

Helaas is uit de “oude” administratie van ZAO Zorgverzekeringen niets bekend over het afwijzen van de kosten van een (cosmetische) oogoperatie in 1998. Bij een dergelijke operatie moet er vooraf een aanvraag worden ingediend. Als wij toestemming geven voor de behandeling wordt een machtiging afgegeven. Als er geen toestemming wordt gegeven, zal er in de vorm van een beschikking een afwijzing worden gestuurd waarna betrokkene een bezwaarschrift kan indienen. Nu de bezwaartermijn (ruimschoots) is overschreden kunnen wij in deze niets meer betekenen.

Afwijzing tandartskosten:

In zijn brief van 15 november 2001 geeft (verzoeker; N.o.) aan, dat er geen vergoeding is gegeven voor de kosten van tandheelkundige hulp. Het zou hier gaan om een vergoeding van 75 % van de nota ten bedrage van f 100,50. (Verzoeker; N.o.) zou enkele dagen te laat zijn geweest met het indienen van de declaratie. Uit coulance en geheel zonder verdere verplichtingen zullen wij binnenkort alsnog een bedrag van € 34,20 vergoeden.”

## **Achtergrond**

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:1, eerste lid:

“Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.”

Artikel 9:11:

“1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9:3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.”