

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Onduidelijkheid over uiterste ontvangstdatum aanvraag collectieve zorgverzekering Gemeente Amsterdam Dienst Werk en Inkomen

28 november 2013
RA132039

Samenvatting

Op het aanvraagformulier collectieve zorgverzekering staat vermeld dat de aanvraag voor 20 december bij de Dienst Werk en Inkomen (DWI) ingediend moet zijn. Op 18 december 2012 post de gemachtigde van een vrouw het aanvraagformulier. DWI neemt de aanvraag niet in behandeling, omdat die pas op 24 december 2012 wordt ontvangen. De gemachtigde belt DWI voor uitleg en krijgt te horen dat de post er intern nog vijf dagen over kan doen. De gemachtigde dient een bezwaarschrift in en DWI wijst dat af omdat de aanvraag te laat is ontvangen. De gemachtigde wendt zich tot de ombudsman.

De ombudsman vindt dat de informatie op het aanvraagformulier over de uiterste ontvangstdatum niet duidelijk genoeg is. Met het oog op het feit dat de post in de laatste weken van het jaar zelden een dag later wordt bezorgd, doet DWI er beter aan om als voorwaarde op te nemen dat alleen die aanvragen in behandeling worden genomen die voor 20 december door DWI *ontvangen* zijn. Het risico dat een aanvraag die te laat is verstuurd niet in behandeling wordt genomen, ligt dan bij de burger. De ombudsman heeft DWI hier eerder op gewezen in zijn rapport van 18 september 2012 “Problemen bij collectieve zorgverzekering en kortingsregeling II” (RA121598).

Voorts constateert de ombudsman dat DWI in de beslissing op bezwaar onvoldoende acht heeft geslagen op de situatie van de vrouw. Die was al verzekerd bij Agis; er was dus alleen een administratieve aanpassing nodig. De dienst heeft hierdoor in strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking en het vereiste van goede motivering gehandeld.

Datum : 28 november 2013
Rapportnummer: RA132039
Pagina : 2/5

Met instemming heeft de ombudsman vernomen dat DWI de financieel nadelige gevolgen voor de vrouw wil compenseren.

Amsterdam, 28 november 2013

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Arre Zuurmond', with a long, sweeping horizontal stroke extending to the right.

Arre Zuurmond
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 29 januari 2013 schriftelijk ingediend en betreft de *gemeente Amsterdam, Dienst Werk en Inkomen (DWI)*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoekster krijgt in 2012 van DWI het aanbod om deel te nemen aan de collectieve zorgverzekering van de gemeente Amsterdam. De inschrijving daarvoor dient tussen 15 november en 20 december 2012 plaats te vinden. Verzoeksters gemachtigde, vrijwilliger bij Civic schuldhulpverlening, post verzoeksters inschrijving daarom op de ochtend van 18 december 2012. DWI wijst verzoeksters aanvraag af bij besluit van 2 januari 2013, omdat deze niet tijdig is ontvangen. Gemachtigde belt hierop met DWI en krijgt te horen dat de post *'er intern nog 5 dagen over kan doen'*. Zij kan zich hier niet in vinden en dient tegen het besluit op 14 januari 2013 een bezwaarschrift in. Daarin deelt zij onder meer mee dat op de website van TNT staat dat men van een reguliere *'overkomstduur'* van één dag uit mag gaan. De aanvraag zou volgens gemachtigde dus op 19 december 2012 bezorgd moeten zijn, wellicht met pech op 20 december 2012. Beide data vallen echter nog binnen de aanmeldingstermijn. Gemachtigde stelt er vanuit te gaan dat de poststempel op de envelop van de aanvraag haar relaas onderschrijft. Verder maakt zij melding van hetgeen haar telefonisch is meegedeeld over de interne duur van de postverwerking. Dit is volgens gemachtigde een probleem van de gemeente, niet van de burger. Impliciet wordt er nu de conclusie getrokken dat de burger een poststuk dan maar een week van tevoren moet posten. Gemachtigde wijst DWI erop dat er in de oorspronkelijke brief van DWI wordt gesproken van een uiterste indiendatum van 20 december en niet van een uiterste postdatum. Gemachtigde vraagt DWI het besluit daarom terug te draaien en verzoekster alsnog toe te laten tot de collectieve zorgverzekering. Daarbij deelt zij mee dat verzoekster al bij Agis is verzekerd, dus dat het slechts een administratieve aanpassing betreft, geen opzegging.

de behandeling van het bezwaarschrift door DWI

DWI wijst het bezwaarschrift per brief van 22 januari 2013 af. DWI motiveert haar beslissing door te stellen dat alle aanvragen die voor 20 december 2012 bij DWI binnen waren, behandeld konden worden. De aanvraag van verzoekster is echter op 24 december 2012 ontvangen. De aanvraagtermijn was toen al gesloten, daarom is de aanvraag afgewezen.

DWI deelt verder mee dat de termijn voor het indienen van de aanvraag kort is, omdat de minister pas in november de prijzen van de verzekeringspremies voor het komend jaar bekend maakt en de overstap naar een andere verzekering voor 1 januari van het daaropvolgend jaar gedaan moet zijn. Dat staat zo in de Zorgverzekeringswet. De periode tussen 20 december 2012 en 1 januari 2013 is gereserveerd door DWI en Agis om de aanmeldingen te verwerken. Hierbij moet rekening gehouden worden met de feestdagen. Omdat de aanvraag van verzoekster op 24 december 2012 binnen is gekomen, was het niet meer mogelijk om de aanvraag in behandeling te nemen. De afwijzing is dan ook terecht en het bezwaarschrift kan om die reden ook niet meer leiden tot aanmelding voor de collectieve zorgverzekering bij Agis. Daarom heeft DWI afgezien van het houden van een hoorzitting (artikel 7:3 aanhef en onder a en b Awb).

Verzoekster kan zich niet vinden in de afwijzing van haar bezwaarschrift en wendt zich, bij monde van haar gemachtigde, tot de ombudsman.

klachtomschrijving

Het gevraagde onderzoek had betrekking op:

- de afwijzing van een aanvraag collectieve zorgverzekering van de gemeente Amsterdam;
- de behandeling van een bezwaarschrift.

reactie DWI

Met betrekking tot de mededeling dat de post er intern nog 5 dagen over kan doen heeft DWI navraag gedaan bij de betreffende medewerkster. De medewerkster geeft aan het gesprek met verzoekster niet meer te herinneren, maar klanten wel te vertellen dat de post niet altijd binnen een dag bezorgd wordt door PostNL en dat het tot vijf werkdagen kan duren voor door DWI verzonden post bij klanten wordt bezorgd. Zij geeft aan niet te hebben gezegd dat post er intern vijf dagen over doet, maar kan zich voorstellen dat dit door verzoekster zo kan zijn opgevat. In de beslissing op bezwaar had zeker op dit punt ingegaan moeten worden. De betrokken medewerkster realiseert zich dit achteraf ook terdege.

Wanneer de aanvraag nu bij DWI is bezorgd, valt door DWI niet meer te achterhalen, omdat de envelop (met datumstempel) niet bewaard is. DWI bewaart de enveloppen niet omdat deze retourenveloppen (port betaald) doorgaans niet door PostNL worden voorzien van een datumstempel. DWI beschikt derhalve alleen over de datumstempel van 24 december 2012 op het aanvraagformulier.

Verder geeft DWI aan de gang van zaken te betreuren. DWI is van mening dat verzoekster aangemeld had kunnen worden bij Agis. De periode van 20 december tot en met 1 januari is door DWI en Agis gereserveerd om de aanmeldingen te verwerken. De datum van binnenkomst is echter zeer streng gehanteerd. Op het aanvraagformulier staat niet duidelijk vermeld dat een formulier dat na 20 december bij DWI binnenkomt, niet meer in behandeling wordt genomen. Deze datum is van belang voor opzegging van zorgverzekering bij de oude maatschappij en daarvan was hier geen sprake. Er had dus, zeker in bezwaar, anders geoordeeld kunnen worden.

Tot slot geeft DWI aan dat de Teammanager Voorzieningen daarom contact op zal nemen met de gemachtigde van verzoekster om, indien verzoekster financieel nadelige gevolgen heeft ondervonden van deze gang van zaken, te bespreken hoe dit door DWI kan worden gecompenseerd.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar DWI en naar de gemachtigde van verzoekster teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. Gemachtigde heeft niet gereageerd en DWI heeft laten weten akkoord te zijn met de bovenstaande bevindingen.

Beoordeling

Behoorlijkheid

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen¹. Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden². Uit dit onderzoek is

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

gebleken dat de gemeente in strijd met het vereiste van informatieverstrekking en het vereiste van motivering heeft gehandeld.

de afwijzing van een aanvraag collectieve zorgverzekering

Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat de gemeente ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Dit betekent onder meer dat bij het opstellen van een uiterste behandeltermijn een heldere formulering wordt gekozen, die niet voor meerdere uitleg vatbaar is.

Op het aanvraagformulier collectieve zorgverzekering staat vermeld dat de aanvraag voor 20 december bij DWI ingediend moet zijn. Kennelijk leidt deze formulering tot onduidelijkheid. Dat had in dit geval tot gevolg dat de aanvraag van verzoekster niet binnen de termijn in behandeling genomen kon worden, waardoor verzoekster niet werd toegelaten in de collectieve zorgverzekering.

de behandeling van een bezwaarschrift

Het vereiste van goede motivering houdt in dat de gemeente zijn handelen en zijn besluiten duidelijk aan de burger uitlegt. Daarbij geeft de gemeente aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten is uitgegaan en hoe er rekening is gehouden met de belangen van de burgers

Het staat vast dat de beslissing op bezwaar niet ingaat op alle argumenten van verzoekster. Daarnaast is onvoldoende gekeken naar de situatie van verzoekster. Nu het immers niet ging om een nieuwe aanmelding bij Agis en een opzegging bij een oude maatschappij, en de sluitingsdatum van 20 december bij uitstek hiervoor van belang is, had DWI redelijkerwijs anders kunnen beslissen.

Met instemming heeft de ombudsman vernomen dat DWI de financieel nadelige gevolgen voor verzoekster zal compenseren.

Overweging

De ombudsman is van mening dat DWI er beter aan doet om als voorwaarde op het aanvraagformulier op te nemen dat alleen die aanvragen in behandeling worden genomen die voor 20 december door DWI *ontvangen* zijn. Het risico dat een aanvraag die te laat is verstuurd niet in behandeling wordt genomen ligt dan bij de burger. De ombudsman heeft DWI hier eerder op gewezen in zijn rapport van 18 september 2012 (RA121598: "Problemen bij collectieve verzekering en kortingsregeling II"), waarin hij de wethouder de aanbeveling deed om te bevorderen dat DWI eenduidige informatie verschaft over de uiterste termijn van het in behandeling nemen van aanvragen voor de collectieve verzekering. De wethouder heeft de ombudsman destijds laten weten dat zowel op het aanvraagformulier als op de internetsite van DWI staat vermeld dat het aanvraagformulier vóór 20 december 2012 volledig ingevuld en voorzien van alle gevraagde bewijsstukken moet zijn binnengekomen.