



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Aan de voorzitter van de Raad van Bestuur van het CAK
De heer J.H. Ouwehand
Postbus 84015
2508 AA DEN HAAG

Geachte heer Ouwehand,

Op 12 januari jl. hebben wij een vervolgspraak gehad over het functioneren van het CAK bij de inning van de eigen bijdragen op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Wet langdurige zorg (Wlz). Ook hebben wij gesproken over de stand van zaken van de lopende reorganisatie bij het CAK, die vanwege corona vertraging heeft opgelopen.

We hebben geconstateerd dat het CAK in 2020 hard heeft gewerkt om de organisatie te verbeteren, maar nog niet voldoet aan hetgeen de burger van het CAK mag verwachten. Hieronder schets ik kort de aanleiding van deze brief, onze bevindingen over 2020 en de conclusie die ik hieraan verbind. Vervolgens laat ik u weten welke vervolgstappen wij nemen en wat we daarbij van het CAK verwachten.

Klachten en signalen in 2018 en 2019

Ons gesprek van 12 januari jl. was een vervolg op een eerder periodiek overleg op 27 januari 2020 met uw voorganger mevrouw Van der Vliet. Ik sprak haar toen over de problemen die mensen in 2018 en 2019 ondervonden rondom de inning van de eigen bijdrage door het CAK. Burgers raakten bij de uitvoering van de eigenbijdrageregeling verstrikt in (zelfsturende) geautomatiseerde systemen en administratieve processen, die vanuit hun beleving moeilijk te volgen waren. Daarnaast voelden mensen zich onvoldoende geholpen wanneer zij hierover contact opnamen met het CAK. Mevrouw Van der Vliet liet mij hierop weten dat het CAK verbetermaatregelen ging doorvoeren. Via een reorganisatie zou de organisatiestructuur van het CAK worden gewijzigd. Ook werd een cultuuromslag beoogd, waarbij meer vanuit de bedoeling van de wet gewerkt zou gaan worden en waarbij de dienstverlening aan de burger leidend werd.

Bevindingen Nationale ombudsman over 2020

Bij brief van 12 mei 2020 heb ik het CAK laten weten de ontwikkelingen op de voet te volgen om na te gaan welke verbeteringen de toegezegde maatregelen voor de burger zouden opleveren.¹ Dit hebben wij gedaan door de ontvangen klachten en signalen over het CAK in 2020 zorgvuldig te monitoren en daarover periodiek met het CAK in gesprek te gaan. Ook de invoering van het Wmo-abonnementstarief is hierbij een belangrijk onderwerp geweest.

Uit mijn bevindingen blijkt kortgezegd dat burgers nog steeds last hebben van de systeem- en procesproblemen bij het CAK. Vooral de problemen met de invoering van het Wmo-abonnementstarief hebben het afgelopen jaar tot onduidelijkheid en onzekerheid geleid. De (administratieve) systemen waarmee wordt gewerkt, lijken nog steeds niet goed te werken en de dienstverlening is nog niet voldoende op orde bij het CAK. Zo geven burgers nog steeds aan dat de wachttijden aan de telefoon lang zijn en zij zich door het CAK niet altijd voldoende geholpen voelen. Mijn bevindingen zijn in de bijlage van deze brief te lezen. Voorafgaand aan ons gesprek

Pagina 1

Datum

Onderwerp

Terugblik functioneren CAK bij inning eigen bijdragen

Ons nummer

2021/031

Uw bericht / kenmerk

Bijlage(n)

1

Contactpersoon

Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

¹ [Brief Nationale ombudsman aan het CAK van 12 mei 2020.](#)

van 12 januari jl. heb ik deze met u gedeeld. Hierbij moet worden opgemerkt dat de klachten die ik in 2020 ontving, vaak nog niet door het CAK zelf waren behandeld. Na doorgeleiding aan het CAK werden deze de klachten veelal alsnog naar tevredenheid van de burger opgelost.

Visie CAK op de stand van zaken inning eigen bijdragen in 2020

In mijn brief van 12 mei 2020 heb ik het CAK ook verzocht om mij aan het einde van dat jaar schriftelijk te laten weten hoe het de dienstverlening aan burgers op dat moment zelf inschatte. Bij brief van 18 december 2020 heeft u aan dit verzoek voldaan. In het gesprek van 12 januari heeft u een toelichting op deze brief gegeven. U liet weten dat het CAK de door de Nationale ombudsman ontvangen klachten en signalen duidelijk herkent. De reorganisatie bij het CAK is door de corona-uitbraak vertraagd en vanwege technische complicaties bij de invoering van het Wmo-abonnementstarief zijn ernstige vertragingen in de facturering opgetreden. Er was hierdoor sprake van langere wachttijden aan de telefoon en meer klachten, bezwaren en beroepen met betrekking tot de inning van de eigen bijdragen. Burgers hebben hier veel hinder van ondervonden. Het CAK betreurt dit en heeft hiervoor excuses aan hen aangeboden. Daarnaast is hen langer de tijd geboden om de eigen bijdragen te betalen en worden er coulante betalingsregelingen toegepast.

U deelde vervolgens mee dat de problemen nu zijn opgelost en dat alle beschikkingen en facturen inmiddels zijn verzonden. De regeling-gerichte organisatie is uiteindelijk per 1 oktober doorgevoerd. Verder zijn projecten opgestart om inzicht te verkrijgen in de kwaliteit van deze nieuwe dienstverlening. Ook wordt hiermee de impact van de structurele leer- en verbetercyclus gemeten die begin 2021 van start zou gaan.

Tot slot gaf u aan dat de koers van het CAK, ondanks de opgelopen vertraging, nog onveranderd is. Het CAK werkt onverminderd hard door aan het verbeteren van zijn dienstverlening met als doel de burger snel, foutloos, gemakkelijk en met oog voor de menselijke maat te bedienen. Hiervoor werkt het CAK verder aan de realisatie van het meerjarige veranderprogramma.

Conclusie Nationale ombudsman

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid ervoor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden en eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld. Verder richt zij haar (digitale) administratieve organisatie zó in dat de continuïteit van het goed functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Daarnaast schrijft het vereiste van goede informatieverstrekking voor dat de overheid zorgt voor juiste informatie aan de burger en dat deze informatie volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

Uit de klachten en signalen die ik vanaf 2020 heb ontvangen, maak ik op dat het CAK op dit moment nog niet voldoet aan deze belangrijke vereisten. Dit betreurt ik.

Uiteraard heb ik daarbij begrip voor de problemen die door de uitbraak van corona zijn ontstaan. Net als vele andere instanties heeft het CAK in korte tijd mogelijkheden moeten vinden om op veilige wijze voor zijn medewerkers de burger te kunnen blijven bedienen. Ook heb ik kennisgenomen van de complicaties bij de invoering van het Wmo-abonnementstarief en ben ik mij bewust van de goede intenties en inzet van de medewerkers van het CAK om de hierdoor ontstane problemen voor de burger op te lossen.

Toch zie ik telkens weer hoe deze burgers verstrikt raken in rekeningen en verrekeningen die het huidige systeem blijkbaar onvermijdelijk blijft genereren. En soms is het daarbij zelfs voor medewerkers van het CAK te ingewikkeld om dit aan

hen uit te leggen. De nog steeds bij ons binnenkomende klachten en signalen over de inning van de eigen bijdragen zijn voor mij een aanhoudende zorg.

Het is dan ook goed te horen dat het CAK onverminderd blijft doorwerken aan het verbeteren van de processen en de dienstverlening. Ik verwacht van het CAK een extra inspanning, zodat dit jaar écht een significante verbetering voor de burger wordt bewerkstelligd.

Daarbij wijs ik er met nadruk op dat tijdens dit verbeteringsproces een goede dienstverlening niet uit het oog mag worden verloren. Daar waar deze vanuit organisatorisch oogpunt nog niet op orde is, is goede klachtherkenning en klachtbehandeling essentieel om problemen van burgers adequaat op te lossen. Het is van groot belang dat het CAK van de klachten leert om soortgelijke problemen in de toekomst te voorkomen.

Vervolgafspraken

Ook dit jaar blijf ik de ontwikkelingen bij het CAK nauwgezet volgen. Wij zullen daarbij intensief contact met uw organisatie onderhouden en periodiek de stand van zaken van de (interne) klachtherkenning, -behandeling en oplossing ervan met elkaar bespreken. Later dit jaar hoor ik graag van u welke lessen het CAK hieruit heeft getrokken en hoe het een vertaalslag maakt naar een concrete (meer structurele) verbetering in het functioneren van het CAK. Ik zal hiertoe een vervolgafpraak met u maken.

Een afschrift van deze brief zal worden gestuurd aan de Nederlandse Zorgautoriteit en aan het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Voorts zal deze brief op onze website www.nationaleombudsman.nl worden geplaatst

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Bevindingen Nationale ombudsman¹

"Pijnpunt zit in het feit dat er zoveel brieven gestuurd worden dat totaal niet meer te overzien is wat er nu betaald moet worden en waarom. Doordat men door corona tijdelijk niet te bereiken was en men niet reageerde op mijn ingediende vragen loopt dit nu totaal uit de hand en heeft men om onduidelijke reden voor een bedrag van 150 euro (de deurwaarder) ingeschakeld. Na uren bellen (minstens 10 uur in totaal) en wachten kunnen welwillende medewerkers van het CAK ook geen duidelijkheid verschaffen."

1. Stand van zaken uitvoeringsproces CAK bij inning eigen bijdragen in 2020

Ten aanzien van het uitvoeringsproces zag de Nationale ombudsman in 2018 en 2019 voornamelijk klachten en signalen over de onderstaande onderwerpen. In 2020 is opnieuw naar deze onderwerpen gekeken.

- Onjuiste vaststelling eigen bijdrage
- Late oplegging eigen bijdrage
- Correcties en herberekeningen
- Onduidelijke en tegenstrijdige berichten
- Moeten betalen voor niet afgenomen zorg
- Perikelen rondom inzet deurwaarders

"Ik heb zorg. Hiervoor ben ik een eigen bijdrage verschuldigd. Deze is verkeerd berekend door het CAK. Ik krijg dus geld terug (...). Ondertussen werd mij weer €944 in rekening gebracht ipv. €244. Dit gebeurt al vanaf juni 2020. Ik krijg dus geld terug. Dit gebeurt bij het CAK op de 21e, staat ook groen aangevinkt, maar dan wordt er gezegd: we hebben daarna nog 14 dagen om uit te betalen. Nu is er weer een brief gekomen met hetzelfde bedrag van €1584 (...) en nu duurt het weer 30 dagen met een uitloop van 14 dagen terwijl het bedrag als betaald op 21/09 staat (...). Vele malen is hierover gebeld zonder resultaat."

Bevindingen uitvoeringsproces CAK in 2020

Veel klachten gingen over de uitvoering (of juist niet uitvoering) van het abonnementstarief.

Verder zien we ten aanzien van eigen bijdragen op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz)/beschermend wonen nog steeds klachten over het uitvoeringsproces. Deze lijken te liggen in de systeemproblematiek. Een deel van de klachten gaat over (verleende) vrijstelling aan minima/of verlaging van de eigen bijdragen Wlz of Wmo. Rekeningen lijken ineens te worden opgerakeld of verkeerd berekend. Aanpassingen/bewijsstukken worden niet (juist) of tijdig doorgevoerd. E.e.a. leidt tot (onnodige) inschakeling van de deurwaarder en gaat vaak gepaard met veel stress bij de (vaak al kwetsbare) burger.

De burger ontvangt zoveel brieven dat e.e.a. niet meer is te overzien. Ook is er nog steeds sprake van onduidelijke en tegenstrijdige berichten van het CAK. Als men denkt het probleem opgelost te hebben, worden toch weer facturen/aanmaningen gestuurd. Medewerkers van het klachtcontactcenter (KCC) van het CAK lukt het vervolgens niet om voldoende duidelijkheid te verschaffen.

Ook ontstaan schrijnende situaties wanneer de burger die een eigen bijdrage verschuldigd is, komt te overlijden. Zo worden er condoleances aangeboden aan overledenen. Of ontvangen nabestaanden brieven met toekomstige zorgkosten.

Burgers noemen verder chaotische facturering, onjuiste datering, wanprestatie, incorrecte/onvolledige informatieverstrekking en gebrek aan communicatie. Tot slot klagen burgers erover dat zij geconfronteerd worden met een deurwaarder, terwijl zij in de veronderstelling waren dat de betaling goed verliep of dat er betalingsafspraken waren gemaakt.

"Mijn overleden vader ontvangt een brief aan hem gericht. Tevens aan hem gerichte condoleances en dat hij overgaat naar de Wlz. Ik heb hierover telefonisch mijn ongenoegen geuit. Ook dat ik het volstrekt onduidelijk vind wat er daar allemaal gebeurt. We worden overspoeld met CAK post."

¹ De cursief beschreven citaten in deze bijlage zijn citaten uit door de Nationale ombudsman ontvangen klachten over het CAK. Hiermee wordt een impressie gegeven van de inhoud ervan. Deze klachten bleken nog niet door het CAK zelf als zodanig te zijn behandeld. Daarom heeft de Nationale ombudsman deze klachten eerst aan het CAK voorgelegd. Veelal werd de klacht door het CAK vervolgens naar tevredenheid van de burger opgelost.

Conclusie Nationale ombudsman

Klachten en signalen over het uitvoeringsproces zijn nog niet verminderd. Sterker nog, het aantal klachten lijkt te zijn toegenomen. Dit heeft te maken met de bijkomende technische problemen bij de invoering van het abonnementstarief. Maar ook op andere vlakken blijven de systemen voor de burger problemen geven. Voorts heeft de Nationale ombudsman de indruk dat het CAK de regie voor de oplossing van de door het CAK zelf veroorzaakte problemen vooral bij de burger legt.

"Het CAK heeft zaken en computersysteem niet op orde. Daardoor wordt mijn zoon met samenlevingscontract en in WIA steeds aangemaand eigen bijdrage te betalen. Hij heeft dit lang ten onrechte betaald, maar een deel daarvan teruggekregen. Nu wordt hij daar weer op aangesproken. Het is steeds aan hem (kostbare belminuten voor een onbemiddeld persoon, mailen waarop geen antwoord) om aan te tonen dat het CAK fout zit. Gezien de handicap levert dit veel stress voor hem op. De vriendelijke helpdesk staat ook onmachtig, het computer systeem laat zich tussendoor niet bijstellen en dus is iedereen daarvan slachtoffer."

"Ik ben zeer ontevreden en verbaasd over de chaotische facturering van het CAK en het gebrek aan communicatie hierover. In 2019 hadden ze veel moeite met het overzetten van mijn nota's naar automatisch betalen. In 2020 zijn in januari en februari de toen geldende bedragen afgeschreven. Volgt een algemeen excuus over het niet tijdig factureren in 2020 met daarbij de toezegging dat eea gecorrigeerd gaat worden. Dan, recent 6 rekeningen tegelijk, waaronder die van januari en februari. 'Worden rond 25 september afgeschreven'. Niet gebeurd. Ik bel, geen respons. Ik dien een klacht in en vraag om bevestiging via mail. Niet gebeurd. Dien nog een klacht in en zeg toe dat ik als ik niets hoor hogerop ga klagen over administratief geklungel. Niet eens de gevraagde bevestiging van ontvangst. Nu krijg ik rekening voor september die ook rond de 25e zal worden afgeschreven. Niet gebeurd. Hulp van Wmo krijgen wij patiënten niet voor niets. Financieel gedoe is érg lastig om erbij te hebben."

2. Stand van zaken klantcontacten CAK bij inning eigen bijdragen in 2020

Ten aanzien van klantcontacten zag de Nationale ombudsman in 2019 voornamelijk klachten en signalen over onderstaande onderwerpen. In 2020 is opnieuw naar deze onderwerpen gekeken.

- Onduidelijke/onbetrouwbare informatie
- Onzorgvuldig handelen
- Niet nakomen afspraken
- Gebrek aan persoonlijk contact en begrip

"De instantie is volledig onbereikbaar telefonisch. De website loopt al dagen vast, een bezwaar indienen via inloggen met DigiD werkt ook niet. Ik wil een bezwaar indienen omdat ik onterechte facturen voor de eigen bijdrage heb ontvangen. De facturen zijn onterecht omdat de periode niet correct is en ook omdat ik onder de 65 jaar oud ben en dus geen eigen bijdrage zou moeten betalen. Ook mijn contactpersoon bij mijn gemeente lukt het niet om contact op te nemen met het CAK."

Bevindingen klantcontacten CAK in 2020

Er waren veel klachten over de bereikbaarheid en non respons.

De contacten worden als welwillend/vriendelijk ervaren, maar medewerkers kunnen nog vaak geen duidelijkheid verschaffen of problemen oplossen, zeker wanneer er dingen in het uitvoeringsproces zoals hiervóór genoemd mis gaan. Uit de klachten komt naar voren dat de vraag intern wordt doorgezet, maar burgers zeggen dan niets meer te vernemen, en moeten er opnieuw zelf achteraan. Om iets op te lossen zijn vele acties van de burger nodig. De investering die van de burger gevegd wordt, levert zeer veel frustratie op. Vaak gaat het om mantelzorgers. Ook klachten over toezeggingen van het CAK dat iets wordt gecorrigeerd, maar dat deze niet worden nagekomen.

Burgers noemen verder gebrek aan goede (inhoudelijke) respons/correcte informatie/onduidelijk handelen.

"CAK blijft maar facturen sturen en aanmaningen. Alles wat er via het contactformulier wordt gestuurd of per post komt niet aan. Er worden continu aanmaningsblokkades op de eigen bijdrage gezet maar die verlopen weer voor een maand. Zowel de zorginstantie als het zorgkantoor hebben helemaal geen facturen aan het CAK gestuurd. Toch blijven zij wel facturen sturen. De mensen aan de telefoon weten niet veel, antwoord wat je krijgt is het gaat naar een andere afdeling. Van deze afdeling hoor je niks."

Conclusie Nationale ombudsman

We ontvingen regelmatig klachten over de telefonische (on)bereikbaarheid van het CAK en het uitblijven van reactie op (digitale) berichten en vragen van burgers aan het CAK. Hoewel de wachttijden aan de telefoon nog steeds lang zijn, lijkt de kwaliteit van het persoonlijk contact en het begrip voor de situatie van de burger verbeterd. Maar ook als mensen eenmaal iemand van CAK aan de lijn hebben en vriendelijk geholpen worden, levert dit niet altijd een oplossing op. Met name als het probleem lijkt te liggen in een ook voor medewerkers onbegrijpelijk systeem.

"Telefonische en schriftelijke vragen aan het CAK hebben me niet verder geholpen. Via de telefoon werd ik zelfs tot twee keer toe doorverwezen naar de SVB omdat de betreffende CAK medewerkster me geen antwoord kon geven."

3. Stand van zaken behandeling klachten en bezwaren CAK over inning eigen bijdragen in 2020

Ten aanzien van de behandeling van klachten en bezwaren zag de Nationale ombudsman in 2019 voornamelijk klachten en signalen over de volgende onderwerpen. In 2020 is opnieuw naar deze onderwerpen gekeken.

- Bezwaarschrift als of klacht behandelen en omgekeerd
- Verschuilen achter wet- en regelgeving
- Standaard verdagen termijn
- Gebrek aan informatie
- Geen inhoudelijke reactie

"Ik krijg nog geld terug van CAK. Zij gaan niet over tot betaling omdat zij mijn rekeningnummer niet zouden hebben. Ik heb dat doorgegeven maar wordt niet aangepast. Dit heeft te maken met het feit dat CAK nog steeds niet heeft aangepast dat ik niet meer onder bewind sta. Meerdere telefoontjes van mij en nogmaals een brief van de bewindvoerder mochten niet baten. Op 10 november 2020 hebben we een klacht ingediend met verzoek om binnen 3 weken te reageren. Maar tot op heden geen reactie. Daarnaast eerder ook bezwaar ingediend op aanraden van CAK zelf, maar nooit iets op gehoord."

Bevindingen behandeling klachten en bezwaren CAK in 2020

Over de bezwaar en klachtenprocedures zagen wij minder klachten.

Soms is het de burger onduidelijk welke route precies doorlopen kan of moet worden omdat meerdere opties genoemd worden.

Enkele klachten en signalen gaan over lange doorlooptijd, of het standaard verdagen van (bezwaar)termijnen.

Burgers die via de website informatie opzoeken over de klachtenprocedure worden sinds kort niet meer verwezen naar het KCC, maar lijken nu wel direct naar de klachtenafdeling te worden doorgeleid. Hierdoor lijkt de klachtherkenning verbeterd.

Als klacht eenmaal (op verzoek van de Nationale ombudsman) door het CAK wordt opgepakt, wordt meestal een oplossing bereikt waar de burger tevreden mee is.

Conclusie Nationale ombudsman

Op het gebied van behandeling van klachten en bezwaren zien we minder klachten dan vorige jaren. Er lijkt hier verbetering te zijn opgetreden. De doorlooptijden lijken nog wel steeds lang. Ook zien we dat pas als wij een klacht doorzetten aan het CAK, deze daadwerkelijk als klacht wordt herkend, behandeld en wordt opgelost. Althans, klachten die wij ter behandeling terugleggen bij het CAK, zien we vaak niet meer terug. Na een suggestie van ons daartoe heeft het CAK de informatieverstrekking over klachtbehandeling in het najaar aangepast op de website van het CAK. Dit heeft er mogelijk toe geleid dat een burger de klachtenafdeling beter weet te vinden.

"In de periode oktober 2019 tot (of tot en met) januari 2020 zijn er echter facturen gestuurd die via overboeking betaald moeten worden (dus niet geïncasseerd). Echter zijn deze facturen gestuurd naar het oude adres van mijn vader ipv naar zijn nieuwe adres waar het CAK zelf de beschikking voor heeft afgegeven. Het CAK heeft ook aangegeven dat zij hebben verzuimd om het adres aan te passen voor het versturen van de facturen (post adres).

Dat adres is uiteindelijk op 8 mei 2020 door het CAK wel aangepast en op 14 mei heeft mijn vader een brief gekregen van (...) Incasso en Gerechtsdeurwaarders waarin hij wordt gesommeerd een van de maandelijkse facturen te betalen inclusief verhoging van incasso kosten.

Uiteraard heb ik gelijk contact gezocht met zowel CAK als het incassobureau om kopieën van de facturen te krijgen teneinde te kunnen betalen. Helaas zijn tot op heden de facturen nog niet aan ons verzonden.

Inmiddels zijn we op het punt dat mijn vader een dagvaarding heeft ontvangen voor het betalen van de bijdrage. De man is in complete paniek! Op 20 mei hebben wij op verzoek van het incassobureau bezwaar gemaakt. Helaas hebben ze daar niets mee gedaan wat dus nu heeft geresulteerd in de dagvaarding."

4. Onvoorziene omstandigheden CAK in 2020

In 2020 heeft het CAK te maken gekregen met in ieder geval twee onvoorziene omstandigheden. Dit zijn:

- Systeemproblemen invoering abonnementstarieven
- Corona

"Ergens, weet niet meer precies, brief dat we over april en mei geen eigen bijdrage verschuldigd waren ivm corona, nou super netjes. Maanden niets gehoord daarna dus ik dacht ok nog steeds corona. Nu krijg ik vorige week een envelop met daarin 7 rekeningen, wij schrijven uw eigen bijdrage af rond de 25e, dagtekening 28 december. Ik weet niet welke 25e? December/Januari? hoe dan ook klopt voor geen meter. Staat ook nog in de brief, let op wij hebben een nieuw rek nr dat zal het probleem zijn geweest, maar kom op zeg minimaal 6 maanden en nu iedereen in de waan laten, nee nog steeds Corona, niets gehoord, niets afgeschreven, dus zal wel goed zijn. Denk dat dit een kerstkado is voor iedereen die het niet zelf meer kan doen, ik zou graag willen hoor, 59 ben ik, spierziekte, dus blij met hulp, maar dit kan gewoon niet."

Bevindingen onvoorziene omstandigheden CAK in 2020

Veel klachten gingen over het nog steeds niet ontvangen van een (wmo) beschikking. Of inmiddels wel de beschikking maar nog geen (stapel)facturen. Daarnaast gaven burgers aan dat informatie op de Wmo-beschikking niet klopte. Wmo-zorg is al gestopt en/of de gegevens over het huishouden kloppen niet.

Ook klachten dat eigen bijdrage toch nog wordt geheven, terwijl men dacht dat vanaf april het gehele jaar zou zijn kwijtgescholden. Verder onduidelijkheid over flyer of vertraging abonnementstarief.

Wmo-cliënten klagen over facturering maanden waarin zij (vanwege corona) geen (gebruikelijke) zorg en ondersteuning hebben ontvangen.

Wmo-cliënten klagen dat zij stapelfactuur niet kunnen betalen, omdat zij geen geld opzij hebben gezet. Omdat ze dat niet wisten of konden.

Sommige burgers willen niet betalen omdat ze geen (normaal gebruikelijke) zorg hebben ontvangen in coronatijd.

Lange wachttijden telefoon.

"Mijn zoon woont begeleid in een instelling, betaalt maandelijks eigen bijdrage aan het CAK. Van medio maart tot 1 juli was hij in zijn ouderlijk huis, ivm de Corona uitbraak. Niet op vrijwillige basis. Bijdrage CAK gewoon doorbetaald. Heb daarover contact gehad met CAK en Zorgkantoor, omdat dit mij ongebruikelijk lijkt als iemand daar door uitzonderlijke omstandigheden niet kan zijn. Niemand kan mij vertellen hoe nu verder. Kunt u mij helpen waar ik dan moet zijn?"

Conclusie Nationale ombudsman

Allereerst hebben corona, maar waarschijnlijk ook de systeemproblemen, een vertragende invloed gehad op de reorganisatie in regeling gericht werken bij het CAK dit jaar. De technische problemen bij de invoering van het abonnementstarief hebben vooral in de tweede helft van het jaar tot klachten en signalen geleid. Deze problemen verklaren tegelijkertijd ook de lagere klachteninstroom begin dit jaar, omdat er toen simpelweg niet werd geïnd.

Klachten gingen over de stapelfacturen die burgers in het najaar van het CAK ontvingen, maar ook over de facturering in het algemeen. Sommigen dachten dat na de vrijstelling van het abonnementstarief over april en mei in het geheel niet meer zou worden gefactureerd in 2020. Dit, omdat zij ook ná april en mei geen facturen ontvingen.

Daarnaast hebben we klachten en signalen ontvangen over het moeten betalen van eigen bijdragen (zowel over Wmo- als Wlz-zorg), terwijl de zorg niet (als gebruikelijk) kon worden afgenomen. Om duidelijkheid over deze situatie te verkrijgen zodat wij de burger hierover juist kunnen informeren, heeft de Nationale ombudsman de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport een vragenbrief gestuurd. De minister heeft op 28 december 2020 op deze brief gereageerd.²

"De afgelopen weken kreeg ik bericht van het CAK dat ze achterstand hadden opgelopen bij het factureren maar dat alles nu snel ingelopen zou worden. Daarna kreeg ik facturen voor januari, februari, maart, juni, juli en kort daarop ook augustus. De maanden april en mei zouden niet gefactureerd worden. David heeft echter na februari geen huishoudelijke ondersteuning in het kader van de Wmo meer ontvangen. Niet in maart en ook niet na april en mei. Dat heb ik gemeld aan het CAK. Die zeggen dan uiteraard: Wij zijn alleen voor de facturering, maar als u dit doorgeeft aan de gemeente Haarlem wordt dat gecorrigeerd. Ik heb de gemeente (...) gebeld, die aangeven dat zij daar niets mee doen want dat ik het bij (de zorgaanbieder) moet melden. Zojuist heb ik (de zorgaanbieder) gesproken. Volgens hun informatie hanteert het CAK een abonnementensysteem. Als je geen hulp ontvangt dan lopen de kosten gewoon door. Zij hebben mij aangeraden om het CAK te bellen....."

Aantal geregistreerde klachten en signalen over CAK bij de Nationale ombudsman

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021 tot 1 april
eb ³ Wmo	94	115	92	91	65	103	53
eb Wlz	97	76	63	79	87	74	23
Totaal eb	191	191	155	170	152	177	76
totaal álle klachten CAK	324	267	311	296	271	336	120

² [Reactie van de minister van VWS van 28 december 2020 op vragenbrief Nationale ombudsman.](#)

³ Eigen bijdragen.