



**nationale
ombudsman**

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Aan de voorzitter van de raad van bestuur van het CAK
Postbus 84030
2508 AA DEN HAAG

Geachte mevrouw Van der Vliet,

De Nationale ombudsman heeft een klacht onderzocht van mevrouw xxxx uit Amsterdam over het CAK. De ombudsman ontving deze klacht die zij indiende namens haar moeder, mevrouw xxxx, op 25 april 2019. In deze brief leest u hoe het onderzoek is verlopen en hoe de ombudsman de klacht beoordeelt.

Klacht voorgelegd aan het CAK

De ombudsman heeft eerst geprobeerd om via een interventie tot een oplossing te komen. Dit leidde niet tot het beoogde resultaat, waarna de Nationale ombudsman een onderzoek naar de klacht heeft ingesteld. Op 8 augustus 2019 hebben wij de klacht aan het CAK voorgelegd. Daarbij is gekozen voor de volgende klachtformulering:

'Verzoekster klaagt over de manier waarop het CAK de eigen bijdrage voor zorg, die in de maand oktober 2018 is verleend, heeft ingevorderd. Het CAK heeft daarvoor een deurwaarder ingeschakeld zonder eerst persoonlijk contact met haar op te nemen.'

Op 5 september 2019 hebben twee onderzoekers van de ombudsman het CAK bezocht om inzicht te krijgen in de werkwijze van het CAK bij de invordering. Het CAK heeft op 25 september 2019 ook schriftelijk gereageerd op de vragen van de ombudsman. De reactie van verzoekster hierop van 23 oktober 2019 is met het CAK gedeeld.

Wat vindt het CAK van de klacht?

Tijdens ons onderzoek heeft het CAK verzoekster op 6 september 2019 een brief gestuurd. Daarin staat dat het CAK in haar situatie van mening is dat de overdracht van de factuur aan het incassobureau niet terecht is geweest. Verzoekster betaalde elke maand de eigen bijdrage, en miste één betaling. Het CAK heeft verzoekster hiervoor excuses aangeboden. De rente en incassokosten zijn aan verzoekster terugbetaald.

Desondanks schrijft het CAK op 25 september 2019 aan de ombudsman dat het CAK de klacht over het niet opnemen van persoonlijk contact formeel ongegrond vindt. Het CAK heeft conform haar vastgestelde beleid gehandeld. Als een factuur na het versturen van een herinnering niet voldaan wordt, neemt het CAK telefonisch contact op met de klant. Dit gebeurt alleen als de vordering in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz) meer dan € 1500 euro bedraagt, en er een telefoonnummer voorhanden is. De vordering op verzoeksters moeder in het kader van de Wlz bedroeg € 850 euro. Als een factuur na het versturen van een aanmaning nog niet

Pagina 1

Datum

14 februari 2020

Onderwerp

Einde onderzoek

Ons nummer

201911358

Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl



wordt voldaan, vindt overdracht naar een deurwaarder plaats. Het betreft een geautomatiseerd proces, waarin betaalgedrag en betaalgeschiedenis (nog) niet wordt meegewogen.

Uit coulance heeft het CAK verzoekster een maatwerkoplossing geboden, door de incassokosten en rente terug te storten. Daarnaast heeft het CAK de ombudsman toegezegd te willen onderzoeken hoe betalingsgedrag meegewogen kan worden bij het innen van openstaande facturen. Ook gaat het CAK onderzoeken of vaker en eerder telefonisch contact gelegd kan worden voordat een deurwaarder wordt ingeschakeld.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

De ombudsman spoort overheidsinstanties aan maatschappelijk verantwoord in te vorderen. Dat wil zeggen: invorderen met oog voor het belang van de burger. Want nog te vaak vinden er invorderingsacties plaats die achteraf onnodig waren geweest als van te voren contact was opgenomen met de burger.

De ombudsman vindt dat overheidsinstanties burgers erop dienen te attenderen als zij overgaan tot dwanginvordering als die burgers hun schulden niet (volledig) hebben betaald. In zijn rapport "Invorderen vanuit het burgerperspectief" (2019/005) heeft de ombudsman een aantal normen geformuleerd voor het behoorlijk invorderen van schulden. Zo moet de overheid bij het innen van schulden zich inspannen om verdere schulden te voorkomen. Ook moet zij duidelijk met burgers communiceren en ernaar streven om – waar nodig – persoonlijk contact op te nemen. En voordat een vordering wordt overgedragen aan een deurwaarder – dient contact te worden opgenomen met een burger. Want door eerst persoonlijk contact op te nemen kan beter zicht worden gekregen op diens situatie en gezocht worden naar een mogelijke oplossing. Op termijn zal dit meer geld, minder schulden én waardering van de burger opleveren.

Conclusie: de klacht is gegrond

Met instemming heeft de ombudsman er kennis van genomen dat het CAK achteraf tot de conclusie komt dat de overdracht van de factuur niet terecht was.

Door geen persoonlijk contact met verzoekster op te nemen voordat is overgegaan tot invordering, heeft het CAK gehandeld in strijd met de in het behoorlijkheidskader opgenomen norm dat de overheid zich moet inspannen om verdere schulden te voorkomen en er naar moet streven waar nodig persoonlijk contact op te nemen.

De klacht over de onderzochte gedraging van het CAK is dan ook gegrond.

Bericht ook anoniem op website

Deze brief zal worden geplaatst op onze website www.nationaleombudsman.nl.



**nationale
ombudsman**

Ook onze contactpersoon bij uw organisatie (xxxx) ontvangt dit bericht.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Pagina 3

Ons nummer
201911358