



Centraal Administratie Kantoor  
De heer E. van den Brink, Algemeen directeur  
Postbus 84015  
2508 AA DEN HAAG

**Postadres**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

**Bezoekadres**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag  
Tel: (070) 356 35 63  
secretariaat@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl

**Doorkiesnummer**

**Datum**

24 maart 2015

**Ons nummer**

No 2015/0072 U

**Uw brief**

**Uw kenmerk**

**Bijlagen**

1

**Behandelend medewerker**

**Onderwerp**

Jaarbrief 2014

Geachte heer Van den Brink,

In 2014 ontving de Nationale ombudsman 36.278 verzoeken van burgers en bedrijven, een daling van 4,6% ten opzichte van 2013. Deze verzoeken geven een goed beeld van de relatie tussen de overheid en haar burgers. Van al deze verzoeken hadden er 485 betrekking op het Centraal Administratie Kantoor (CAK), een verdere daling van 14% ten opzichte van 2013. In het licht van een toename van het aantal taken van het CAK is dit uiteraard een knappe prestatie.

Op woensdag 25 maart bied ik de Tweede Kamer het verslag van de Nationale ombudsman over 2014 aan. De jaarbrief aan overheidsinstanties maakt onderdeel uit van het jaarverslag. Deze jaarbrief behandelt de belangrijkste onderwerpen die spelen in de relatie tussen burgers en het CAK. In de jaarbrief aan uw instantie wil de Nationale ombudsman u graag informeren over wat hij voor uw instantie als de belangrijkste onderwerpen en ontwikkelingen in 2014 ziet. Net als in de afgelopen jaren gaat het daarbij wederom om knelpunten bij de uitvoering van de Wet Tegemoetkoming Chronisch zieken en Gehandicapten (WT CG). Daarnaast betrof het problemen bij het vaststellen van de facturen Zorg met Verblijf / Zorg zonder Verblijf als gevolg van te late aanlevering van gegevens of het aanleveren van gegevens die niet altijd deugdelijk zijn. Zoals ook al in vorige jaarbrieven is geconstateerd, is deze problematiek niet zozeer het CAK aan te rekenen als wel de verschillende gegevensleveranciers, met name de Belastingdienst.

**Verdere daling van klachten**

In de afgelopen drie jaar heeft de Nationale ombudsman gestaag steeds minder klachten over het CAK ontvangen. Dit tegen de achtergrond van een organisatie die steeds meer taken erbij krijgt. De ombudsman is dan ook positief gestemd over de werkwijze van het CAK; het werken en denken in termen van behoorlijkheid is goed doorgedrongen in de klachtbehandeling. Onze indruk is dat het CAK de eerstelijns-klachten voortvarend oppakt. Onze interventiepraktijk leert dat we waar mogelijk kunnen rekenen op een constructieve, oplossingsgerichte samenwerking.

**ons nummer**

No 2015/0072 U

2

**De tegemoetkoming op grond van de WTCG**

Mensen die recht hebben op de tegemoetkoming WTCG zijn veelal maatschappelijk kwetsbaar met een beperkt inkomen. De tegemoetkoming betreft extra kosten in verband met ziekte of handicap en wordt pas tien tot elf maanden na het jaar waarin de kosten zijn gemaakt, toegekend. Deze vertraging in de toekenning maakt het extra belangrijk dat het CAK tijdig beslist over de toekenning van de tegemoetkoming. Evenals in voorgaande jaren was het ook dit jaar voor burgers met een handicap of chronische ziekte lastig om een helder beeld te krijgen of ze al dan niet voor de tegemoetkoming in het kader van de WTCG in aanmerking zouden komen. De problematiek rondom de uitvoering van de WTCG-regeling heeft zich hiermee herhaald. Dat betreurt de ombudsman. Het goede nieuws is dat het CAK de signalen en interventies via de Nationale ombudsman voortvarend oppakt. Verder is de WTCG-regeling per 1 januari 2014 afgeschaft. Dit betekent dat de tegemoetkoming over 2013 de laatste is die wordt uitbetaald. Met instemming heeft de Nationale ombudsman kennis genomen van de eerdere toezegging dat maatregelen zullen worden genomen om ervoor te zorgen dat deze tegemoetkoming tijdig wordt uitbetaald. De Nationale ombudsman wordt graag op de hoogte gehouden van de uiteindelijke afwikkeling.

**2015: het jaar van de veranderingen in de zorg**

Per 1 januari 2015 is er voor de burger met langdurige zorg veel veranderd. Als gevolg van wetwijzigingen is de verantwoordelijkheid voor de langdurige zorg bij gemeenten en zorgverzekeraars terecht gekomen. Deze veranderingen hebben soms gevolgen voor de eigen bijdrage die burgers voor hun zorg moeten betalen. De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat de burger over deze en andere veranderingen in de zorg goed wordt geïnformeerd. Het CAK speelt bij de informatievoorziening een cruciale rol, getuige de verschillende initiatieven die in dit verband zijn genomen. Zo voert het CAK voor het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport een Informatiepunt Langdurige Zorg en Jeugd uit. Daarnaast kunnen burgers met hun vragen over de veranderingen in de zorg terecht op de website [www.hoeverandertmijnzorg.nl](http://www.hoeverandertmijnzorg.nl) of bellen naar het telefoonnummer (0800) 0126.

Gedurende het jaar 2015 zal het CAK zich verder gaan ontwikkelen tot de plek waar burgers terecht kunnen voor informatie over zorg en welzijn. Dit betekent ook dat het CAK er nieuwe taken bij gaat krijgen. Zo int het CAK met ingang van 1 januari 2015 de ouderbijdrage Jeugdwet, een taak die voorheen door het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen werd verricht. Uw organisatie weet al meerdere jaren een hoog niveau van klachtbehandeling en dienstverlening te bereiken. De ombudsman hoopt dat dit niveau ook gehaald kan worden bij de uitvoering van de nieuwe taken die voor het CAK in het verschiet liggen. Vanzelfsprekend zal hij de veranderingen in de zorg en de daarmee gepaard gaande ontwikkelingen binnen uw organisatie in 2015 met belangstelling blijven volgen.

**ons nummer**

No 2015/0072 U

3

**Tot slot**

Per 1 april a.s. treedt Reinier van Zutphen aan als nieuwe Nationale ombudsman. Er is inmiddels een afspraak voor u gemaakt met hem op woensdag 29 april 2015 om 16.00 uur, voor een kennismaking en ter bespreking van deze jaarbrief.

De jaarbrief is ook aan de minister van VWS en aan de vaste commissie voor VWS gestuurd. Daarnaast wordt de brief op de website van de Nationale ombudsman gepubliceerd.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,



mr. F.J.W.M. van Dooren,  
waarnemend ombudsman

**Aantal verzoeken over het Centraal Administratie Kantoor**

In de tabel hieronder zijn zowel de mondeling als schriftelijk ontvangen verzoeken meegenomen.

	2013	2014	
Aantal ontvangen verzoeken	567	485	
Aantal behandelde verzoeken	560	507	
Wijze van behandelen			
1. Adviseren en informeren <sup>1</sup>	466	396	
2. Interventies	86	103	
3. Bemiddelingen	2	0	
4. Onderzoeken met rapport	3	4	
- Gegrond		3	2
- Deels gegrond		0	1
- Niet gegrond		0	0
- Geen oordeel		0	1
5. Onderzoeken met brief	2	1	
6. Tussentijds opgelost of beëindigd	1	3	

<sup>1</sup>Bij vragen en klachten over de overheid wordt bekeken hoe deze het beste behandeld kunnen worden. Sommige klachten over de overheid kan de ombudsman niet in onderzoek nemen omdat niet is voldaan aan bepaalde vereisten. Zo neemt hij geen klachten in onderzoek als de klacht betrekking heeft op een beslissing van een overheidsinstantie waartegen bezwaar of beroep kan worden ingesteld. Een ander vereiste is dat de klacht eerst moet zijn voorgelegd aan de overheidsinstantie zelf. In al die gevallen helpt de ombudsman de burger op weg door te vertellen waar de burger terecht kan, de klacht of het bezwaar door te sturen of door een adequate toelichting of informatie te geven. Ten slotte wordt een aantal klachten niet in onderzoek genomen omdat de ombudsman deze op voorhand ('kennelijk') ongegrond acht. In een aanzienlijk aantal zaken valt pas na bestudering van de stukken – bijvoorbeeld een intern klachtdossier - te zeggen of de ombudsman iets voor de betrokken burger kan betekenen. Soms vindt eerst een intakegesprek op het kantoor van de ombudsman plaats om de wensen van de klager en de mogelijkheden van de ombudsman te kunnen vaststellen. Sommige zaken zijn behoorlijk complex en arbeidsintensief.