

Rapport

Incasso van de eigen bijdrage Zorg met Verblijf gaat over van CAK naar UWV: wat te doen als incassopraktijken niet op elkaar aansluiten?

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het Centraal Administratiekantoor te Den Haag gegrond.

Datum: 9 februari 2015

Rapportnummer: 2015/027

WAT IS DE KLACHT?

Verzoeker klaagt er over dat het Centraal Administratiekantoor (hierna: het CAK) onvoldoende maatwerk heeft geleverd bij het oplossen van de problemen rondom het inhouden van de eigen bijdrage Zorg met Verblijf voor zijn dochter.

DE AANLEIDING

Verzoeker treedt als bewindvoerder voor zijn dochter op. Zij verblijft in een zorginstelling met 24-uurs begeleiding. Hiervoor brengt het CAK een eigen bijdrage Zorg met Verblijf in rekening. Met ingang van 1 januari 2014 ontvangt de dochter van verzoeker een uitkering van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (hierna: UWV). Deze uitkering wordt rond de 20ste van de maand uitbetaald. Het UWV houdt de verschuldigde eigen bijdrage op verzoek van het CAK direct op de te ontvangen uitkering in. Voorheen werd de verschuldigde eigen bijdrage door het CAK door middel van automatische incasso van de rekening van de dochter van verzoeker afgeschreven. Op de factuur stond dan vermeld rond welke datum het bedrag van haar rekening zou worden afgeschreven. Het CAK hanteert een betalingstermijn van 30 dagen. Wanneer een factuur op 17 januari 2014 is gedateerd, wordt het bedrag dus een maand later, rond 16 februari 2014, van de rekening afgeschreven. In de maand februari heeft het CAK de in januari 2014 gefactureerde eigen bijdrage automatisch bij de dochter van verzoeker geïncasseerd. Tevens heeft het UWV de eigen bijdrage over de maand februari 2014 direct op de uitkering van zijn dochter ingehouden. Deze samenloop had voor de dochter van verzoeker tot grote problemen kunnen leiden, als hij niet in de gelegenheid zou zijn geweest om haar een financiële oplossing aan te bieden. Hij heeft daarom een klacht bij het CAK ingediend.

DE KLACHT IS BEHANDELD DOOR HET CAK

Het CAK heeft verzoeker in reactie op zijn klacht laten weten dat de eventuele nadelige gevolgen van de samenloop worden betreurd. Er wordt echter een vaste planning voor het aanmaken, verzenden en incasseren van facturen wordt gehanteerd. Het is niet mogelijk om hier in individuele gevallen van af te wijken. Ook kan het CAK geen invloed uitoefenen op het moment waarop het UWV de uitkering van zijn dochter uitbetaalt. Volgens het CAK kan het hierdoor voorkomen dat in dezelfde maand de eigen bijdrage voor de lopende maand op de uitkering wordt ingehouden en de eigen bijdrage voor de voorgaande maand van de rekening wordt afgeschreven.

ONDERZOEK NATIONALE OMBUDSMAN

Verzoeker neemt geen genoegen met de reactie van het CAK op zijn klacht en wendt zich tot de Nationale ombudsman. Naar zijn mening verschuilt het CAK zich ten onrechte achter haar systeem van factureren en incasseren. Dit vindt hij principieel onjuist.

De Nationale ombudsman stelt nader onderzoek in. Wij vragen het CAK of er mogelijkheden zijn om op een samenloop van automatische incasso door het CAK met inhouding op de uitkering door het UWV te anticiperen, in die zin dat klanten van die organisatie tijdig worden geïnformeerd over de eventuele mogelijkheid om een betalingsregeling aan te vragen.

Het CAK heeft ons laten weten dat het technisch gezien weliswaar mogelijk is om de groep klanten die het betreft vooraf te herkennen, maar dat dit grote technische aanpassingen in haar systeem vergt. Om die reden heeft het CAK er niet voor gekozen om haar systeem aan te passen en de betreffende klanten op individuele basis proactief over de mogelijkheden voor een betalingsregeling te gaan informeren. Daarbij is aangegeven dat het om een beperkte groep klanten gaat. Wel zal het CAK de werkinstructie voor het klantcontactcentrum aanpassen. Klanten die zich, na een samenloop van automatische incasso door het CAK met inhouding op de uitkering door het UWV, melden, zal worden gevraagd om het bedrag van de automatische incasso terug te laten boeken. Vervolgens zal het CAK een blokkade op de openstaande vordering laten zetten. Met de klant zal een betalingsregeling worden getroffen. De financiële gevolgen van de samenloop kunnen hierdoor worden verzacht. Het CAK zal via haar website proactief informatie over de aangepaste werkinstructie van het klantcontactcentrum gaan verspreiden.

Naar aanleiding van de reactie van het CAK heeft de Nationale ombudsman besloten om schriftelijk onderzoek in te stellen.

De vraag was of het CAK de klacht van verzoeker voldoende vroegtijdig en oplossingsgericht heeft opgepakt. Ook wilde de Nationale ombudsman weten of de veranderde werkinstructie van het klantcontactcentrum in de praktijk voldoende effect zal hebben om de nadelige gevolgen van samenloop tussen automatische incasso door het CAK en inhouding op het inkomen door het UWV zo veel mogelijk te beperken.

DE REACTIE VAN HET CAK

Het CAK stelt het op prijs dat zij door verzoeker is gewezen op de mogelijk nadelige gevolgen van samenloop tussen automatische incasso door het CAK en inhouding op het inkomen door het UWV. Volgens het CAK zal een dergelijke samenloop echter niet in alle gevallen tot financiële problemen leiden. Zo is verzoeker in de gelegenheid geweest om

zijn dochter zelf een financiële oplossing te bieden. Het CAK stelt zich verder op het standpunt dat met de gewijzigde werkinstructie een passende oplossing wordt geboden. Op alle facturen van het CAK staat dat de klant contact kan opnemen. In geval van betalingsproblemen wordt maatwerk geboden. Dit staat ook op de website van het CAK vermeld. Het voorgaande neemt volgens het CAK niet weg dat het beter was geweest als de gevonden oplossing al tijdens de interne klachtbehandeling was geboden.

DE REACTIE VAN VERZOEKER

Verzoeker heeft ons ter aanvulling op zijn eerder ingenomen standpunt laten weten het onbegrijpelijk te vinden dat het door het CAK gehanteerde systeem van factureren en incasseren in de weg staat aan het voorkomen van samenloop tussen automatische incasso door het CAK en inhouding op het inkomen door het UWV. Het CAK heeft het UWV verzocht om de eigen bijdrage vanaf februari 2014 van de uitkering van zijn dochter in te houden. Vervolgens heeft het UWV hier mee ingestemd. Gelet hierop, zou het volgens verzoeker mogelijk moeten zijn om op de samenloop te anticiperen. In dit verband wijst hij er op dat de computersystemen van veel overheidsinstanties aan elkaar gekoppeld zijn.

HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN: HEEFT HET CAK VOLDOENDE MAATWERK GELEVERD?

De Nationale ombudsman toetst de gedraging van het CAK aan het vereiste van maatwerk. Overheidsinstanties dienen betrokken en oplossingsgericht te zijn naar de burger toe. Dit is één van de kernwaarden van behoorlijk overheidsoptreden. Onder deze kernwaarde valt het vereiste van maatwerk. Dit vereiste houdt in dat de overheid bereid is om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

De Nationale ombudsman heeft begrip voor de keuze van het CAK om geen grote technische aanpassingen aan haar systeem te doen om samenloop problemen in de toekomst te voorkomen. Bij deze keuze heeft het CAK in redelijkheid kunnen meewegen dat een beperkte groep klanten met dergelijke problemen in aanraking komt. Volgens het CAK was het echter wel beter geweest als in dit geval tijdens de interne behandeling van de klacht al een adequate oplossing was geboden. De Nationale ombudsman onderschrijft dit standpunt en voegt daaraan toe dat aan verzoeker ook tijdens het telefonische contact met het klantcontactcentrum geen passende oplossing is geboden. Van het CAK mocht worden verwacht dat al op dit moment zou worden afgeweken van de standaard werkwijze in dit soort gevallen. Dit geldt des te meer, nu binnen de mogelijkheden van het systeem van het CAK geen manier gevonden kan worden om te voorkomen dat de door verzoeker geschetste problematiek ontstaat. In dat geval mag worden verwacht dat door tussenkomst van een medewerker alsnog een

passende oplossing wordt gevonden om eventuele nadelige gevolgen te verzachten. Dat is in dit geval niet gebeurd. Het CAK heeft daarom onvoldoende maatwerk geleverd.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

CAK BIEDT MOGELIJKHEID OM CONTACT OP TE NEMEN VOOR EEN PASSENDE OPLOSSING; OMBUDSMAN WAARSCHUWT VOOR BEPERKINGEN DAARVAN.

Klanten van het CAK, waaronder de dochter van verzoeker, zijn veelal maatschappelijk kwetsbaar en hebben een beperkt inkomen. Met instemming neemt de Nationale ombudsman kennis van het feit dat het CAK de bereidheid heeft getoond om in toekomstige vergelijkbare gevallen een passende oplossing te bieden. Daar heeft de klacht van verzoeker en de bemoeienis van de Nationale ombudsman mede voor gezorgd. Het CAK kan er echter niet zonder meer van uit gaan dat de klanten die het betreft ook daadwerkelijk uit eigen beweging contact met het CAK opnemen om eventuele problemen op te lossen. Daarom bestaat het risico dat een piepsysteem, zoals het CAK dat zal gaan hanteren, in de praktijk een beperkt effect zal hebben. Met de oplossing van het CAK om klanten via haar facturen en via algemene informatie op haar website op de mogelijkheid van een betalingsregeling te wijzen, wordt dit risico slechts gedeeltelijk ondervangen. De Nationale ombudsman kiest er daarom voor om de gewijzigde werkinstructie van het CAK door het uitbrengen van dit rapport, via onder meer belangenorganisaties, bij een breder publiek onder de aandacht te brengen.

CONCLUSIE

De klacht over het CAK te Den Haag is, voor zover gericht tegen het feit dat tijdens het telefonisch contact met klantcontactcentrum geen passende oplossing is geboden voor de problemen rondom het inhouden van de eigen bijdrage Zorg met Verblijf, gegrond wegens schending van het vereiste van maatwerk.

De Nationale ombudsman,

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