

Rapport

Een onderzoek naar het optreden van het CAK.

Oordeel

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

Datum: 30 januari 2017

Rapportnummer: 2017/012

WAT IS DE KLACHT

Verzoekster klaagt over de herhaalde bijstelling van de eigen bijdrage door het CAK en de veelheid aan correspondentie hierover.

ALGEMEEN

Eigen bijdrage

Voor zorg en ondersteuning vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is een burger een eigen bijdrage verschuldigd. Deze eigen bijdrage wordt vastgesteld door het CAK, op basis van gegevens die door verschillende instanties worden aangeleverd. Het zorgkantoor en de zorgaanbieder leveren gegevens aan over de zorg en de Belastingdienst levert de inkomensgegevens aan waarop de hoogte van de eigen bijdrage wordt gebaseerd.

Lage en hoge eigen bijdrage

Voor zorg met verblijf zijn er twee soorten eigen bijdragen, een lage en een hoge. Als een burger voor het eerst in een zorginstelling verblijft (of dat verblijf was langer dan zes maanden geleden), betaalt een burger de eerste zes maanden de lage eigen bijdrage.

"Terugkeer naar de maatschappij" en de lage eigen bijdrage

Als een zorginstelling verwacht dat iemand de zorginstelling binnen een half jaar zal verlaten om weer thuis te gaan wonen, kan er door de zorginstelling een zogeheten verklaring "terugkeer naar de maatschappij" worden ingevuld. Recentelijk heeft het CAK deze term aangepast naar "terugkeer naar zelfstandig wonen".

De zorginstelling stuurt deze verklaring op naar het CAK. Tijdens de looptijd van de verklaring "terugkeer naar zelfstandig wonen" betaalt een burger de lage eigen bijdrage. De burger kan zich daardoor financieel voorbereiden op de terugkeer naar huis. Deze verklaring is maximaal zes maanden geldig. Is iemand al uit de zorginstelling ontslagen? Dan kan de burger ook alsnog vragen om de lage eigen bijdrage met terugwerkende kracht te laten toepassen voor de laatste zes maanden van zijn verblijf.

WAT IS ER GEBEURD?

Mevrouw Janssen¹ (87 jaar) is op 6 december 2014 opgenomen in verpleeghuis Groenestein². Op 14 december 2014 is zij overgeplaatst naar verpleeghuis Zonneveld³. Mevrouw Janssen was de eerste zes maanden van haar verblijf een lage eigen bijdrage verschuldigd. Begin juli 2015 heeft mevrouw Janssen verpleeghuis Zonneveld verlaten en is zij weer thuis gaan wonen.

¹ Een gefingeerde naam.

² Idem.

³ Idem.

Verpleeghuis Zonneveld heeft het formulier "verklaring terugkeer naar de maatschappij" ingevuld en naar het CAK gestuurd. Met als doel om voor mevrouw Janssen een verlenging van de lage eigen bijdrage aan te vragen.

Op dit formulier was echter door Zonneveld per abuis een foutieve periode ingevuld waardoor er een hoge in plaats van een lage eigen bijdrage in rekening is gebracht door het CAK.

Nadat de nicht van mevrouw Janssen op de factuur van het CAK van juni 2015 deze hoge eigen bijdrage zag staan, nam zij direct telefonisch contact op met het CAK. Het verschil tussen de lage en hoge eigen bijdrage betekende voor haar tante een verschil van € 1100,-. De medewerker van het CAK liet weten dat er helaas niet handmatig kon worden ingegrepen en dat de incasso-opdracht al onderweg was. De medewerker adviseerde de nicht van mevrouw Janssen om het bedrag te laten storneren door de bank. Dat zag de nicht echter niet zitten, omdat haar tante geen internetbankieren heeft en zij niet het risico wilde lopen dat er bij het storneren iets mis zou gaan waardoor haar tante vervolgens als wanbetaler te boek zou komen te staan.

Tijdens dit telefoongesprek liet de medewerker verder weten het formulier aan te passen en de juiste data in te voeren.

De volgende maand ontving mevrouw Janssen echter opnieuw een factuur met daarop weer de hoge eigen bijdrage. De wijziging bleek toch niet goed te zijn uitgevoerd door het CAK.

Vervolgens werd er door het CAK nog een fout gemaakt, de overplaatsing van mevrouw Janssen van het ene verpleeghuis naar het andere is door het CAK administratief gezien als een ontslag. Het CAK heeft de opname in verpleeghuis Zonneveld van 16 december 2014 tot en met 1 juli 2015 verwijderd. Met als gevolg dat alle (al in rekening en betaalde) eigen bijdragen (€ 4607,05) vanaf de overplaatsing aan mevrouw Janssen werden teruggestort door het CAK. Dit vernam de nicht via een correctienota van het CAK. Zij probeerde dit nog telefonisch te corrigeren, maar de betaling was al onderweg en handmatig ingrijpen was niet mogelijk, aldus het CAK.

Eind augustus 2015 was het formulier 'verklaring terugkeer maatschappij' nog steeds niet correct door het CAK ingevoerd in het systeem waardoor er nog steeds sprake was van een hoge eigen bijdrage.

Mevrouw Janssen kreeg op dat moment ook een brief van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) waarin stond dat haar AOW van september zou worden ingehouden, op vijf euro na. Het CAK had aan de SVB verzocht om de hoge eigen bijdrage in te houden op de AOW van mevrouw Janssen. Dit is namelijk gebruikelijk bij de inning van de hoge eigen bijdrage.

Ook dit keer kon er niet handmatig worden ingegrepen door het CAK, omdat het verzoek tot inhouding al onderweg was.

Klacht bij het CAK

De nicht van mevrouw Janssen besloot op 17 september 2015 een klacht in te dienen bij het CAK. De klacht is door het CAK inhoudelijk behandeld en er zijn excuses aangeboden voor het feit dat het betreffende formulier nog altijd niet was gecorrigeerd ondanks toezeggingen daartoe.

Het CAK liet daarbij ook weten dat het geen inzicht heeft in de zorg of medische toestand van een burger, en dat het zonder deze informatie niet kan beoordelen of iemand recht heeft op een verlenging van de lage eigen bijdrage. Hierdoor is de fout in het formulier niet ontdekt en is het formulier verwerkt zoals het was aangeleverd door verpleeghuis Zonneveld.

Klacht bij de Nationale ombudsman

De nicht van mevrouw Janssen was ontevreden met de reactie van het CAK en wendde zich daarom tot de Nationale ombudsman. Wat volgens haar ontbreekt bij het CAK is enig besef van de enorme impact die falende digitale bestandsuitwisseling op het leven van iemand kan hebben, zowel financieel én emotioneel. Er is geen signalering voor afwijkingen in individuele situaties, er is geen persoonlijke benadering mogelijk in deze gevallen en geen mogelijkheid voor handmatige aanpassing. Daarnaast is het systeem dermate traag dat het maanden duurt voordat een wijziging via de officiële kanalen is doorgevoerd, hetgeen de problemen van haar tante onnodig groter heeft gemaakt.

HET ONDERZOEK VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

De Nationale ombudsman besloot onderzoek te doen. Het CAK had weliswaar erkend dat er praktisch een en ander fout was gegaan, maar de Nationale ombudsman miste in de klachtbehandeling een reflectie op het handelen van het CAK.

Het onderzoek van de Nationale ombudsman richtte zich op de wijze waarop het CAK is omgegaan met mevrouw Janssen en haar nicht die allebei veel last hebben ervaren van de herhaalde bijstelling van de eigen bijdrage en de veelheid aan correspondentie hierover.

De Nationale ombudsman stelde daarbij de vraag in hoeverre het voor het CAK mogelijk is om maatwerk te leveren.

DE REACTIE VAN HET CAK

Allereerst liet het CAK weten dat bovenstaande situatie niet wenselijk is en dat het CAK dit niemand toewenst.

Het CAK beschreef drie momenten waarop handmatig ingrijpen gewenst was.

Met betrekking tot het eerste moment: het beëindigen van de automatische incasso op 19 juni 2015. Naar nu blijkt heeft de medewerker van het CAK aan de telefoon onjuiste

informatie gegeven. Het is namelijk wel mogelijk om een automatische incasso stop te laten zetten tot 15 dagen voor de vervaldatum van de factuur. Wel is het zo dat altijd eerst geadviseerd en gevraagd wordt door het CAK aan een burger om het bedrag zelf te laten storneren bij de bank.

Op dit moment onderzoekt het CAK de mogelijkheid om de tijd tussen de factuur- en incassodatum in te korten. Vanaf januari 2017 zou het mogelijk moeten zijn om de automatische incasso nog tot 5 dagen van tevoren stop te zetten.

Ten aanzien van het tweede moment: het verzoek om het bedrag van € 4.607,05 niet uit te betalen. Het CAK is al geruime tijd bezig om in dit proces meer maatwerk te kunnen leveren. Vanaf augustus 2016 is het mogelijk om maatwerk te leveren. Door middel van handmatig ingrijpen kan worden voorkomen dat een onterechte creditfactuur wordt uitbetaald. Ten tijde van de situatie van mevrouw Janssen was dit echter niet mogelijk en heeft de medewerker van het CAK gehandeld binnen de mogelijkheden die er waren.

Aangaande het derde moment: het voorkomen van de inhouding op de AOW-uitkering. Tijdens de situatie van mevrouw Janssen was het alleen mogelijk om wijzigingen in de inhouding via een automatische bestanduitwisseling met de SVB te regelen. Dit heeft ertoe geleid dat er ten onrechte een inhouding heeft plaatsgevonden voor de maand september.

Sinds januari 2016 kunnen medewerkers van het CAK in dergelijke gevallen zelf een spoedverzoek indienen, dit is een positief resultaat. Het CAK beseft echter dat deze verbetering voor mevrouw Jansen te laat is gerealiseerd.

Het CAK concludeert dat mevrouw Janssen te maken heeft gehad met in ieder geval twee vervelende menselijke fouten. Dit heeft tot een opeenstapeling van problemen geleid. In de klachtbehandeling had het CAK gericht onderzoek kunnen doen, zodat het voor mevrouw Janssen duidelijk was geweest welke zaken het CAK wil en kan verbeteren. De casus van mevrouw Janssen zal ook gebruikt worden binnen de organisatie in de vorm van een "klantreis" om verbeteringen te realiseren. De klachtcoördinator van het CAK heeft tot in detail uitgewerkt hoe de casus verlopen is om alle collega's bewuster te maken over wat een klant mee kan maken als zaken niet goed verlopen en welke verbeteringen er gerealiseerd kunnen worden. Tot slot geeft het CAK aan dat het grootste deel van de processen van het CAK geautomatiseerd wordt uitgevoerd. Incidenteel verloopt de verwerking niet zoals gewenst, maakt een medewerker wel eens een fout. Dan is het de kunst om goed met burgers om te gaan die buiten het reguliere proces vallen en op zo'n moment maatwerk te leveren. Daarvoor is er bij het CAK ook geruime tijd geleden een Klantadviesafdeling opgericht.

DE REACTIE VAN DE NICHT VAN MEVROUW JANSSEN

De nicht van mevrouw Janssen mist een kritische blik van het CAK op het handelen. Volgens haar was er namelijk geen sprake van een bijzondere situatie. Het komt immers

regelmatig voor dat mensen verhuizen van de ene zorginstelling naar de andere en langer dan een half jaar in een instelling verblijven en vervolgens toch naar huis gaan.

Het gaat haar overigens niet om de bejegening van het CAK, de medewerkers hebben haar steeds keurig te woord gedaan en vriendelijk uitgelegd waarom het CAK niets voor haar kon doen.

De door het CAK vermelde verbetermaatregelen zijn volgens haar een verbetering in de snelheid van het herstellen van fouten. Op zich is dat prettig, omdat dat in het geval van haar tante veel stress had geschied. Beter is het echter om fouten te voorkomen.

Zij vraagt zich af of er wel een relatie is tussen de formulieren en de mensen, of worden de formulieren gedachteloos in een systeem ingevoerd zonder hierop een kritische blik te werpen.

Haar grootste klacht is het ontbreken van signaleringen die voorkomen dat er fouten worden gemaakt, zoals een ontslag invoeren, terwijl er nog een opname is.

Een ander probleem is de trage communicatie tussen de zorginstellingen en het CAK. Een ontslagdatum is door het CAK na een paar maanden nog niet verwerkt, terwijl de zorginstelling deze datum al een paar dagen na het ontslag heeft doorgegeven. Hierop heeft het CAK niet gereageerd, terwijl dit toch ook een belangrijke reden van de problemen was.

Ter illustratie liet de nicht nog weten dat haar tante onlangs opnieuw geconfronteerd werd met een probleem. Haar tante bleek zowel eigen bijdrage voor de WMO als de Wlz te hebben betaald en kreeg dit na een paar maanden teruggestort door het CAK. Als haar nicht niet aan de bel had getrokken, was het maar de vraag of dit door het CAK was opgemerkt.

NADERE REACTIE VAN HET CAK

Op de vraag van de Nationale ombudsman aan het CAK of er een controle door de medewerker plaatsvindt die de "verklaring terugkeer naar zelfstandig wonen" invoert in het systeem van het CAK, liet het CAK het volgende weten. Bij dit proces vindt wel degelijk een controle plaats. De medewerker dient na te gaan of er iets wordt ingevoerd dat afwijkend is. Dat staat ook in de werkinstructie. In dit geval heeft de medewerker zich echter niet aan deze instructie gehouden waardoor dit fout is gegaan bij mevrouw Janssen.

OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

Het vereiste van een goede organisatie houdt in dat de overheid er voor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

Het CAK heeft in reactie op het onderzoek van de Nationale ombudsman aangegeven dat mevrouw Janssen te maken heeft gehad met in ieder geval twee menselijke fouten en dat dit tot een opeenstapeling van problemen heeft geleid.

Begin juni 2015 kreeg het CAK een foutief ingevuld formulier van een zorginstelling (dit betrof een fout van de zorginstelling) en nam die gegevens over in het systeem. De medewerker van het CAK had bij het invoeren van dit formulier moeten nagaan of hetgeen hij invoerde wel klopte. Dat is niet gebeurd, waardoor een hoge in plaats van een lage eigen bijdrage werd vastgesteld.

Het CAK liet aan de nicht van mevrouw Janssen - ten onrechte - weten dat handmatig stopzetten van de automatische incasso niet meer mogelijk was. Daarbij liet het CAK weten dat de juiste informatie in het systeem zou worden verwerkt, zodat de maand erop de lage eigen bijdrage zou worden geïncasseerd. De wijziging werd echter toch niet goed uitgevoerd, waardoor in juli en augustus 2015 wederom een hoge eigen bijdrage in rekening werd gebracht. De eigen bijdrage van augustus werd nota bene automatisch op haar AOW-uitkering ingehouden, waardoor mevrouw Janssen nog maar € 5,- aan AOW overhield.

In dezelfde periode kreeg mevrouw Janssen ook nog ten onrechte ruim € 4600,- teruggestort door het CAK, als gevolg van een administratieve fout van het CAK. De nicht van mevrouw Janssen probeerde dit nog telefonisch te corrigeren, maar handmatig ingrijpen was niet mogelijk, aldus het CAK.

Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is naar voren gekomen dat het niet tijdig en correct verwerken van wijzigingen in het systeem van het CAK grote gevolgen heeft voor een burger.

De Nationale ombudsman heeft er begrip voor dat waar gewerkt wordt er fouten kunnen worden gemaakt. Echter, in dit geval heeft het te lang geduurd voordat het CAK deze fouten heeft hersteld. En bovendien hadden deze fouten niet gemaakt hoeven worden als de juiste instructies waren gevolgd.

Nu moest de nicht van mevrouw Janssen steeds aan de bel trekken bij het CAK. Het CAK had naar het oordeel van de Nationale ombudsman eerder moeten bewerkstelligen dat de onjuiste informatie uit het systeem werd gehaald en werd gecorrigeerd. Het CAK had daarbij direct uit zichzelf maatwerk moeten leveren. Dat is niet gebeurd.

Het CAK heeft gehandeld in strijd met het vereiste van goede organisatie.

De Nationale ombudsman acht de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van het CAK te Den Haag, is gegrond wegens strijd met het vereiste van goede organisatie.

INSTEMMING

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de verbetermaatregelen door het CAK.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen