



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: 2017/013

WAT IS DE KLACHT

Verzoeker 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 vanuit de Wlz of ondersteuning beschermd wonen bestaat een hoge en een lage eigen bijdrage.

De lage eigen bijdrage geldt alleen voor mensen die (nog) de kosten voor een huishouden buiten de instelling moeten betalen. Bijvoorbeeld omdat het verblijf tijdelijk is, omdat iemand voor zijn kinderen moet zorgen, of een thuiswonende partner heeft.

In de andere situatie is de burger een hoge eigen bijdrage verschuldigd¹.

Samenloop eigen bijdragen

Indien een burger, of diens partner, ook een eigen bijdrage voor ondersteuning vanuit de Wmo, bijvoorbeeld begeleiding of huishoudelijke hulp, betaalt hoeft er voor die ondersteuning geen eigen bijdrage te worden betaald. In dat geval is alleen de eigen bijdrage voor zorg vanuit de Wlz verschuldigd.

Broninhouding

Het is gebruikelijk dat het UWV of de SVB, op verzoek van het CAK, de eigen bijdrage inhoudt op een Wajong-uitkering of een AOW-uitkering. Deze zogeheten broninhouding geschiedt bij iedereen die een hoge eigen bijdrage voor zorg met verblijf is verschuldigd.

WAT IS ER GEBEURD?

De dochter van meneer De Vries² heeft autisme en verblijft in een instelling voor begeleid wonen. Voor de woonvoorziening heeft zij zorg in natura en voor de dagbesteding heeft zij een persoonsgebonden budget (pgb). Zij ontvangt een Wajong-uitkering.

¹ Zie voor een volledig overzicht de website van het CAK:

<https://www.hetcak.nl/portalserver/portals/cak-portal/pages/k1-1-4-1-hoge-en-lage-eigen-bijdrage>.

² Gefingeerde naam.

Voor de zorg in natura is de dochter een hoge eigen bijdrage verschuldigd aan het CAK. Omdat zij al een hoge eigen bijdrage voor de zorg in natura is verschuldigd, is zij voor het pgb voor de dagbesteding geen eigen bijdrage verschuldigd. De eigen bijdrage voor zorg in natura is leidend.

Ieder jaar stelt het CAK de eigen bijdrage in eerste instantie te hoog vast. Dat komt omdat het CAK dan nog niet beschikt over het definitieve verzamelinkomen van de dochter. De Belastingdienst heeft namelijk meer tijd nodig voor de definitieve belastingaanslag vanwege de aftrekposten die de dochter heeft voor haar zorgkosten.

Het voorlopige inkomen waar het CAK van uitgaat, is daardoor hoger dan het definitieve inkomen. In de afgelopen jaren werd de eigen bijdrage telkens na enkele maanden gecorrigeerd, nadat het CAK de definitieve gegevens van de Belastingdienst had ontvangen.

In 2015 ging het echter flink mis, aldus meneer De Vries. Hij ontving vanaf januari 2015 diverse verkeerde facturen en beschikkingen van het CAK (zie de bijlage bij dit rapport voor een overzicht). Het CAK stuurde onduidelijke en tegenstrijdige berichten en hield wisselende en onjuiste bedragen in op de Wajong-uitkering van zijn dochter. Dit heeft tot veel zorgen en financiële onzekerheid bij zijn dochter geleid. Meneer De Vries heeft heel veel tijd en werk in de zaak gestoken. Ook heeft hij veel gebeld met het CAK. Hij kreeg telkens te horen dat de factuur onjuist was en dat hij deze niet hoefde te betalen. Het CAK wilde dat echter niet schriftelijk bevestigen. Aan de telefoon heeft hij weinig begrip voor de situatie ervaren. Het lag allemaal aan 'het systeem' en het CAK snapte niet waarom hij zo boos was.

Klacht bij het CAK

Daarom diende hij op 11 april 2015 een klacht in bij het CAK. Zijn klacht hield in dat het CAK er niet in slaagde om het bedrag voor de eigen bijdrage van zijn dochter correct in rekening te brengen en dat hij hierover veelvuldig contact moest opnemen met het CAK. Het CAK gaf op 22 juni 2015 een inhoudelijke reactie op de klacht (er waren onder andere twee technische problemen), bood excuses aan voor de gang van zaken met betrekking tot de eigen bijdrage van zijn dochter en verklaarde de klacht gegrond.

"Wij kunnen ons voorstellen dat u erg gefrustreerd bent over de gang van zaken met betrekking tot de eigen bijdrage voor uw dochter. Hier bieden wij u onze oprechte verontschuldigingen voor aan"

Meneer De Vries diende ook een verzoek tot kwijtschelding in van het bedrag dat zijn dochter uiteindelijk verschuldigd was aan eigen bijdrage (€ 223,58). Het CAK heeft uit coudance besloten om een kwart van dit bedrag (€ 76,05) kwijt te schelden. Meneer De Vries diende hiertegen vervolgens nog bezwaar in, maar dit werd door het CAK niet gegrond verklaard. De reden hiervan was dat de wetgever geen bevoegdheid aan het CAK heeft gegeven om de eigen bijdrage kwijt te schelden. De reeds gedeeltelijke kwijtschelding bleef wel in stand.

Klacht bij de Nationale ombudsman

Hoewel de klacht van meneer De Vries gegrond was verklaard, bleven zich problemen rond de eigen bijdrage van zijn dochter voordoen. Daarom en omdat de gang van zaken hem niet lekker zat, besloot hij een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

Naar zijn mening wordt door de toenemende schaalvergroting en bureaucratie de burger steeds meer een nummer en verschuilt het CAK zich achter het systeem. Hij wil graag dat de mens weer meer centraal komt te staan in plaats van het "systeem". Daar hoort voor hem persoonlijk contact en empathie bij.

HET ONDERZOEK VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

De Nationale ombudsman besloot onderzoek te doen. Het CAK had de klacht van verzoeker weliswaar gegrond verklaard, maar daarna volgden er opnieuw onjuiste facturen. Reden voor de Nationale ombudsman om de klacht van meneer De Vries voor te leggen aan het CAK.

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

DE REACTIE VAN HET CAK

Het CAK liet onder andere weten dat op 15 januari 2015 de eigen bijdrage van de dochter van meneer De Vries was vastgesteld op € 513,54 per maand. Het CAK heeft het UWV toen ook gevraagd om die eigen bijdrage in te houden op de Wajong-uitkering van de dochter.

Eind januari is, op grond van de gewijzigde inkomensgegevens van de Belastingdienst, de eigen bijdrage herzien van € 513,54 naar € 332,75 per maand (het juiste bedrag; No). Normaliter zou deze wijziging ook worden verwerkt bij het UWV. Dit is echter niet gebeurd, omdat het CAK van het zorgkantoor gegevens ontving over het pgb van de dochter van meneer De Vries. Op basis daarvan heeft het CAK een lage eigen bijdrage³ vastgesteld, te weten € 23,- per maand. Volgens het CAK had het zorgkantoor deze gegevens niet moeten aanleveren, omdat de dochter van meneer De Vries ook zorg in natura in de instelling krijgt waarvoor zij reeds een hoge eigen bijdrage was verschuldigd.

Nadat meneer De Vries over de onjuiste eigen bijdrage aan de bel had getrokken, zijn de foutieve gegevens verwijderd uit de administratie van het CAK. Door een technische storing - die niet meteen is opgemerkt - is pas met de beschikking van 26 juni 2015 de

³ Voor zorg vanuit de Wet Langdurige zorg (Wlz) of ondersteuning beschermd wonen bestaat een hoge en een lage eigen bijdrage. De lage eigen bijdrage is in 2016 minimaal € 159,80 per maand en maximaal € 838,60 per maand. De hoge eigen bijdrage is in 2016 maximaal € 2.301,40 per maand.

eigen bijdrage weer aangepast naar € 332,75 per maand. Vervolgens is de juiste eigen bijdrage ook weer op de Wajong-uitkering van de dochter ingehouden. Echter, het bedrag dat op de factuur van het CAK stond, was nog steeds onjuist en veroorzaakte veel verwarring bij meneer De Vries.

De klachtbehandelaar kon niet handmatig ingrijpen in het systeem. Meneer De Vries is door de klachtbehandelaar wel steeds op de hoogte gehouden over de juiste eigen bijdrage. Hij wist welk bedrag hij per maand verschuldigd was, ook omdat er wel een juiste beschikking was afgegeven, aldus het CAK. Het CAK is ervan uit gegaan dat meneer De Vries het juiste bedrag aan eigen bijdrage apart had gezet.

Pas op de factuur van september 2015, toen handmatige aanpassingen mogelijk waren gemaakt, is de juiste inhouding (op de factuur; No) getoond en liepen de zaken weer zoals het hoort.

Het CAK betreurt dat er in de situatie van de dochter een opeenstapeling van problemen is ontstaan en dat deze niet op korte termijn opgelost konden worden door het CAK.

Tevens is naar voren gekomen dat het voor het CAK niet mogelijk bleek in bepaalde situaties maatwerk te leveren.

Naar aanleiding van onder andere deze situatie heeft het CAK inmiddels verbetermaatregelen getroffen, waaronder de volgende twee.

- Het is niet langer mogelijk dat het aanleveren van een pgb de zorg in een instelling overschrijft als er sprake is van zorg in een instelling in combinatie met een pgb.

- Het is voor medewerkers van het CAK mogelijk gemaakt om het inhoudingsbedrag bij het UWV meteen in het systeem aan te laten passen, zodat daarna direct het juiste bedrag wordt vermeld op de factuur. Er hoeft dus niet meer gewacht te worden totdat de juiste beschikking in het systeem staat. Deze optie is in september 2015 gerealiseerd.

Hierdoor zal worden voorkomen dat in soortgelijke situaties foutieve facturen worden verstuurd. Echter, op het moment dat het CAK foutieve gegevens ontvangt (van ketenpartijen; No) is het logisch dat er alsnog foutieve facturen zullen uitgaan.

Verder wordt er door het CAK continu gewerkt aan het beter en sneller oplossen van individuele situaties van burgers, waarbij problemen zijn ontstaan. Zodat er meer maatwerk kan worden geleverd.

Het CAK acht de klacht gegrond en is zich ervan bewust dat meneer De Vries veel energie en tijd heeft gestoken in deze zaak. Het CAK is het met hem eens dat burgers geen last mogen hebben van technische problemen. En als deze technische problemen zich voordoen, moet er door het CAK direct maatwerk geleverd kunnen worden.

DE REACTIE VAN MENEER DE VRIES

Dat de eigen bijdrage eind januari 2015 door het CAK is gewijzigd naar € 332,75, betekent volgens meneer De Vries enkel dat dit binnen het CAK bekend is en niet dat dit direct bij het UWV wordt doorgevoerd. De daadwerkelijke verwerking c.q. aanpassing inhouding eigen bijdrage op de Wajong-uitkering van zijn dochter vindt altijd vele maanden later plaats. Doordat er een te hoge eigen bijdrage in rekening werd gebracht door het CAK, moest zijn dochter maanden met een te lage Wajong-uitkering leven.

Meneer De Vries vindt het opmerkelijk dat er wel een juiste beschikking is afgegeven, maar dat deze niet door het systeem verwerkt kon worden.

In januari 2015 heeft hij contact gezocht met het CAK over de problemen met betrekking tot de eigen bijdrage, pas in september 2015 is er sprake van een juiste inhouding. Dit heeft veel te lang geduurd, aldus meneer De Vries.

Over de reactie van het CAK dat hij door de klachtbehandelaar wel steeds op de hoogte gehouden is over de juiste eigen bijdrage, laat meneer De Vries nog het volgende weten. Hij is "mondeling" en desgevraagd – dus niet op initiatief van het CAK - op de hoogte gehouden. Verder valt hem de verwijzing van het CAK naar de andere spelers in het zorgveld op, temeer nu het CAK daarop zelf geen actie heeft ondernomen. Ook mist hij empathie en een persoonlijke benadering bij het CAK, de schuld wordt gegeven aan het systeem en de computerstoring. Hij is teleurgesteld dat er door het CAK geen financieel gebaar naar hem is gemaakt en dat persoonlijke excuses zijn uitgebleven.

HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden 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. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

Bij dit onderzoek ging het om de herhaalde bijstelling van de eigen bijdrage en de veelheid aan correspondentie daarover.

Vanaf januari 2015 ontving meneer De Vries iedere maand andere informatie van het CAK over de verschuldigde eigen bijdrage van zijn dochter. Dit waren beschikkingen, facturen en brieven met daarin steeds verschillende bedragen die hij respectievelijk moest betalen dan wel zou ontvangen van het CAK. Hij zag door de bomen het bos niet meer en heeft hierover veelvuldig gecommuniceerd met het CAK.

Eind januari 2015 had het CAK de juiste eigen bijdrage vastgesteld. Maar omdat het CAK van het zorgkantoor (ten onrechte) bericht had gekregen over het pgb van de dochter werd om die reden de eigen bijdrage gewijzigd. Dit had snel door het CAK hersteld

kunnen worden, maar is pas bij beschikking van 26 juni 2015 gebeurd. Ook daarna werden er nog steeds foutieve facturen verstuurd.

Het CAK heeft erkend dat er in de situatie van de dochter van meneer De Vries een opeenstapeling van problemen is ontstaan en dat het CAK deze niet op korte termijn heeft kunnen oplossen. Hiervoor heeft het CAK schriftelijke excuses gemaakt en ook heeft het CAK de eigen bijdrage voor een gedeelte kwijtgescholden. Het CAK heeft de klacht van meneer De Vries gegrond verklaard. De Nationale ombudsman sluit zich aan bij dit oordeel van het CAK.

Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is naar voren gekomen dat foutieve informatie die vanuit de keten aan het CAK wordt aangeleverd verstrekkinge gevolgen kan hebben voor een burger. Ten tijde van de beschreven situatie van de dochter van meneer De Vries kon het CAK niet handmatig ingrijpen in het systeem om deze foutieve informatie te herstellen en facturen aan te passen. Hierdoor kon het CAK geen maatwerk leveren met alle gevolgen van dien. Dat is inmiddels, mede naar aanleiding van de klacht van meneer De Vries, veranderd. Ook is het niet langer mogelijk dat het aanleveren van een pgb de zorg in natura overschrijft als er sprake is van zorg in een instelling gecombineerd met een pgb.

Een burger mag van het CAK verwachten dat het zijn administratie tijdig op orde heeft en onjuiste informatie in het systeem herstelt. Dat heeft in dit geval te lang geduurd. Het CAK is er niet in geslaagd de problemen die zijn ontstaan bij het vaststellen en in rekening brengen van de eigen bijdrage van de dochter van meneer De Vries, op korte termijn op te lossen.

Hiermee is 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 van het CAK, waardoor een situatie zoals die van de dochter van meneer De Vries in de toekomst niet meer zal voorkomen.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

BIJLAGE

I. Overzicht beschikkingen, brieven en facturen van het CAK tot en met oktober 2015

- 15 januari 2015: **beschikking 01** eigen bijdrage: € 513,54;
- 30 januari 2015: **beschikking 02** eigen bijdrage: € 332,75 ⁴;
- 20 februari 2015: **beschikking 03**: eigen bijdrage € 22,60;
- 19 maart 2015: **factuur** € 22,60 en overzicht dat er € 1472,82 terugbetaald moet worden;
- 31 maart 2015: **brief** de in rekening gebrachte eigen bijdrage is onjuist;
- 17 april 2015: **factuur** € 22,60 en bericht dat dochter recht heeft op nabetaling van CAK in verband met het feit dat de verkeerde eigen bijdrage (van € 513,54) op haar Wajong-uitkering is ingehouden;
- 11 mei 2015: **factuur** er staat dat in maart 2015 de verkeerde eigen bijdrage is ingehouden op dochters Wajong-uitkering, dit moet € 513,54 zijn in plaats van € 332,75. Ook staat er dat over mei € 22,60 aan eigen bijdrage is verschuldigd en dat er een nabetaling zal volgen;
- 19 juni 2015: **factuur** met aankondiging dat er € 490,94 wordt terugbetaald;
- 26 juni 2015: kopie van **beschikking 02** eigen bijdrage € 332,75;
- 13 juli 2015: **factuur** waarin staat dat dochter € 1680,11 moet terugbetalen in verband met de onjuiste eigen bijdragen en eerder verstuurde facturen;
- 14 juli 2015: telefoongesprek: factuur hoeft niet betaald te worden;
- 19 augustus 2015: **factuur** aankondiging dat er een nabetaling van €180,79 volgt
- 11 september 2015: **factuur**: dochter moet € 1902,20 terugbetalen aan het CAK
- 14 september telefoongesprek: facturen hoeven niet betaald te worden;
- 19 oktober 2015: **factuur**: er zal € 332,75 door het CAK worden terugbetaald.

⁴ Dit is de juiste eigen bijdrage.