

# Rapport

## Gegoochel met facturen

Een onderzoek naar aanleiding van een klacht van een vrouw over de werkwijze van het CAK bij het innen van de door haar vader te betalen eigen bijdrage

### Oordeel

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

**Datum: 16 november 2017**

**Rapportnummer: 2017/128**

## OVER WELKE KLACHT GAAT DIT RAPPORT?

De vader van verzoekster voelt zich overvallen door de facturen, betalingsherinneringen en aanmaningen van het CAK over de eigen bijdrage voor de door hem ontvangen zorg. Verzoekster klaagt er over dat het CAK naar aanleiding van haar vragen ook in de klachtbehandeling niet duidelijk heeft uitgelegd waarom er nog een achterstand zou zijn en hoe die is berekend.

## WAT IS ER GEBEURD?

Op 24 juni 2016 liet het CAK aan de vader van verzoekster weten dat hij voor zijn modulair pakket thuis<sup>1</sup> met terugwerkende kracht vanaf 4 januari 2016 een eigen bijdrage van € 103,51 per kalendermaand moest betalen.

Het CAK stuurde de vader van verzoekster op 15 juli 2016 een factuur. Volgens het CAK was hij over de periode van 4 januari 2016 tot en met juli 2017 een eigen bijdrage van € 716,35 verschuldigd.

Verzoekster nam verschillende keren telefonisch contact met het CAK op. Zij liet weten dat de gegevens op de factuur niet juist zijn. Haar vader had op 7 januari 2016 voor het laatst zorg ontvangen.

Het CAK nam contact met het zorgkantoor op om de zorggegevens te controleren.<sup>2</sup> Volgens het CAK bleek toen dat de vader van verzoekster niet op 7 januari 2016, maar op 7 februari 2016 voor het laatst zorg vanuit zijn modulair pakket thuis had ontvangen.

Toen ging het mis bij het CAK. Het CAK had moeite om de einddatum 7 februari 2017 op een juiste manier in het systeem te verwerken. Hierdoor bleef de vader van verzoekster facturen ontvangen. Verzoekster nam daarom nogmaals contact op met het CAK.

Per e-mail van 25 augustus 2016 liet het CAK aan verzoekster het volgende weten:

---

<sup>1</sup> Het Centrum Indicatiestelling Zorg beoordeelt of iemand voldoet aan de voorwaarden voor zorg op basis van de Wet langdurige zorg. Voor zorg vanuit die wet bestaan verschillende leveringsvormen. Naast zorg in een instelling, zoals een verzorgingshuis of verpleeghuis, kan een burger er voor kiezen om bepaalde onderdelen van de zorg thuis te ontvangen. Dit heet een modulair pakket thuis.

<sup>2</sup> De eigen bijdrage voor het modulair pakket thuis 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.

*"Wij hebben de ontslagdatum van 7 februari 2016 ontvangen, maar door een storing in het systeem wordt de ontslagdatum niet op de juiste manier verwerkt. Daarom ontvangt de heer X (de vader van verzoekster; No) nog steeds facturen. Uw vader hoeft deze facturen uiteraard niet te betalen en wij hebben het versturen van herinneringen geblokkeerd. Wij doen ons best om deze storing zo spoedig mogelijk te verhelpen. Wij begrijpen dat deze situatie voor uw vader vervelend is en wij bieden hem hiervoor onze oprechte excuses aan."*

Verzoekster en haar vader waren gerust gesteld. Zij dachten dat alle facturen waren betaald. Uit het niets ontving de vader van verzoekster een half jaar later echter weer een aanmaning, gedateerd op 17 februari 2017, voor een bedrag van € 15,60. Dit bedrag werd op 22 februari 2017 – onder protest – betaald. Verzoekster stuurde in reactie op de aanmaning nog wel enkele e-mails naar het CAK.

Het CAK liet daarop weten dat het zorgkantoor naar aanleiding van eerdere contacten met verzoekster al is gevraagd om de zorggegevens te controleren. Het zorgkantoor liet het CAK weten dat de vader van verzoekster in de periode van 4 januari 2016 tot en met 7 februari 2016 zorg vanuit een modulair pakket thuis ontving. Met een correctiefactuur, gedateerd op 19 december 2016, verviel de eigen bijdrage over de periode vanaf 8 februari 2016. Voor de zorg die de vader van verzoekster tijdens de periode van 4 januari 2016 tot en met 7 februari 2016 ontving, bedroeg de eigen bijdrage € 119,11. Op 22 februari 2017 had het CAK al een bedrag van € 15,60 ontvangen. Volgens het CAK bedroeg het openstaand saldo daarom € 103,51.

Per brief van 16 maart 2017 liet het CAK aan verzoekster weten dat de eigen bijdrage over de periode 4 januari 2016 tot en met 7 februari 2017 niet zou worden aangepast. Het CAK verzocht verzoekster om het openstaand saldo van € 103,51 alsnog te voldoen.

Voor verzoekster was daarmee de maat vol. Zij diende op 23 maart 2017 een klacht bij het CAK in.

### **WELKE REACTIE KOMT ER OP DE KLACHT?**

Het CAK reageerde per brief van 13 april 2017 op de klacht. Door een technische storing was pas laat verwerkt dat de zorg aan de vader van verzoekster op 7 februari 2016 was gestopt. Volgens het CAK stond in de e-mail van 25 augustus 2016 weliswaar vermeld dat de vader van verzoekster de ontvangen facturen niet hoefde te betalen, maar deze mededeling had betrekking op de periode waarin ten onrechte facturen zijn gestuurd. Dit is de periode vanaf 8 februari 2016.

Voor de periode van 4 januari 2016 tot en met 7 februari 2016 bedroeg de eigen bijdrage volgens het CAK in totaal € 119,11. Op 22 februari 2016 ontving het CAK een betaling van € 15,60. Het CAK stelde zich daarom op het standpunt dat voor de bewuste periode een bedrag van € 103,51 open stond. De vader van verzoekster werd gevraagd om dit

bedrag voor 31 mei 2017 aan het CAK over te maken. Voor de hele gang van zaken bood het CAK nogmaals excuses aan.

### **NATIONALE OMBUDSMAN BEPROEFT PRAKTISCHE OPLOSSING**

Verzoekster kon zich niet in de reactie van het CAK vinden. Zij nam daarom contact met de Nationale ombudsman op. Volgens verzoekster had het CAK in de richting van haar vader onzorgvuldig en onbehoorlijk gehandeld. Naar de mening van verzoekster mocht haar vader er, gelet op de mededeling in de e-mail van het CAK van 25 augustus 2016, op vertrouwen dat hij inmiddels aan al zijn betalingsverplichtingen had voldaan.

De Nationale ombudsman verkende de mogelijkheden voor een praktische oplossing. Hij vroeg het CAK om aan de hand van een helder totaaloverzicht meer duidelijkheid over de openstaande vorderingen te geven.

Het CAK bleef bij het eerder ingenomen standpunt dat over de periode van 4 januari 2016 tot en met 7 februari 2016 nog een saldo van € 103,51 open stond. Ter onderbouwing van dit standpunt verwees het CAK naar bijgevoegde overzichten en bijgevoegde tabel.

Verzoekster liet de Nationale ombudsman weten dat zij nog steeds het spoor bijster was. Daarop besloot de Nationale ombudsman om de zaak verder te onderzoeken. Hij vroeg het CAK nogmaals om een en ander te verduidelijken aan de hand van een helder totaaloverzicht, waarin ook de in reactie op zijn vragen genoemde correctiefactuur, gedateerd op 19 december 2016, en de interne verrekening van € 87,91 zouden worden verwerkt.

### **HOE REAGEERDE HET CAK?**

Het CAK liet de Nationale ombudsman op 14 september 2017 weten dat, alles overziend, niet anders kan worden geconcludeerd dan dat de informatievoorziening in de richting van verzoekster duidelijk tekort is geschoten. Voor verzoekster is door toedoen van het CAK lange tijd onduidelijk gebleven dat de eigen bijdrage over de periode van 4 januari 2016 tot en met 7 februari 2016 nog niet was betaald. Volgens het CAK kent de ontstane onduidelijkheid verschillende oorzaken.

In de eerste plaats staat in de e-mail van 25 augustus 2016 vermeld: "*Uw vader hoeft deze facturen uiteraard niet te betalen*". Het CAK kan zich voorstellen dat verzoekster hierdoor op het verkeerde been is gezet. Uit de e-mail kon niet worden opgemaakt dat een deel van de facturen op dat moment nog wel degelijk moest worden betaald, aldus het CAK.

In de tweede plaats was de einddatum van 7 februari 2016 uiteindelijk pas eind november 2016 juist in het systeem van het CAK verwerkt. Dit heeft ertoe geleid dat de vader van verzoekster over de periode vanaf 8 februari 2016 tot en met november 2016

ten onrechte facturen voor de eigen bijdrage bleef ontvangen. Met de correctiefactuur, gedateerd op 19 december 2016, is de eigen bijdrage over de periode vanaf 8 februari 2016 vervallen. De eigen bijdrage over de periode 4 januari 2017 tot en met 7 februari 2017 bleef echter ongewijzigd. Op de correctiefactuur stond niet vermeld dat over die periode nog een bedrag van € 119,11 open stond. Volgens een geautomatiseerd proces werd op 17 februari 2017 een aanmaning voor een gedeelte van dat bedrag verstuurd. De aanmaning van € 15,60 is op 22 februari 2017 betaald. Vanaf dat moment stond over de periode van 4 januari 2016 tot en met 7 februari 2016 nog een bedrag van € 103,51 open. Volgens het CAK hebben alle facturen en de aanmaning van 17 februari 2017 begrijpelijkerwijs voor verwarring gezorgd.

Volgens het CAK was de klacht van verzoekster van 23 maart 2017 de uitgelezen kans om alle onduidelijkheid uit de wereld te helpen. Ook hier ging het volgens het CAK weer mis. Zo werd het openstaand saldo niet toegelicht door middel van een duidelijk overzicht.

Gelet op al het voorgaande, heeft het CAK besloten om niet tot invordering van het nog openstaande bedrag over te gaan.

Het CAK wees er daarbij overigens nog wel op dat het openstaande bedrag over de periode van 4 januari 2016 tot en met 7 februari 2016 nogmaals zou worden aangepast van € 103,51 naar € 10,86. Volgens het CAK was bij nader inzien gebleken dat een wijziging in de relevante regelgeving op de vader van verzoekster van toepassing was.<sup>3</sup> Het CAK liet de Nationale ombudsman weten dat de vader van verzoekster de door hem nog te ontvangen correctiefactuur van € 10,86 niet hoefde te betalen.

## **HOE REAGEERDE VERZOEKSTER?**

Verzoekster liet de Nationale ombudsman in reactie op het standpunt van het CAK weten dat dit standpunt onvoldoende en zeer onzorgvuldig is onderbouwd. Volgens verzoekster heeft haar vader veel van de door het CAK aan de Nationale ombudsman opgestuurde stukken, waaronder de op 19 december 2016 gedateerde correctiefactuur, nooit ontvangen. Zij stelt dat het CAK die stukken uitsluitend voor intern gebruik heeft opgesteld en dat die instantie naar een bepaalde conclusie toe heeft geredeneerd.

Door verzoekster werd niet betwist dat haar vader gedurende de periode 4 januari 2016 tot en met 7 februari 2016 aanspraak had op zorg vanuit de Wet langdurige zorg (hierna: Wlz) die door het Centrum Indicatiestelling Zorg (hierna: CIZ) is geïndiceerd. Wel bleef verzoekster, alles overziend, bij haar eerder ingenomen standpunt dat haar vader op 7 januari 2016 voor het laatst daadwerkelijk zorg heeft ontvangen. Zij voegde daar aan

---

<sup>3</sup> Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft in oktober 2016 de hoogte van de eigen bijdrage voor het modulair pakket thuis aangepast voor hen die minder dan 20 uur zorg per maand krijgen. De eigen bijdrage wordt in die gevallen een vast bedrag van € 23,00 per maand. Deze wijziging geldt met terugwerkende kracht vanaf 4 januari 2016.

toe dat de zorgverlener op 7 februari 2016 uitsluitend nog een afsluitende rapportage ter beëindiging van de zorg heeft opgesteld. Verzoekster vindt het onredelijk dat het CAK voor deze minimale inspanning een maand extra eigen bijdrage in rekening heeft gebracht. Volgens verzoekster hebben de zorgverlener en het zorgkantoor waarschijnlijk verkeerde informatie aan het CAK doorgegeven. Ter onderbouwing van dit standpunt verwees verzoekster naar e-mails die zij van hen ontving.

### **NADERE REACTIE VERZOEKSTER**

Op 2 oktober 2017 liet verzoekster aan de Nationale ombudsman weten dat haar vader weer een factuur van het CAK, gedateerd op 21 september 2017, had ontvangen. Volgens het CAK zou nog een bedrag van € 10,86 open staan. Verzoekster is van mening dat het CAK handelt in strijd met de mededeling aan de Nationale ombudsman dat het openstaande bedrag niet meer zal worden ingevorderd.

### **WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?**

In dit onderzoek zijn de volgende behoorlijkheidsvereisten van belang. Het vereiste van goede organisatie, dat inhoudt dat de overheid er voor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt, en het vereiste van goede informatieverstrekking, dat inhoudt dat de overheid burgers gevraagd en ongevraagd van adequate informatie voorziet. Deze vereisten impliceren dat de overheid secuur werkt, eventuele fouten zo snel mogelijk herstelt en zowel volledige als juiste informatie verstrekt.

Het kost mensen met een kwetsbare gezondheid en hun mantelzorgers vaak veel tijd en moeite om de voor hen noodzakelijke zorg goed te organiseren. Hen moet het CAK daarom niet belasten met een reeks berichten met onduidelijke informatie rond de correctie van een eerdere vergissing. Op allerlei bijkomende administratieve rompslomp zitten zij namelijk niet te wachten.

Het CAK stuurde de vader van verzoekster op 15 juli 2016 de eerste factuur voor de eigen bijdrage. Uiteindelijk heeft het ruim een jaar – tot 21 september 2017 – geduurd voordat alles was gecorrigeerd. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman is dit onaanvaardbaar lang. De technische storing in de systemen van het CAK kan het tijdsverloop wellicht verklaren, maar nooit rechtvaardigen.

Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is naar voren gekomen dat het niet tijdig en juist verwerken van gegevens in de systemen van het CAK voor verzoekster en haar vader grote gevolgen heeft gehad. Dit heeft tot een groot aantal facturen geleid, wat bij hen voor veel onduidelijkheid heeft gezorgd. Hierdoor moest verzoekster steeds bij het CAK aan de bel trekken in de hoop meer duidelijkheid te krijgen. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman had het CAK alle onduidelijkheid wellicht in de kiem kunnen smoren als in de e-mail van 25 augustus 2016 direct duidelijk was gemaakt dat er nog een achterstand in de betaling van de eigen bijdrage bestond en hoe deze was

opgebouwd. Dat is niet gebeurd. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman is de informatieverstrekking aan verzoekster tekort geschoten. Het CAK is tijdens de bemoeienis van de Nationale ombudsman uiteindelijk tot dezelfde conclusie gekomen.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat het CAK in de loop der tijd meerdere kansen heeft gemist om aan alle verwarring een einde te maken.

In de eerste plaats ging het mis bij de behandeling van de klacht van verzoekster van 23 maart 2017.

In de tweede plaats heeft de Nationale ombudsman de mogelijkheden voor een praktische oplossing verkend. Ook in dat stadium heeft het CAK geen heldere uiteenzetting over de gang van zaken gegeven.

Uiteindelijk moest de Nationale ombudsman verder onderzoek doen om de zaken helemaal scherp te krijgen. Zelfs tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman ontving de vader van verzoekster – voor hem uit het niets – weer een factuur van het CAK. Uit de nadere reactie van verzoekster blijkt dat de correctiefactuur, gedateerd op 21 september 2017, bij verzoekster – begrijpelijkerwijs – wederom tot verwarring heeft geleid.

Gelet op al het voorgaande, heeft het CAK naar het oordeel van de Nationale ombudsman in strijd met de vereisten van goede organisatie en goede informatieverstrekking gehandeld.

Het CAK heeft aan de Nationale ombudsman laten weten dat het nog openstaande bedrag van € 10,86 niet zal worden ingevorderd. Alles overziend, had het CAK deze oplossing naar het oordeel van de Nationale ombudsman al in een eerder stadium kunnen en moeten bieden.

Voor zover verzoekster er over klaagt dat het CAK zich bij de facturering van de eigen bijdrage op onjuiste zorggegevens heeft gebaseerd, geldt overigens nog het volgende. Niet in geschil is dat de vader van verzoekster gedurende de periode van 4 januari 2016 tot en met 7 februari 2016 aanspraak had op zorg vanuit de Wlz die door het CIZ is geïndiceerd. Verzoekster meldde zich echter bij het CAK met het probleem dat haar vader een eigen bijdrage moest betalen, terwijl hij geen zorg meer ontving. Het CAK nam vervolgens contact op met het zorgkantoor om de zorggegevens te controleren. Daarmee heeft het CAK datgene gedaan wat redelijkerwijs van haar mocht worden verwacht. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman mocht het CAK dan ook tot en met 7 februari 2016 een eigen bijdrage in rekening brengen. De Nationale ombudsman laat, gelet op de reikwijdte van dit onderzoek, in het midden of het zorgkantoor al dan niet over de juiste zorggegevens heeft beschikt.

**CONCLUSIE**

De klacht over de onderzochte gedraging van het CAK is gegrond, wegens strijd met de vereisten van goede organisatie en goede informatieverstrekking.

De Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads "Reinier van Zutphen". The signature is written in a cursive style with a large initial 'R'.

Reinier van Zutphen





Naam: ██████████  
 EG nummer: ██████████  
 Datum: 17-05-17

Verspreide				
Periode	Geleverde Zorg (WMO)	Maximale periode bijdrage	Wtg korting (33%)	In rekening gebracht
<b>2013</b>				
3	€ 41,93	€ 94,22	€ 13,84	€ 28,09
4	€ 61,00	€ 94,22	€ 18,33	€ 34,17
5	€ 60,07	€ 94,22	€ 18,62	€ 40,25
6	€ 222,13	€ 94,22	€ 31,09	€ 83,13
7	€ 217,80	€ 94,22	€ 31,09	€ 83,13
8	€ 217,80	€ 94,22	€ 31,09	€ 83,13
9	€ 238,87	€ 94,22	€ 31,09	€ 83,13
10	€ 213,07	€ 94,22	€ 31,09	€ 83,13
11	€ 217,80	€ 94,22	€ 31,09	€ 83,13
12	€ 222,13	€ 94,22	€ 31,09	€ 83,13
13	€ 112,20	€ 94,22	€ 31,09	€ 83,13
<b>2014</b>				
1	€ 154,00	€ 90,38	€ 29,83	€ 60,58
2	€ 134,17	€ 90,38	€ 29,83	€ 60,58
3	€ 138,50	€ 90,38	€ 29,83	€ 60,58
4	€ 118,67	€ 90,38	€ 29,83	€ 60,58
5	€ 99,17	€ 90,38	€ 29,83	€ 60,58
6	€ 285,83	€ 90,38	€ 29,83	€ 60,58
7	€ 292,83	€ 90,38	€ 29,83	€ 60,58
8	€ 268,33	€ 90,38	€ 29,83	€ 60,58
9	€ 357,00	€ 90,38	€ 29,83	€ 60,58
10	€ 369,00	€ 90,38	€ 29,83	€ 60,58
11	€ 372,17	€ 90,38	€ 29,83	€ 60,58
12	€ 421,17	€ 90,38	€ 29,83	€ 60,58
13	€ 427,00	€ 90,38	€ 29,83	€ 60,58
<b>2015</b>				
1	€ 375,12	€ 84,09	n.v.l.	€ 84,09
2	€ 375,12	€ 84,09	n.v.l.	€ 84,09
3	€ 249,60	€ 84,09	n.v.l.	€ 84,09
4	€ 268,73	€ 84,09	n.v.l.	€ 84,09
5	€ 272,17	€ 84,09	n.v.l.	€ 84,09
6	€ 317,13	€ 84,09	n.v.l.	€ 84,09
7	€ 325,42	€ 84,09	n.v.l.	€ 84,09
8	€ 310,03	€ 84,09	n.v.l.	€ 84,09
9	€ 323,05	€ 84,09	n.v.l.	€ 84,09
10	€ 279,27	€ 84,09	n.v.l.	€ 84,09
11	€ 287,55	€ 84,09	n.v.l.	€ 84,09
12	€ 312,40	€ 84,09	n.v.l.	€ 84,09
13	€ 255,60	€ 84,09	n.v.l.	€ 84,09

Totaal in rekening gebracht	€ 2.487,87
Totaal betalingen	€ 2.487,87
Totaal restitutes	€ 0,00
Totaal te ontvangen	€ 0,00

Ontvangsten			
Betalingen		Restitutes	
bedrag	datum	bedrag	datum
€ 82,28	05-07-13		
€ 40,25	07-08-13		
€ 83,13	02-09-13		
€ 83,13	23-09-13		
€ 83,13	30-10-13		
€ 83,13	12-11-13		
€ 83,13	30-12-13		
€ 83,13	23-01-14		
€ 83,13	24-02-14		
€ 83,13	24-03-14		
€ 73,87	25-05-14		
€ 73,87	26-05-14		
€ 34,31	23-06-14		
€ 60,58	14-07-14		
€ 60,58	11-08-14		
€ 60,58	08-09-14		
€ 60,58	06-10-14		
€ 60,58	02-11-14		
€ 60,58	01-12-14		
€ 60,58	27-12-14		
€ 60,58	19-01-15		
€ 60,58	16-02-15		
€ 60,58	16-03-15		
€ 338,38	06-07-15		
€ 84,09	01-08-15		
€ 84,09	26-08-15		
€ 84,09	28-09-15		
€ 84,09	26-10-15		
€ 84,09	21-11-15		
€ 84,09	21-12-15		
€ 84,09	18-01-16		
€ 84,09	10-02-16		
€ 84,09	16-03-16		

Factuurselectie				
Factuurnummer	Bedrag	Datum	Status	Openstaand
20001666890	€ 716,35	15-07-16	Gesloten	€ 0,00
20001924875	€ 103,51	19-08-16	Gesloten	€ 0,00
20002194606	€ 103,51	20-09-16	Gesloten	€ 0,00
20002454618	€ 103,51	19-10-16	Gesloten	€ 0,00
20002715043	€ 103,51	18-11-16	Gesloten	€ 0,00
20002975402	€ -1.011,28	19-12-16	Open	€ 103,51
<b>Totaal:</b>	<b>€ 119,11</b>			