



# **nationale ombudsman**

**Rapport**

## **CAK lost oorzaak verzending kwetsende brief aan nabestaande niet op**

### **Oordeel**

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

## Waar gaat de klacht over?

De echtgenote van meneer Jochems<sup>1</sup> verbleef tot haar overlijden in een zorginstelling. Voor de gemaakte zorgkosten betaalde zij iedere maand een eigen bijdrage aan het CAK, op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz). Ruim een maand na het overlijden van zijn echtgenote ontvangt meneer Jochems post van het CAK. In de brief staat: "Wijlen mevrouw Jochems-Blok<sup>2</sup> heeft zorg in een instelling ontvangen." En het CAK brengt zorgkosten in rekening over de maand ná haar overlijden. Waarom stuurt het CAK deze rekening terwijl het weet van het overlijden? Dit ervaart meneer Jochems als erg kwetsend. Als hij contact opneemt met het CAK, blijkt dat hij de factuur niet hoeft te betalen. Meneer Jochems dient een klacht in bij het CAK. Het CAK maakt hem excuses, maar laat ook weten dat het systeem dat deze brieven stuurt niet aangepast kan worden. Omdat het CAK het probleem niet oplost, schakelt meneer Jochems de Nationale ombudsman in. De Nationale ombudsman besluit de klacht te onderzoeken en omschrijft de klacht als volgt:

### Klachtomschrijving

*Meneer Jochems klaagt erover dat hij als nabestaande een factuur ontvangt van het CAK voor de eigen bijdrage voor zorgkosten. Daarin staat dat wijlen zijn echtgenote de maand ná haar overlijden zorg in een instelling heeft ontvangen. Dit terwijl de adressering (aan de erven van...) weergeeft dat het CAK op de hoogte is van het overlijden. Hoewel het CAK excuses maakt, verwijst het CAK naar haar niet aanpasbare (ICT)systeem en biedt geen structurele oplossing.*

## Wat was de oorspronkelijke klacht van meneer Jochems?

Na het overlijden van zijn vrouw ontvangt meneer Jochems kwetsende brieven van het CAK en in het bijzonder een brief van 21 september 2020 met een factuur voor de maand september. Terwijl de adressering (aan de erven van...) weergeeft dat het CAK op de hoogte is van het overlijden medio augustus 2020. Meneer Jochems vindt het onbegrijpelijk dat het CAK wel in staat is de adressering aan te passen, maar niet in staat om te voorkomen dat nabestaanden geconfronteerd worden met een factuur over een periode terwijl betrokkene al een maand is overleden.

## Welke reactie van het CAK komt er op de klacht?

Het CAK stuurt meneer Jochems een schriftelijk reactie op zijn klacht. Het CAK geeft aan dat de factuur van 21 september 2020 in het systeem al klaar stond toen zijn echtgenote overleed. Alle post wordt van tevoren door het CAK opgemaakt. Een enkele beschikking of factuur kan niet worden tegengehouden. Voordat het CAK de post verstuurt koppelt het systeem de juiste adresgegevens. Daarom heeft meneer Jochems de factuur ontvangen waarop alleen de aanhef is aangepast. Het CAK betreurt dat dit de erven verdriet doet, maakt excuses en stuurt meneer Jochems een bos bloemen. De teveel in rekening gebrachte eigen bijdrage is bij beschikking van 22 oktober 2020 gecorrigeerd.

## Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?

Meneer Jochems vindt het van het CAK te gemakkelijk om het computersysteem van alles de schuld te geven. Op de factuur van 21 september 2020 kon men wél de adressering wijzigen, maar niet verzenden was niet mogelijk. De gemeente heeft de aangifte van het overlijden op 20 augustus verwerkt en automatisch doorgegeven, zodat het CAK op 21 augustus al op de hoogte was van het overlijden. In de conclusie van het CAK wordt ervan uitgegaan dat het toesturen van facturen en beschikkingen de erven verdriet doet. Verdriet

<sup>1</sup> Fictieve naam

<sup>2</sup> Fictieve naam

heb je als je een dierbare verliest. Maar hier is gewoon sprake van het kwetsen van mensen door niet verder door te denken, de computer regelt het allemaal wel.

Het zit meneer Jochems ook dwars dat niet de directie maar een manager klantcontact zijn klacht afhandelt. Hij vermoedt dat het CAK op directieniveau niets weet van het falende computersysteem. Meneer Jochems wil graag bereiken dat het CAK het probleem erkent en een structurele verandering doorvoert.

## **Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?**

De Nationale ombudsman ziet als de twee hoofddoelstellingen van klachtbehandeling: de burger (op weg) helpen en leren van de klacht voor de toekomst. De klacht van meneer Jochems staat niet op zichzelf. De ombudsman ontvangt meer soortgelijke klachten en signalen van nabestaanden over de facturatie door en communicatie met het CAK. In 2021 constateerde de ombudsman dat de burger nog steeds last heeft van systeem- en procesproblemen bij het CAK. En dat het CAK niet voldoet aan een aantal belangrijke behoorlijkeidnormen<sup>3</sup>.

Dit onderzoek naar de klacht van meneer Jochems richt zich op de vraag of en hoe het CAK van deze klacht leert en soortgelijke klachten in de toekomst voorkomt. De Nationale ombudsman heeft de klacht van meneer Jochems eind november 2021 persoonlijk onder de aandacht gebracht van het CAK in een gesprek met de bestuurder. Op 28 februari 2022 heeft het CAK de Nationale ombudsman een aanvullende reactie gestuurd.

## **Hoe reageerde het CAK?**

Het CAK erkent het probleem en begrijpt dat het niet uit te leggen is dat het CAK een brief gericht aan de erven stuurt, voor zorg in de maand ná het overlijden. Momenteel zet het CAK zijn facturen een aantal weken van tevoren klaar in zijn administratie. De adresgegevens worden vlak voor het versturen van de brief ingelezen, zodat de post na een adreswijziging direct naar het juiste adres wordt verstuurd. Wanneer de burger is overleden wordt de brief hierdoor ook direct aan de erven gericht. Echter is de inhoud van de brief niet aangepast, waardoor er volgens het CAK onbegrip ontstaat. Het CAK kan zich dit goed voorstellen en heeft dan ook besloten hierin een aanpassing door te voeren. Het CAK gaat starten met de verbetering van dit proces. Hier zijn aanpassingen in zijn systemen voor nodig die goed onderzocht moeten worden. Dit onderzoek heeft voor het CAK een hoge prioriteit, maar heeft ook doorlooptijd.

Het CAK heeft voor de regeling Wlz in maart 2021 een nabestaandendesk opgericht, zodat nabestaanden gericht geholpen kunnen worden met de afwikkeling van een overlijden.

Ook heeft het CAK nabestaanden van burgers die eind december 2021 zijn overleden een voorlichtingsbrief gestuurd, als zij nog een beschikking voor het nieuwe jaar ontvingen. Met de voorlichtingsbrief voor nabestaanden legt het CAK uit hoe het zit en dat de beschikking niet van toepassing is. Mogelijk dat deze brief tijdelijk ook verstuurd kan worden als het CAK een factuur over de maand na overlijden heeft klaarstaan. Dit zal het CAK verder onderzoeken op de nabestaandendesk.

Voor de regeling Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is een condoleancebrief in concept opgesteld, waarin het CAK naast de condoleances ook uitlegt wat de nabestaanden nog van het CAK kunnen verwachten. Het CAK onderzoekt momenteel op welk moment het deze brief het beste kan verzenden en hoe het CAK dat geautomatiseerd kan laten verlopen.

## **Reacties op verslag van bevindingen**

De Nationale ombudsman schreef naar aanleiding van de klacht van meneer Jochems en de reactie van het CAK een verslag van bevindingen. Dat is een verslag waarin de klacht en gebeurtenissen in grote lijnen worden weergegeven. Ook het standpunt van meneer Jochems en het CAK staan daarin. Dit verslag is op 11

---

<sup>3</sup> Brief van 14 april 2021 (kenmerk 2021/031)

maart 2022 voorgelegd aan meneer Jochems en aan het CAK. Beiden hebben de Nationale ombudsman een reactie gegeven.

#### *Reactie van het CAK*

Het CAK acht de klacht van meneer Jochems gegrond. Het CAK voegt nog toe dat het onderzoek waarin het uitzoekt welke systeemaanpassingen nodig zijn in april 2022 van start gaat. In de periode dat er nog geen concrete oplossing is voor dit probleem, gaat het CAK in geval van overlijden betrokkenen informeren over wat ze de komende periode van het CAK kunnen verwachten.

#### *Reactie van meneer Jochems*

Hoewel meneer Jochems ziet dat het probleem nu wel op het hoogste niveau binnen het CAK onder de aandacht is, vindt hij het teleurstellend dat twee jaar later nog niet duidelijk is wanneer enige verbetering te verwachten is. Een streefdatum waarin het onderzoek moet zijn afgerond ontbreekt. Meneer Jochems hoopt niet dat het spreekwoord "Men dronk een glas, men deed een plas en alles bleef zoals het was" hier van toepassing blijft. Ook krijgt hij de indruk dat het CAK zich totaal niet kan inleven in wat het teweegbrengt bij nabestaanden met deze correspondentie.

## **Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?**

### **Toetsingskader**

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. Dit betekent onder andere dat de overheid de burger serieus neemt, met respect behandelt en betrokken en oplossingsgericht handelt.

De Nationale ombudsman toetst de klacht van meneer Jochems aan het behoorlijkheidsvereiste van *goede organisatie*. Dit vereiste houdt in dat de overheid ervoor 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. Dit vereiste brengt met zich mee dat de (digitale) administratieve organisatie van het CAK op orde is en het CAK waarborgt dat zijn systemen goed functioneren.

### **Beoordeling klacht**

Door de adressering en aanhef van de brief aan 'de erven van' laat het CAK blijken dat het op de hoogte is van het overlijden van de echtgenote van meneer Jochems. Maar in de brief staat vervolgens dat wijlen zijn echtgenote de maand ná haar overlijden zorg in een instelling heeft ontvangen.

Het CAK acht de klacht uiteindelijk zelf ook gegrond. Dat deze werkwijze van het CAK niet behoorlijk is, staat niet ter discussie. Waar het hier ook om gaat is wat het CAK doet om het probleem op te lossen. Zodat andere burgers in een soortgelijke situatie wel de goede dienstverlening krijgen die zij van het CAK mogen verwachten.

#### *Klachtafhandeling door het CAK schiet tekort*

Nadat meneer Jochems een klacht indiende bij het CAK maakte het CAK meneer Jochems excuses, maar legde uit dat het computersysteem van het CAK nu eenmaal dit soort brieven stuurt. Het CAK heeft volstaan met een geven van een verklaring en het aanbieden van een excuus voor het systeem. Dit is naar het oordeel van de Nationale ombudsman onvoldoende, want dit doet geen recht aan het kwetsende karakter van de brief en de impact die dat heeft op de nabestaande. Het CAK had bij de klachtafhandeling direct moeten erkennen dat het versturen van dit soort kwetsende post voorkomen moet worden en een oplossing in het vooruitzicht moeten stellen. Pas dan krijgt een excuus betekenis.

Pas op het moment dat de Nationale ombudsman de klacht onder de aandacht bracht bij het CAK beloofde het CAK ermee aan de slag te gaan. De Nationale ombudsman ziet sindsdien dat het CAK doordrongen is van de noodzaak om een oplossing te bieden. Wel maakt de Nationale ombudsman zich zorgen over de snelheid waarmee dit gebeurt. Er is namelijk nog geen structurele oplossing bereikt of in zicht.

### *Werken aan problemen van structurele aard*

Het probleem dat meneer Jochems bij het CAK aankaartte treft meer burgers, zowel bij de regeling Wlz als de Wmo. De Nationale ombudsman is bekend met de aanhoudende problemen bij het CAK die onder andere ontstaan door verouderde ICT-systemen en de burger raken. Het CAK is een grootschalig verandertraject gestart om de dienstverlening aan de burger te verbeteren. Vernieuwing van de ICT-systemen is onderdeel van dit traject, maar wel een meerjarenplan. De Nationale ombudsman ziet dat het CAK zich ondertussen inspant om de dienstverlening aan burgers ook nu al op orde te krijgen, bijvoorbeeld door het bieden van handmatige noodoplossingen (als het systeem niet doet wat het behoort te doen).

Nu gaat het CAK nabestaanden proactief informeren over de (onjuiste) berichten die nog gestuurd zullen worden. Maar deze tussenoplossing neemt de onbehoorlijkheid van deze berichten nog niet weg. Want vanuit het perspectief van de burger gezien valt het, ondanks uitleg van het CAK daarover, nog steeds niet te begrijpen waarom het CAK kwetsende brieven blijft verzenden. Zolang het systeemp probleem niet is opgelost, zal het CAK daarom meer moeten doen dan dat. De Nationale ombudsman verwacht van het CAK dat het er alles aan doet om ervoor te zorgen dat nabestaanden verschoond blijven van dit soort kwetsende post. Dit zal hij monitoren tijdens het intensieve contact dat de Nationale ombudsman al heeft met het CAK. Eén van de gespreksonderwerpen is goede klachtherkenning en klachtbehandeling door het CAK, waarbij de ombudsman merkt dat het CAK in het afgelopen jaar flinke stappen in de goede richting maakt.

Het CAK heeft onvoldoende erkenning geboden aan meneer Jochems voor het kwetsende karakter van de brief gericht aan hem als nabestaande. En heeft ten onrechte geen (structurele) oplossing geboden voor dit probleem. De gedraging van het CAK is dan ook niet behoorlijk.

### **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het CAK te Den Haag is gegrond wegens schending van het behoorlijksvereiste van goede organisatie.

### **Tot slot**

De Nationale ombudsman blijft de vorderingen van het CAK nauwgezet volgen totdat vanuit het oogpunt van de burger een structurele oplossing gevonden is.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

## Achtergrond/bijlagen

- brief CAK aan dhr. Jochems van 21 september 2020

**CAK** Factuur

Por. Bezold Post(N)

Aan de erven van mevrouw [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

**Factuur**  
Factuurnummer: [REDACTED]  
Datum: 21 september 2020

  
Zorg in een  
instelling  
(054)

Geachte heer, mevrouw,

Wilt u mevrouw [REDACTED] heeft zorg in een instelling ontvangen. Op deze factuur staat de eigen bijdrage die hiervoor betaald moet worden. Op de volgende pagina ziet u hoe het factuurbedrag is berekend.

**Hoeveel moet u betalen?**

Maand	Bedrag
September 2020	€ 294,75
<b>U betaalt aan ons</b>	<b>€ 294,75</b>

Betaal dit bedrag vóór **21 oktober 2020**.

**Hoe kunt u de factuur betalen?**

- Vul de acceptgiro in en stuur deze naar de bank.
- Of maak het bedrag zelf over op rekeningnummer NL19 ABNA 0435 9281 12 van het CAK.

**Belangrijk:** vermeld het betalingskenmerk [REDACTED]

**Heeft u nog vragen?**

Meer informatie over de eigen bijdrage leest u op [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl). Via de website kunt u ons ook een bericht sturen. Of bel ons via het gratis informatienummer 0800 - 0087. Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur. Houd het burgerservicenummer (BSN) van mevrouw [REDACTED] bij de hand. Wij kunnen u dan sneller helpen.

Met vriendelijke groet,  
CAK  
[REDACTED]  
manager Wlz

  
Sia om!  
CAK/1501

---

Pinses Beeklaan 7 Postbus 84030 K.v.K. 50606787 Factuur [REDACTED]  
2595 AK Den Haag 2508 AA Den Haag www.hetcak.nl pagina 1 van 2