



XXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXX

Geachte xxxxx,

Bij brief van 1 juni 2017 heeft het CAK gereageerd op het verslag van bevindingen dat de Nationale ombudsman heeft opgesteld in het kader van een onderzoek naar de klacht van de heer xxxxx. Op basis van de reactie van het CAK heb ik besloten om het onderzoek te beëindigen. Graag licht ik aan u toe hoe ik tot deze beslissing ben gekomen.

Reactie op verslag van bevindingen

Het CAK schrijft dat het vanaf medio december 2016 een nieuwe werkwijze hanteert bij het invorderen van openstaande bedragen aan buitenlandbijdrage bij burgers. Het CAK neemt eerst telefonisch contact op met de burger alvorens een deurwaarder in te schakelen. Het CAK veronderstelt dat als deze werkwijze in het geval van de heer xxxxx was toegepast, inschakeling van een deurwaarder voorkomen had kunnen worden. Daarom neemt het CAK uit coulance de deurwaarderskosten voor eigen rekening.

Persoonlijk contact bij invordering

De Nationale ombudsman heeft in het rapport 'In het krijt bij de overheid' uit 2013 (rapportnummer 2013/003) een aantal spelregels geformuleerd voor behoorlijke invordering door overheidsinstanties. Een van deze spelregels luidt dat overheidsinstanties, voordat zij tot dwanginvordering overgaan, zoveel mogelijk eerst contact opnemen met de burger. Op deze wijze kan het inschakelen van een deurwaarder en daarmee het oplopen van schulden in een deel van de gevallen worden voorkomen.

Gelet op deze spelregel had van Zorginstituut Nederland, dat deze kwestie vorige jaar heeft behandeld¹, mogen worden verwacht dat het telefonisch contact had opgenomen met de heer xxxxx toen hij niet regeerde op de betalings

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Tel: (070) 356 35 63

Fax: (070) 360 75 72

bureau@nationaleombudsman.nl

www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

xxxxx

Datum

Ons nummer

201645150

Uw brief

1 juni 2017

Uw kenmerk

2017041770

Bijlagen

Behandelend medewerker

xxxxx

Onderwerp

Einde onderzoek

¹ Het CAK heeft de uitvoering van de Buitenlandregeling met ingang van 1 januari 2017 overgenomen van Zorginstituut Nederland.

Ons nummer

201645150

2

herinneringen. Het Zorginstituut had volop aanwijzingen dat de heer x bereidwillig was om te betalen. Hij had alle overige termijnen van de betalingsregeling namelijk wel betaald. Dat hij één betaling van € 50 niet had voldaan was dus vreemd. Met één telefoontje had het voor het Zorginstituut duidelijk kunnen worden dat de heer xxxxx niet op de hoogte was van de openstaande vordering, omdat hij de betalingsherinneringen van het Zorginstituut niet had ontvangen. Het lag in de lijn der verwachting dat de heer x na dat telefoontje uit eigen beweging het openstaande bedrag alsnog zou hebben voldaan. Daarmee had het Zorginstituut met aanzienlijk minder moeite het geld kunnen innen en was de heer xx een ingrijpend dwangtraject met bijkomende extra kosten bespaard gebleven.

Einde onderzoek

Het CAK heeft in de reactie op het verslag van bevindingen erkend dat er persoonlijk contact had moeten worden opgenomen met de heer toen hij niet reageerde op de betalingsherinneringen. Verder is mij gebleken dat het CAK een ruimhartig gebaar heeft gemaakt naar de heer xxxxx door de deurwaarderskosten voor hem te vergoeden. Daarmee heeft het CAK naar mijn oordeel een passende vorm van herstel geboden aan de heer xxxxx voor de onnodige dwanginvordering. Ik beëindig daarom het onderzoek naar de klacht.

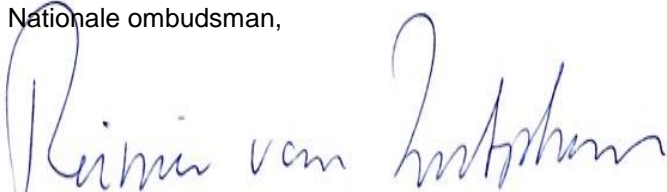
Publicatie brief

Het doet mij deugd om te vernemen dat het CAK zijn invorderingsbeleid op dit punt op eigen initiatief heeft aangepast conform het rapport 'In het krijt bij de overheid'. Ik wil dit graag onder de publieke aandacht brengen in de hoop dat andere overheidsinstanties dit voorbeeld van het CAK zullen volgen. Daarnaast wil ik graag het belang van persoonlijk contact bij invordering door de overheid als schuldeiser opnieuw onder de aandacht brengen. Daarom zal een geanonimiseerde versie van deze brief samen met het verslag van bevindingen worden gepubliceerd op de website van de Nationale ombudsman.

Tot slot

Ik heb een kopie van deze brief gestuurd naar de heer xxxxx.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

Bijlage: Bevindingen dossier 201645150

Verzoeker woont in België en werkt in Nederland. In 2014 besloot Zorginstituut Nederland (hierna: het Zorginstituut)² met terugwerkende kracht dat de partner van verzoeker in 2012 bij hem was meeverzekerd op zijn Nederlandse zorgverzekering. Daarvoor moest hij een zogenaamde verdragsbijdrage betalen aan het Zorginstituut van in totaal € 363. Verzoeker sprak met het Zorginstituut af om dit bedrag in maandelijkse termijnen te betalen van € 50. Deze betalingen verliepen per automatische incasso. In februari 2015 ging er iets fout met de automatische incasso, waardoor de betaling voor deze maand mislukte. Dit betrof het op één na laatste termijnbedrag van de betalingsregeling. Het Zorginstituut beëindigde vervolgens per direct de automatische incasso.

Voor de twee resterende bedragen van de betalingsregeling stuurde het Zorginstituut twee aparte brieven naar verzoeker met een betalingsherinnering. Een brief van 27 maart 2015 voor het termijnbedrag van februari en een brief van 24 april 2015 voor het slotbedrag van € 63. Verzoeker betaalde alleen het slotbedrag aan het Zorginstituut. Vervolgens stuurde het Zorginstituut op 17 juli 2015 een derde brief naar verzoeker met een aanmaning voor het termijnbedrag van februari. Het Zorginstituut verzocht verzoeker om het bedrag binnen veertien dagen te voldoen. Anders zou het Zorginstituut een incassobureau of deurwaarder inschakelen voor de invordering van het bedrag.

Het Zorginstituut schakelde uiteindelijk op 25 september 2015 een deurwaarder in om het openstaande bedrag bij verzoeker te innen, omdat verzoeker het bedrag niet had betaald. De deurwaarder stuurde vervolgens een dwangbevel per aangetekende post naar verzoeker en bracht daarvoor extra kosten in rekening van ruim € 150. Op dat moment verbleef verzoeker voor zijn werk in het buitenland. Twee maanden later ontving de deurwaarder de stukken retour, omdat deze niet waren afgehaald bij het postkantoor.

In maart 2016 vernam verzoeker via zijn werkgever dat de deurwaarder voornemens was om beslag te gaan leggen op zijn loon. Hij nam direct contact op met het Zorginstituut en met de deurwaarder voor uitleg. Hij betaalde vervolgens de hoofdsom van € 50 rechtstreeks aan het Zorginstituut. De deurwaarderskosten betaalde hij niet.

² Het Zorginstituut heeft de uitvoering van de burgerregelingen, waaronder de Buitenlandregeling, met ingang van 1 januari 2017 overgedragen aan het Centraal Administratie Kantoor (het CAK).

In de maanden daarna vond er nog een uitgebreide discussie plaats tussen verzoeker en de deurwaarder over de deurwaarderskosten. Uiteindelijk legde de deurwaarder op 10 oktober 2016 beslag op het inkomen van verzoeker. De deurwaarderskosten liepen daardoor op tot ruim € 300.

Visie verzoeker

Verzoeker vindt het inschakelen van een deurwaarder door het Zorginstituut om een bedrag van slechts € 50 bij hem te innen een te zwaar middel. Hij was bereid geweest om het termijnbedrag van € 50 voor de maand februari te betalen, maar hij wist niet dat dit bedrag nog open stond. Dat kwam doordat hij de brieven van het Zorginstituut van 27 maart en 17 juli 2015 niet had ontvangen. Verzoeker vermoedt dat er iets is misgegaan met de postbezorging in België. Het komt namelijk vaker voor dat brieven niet bij hem aankomen. De betalingsherinnering voor de slotbetaling heeft hij wel ontvangen en dat bedrag heeft hij vervolgens direct betaald.

Verzoeker stelt dat hij achteraf van het Zorginstituut alsnog een kopie heeft gekregen van de twee ontbrekende brieven. Wat verzoeker betreft schieten deze brieven op bepaalde punten tekort. In de brieven staat bijvoorbeeld niet vermeld op welke maand de openstaande bedragen betrekking hebben. En alleen in de laatste brief heeft het Zorginstituut erop gewezen dat zij een deurwaarder zou inschakelen als het bedrag niet tijdig zou worden betaald.

Verzoeker vindt verder dat het Zorginstituut de twee openstaande bedragen samen had moeten invorderen. Als het Zorginstituut het bedrag van € 50 tevens had vermeld in de brief van 24 april 2015, dan had hij dit bedrag wel tijdig kunnen betalen.

Visie Zorginstituut Nederland

Het Zorginstituut stelt dat verzoeker zelf verantwoordelijk blijft voor het nakomen van de betalingsregeling, ook al heeft hij een automatische incasso afgegeven. De brieven die het Zorginstituut na het beëindigen van de automatische incasso naar verzoeker heeft gestuurd zijn juist geadresseerd. Deze brieven heeft het Zorginstituut niet onbestelbaar retour ontvangen. Het Zorginstituut mocht er daarom vanuit gaan dat verzoeker de brieven had ontvangen. Het risico van een onjuiste postbezorging is volgens het Zorginstituut voor rekening

-3-

van verzoeker. Hij was immers op de hoogte van de problemen met de postbezorging in zijn regio.

Het Zorginstituut stelt verder dat de deurwaarder verzoeker meerdere malen uitstel van betaling heeft verleend. De deurwaarder is pas overgegaan tot loonbeslag toen verzoeker niet betaalde binnen de laatst gegeven termijn. Het Zorginstituut is daarom van mening dat het aan verzoeker zelf te wijten is dat de deurwaarderskosten zo hoog zijn opgelopen.