

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Mevrouw xxxxx
xxxxx
xxxxx

Geachte mevrouw xxxxx,

In uw bericht van 16 augustus 2019 hebt u aangegeven dat u een klacht hebt over het CAK. Op 24 februari 2020 hebben wij u laten weten dat de Nationale ombudsman uw klacht ging onderzoeken. Hieronder leest u hoe dit onderzoek is verlopen en waarom ik het onderzoek nu afrond.

Uw klacht over het CAK

U klaagde er over dat u ten onrechte een boete van het CAK ontving, wegens het niet hebben van een zorgverzekering. Deze bestuurlijke boete van € 402,24 is per brief van 5 maart 2019 opgelegd. De boete ontving u tien dagen eerder, terwijl u nog tot 5 maart had om de zorgverzekering af te sluiten. De behandeling van uw bezwaar heeft vervolgens vier maanden geduurd. Ondertussen moest u de boete wel betalen. In bezwaar hebt u gelijk gekregen en is de boete teruggestort.

U bent niet tevreden met de manier waarop het CAK uw klacht hierover heeft afgehandeld. Zo worden er geen excuses aangeboden. Ook ontbreekt de gevraagde uitleg over hoe dit heeft kunnen gebeuren, en hoe dit in de toekomst voorkomen wordt. Ten slotte bent u het niet eens met de afwijzing van uw verzoek om uitbetaling van wettelijke rente. U verzocht de ombudsman om uw klacht te onderzoeken.

Klacht door ombudsman voorgelegd aan het CAK

Wij hebben uw klacht op 3 maart 2020 voorgelegd aan het CAK en een aantal vragen gesteld. Ook hebben wij gevraagd of er alsnog een oplossing mogelijk was. Het CAK heeft u vervolgens meer uitleg gegeven en excuses gemaakt. Ook stelde het CAK u voor om u bij wijze van gebaar alsnog wettelijke rente te vergoeden en u een bos bloemen aan te bieden. Dit voorstel van het CAK hebt u afgewezen. U bent van mening dat het CAK zich verschuilt achter geautomatiseerde processen en geen verantwoordelijkheid neemt voor door medewerkers gemaakte fouten. Bevoegdheden bij het CAK daarbij zijn volgens u niet goed ingeregeld. Ook vreest u dat meer mensen tegen soortgelijke problemen aanlopen.

Op 24 mei heeft het CAK de vragen van de ombudsman beantwoord. Een kopie van deze reactie hebt u ontvangen.

Reactie van het CAK

Het CAK erkent dat u te vroeg en onterecht een boete ontvangen heeft. De oorzaak was een foutief ingesteld proces, geen bewuste keuze van het CAK. Dit proces is direct na de behandeling van uw bewaar hersteld. Boetes kunnen pas opgelegd worden wanneer een overtreding daadwerkelijk begaan is.

Ook erkent het CAK dat uw situatie eerder en beter opgelost had moeten en kunnen worden. Er is onvoldoende persoonlijke aandacht besteed aan uw ongenoegen. Er is zeer procesmatig naar uw casus gekeken en onvoldoende aandacht besteed aan de persoon achter de situatie. Het CAK gaat met de betrokkenen in overleg om dit in de toekomst te voorkomen.

Door de procesmatige benadering zijn u in eerste instantie geen excuses gemaakt. Het CAK erkent dat u een lange procedure heeft moeten doorlopen en hierbij niet de

Pagina 1

Datum

Onderwerp
einde onderzoek

Ons nummer
201921692

Uw bericht / kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon
xxxxx
xxxxx

Nationale ombudsman
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

dienstverlening heeft gekregen die u mocht verwachten van het CAK. Hiervoor had direct excuses gemaakt moeten worden. Het CAK staat nog steeds open om tot een oplossing te komen.

Conclusie

Op basis van wat het CAK heeft geschreven, hebben wij besloten het onderzoek te beëindigen. De reden hiervoor is dat het CAK naar mijn oordeel alsnog tegemoetgekomen is aan uw klacht.

De overheid dient ervoor te zorgen dat haar organisatie en haar (digitale) administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. In uw geval had het CAK het systeem niet op orde, waardoor u ten onrechte een boete ontving. Nadat u het CAK hiermee confronteerde, heeft het CAK dit direct hersteld.

Van de overheid mag worden verwacht dat zij zich coulant opstelt als zij fouten heeft gemaakt. Nadat de ombudsman met uw klacht aan de slag ging, heeft het CAK gemaakte fouten toegegeven en alsnog excuses gemaakt. Het CAK erkent volledig dat dit in uw geval niet goed gelopen is, en zegt hiervan te leren.

Tot slot

Uw klacht zie ik als een belangrijk signaal over de dienstverlening van het CAK. Naar aanleiding van klachten en signalen die wij eerder ontvingen, heeft het CAK de ombudsman diverse verbetermaatregelen aangekondigd. Het CAK is een grootschalig verandertraject gestart, waarbij de dienstverlening aan de burger leidend is. De ombudsman is benieuwd naar de effecten van deze verbetermaatregelen voor de burger. Nieuw ontvangen klachten en signalen monitoren wij zorgvuldig en spreken periodiek met het CAK over de ontwikkelingen. Meer informatie hierover kunt u vinden op onze website.

Ik heb een kopie van dit bericht aan het CAK gestuurd.

Bericht ook anoniem op website

Een geanonimiseerde versie van dit bericht vindt u op onze website www.nationaleombudsman.nl. Om uw privacy te waarborgen is het bericht anoniem: het gaat wel over uw klacht, maar uw naam komt er niet in voor.

Hebt u nog vragen?

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u bellen met xxxxx. U kunt haar op maandag, dinsdag en donderdag bereiken via telefoonnummer xxxxx. Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is 201921692.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen