



Rapport

Rapport betreffende een klacht over het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten bv uit Den Haag.

Datum: 27 april 2011

Rapportnummer: 2011/127

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het bedrag van € 1.766,64, zoals genoemd in de factuur van het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten bv (hierna: CAK) van 17 januari 2011, niet aan haar wordt teruggestort, terwijl zij geen openstaande vorderingen bij het CAK heeft, zodat van verrekening geen sprake kan zijn.

Bevindingen en beoordeling

Algemeen

I Bevindingen

Verzoekster verblijft in een instelling waar zij zorg met verblijf heeft. Zij moet daarvoor een eigen bijdrage betalen. De eigen bijdrage wordt geïnd door het CAK.

De eigen bijdrage voor zorg met verblijf is voor het jaar 2010 in eerste instantie voorlopig vastgesteld op € 540,18 per maand. Deze bijdrage is vastgesteld op basis van een voorlopig belastbaar inkomen over 2008. De gegevens hierover ontvangt het CAK van de Belastingdienst. Zolang deze gegevens niet definitief zijn, blijft het CAK de Belastingdienst verzoeken om actuele voorlopige inkomensgegevens aan te leveren.

Het bedrag van € 540,18 is tot 1 juli 2010 maandelijks ingehouden op de uitkering van verzoekster ($6 \times € 540,18 = € 3241,08$). Bij besluit van 28 mei 2010 is de eigen bijdrage naar beneden bijgesteld, naar € 392,96, omdat het CAK toen een nieuw voorlopig verzamelinkomen over 2008 van de Belastingdienst had ontvangen. De maandelijkse eigen bijdrage voor een bepaald jaar (T) wordt namelijk berekend op basis van de inkomensgegevens van de aanvrager van twee jaar voor het aanvraagjaar, in casu 2008. Dit is het zogenaamde peiljaar (T-2). Deze inkomensgegevens worden, zoals gezegd, door de Belastingdienst aan het CAK verstrekt.

Omdat verzoekster 6 maanden lang teveel eigen bijdrage heeft betaald, heeft het CAK het teveel betaalde bedrag van in totaal € 883,32 in juni 2010 aan verzoekster teruggestort ($(€ 540,18 - € 392,96) \times 6 \text{ maanden} = € 883,32$).

De eigen bijdrage van € 392,96 is daarna tot 1 november 2010 op de uitkering van verzoekster ingehouden.

Omdat de Belastingdienst nieuwe voorlopige inkomensgegevens van verzoekster naar het CAK heeft gezonden, is op 8 oktober 2010 de eigen bijdrage voor verzoekster opnieuw vastgesteld op € 540,18. Verzoekster diende zodoende $10 \times € 540,18 = € 5.401,80$ in totaal te betalen voor de periode januari 2010 tot november 2010. Zij had echter maar $10 \times € 392,96 = € 3.929,60$ betaald (in juni 2010 is immer het door haar teveel betaalde bedrag

teruggestort). Zodoende heeft het CAK op 12 november 2010 een factuur verzonden met daarop het verschil tussen het te moeten betalen bedrag van € 5.401,80 en het daadwerkelijk betaalde bedrag van € 3.929,60. Verzoekster moest zodoende het bedrag van € 1.472,20 aan het CAK betalen. Dit heeft verzoekster echter niet gedaan.

Verzoekster heeft op 20 november 2010 gereageerd op de factuur van 12 november 2010. Verzoekster schrijft daarin dat zij van mening is dat het bedrag van € 1.472,20 aan haar zou moeten worden overgemaakt in plaats van dat zij dat aan het CAK moet betalen. Deze klacht is door het CAK in behandeling genomen. Op 29 december 2010 heeft het CAK telefonisch contact gehad met verzoekster over haar klacht. Aan verzoekster is uitgelegd hoe de eigen bijdrage is vastgesteld, en dat zij een nieuwe beschikking zou ontvangen met een creditfactuur. Daarbij is uitgelegd dat deze factuur zal worden verrekend met het openstaande bedrag van de factuur van 12 november 2010 en dat zodoende het bedrag van € 294,44 aan haar zal worden overgemaakt. Omdat verzoekster dit bedrag niet vertrouwd heeft zij de klachtbehandelaar verzocht dit bedrag na te rekenen. Dit heeft de klachtbehandelaar gedaan en heeft geconcludeerd dat het genoemde bedrag klopte.

Op 10 december 2010 heeft het CAK de definitieve inkomensgegevens van de Belastingdienst ontvangen. Zodoende is de definitieve eigen bijdrage vastgesteld op € 392,96 per maand.

Verzoekster had zodoende $12 \times € 392,96 = € 4.715,52$ moeten betalen. Verzoekster had in totaal voor $12 \times € 540,18 = € 6.482,16$ aan facturen ontvangen. Hiervan stond nog € 1.472,20 open van de factuur van 12 november 2010. De volgende berekening kan worden gemaakt:

Gefactureerd: € 6.482,16

Waarvan nog te voldoen € 1.472,20 -

Betaald € 5.009,96

Betaald had moeten worden € 4.715,52 -

€ 294,44

Het bedrag van € 294,44 is in januari 2011 aan verzoekster overgemaakt.

Op 17 januari 2011 heeft het CAK echter een factuur naar verzoekster gezonden waarin staat dat zij € 1.766,64 terug zou krijgen. Onderaan de factuur was opgenomen dat:

"Het bedrag van € 1.766,64 wordt binnenkort overgemaakt op het door u opgegeven rekeningnummer [x] of verrekend met een eventueel openstaand bedrag."

Aangezien verzoekster nog een factuur van € 1.472,20 had openstaan, is dit bedrag in mindering gebracht op het terug te betalen bedrag van € 1.766,64. Het verschil tussen deze bedragen is € 294,44. En dit bedrag is, zoals hierboven bij punt 9 is aangegeven, aan verzoekster terugbetaald.

Op 2 februari 2011 heeft verzoekster telefonisch contact gehad met het CAK omdat zij van mening is dat het gehele bedrag van € 1.766,64 aan haar zou moeten worden teruggestort. Het CAK heeft haar toen gewezen op het telefoongesprek van 29 december 2010. Het CAK heeft vervolgens aan verzoekster een overzicht gestuurd waaruit blijkt dat de berekening van het CAK klopt. Op diezelfde dag heeft verzoekster een klacht bij de Nationale ombudsman ingediend.

II Beoordeling

Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens overheidsinstanties door die overheidsinstanties worden gehonoreerd.

In de factuur van 17 januari 2011 van het CAK, waarin wordt meegedeeld dat verzoekster het bedrag van € 1.766,64 terug zou krijgen, staat vermeld dat dit bedrag mogelijk verrekend wordt met een openstaand bedrag van verzoekster bij het CAK. Verzoekster had nog een factuur van 12 november 2010 ter hoogte van € 1.472,20 open staan. Dit bedrag is terecht in mindering gebracht op het terug te betalen bedrag. Gelet op het voorbehoud van verrekening dat in de brief van 17 januari 2011 is gemaakt, kan niet worden gezegd dat het CAK daarmee de gerechtvaardigde verwachting heeft gewekt dat een bedrag van € 1.766,64 aan verzoekster zou worden betaald. Het CAK heeft niet in strijd gehandeld met het vereiste van rechtszekerheid.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten bv uit Den Haag, is niet gegrond.

Slotbeschouwing

Deze zaak illustreert wat de complexe regelgeving over eigen bijdragen voor zorg betekent voor de burger die daarmee te maken krijgt. Ik heb daarvoor eerder aandacht gevraagd van de Kamercommissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport in een overleg op 9

december 2010. Het is voor burgers uitermate verwarrend dat de eigen bijdrage soms meerdere malen per jaar wordt gewijzigd en dat zij als gevolg daarvan elke keer beschikkingen en daarmee samenhangende facturen krijgen, waarin de ene keer staat dat zij geld terug krijgen en enkele maanden later weer staat dat zij geld moeten bijbetalen. In de onderhavige zaak werd de eigen bijdrage in één jaar vier keer met terugwerkende kracht gewijzigd, hetgeen telkens tot herberekening van het teveel of te weinig betaalde leidde. Verzoekster wendde zich tot de Nationale ombudsman omdat ze er niet meer uit kwam of de berekeningen klopten. De berekeningen bleken te kloppen.. Dat de bedragen telkens moesten worden gewijzigd is niet het gevolg van onjuist of onbehoorlijk handelen van het CAK of van de Belastingdienst. Het is de ingewikkelde wet- en regelgeving op dit punt, die deze werkwijze voor het CAK en de Belastingdienst voorschrijft.

Verzoekster heeft aangegeven dat ze in het bijzonder wilde weten of het CAK een bedrag aan haar moest betalen. In dit rapport heb ik vastgesteld dat het CAK bij de berekeningen geen fouten heeft gemaakt. Toch vind ik dat het feit dat iemand met veel en moeilijk te doorgronden facturen wordt geconfronteerd, niet behoorlijk is. In het rapport van 3 mei 2010 (2010/085), "Zorg voor duidelijke brieven! Hoe kan het CAK tot begrijpelijke beschikkingen komen", is reeds aangegeven dat duidelijke schriftelijke communicatie van groot belang is voor een burger. Dit is nader uitgewerkt voor facturen in het rapport van de Nationale ombudsman van 13 juli 2010 (2010/203). En in het overleg op 9 december 2010 met de Kamercommissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport heb ik onder meer aandacht gevraagd voor de hoeveelheid beschikkingen die het CAK wettelijk verplicht is om op te stellen.

Het valt mij in dat kader onder meer op dat het woord "factuur" twee verschillende betekenissen schijnt te hebben bij het CAK. Zo is er de factuur van 17 januari 2011 en daarin is een paragraaf opgenomen "door u ontvangen facturen". Dit betreffen echter geen facturen, zo zegt het CAK, maar verschillen in bijdragen. Daarom vraag ik het CAK om te onderzoeken of voor de woorden "door u ontvangen facturen" mogelijk andere woorden gevonden kunnen worden.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 4 februari 2011 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van het CAK uit Den Haag.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het CAK verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

CAK deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

klacht van 4 februari 2011;

reactie op de klacht door het CAK van 3 maart 2011;

telefoongesprek met verzoekster op 18 maart 2011.

4

2011.01349

de Nationale ombudsman