



Rapport

Rapport betreffende een klacht over het Centraal Administratie Kantoor uit Den Haag.

Datum: 04 augustus 2011

Rapportnummer: 2011/229

Klacht

Verzoekster klaagt over de gang van zaken rondom de uitbetaling van haar algemene tegemoetkoming voor chronisch zieken en gehandicapten door het CAK.

Achtergrond

Mensen die chronisch ziek zijn of gehandicapt komen in aanmerking voor een financiële tegemoetkoming ter compensatie van de hoge zorgkosten die zij hebben. Dit is geregeld in de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg). Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) keert jaarlijks deze tegemoetkoming uit.

Feiten

Verzoekster had recht op de algemene tegemoetkoming chronische zieken en gehandicapten 2009. Het CAK stelde dit vast bij beschikking van 21 oktober 2010. De tegemoetkoming bedroeg € 300 en zou worden gestort op rekening A. Het CAK vroeg verzoekster om het rekeningnummer te controleren. Bij de beschikking zat een antwoordkaart. Daarmee kon verzoekster binnen twee weken haar rekeningnummer wijzigen.

Verzoekster zat op dat moment in een traject van schuldhulpverlening. Zij stuurde daarom de antwoordkaart naar het CAK om het rekeningnummer te wijzigen. Op de antwoordkaart had zij het rekeningnummer van de Gemeentelijke Kredietbank (GKB) ingevuld (rekening B). In een gesprek met de consulent schuldhulpverlening vernam verzoekster dat zij het bedrag zelf mocht houden en dat het niet gestort hoefde te worden op de rekening van de GKB. Zij nam vervolgens begin december 2010 telefonisch contact op met het CAK. Volgens verzoekster deelde de medewerker van het CAK haar mee dat zij een wijziging van rekeningnummer schriftelijk kon doorgeven. Verzoekster stuurde het CAK vervolgens op 15 december 2010 een brief met het verzoek om rekeningnummer B te wijzigen in rekeningnummer C.

Op 17 december 2010 maakte het CAK de tegemoetkoming over op rekening A. Deze rekening stond op naam van verzoekster, maar was geblokkeerd door haar bank. Verzoekster kon daardoor niet over het geld beschikken. Verzoekster heeft vervolgens op 24 december 2010 en begin januari 2011 telefonisch contact gehad met het CAK. Op 3 januari 2011 bevestigde het CAK schriftelijk de ontvangst van verzoeksters brief van 15 december 2010. De wijziging was niet op tijd ontvangen. De tegemoetkoming was al aangeboden aan de bank van verzoekster en zou worden overgemaakt op rekening A. Het CAK was bereid de tegemoetkoming alsnog overmaken op rekening C indien de bank de betaling niet zou accepteren en het CAK de wijziging van het rekeningnummer had verwerkt.

Op 18 januari 2011 diende een Sociaal Raadsman namens verzoekster een klacht in bij het CAK. Verzoekster klaagde erover dat het CAK de tegemoetkoming had overgemaakt op een verkeerd rekeningnummer, terwijl verzoekster op tijd de wijzigingen van haar rekeningnummer had doorgegeven. De Sociaal Raadsman verzocht het CAK om de tegemoetkoming aan verzoekster over te maken op de juiste rekening. Het CAK reageerde op 26 januari 2011 schriftelijk op de klacht. In deze reactie schreef het CAK dat het de ingevulde antwoordkaart met daarop rekeningnummer B binnen de gestelde termijn had ontvangen. De tweede wijziging in de brief van verzoekster van 15 december 2010 had het CAK niet tijdig ontvangen. Daardoor was de tegemoetkoming overgemaakt op rekening B, aldus het CAK. Inmiddels had het CAK het rekeningnummer gewijzigd naar rekeningnummer C. De tegemoetkoming kon alleen worden overgemaakt naar rekening C indien verzoekster de tegemoetkoming vanaf rekening B zou terugstorten naar het CAK.

Verzoekster diende op 16 februari 2011 een klacht in bij de Nationale ombudsman. Zij vond het onacceptabel dat het CAK niet bereid was om de tegemoetkoming alsnog op het juiste rekeningnummer over te maken. De Nationale ombudsman stuurde de klacht door naar het CAK met het verzoek om op de klacht te reageren. Het CAK reageerde per brief van 15 maart 2011. Daarin schreef het CAK dat het de antwoordkaart met de eerste wijziging niet had ontvangen. De tegemoetkoming was overgemaakt op rekening A. Dit rekeningnummer had het CAK doorgekregen van verzoeksters zorgverzekeraar. De brief van verzoekster van 15 december 2010 met de tweede wijziging had het CAK te laat ontvangen. Op dat moment was de tegemoetkoming al overgemaakt. Het CAK herhaalde dat het de tegemoetkoming niet nogmaals kon uitkeren. Dit was alleen mogelijk als verzoekster het bedrag vanaf rekening A terug zou storten naar de rekening van het CAK. Verzoekster kreeg het advies om hiervoor contact op te nemen met haar bank. Op 23 maart 2011 legde verzoekster haar klacht opnieuw voor aan de Nationale ombudsman.

Visie verzoekster

Verzoekster stelt dat zij op tijd de twee wijzigingen van haar rekeningnummer heeft doorgegeven aan het CAK. Het had daarom niet mogen gebeuren dat het CAK de tegemoetkoming op rekening A heeft gestort. Verzoekster vindt dat het CAK het bedrag alsnog moet storten op de juiste rekening (C). Zij kan het bedrag niet terugstorten naar het CAK, omdat rekening A geblokkeerd is.

De antwoordkaart met het gewijzigde rekeningnummer (B) heeft verzoekster tijdig teruggestuurd naar het CAK. Namelijk binnen een week na ontvangst van de beschikking van 21 oktober 2010. De tweede wijziging heeft verzoekster op 15 december 2010 naar het CAK gestuurd. Het CAK heeft het bedrag twee dagen later toch gestort op de geblokkeerde rekening (A). Als het CAK de tweede wijziging niet op tijd heeft verwerkt dan

had het CAK de tegemoetkoming moeten storten op rekening B. Het nummer van deze rekening had verzoekster al eerder doorgegeven aan het CAK op de antwoordkaart.

Op 24 december 2010 heeft verzoekster telefonisch contact gehad met het CAK. De betreffende medewerker bevestigde haar dat een en ander langs elkaar heen was gegaan en bood daarvoor excuses aan. De medewerker zegde toe dat de tegemoetkoming alsnog zou worden overgemaakt op de juiste rekening (C). Omdat er vervolgens niets gebeurde nam verzoekster begin januari 2011 weer telefonisch contact op met het CAK. De medewerker vroeg haar waarom de rekening geblokkeerd was en vertelde vervolgens dat het CAK niets meer voor haar kon doen.

Verzoekster stelt verder dat de reacties van het CAK op haar klacht niet juist zijn. In de eerste plaats schrijft het CAK in zijn brief van 3 januari 2011 dat de betaling is aangeboden aan verzoeksters bankinstelling en dat het bedrag zal worden overgemaakt op rekeningnummer A. Het bedrag was echter al op 17 december 2010 overgemaakt. In de tweede plaats heeft het CAK in zijn brief van 26 januari 2011 bevestigd dat het de antwoordkaart met de wijziging op tijd heeft ontvangen. Het geld zou zijn gestort op het gewijzigde rekeningnummer (B), maar dat is niet juist. Het CAK heeft het geld gestort op rekening A, welke geblokkeerd is.

Visie CAK

Eerste reactie

Het CAK achtte verzoeksters klacht in eerste instantie ongegrond. Dit standpunt motiveerde het CAK als volgt: Omstreeks 13 december 2010 heeft het CAK de tegemoetkoming overgemaakt op rekening A. Pas na deze datum heeft het CAK de antwoordkaart van verzoekster ontvangen en verwerkt. Verzoekster heeft niet aangetoond dat zij de antwoordkaart binnen een week na ontvangst van de beschikking heeft verstuurd. Het CAK gaat er daarom vooralsnog vanuit dat de tegemoetkoming terecht is overgemaakt op rekening A.

Het CAK ontkent dat een medewerker tijdens een telefoongesprek van 24 december 2010 verzoekster heeft toegezegd dat de tegemoetkoming opnieuw zou worden overgemaakt. Dit is gebleken uit de notities van het gesprek. Het CAK betreurt het als die indruk is gewekt.

Het CAK ziet geen aanleiding om de tegemoetkoming nogmaals over te maken aan verzoekster. Dan zou verzoekster de tegemoetkoming twee keer hebben ontvangen en daar heeft zij geen recht op.

Tweede reactie

De Nationale ombudsman constateerde dat het CAK in zijn correspondentie verschillende verklaringen had gegeven over de antwoordkaart waarmee verzoekster haar eerste wijziging van het rekeningnummer zou hebben doorgegeven. Hij stelde het CAK daarom een aantal aanvullende vragen. Als gevolg daarvan heeft het CAK zijn visie op de klacht deels herzien.

Het CAK stelt dat het de antwoordkaart en verzoeksters brief van 15 december 2010 niet terug heeft kunnen vinden in zijn administratie en dus niet kan nagaan wanneer deze precies zijn ontvangen. In de brief aan verzoekster van 26 januari 2011 is het CAK er per abuis van uitgegaan dat verzoekster het rekeningnummer via de antwoordkaart had doorgegeven. Vervolgens heeft het CAK de antwoordkaart niet terug kunnen vinden en heeft daarom aangenomen dat het geen antwoordkaart had ontvangen. Omdat het nieuwe rekeningnummer wel is verwerkt is het CAK er later van uitgegaan dat het wel een antwoordkaart heeft ontvangen, maar pas nadat de tegemoetkoming was uitbetaald aan verzoekster. Vanwege de onduidelijkheid over de antwoordkaart heeft het CAK besloten om de tegemoetkoming alsnog over te maken op rekening C.

Beoordeling

Wat toetst de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman toetst de wijze waarop het CAK is omgegaan met de uitbetaling van de algemene tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten aan verzoekster voor het jaar 2009.

Waaraan toetst de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman toetst deze gedraging aan het vereiste van administratieve nauwkeurigheid. Dit vereiste houdt in dat overheidsinstanties secuur werken. Aan de overheid geleverde informatie moet adequaat worden verwerkt en zorgvuldig worden bewaard. Door de overheid verstrekte informatie moet waarheidsgetrouw en duidelijk zijn.

Hou luidt het oordeel van de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman is van oordeel dat het CAK verzoeksters correspondentie met de wijzigingen van het rekeningnummer niet zorgvuldig heeft geregistreerd en verzoekster tijdens de klachtbehandeling van tegenstrijdige informatie heeft voorzien.

Op grond van de verklaringen van beide partijen kan niet worden vastgesteld of het CAK de wijzigingen van het rekeningnummer tijdig heeft ontvangen en verwerkt. Het CAK kan niet meer nagaan wanneer het de antwoordkaart en verzoekers brief van 15 december 2010 heeft ontvangen. Verder is niet duidelijk geworden of het CAK de antwoordkaart met

rekeningnummer B überhaupt heeft ontvangen. Dit rekeningnummer heeft het CAK namelijk niet opgenomen in zijn administratie. Wel heeft het CAK de ontvangst van verzoeksters brief van 15 december 2010 bevestigd. Vervolgens heeft het CAK in zijn administratie rekeningnummer A gewijzigd in rekeningnummer C. Het CAK had de onduidelijkheid over de ontvangst van de wijzigingen kunnen voorkomen door de betreffende correspondentie zorgvuldig te bewaren en te registreren. Dat heeft het CAK echter niet gedaan.

Uit het onderzoek komt verder naar voren dat het CAK tijdens de klachtprocedure verzoekster van tegenstrijdige informatie heeft voorzien over de ontvangst en verwerking van de wijzigingen van het rekeningnummer. In zijn brief van 26 januari 2011 bevestigde het CAK dat het verzoeksters antwoordkaart wel op tijd had ontvangen, maar haar tweede wijziging niet. De tegemoetkoming was daarom overgemaakt op rekening B. In zijn brief van 15 maart 2011 stelde het CAK vervolgens dat het de antwoordkaart niet had ontvangen en dat de tegemoetkoming was uitbetaald op rekening A. In reactie op het onderzoek van de Nationale ombudsman stelde het CAK uiteindelijk dat het de antwoordkaart pas had ontvangen nadat de tegemoetkoming al was overgemaakt op rekening A. Het CAK heeft erkend dat de verstrekte informatie niet duidelijk is geweest.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Centraal Administratie Kantoor uit Den Haag is gegrond wegens schending van het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

Instemming

Met instemming heeft de Nationale ombudsman er kennis van genomen dat het CAK de algemene tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten voor het jaar 2009 alsnog heeft overgemaakt op het gewijzigde rekeningnummer van verzoekster.

Onderzoek

Op 23 maart 2011 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van het Centraal Administratie Kantoor 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. Ook werd het CAK een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Het CAK berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Informatieoverzicht

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

- Verzoekschriften van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 16 februari en 22 maart 2011 met de daarbij behorende bijlagen;
- Brief van het CAK aan de Nationale ombudsman van 13 mei 2011 met de daarbij behorende bijlagen;
- E-mail van het CAK aan de Nationale ombudsman van 20 juni 2011.