



Rapport

Rapport over een klacht betreffende het CAK Bijzondere Zorgkosten b.v. uit Den Haag.

Datum: 15 augustus 2011

Rapportnummer: 2011/250

Klacht

Verzoekster klaagt er over dat:

1. er een heel groot verschil is tussen de voorlopige eigen bijdrage van € 23,80 per periode, zoals vastgesteld door het CAK in mei 2007 en de definitieve eigen bijdrage van € 439,13 per periode, zoals vastgesteld in februari 2008;
2. zij rente en invorderingskosten moet betalen terwijl het CAK zelf lang heeft stilgezeten en nooit op haar verzoek om peiljaarverlegging heeft gereageerd;
3. zij de invorderingskosten en rente ter hoogte van € 1082,32 niet hoeft te betalen indien zij € 200,- per maand af lost maar wel indien zij € 100,- per maand af lost.

Bevindingen en beoordeling

Algemeen

I Bevindingen

Verzoekster kreeg thuiszorg (Zorg zonder Verblijf). Zij moest daarvoor een eigen bijdrage betalen. Deze eigen bijdrage wordt berekend en geïnd door het CAK.

De maandelijks te betalen eigen bijdrage voor een bepaald jaar (T) wordt berekend op basis van de inkomensgegevens van de aanvrager van twee jaar voor het aanvraagjaar. Dit heet het zogenaamde peiljaar (T-2). Deze inkomensgegevens worden door de Belastingdienst aan het CAK verstrekt. Het CAK is op grond van artikel 21 tot en met 21k van de Algemene wet inzake rijksbelastingen (ook wel Wet Basisregistratie Inkomen) verplicht om gebruik te maken van de inkomensgegevens, die door de Belastingdienst worden verstrekt. Het CAK mag daarbij niet uitgaan van gegevens, die zelf door een aanvrager worden verstrekt. Zolang deze inkomensgegevens niet definitief door de Belastingdienst zijn vastgesteld, heeft de eigen bijdrage een voorlopig karakter. Indien het inkomen tussen het peiljaar en het jaar dat de zorg wordt verleend drastisch is gedaald, dan kan bij het CAK een verzoek om peiljaarverlegging worden ingediend. Als peiljaar wordt dan het jaar van de zorg gehanteerd (T) en niet het inkomen van twee jaar ervoor (T-2).

Tot 2010 werd door het CAK, indien geen definitieve inkomensgegevens bekend waren, de standaard eigen bijdrage op de minimaal verschuldigde periodebijdrage van € 23,80 vastgesteld. Vanaf 2010 baseert het CAK een voorlopige eigen bijdrage op de bekende voorlopige inkomensgegevens, die het ontvangt van de Belastingdienst.

In mei 2007 heeft het CAK verzoekster de voorlopige eerste beschikking gezonden voor de te betalen eigen bijdrage. Deze eigen bijdrage is in die beschikking voorlopig vastgesteld op € 23,80 per periode van vier weken. Dit omdat de Belastingdienst het inkomen nog niet definitief had vastgesteld. Tot begin 2008 heeft verzoekster de voorlopige eigen bijdrage van € 23,80 per periode moeten betalen.

Begin 2008 heeft het CAK de definitieve inkomensgegevens van verzoekster van het jaar 2005 van de Belastingdienst ontvangen. Als gevolg daarvan is de definitieve periodebijdrage in februari 2008 vastgesteld op € 439,13. Met de factuur van 27 maart 2008 heeft het CAK de nog verschuldigde eigen bijdrage voor 2007 in rekening gebracht. Dit ging om een bedrag van € 2.124,63.

In reactie op deze grote verhoging van de eigen bijdrage heeft verzoekster in maart 2008 bij het CAK een verzoek om peiljaarverlegging ingediend. Dit verzoek is op 8 april 2008 door het CAK ontvangen. Het CAK geeft aan dat het niet adequaat heeft gereageerd op dit verzoek om peiljaarverlegging. Zo is per abuis het verkeerde formulier naar verzoekster gezonden. Inmiddels is het CAK duidelijk geworden dat het inkomen van verzoekster en haar man in 2007 niet lager (maar zelfs hoger) was dan het peiljaar 2005 (T-2). Een peiljaarverlegging is zodoende niet aan de orde. Van een verlaging van de definitieve eigen bijdrage zal dan ook geen sprake zijn.

Het CAK heeft niet gereageerd op het verzoek om peiljaarverlegging. Verzoekster heeft in de periode van medio 2008 tot medio 2010 ook geen contact opgenomen met het CAK. In juli en augustus 2010 heeft het CAK verzoekster een drietal herinneringen tot betaling van het bedrag van € 2.124,63 gestuurd. Naar aanleiding daarvan heeft verzoekster weer contact met het CAK opgenomen. Het CAK verklaart de (lange) termijn tussen zijn laatste aanmaning in 2008 en de nieuwe herinneringen twee jaar later in 2010 door op aanloopproblemen met de nieuwe incassoadministratie te wijzen. Hierdoor is het CAK terughoudend geweest met het versturen van herinneringen. Omdat betaling door verzoekster uitbleef, heeft het CAK de invordering overgedragen aan een incassobureau.

Bij wijze van coulance heeft het CAK verzoekster een betalingsregeling van € 200,-- per maand aangeboden, waarbij de rente en incassokosten van € 1.082,32 zouden komen te vervallen. Verzoekster heeft zich bereid getoond om een betalingsregeling aan te gaan van € 100,-- per maand. Omdat dit volgens het CAK zou betekenen dat aflossing van de schuld aanmerkelijk meer tijd zou vergen en het CAK van mening was dat het met de betalingsregeling van € 200,-- per maand al een duidelijk gebaar had gemaakt, was het CAK niet bereid verzoekster verder tegemoet te komen. De betalingsregeling van € 100,-- per maand zou goed zijn, mits verzoekster de genoemde rente en incassokosten zou betalen.

II Beoordeling

Ten aanzien van de klacht dat er een heel groot verschil is tussen de voorlopige eigen bijdrage van € 23,80 per periode, en de definitieve eigen bijdrage van € 439,13 per periode.

Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat overheidsinstanties hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert.

Het is wettelijk vastgelegd dat het CAK de benodigde inkomensgegevens voor de berekening van de eigen bijdrage van de Belastingdienst dient te verkrijgen. Echter, dit is enkel verplicht voor zover het de definitieve berekening van de eigen bijdrage betreft. Voor de berekening van de voorlopige eigen bijdrage is het voor het CAK niet noodzakelijk om de definitieve inkomensgegevens te hebben. Het CAK kan dan volstaan met voorlopige inkomensgegevens, zoals het CAK ook zelf heeft aangegeven.

Tot 2010 werd de voorlopige eigen bijdrage standaard op het minimale bedrag van € 23,80 vastgesteld. Vanaf 2010 wordt de voorlopige eigen bijdrage gebaseerd op voorlopige inkomensgegevens van de Belastingdienst. De Nationale ombudsman kan zich voorstellen dat in deze nieuwe werkwijze de verschillen tussen de voorlopige eigen bijdrage en de definitieve eigen bijdrage kleiner zullen zijn.

De Nationale ombudsman dient echter te toetsen naar het moment, waarop de gedraging zich heeft voorgedaan, de zogenaamde ex tunc toetsing. Daarbij is de Nationale ombudsman zich er terdege van bewust dat het CAK in 2007 nog sterk in ontwikkeling was. Het verschil tussen de voorlopig vastgestelde eigen bijdrage van € 23,80 en de definitieve vastgestelde eigen bijdrage per periode van € 439,13 is te groot. Hierdoor is verzoekster in 2008 opeens geconfronteerd met een hoge naheffing. Zodoende heeft het CAK niet behoorlijk gehandeld. De klacht is gegrond wegens schending van het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Gelet op het feit dat het CAK zijn werkwijze sinds 2010 heeft aangepast, waardoor grote verschillen tussen de voorlopige eigen bijdrage en de definitieve eigen bijdrage niet vaak meer zullen voorkomen, heeft de Nationale ombudsman geen aanleiding gezien voor het doen van een aanbeveling.

Ten aanzien van de klacht dat verzoekster rente en invorderingskosten moet betalen terwijl het CAK zelf lang heeft stilgezeten en nooit op haar verzoek om peiljaarverlegging heeft gereageerd.

Het redelijkheidsvereiste houdt in dat overheidsinstanties de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

Vast staat dat het CAK verzoekster het verkeerde formulier heeft gestuurd met betrekking tot het verzoek om peiljaarverlegging. Vast staat ook dat het erg lang heeft geduurd, voordat het CAK dit verzoek had afgewezen, omdat het inkomen van 2007 hoger lag dan in 2005. Ook staat vast dat het CAK tussen de factuur van 2008 en de aanmaning in 2010 niets van zich heeft laten horen bij verzoekster. Dit is niet juist geweest en moet in de toekomst worden voorkomen.

Aan de andere kant wist verzoekster in 2008 al dat zij nog het bedrag van € 2.124,63 aan het CAK zou moeten betalen. Ook heeft de Nationale ombudsman niet kunnen vaststellen dat verzoekster, toen zij niets hoorde van het CAK over haar ingediende verzoek om peiljaarverlegging, contact heeft gezocht met het CAK.

Aan de overheid mogen hoge eisen worden gesteld maar ook van een burger mag wat worden verwacht. Toen verzoekster geen reactie op haar verzoek om peiljaarverlegging kreeg, had het op haar weg gelegen om in contact te treden met het CAK. Daarnaast wist verzoekster dat het CAK een vordering op haar had. Het feit dat het CAK dan vervolgens niet op korte termijn door gaat met de incasso is niet juist maar maakt niet dat het CAK vervolgens geen kosten mag berekenen bij de invordering.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Ten aanzien van de klacht dat verzoekster de invorderingskosten en rente ter hoogte van € 1082,32 niet hoeft te betalen indien zij € 200,-- per maand af lost maar wel indien zij € 100,-- per maand af lost.

Ook hier is getoetst aan het redelijkheidselement.

Zoals ook hierboven al is uiteengezet wist verzoekster vanaf 2008 aan de ene kant dat het CAK nog een vordering van € 2.124,63 op haar had. Aan de andere kant heeft het CAK twee jaar lang geen incassostappen ondernomen.

Het CAK heeft uit coulance een betalingsregeling aangeboden van € 200,-- per maand, waarbij verzoekster geen rente en incassokosten hoefde te betalen. Bij een betalingsregeling van € 100,-- per maand zou verzoekster wel de rente en incassokosten ter hoogte van € 1.082,32 moeten betalen. Het CAK onderbouwt dit door er op te wijzen dat bij betaling van € 100,-- per maand de terugbetalingstermijn aanmerkelijk langer zou duren.

De Nationale ombudsman constateert dat bij een terugbetalingsregeling van € 100,-- per maand het ongeveer 10 maanden langer zou duren dan bij een terugbetalingsregeling van € 200,-- per maand (exclusief rente en incassokosten). Dit vindt de Nationale ombudsman geen aanmerkelijk langere termijn gelet op het feit dat het CAK zelf twee jaar geen maatregelen heeft genomen om het bedrag na 2008 te incasseren.

De onderzochte gedraging is zodoende niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman heeft hierin aanleiding gezien voor het doen van een aanbeveling.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het CAK Bijzondere Zorgkosten b.v. uit Den Haag, is gegrond voor wat betreft het grote verschil tussen de voorlopige eigen bijdrage en de definitieve eigen bijdrage wegens strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

De klacht over het moeten betalen van invorderingskosten bij de betalingsregeling van € 100,- is gegrond wegens strijd met het redelijkheidsvereiste.

De klacht over het moeten betalen van rente en invorderingskosten terwijl het CAK zelf lange tijd heeft stilgezeten is niet gegrond.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman beveelt het CAK aan om met verzoekster een betalingsregeling overeen te komen, waarin verzoekster een bedrag van € 100,- per maand mag betalen en geen rente en invorderingskosten hoeft te betalen.

Onderzoek

Op 3 maart 2011 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van het CAK Bijzondere Zorgkosten b.v. 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.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Verzoeker maakte van die gelegenheid gebruik.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. CAK deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Informatieoverzicht

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

Klacht met bijlagen van 3 maart 2011;

E-mail met bijlage van verzoekster van 19 mei 2011;

Reactie op de klacht met bijlagen van het CAK van 16 juni 2011;

E-mail van verzoekster van 1 juli 2011.

2011.02350