



Rapport

Rapport over een klacht betreffende het CAK te Den Haag.

Rapportnummer: 2012/018

Datum: 9 februari 2012

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het CAK weigert om voor de betaling van een openstaand bedrag aan eigen bijdrage Zorg met Verblijf een betalingsregeling met hem te treffen die binnen zijn financiële draagkracht valt.

Feiten

Verzoeker verbleef tijdelijk in een zorginstelling en moest daarvoor een eigen bijdrage AWBZ1 betalen. Voor het jaar 2008 stelde het CAK de eigen bijdrage van verzoeker aanvankelijk vast op een bedrag van € 0. Na ontvangst van verzoekers definitieve inkomensgegevens van de Belastingdienst herzag het CAK de eigen bijdrage eind 2008 naar € 914,45 per maand. Verzoeker kreeg vervolgens op 2 februari 2009 een factuur met de gecorrigeerde eigen bijdrage van heel het jaar 2008 en de verschuldigde eigen bijdrage voor de eerste maand van 2009. De factuur bedroeg € 11.596,70. Dit bedrag kon verzoeker niet in één keer betalen.

Op 10 maart 2009 kwam verzoeker telefonisch een betalingsregeling overeen met het CAK. Deze regeling hield in dat verzoeker maandelijks een bedrag van € 327,69 zou aflossen van het openstaand saldo. Dit bedrag moest hij extra betalen bovenop de lopende eigen bijdrage. Verzoeker kwam de gemaakte afspraken echter niet na. De rekeningen voor de lopende eigen bijdrage vanaf oktober 2009 betaalde hij niet. Ook deed hij geen maandelijkse aflossingen van het openstaand saldo meer na 28 januari 2010. Het CAK beëindigde daarom per brief van 9 april 2010 de betalingsregeling. Tevens verzocht het CAK verzoeker om vóór 30 april 2010 het openstaand saldo, dat inmiddels was opgelopen tot een bedrag van € 12.855,42, te betalen.

Bij brief van 19 mei 2010 deelde verzoeker het CAK mee dat de eerder afgesproken betalingsregeling uiteindelijk niet haalbaar voor hem was. Verder schreef hij het CAK dat hij per 1 juni 2010 de zorginstelling ging verlaten om weer op zichzelf te gaan wonen. Zijn vaste lasten gingen daardoor omhoog. Hij deed het CAK een voorstel voor een betalingsregeling met een lagere maandaaflossing van € 250 per maand.

Het CAK ging niet in op het voorstel van verzoeker. Het maandelijks af te lossen bedrag diende minimaal € 400 te bedragen om het openstaand saldo binnen een aanvaardbare periode af te lossen. Het openstaand saldo bedroeg inmiddels € 14.350,06. Ook stelde het CAK als voorwaarde dat verzoeker extra inkomsten, zoals belastingteruggave of vakantiegeld, zou gebruiken om de schuld in te lopen. Verder wees het CAK erop dat verzoeker, tegen de eerdere afspraak in, de facturen voor de periode oktober 2009 tot en met mei 2010 niet had voldaan. In die maanden had verzoeker wel inkomen ontvangen.

Daarom wilde het CAK weten of verzoeker een bedrag had gereserveerd waarmee hij een aanzienlijk deel van de schuld kon aflossen. Als dat het geval was dan kon een betalingsregeling voor een lagere maandaflossing worden aangegaan. Het CAK vroeg verzoeker om vóór 10 juni 2010 te reageren op dit voorstel. Tot die tijd werd de incassoprocedure stopgezet. Dit alles deelde het CAK verzoeker mee per brief van 26 mei 2011.

Op 1 juni 2010 beëindigde verzoeker zijn verblijf in de zorginstelling. De eigen bijdrage werd per die datum stopgezet. Vervolgens reageerde verzoeker op 3 juni 2010 schriftelijk op het laatste voorstel van het CAK. Daarin schreef hij dat hij graag binnen een acceptabele periode zijn schuld wilde aflossen, maar dat hij financieel niet in staat was om maandelijks € 400 te betalen. Hij had namelijk net een eigen woning met vaste lasten. Sommige bedragen van de vaste lasten waren voor hem nog onbekend, omdat hij net was verhuisd. Hij deed het CAK een voorstel voor een maandelijkse afbetaling van € 350.

Het CAK ging op 9 juni 2010 akkoord met een betalingsregeling van € 350 per maand voor een periode van 41 termijnen. Het CAK benadrukte dat het een uitzondering voor verzoeker had gemaakt. Verder verzocht het CAK verzoeker om extra af te lossen wanneer dat mogelijk was.

De nieuwe betalingsregeling bleek financieel niet haalbaar voor verzoeker. Hij hield niet genoeg geld over om van rond te komen, met als gevolg dat hij nieuwe schulden opbouwde bij andere instanties. Voor voedsel was hij afhankelijk geworden van de voedselbank. Hij bracht het CAK hiervan op 21 oktober 2010 schriftelijk op de hoogte. Daarbij vroeg hij het CAK om rekening te houden met zijn omstandigheden en de betalingsregeling aan te passen. Hij deed het voorstel om voor een periode van 6 maanden een bedrag van € 100 maandelijks af te lossen. In die periode probeerde hij dan zijn andere schulden af te lossen. Daarna kon hij maximaal een bedrag van € 200 per maand aflossen. Tot slot benadrukte verzoeker dat hij met dit voorstel de continuïteit van de aflossing kon waarborgen en niet in de problemen kon komen.

Het CAK deelde verzoeker per brief van 29 oktober 2010 mee dat het niet akkoord ging met verzoekers voorstel. Als reden noemde het CAK dat verzoeker de facturen van de lopende eigen bijdrage vanaf 25 september 2009 niet had betaald. Ook viel de overeengekomen betalingsregeling al bij hoge uitzondering buiten de richtlijnen van het CAK. Het CAK verzocht verzoeker om de termijnbetaling voort te zetten. Anders was het CAK genoodzaakt om een incassoprocedure te starten.

Op 11 november 2010 deed verzoeker opnieuw het verzoek aan het CAK om de betalingsregeling terug te brengen tot een maandaflossing van € 100. Het CAK wees zijn verzoek weer af in een brief gedateerd op 30 november 2010. Daarin schreef het CAK verder dat het de aflossing over de maand oktober niet had ontvangen en dat verzoeker voor de maand november een bedrag van € 100 had overgemaakt in plaats van € 350. Het

CAK verzocht verzoeker om het nog verschuldigde bedrag van € 600 binnen veertien dagen over te maken. Anders zou de betalingsregeling worden stopgezet en de vordering worden overgedragen aan de juridische afdeling.

Naar aanleiding van de brief van het CAK van 11 november 2010 nam verzoeker telefonisch contact op met het CAK. De behandelend medewerker vroeg hem om een overzicht te sturen van zijn financiële situatie. Dit overzicht stuurde verzoeker op 23 december 2010 naar het CAK, vergezeld van bijbehorende documenten. Hij vroeg daarbij het CAK om rekening te houden met de situatie waarin hij verkeerde op dat moment. Een dag later beëindigde het CAK de betalingsregeling, omdat verzoeker na oktober 2010 geen termijnaflossingen meer had gedaan. Verzoeker kreeg hiervan schriftelijk bericht. Hierin werd hij ook verzocht om het openstaand saldo van € 13.200,06 te voldoen.

Het CAK reageerde op 6 januari 2011 schriftelijk op verzoekers financiële overzicht. Daarin schreef het CAK dat het niet mogelijk was om de betalingsregeling aan te passen naar een lager termijnbedrag. Het minimaal af te lossen bedrag van € 350 van de vorige betalingsregeling had het CAK bij uitzondering goedgekeurd. Dit bedrag bleef het CAK handhaven als voorwaarde voor een betalingsregeling, evenals het gebruiken van extra inkomsten om de schuld in te lopen.

Op 14 juni 2011 diende een gemachtigde namens verzoeker een klacht in bij het CAK over de betalingsregeling. Hij stelde dat het CAK medeverantwoordelijk was voor het ontstaan van verzoekers schuld. Vervolgens had het CAK verzoeker een maandelijkse aflossing opgelegd die veel te hoog was in verhouding tot zijn inkomen. Bij een maandelijkse aflossing van € 350 kwam verzoekers inkomen onder de voor hem geldende beslagvrije voet. Dat was nog lager dan het bijstandsniveau. Op basis van de voor verzoeker geldende beslagvrije voet was er maximaal een bedrag van € 169 beschikbaar voor aflossing. De berekening van de beslagvrije voet had gemachtigde meegestuurd met de klacht. Gemachtigde deed het CAK een voorstel voor een aflossing van € 100 per maand, omdat door de hoogte van de schuld de aflossingsperiode erg lang was.

Bij brief van 19 augustus 2011 reageerde het CAK op verzoekers klacht. Daarin schreef het CAK dat het bij zijn standpunt bleef om niet akkoord te gaan met een maandelijks aflossingsbedrag van € 100. Het CAK hanteerde namelijk een incassobeleid met een maximale termijn van 36 maanden voor de aflossing van een openstaand saldo. Ook was verzoeker eerder gemaakte afspraken betreffende de betalingsregeling niet nagekomen en had hij ook de lopende eigen bijdrage vanaf eind 2009 tot en met mei 2010 niet voldaan. Het CAK handhaafde daarom zijn standpunt dat verzoeker alleen een betalingsregeling kon treffen met een aflossingsbedrag van € 350 per maand.

Visie verzoeker

Verzoeker stelt dat hij het CAK heeft meegedeeld dat hij geen financiële draagkracht heeft voor een maandelijkse aflossing van € 350. Toch houdt het CAK halsstarrig vast aan zijn beleid dat het openstaand saldo binnen 36 maanden moet zijn afgelost. Verzoeker vindt dat het CAK van dit beleid zou moeten afwijken, omdat hij via een berekening duidelijk heeft gemaakt dat hij het openstaand saldo niet binnen deze termijn kan aflossen.

Visie CAK

Het CAK stelt dat het op sommige momenten tekort is geschoten in zijn reacties op de verzoeken van verzoeker om een betalingsregeling. Op die momenten heeft het CAK niet voldoende rekening gehouden met de beperkte financiële mogelijkheden van verzoeker. Gelet hierop is het CAK bereid om alsnog een betalingsregeling met verzoeker te treffen, waarbij rekening wordt gehouden met zijn beslagvrije voet.

Beoordeling

Wat toetst de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman toetst het feit dat het CAK weigert om voor de betaling van een openstaand bedrag aan eigen bijdrage Zorg met Verblijf een betalingsregeling met verzoeker te treffen die binnen verzoekers financiële draagkracht valt.

Waaraan toetst de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman toetst de gedraging van het CAK aan het vereiste van maatwerk. Overheidsinstanties dienen betrokken en oplossingsgericht te zijn naar de burger toe. Dit is één van de kernwaarden van behoorlijk overheidsoptreden. Onder deze kernwaarde valt het vereiste van maatwerk. Dit vereiste houdt in dat de overheid bereid is om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

Hoe luidt het oordeel van de Nationale ombudsman?

Het CAK heeft gehandeld in strijd met het vereiste van maatwerk.

Het CAK wil de eigen bijdrage AWBZ van zijn cliënten binnen een redelijke termijn innen. Het is dan ook begrijpelijk dat het CAK hiervoor beleid heeft ontwikkeld. Voor de aflossing van een openstaand bedrag aan eigen bijdrage AWBZ hanteert het CAK als beleid een maximale aflossingstermijn van 36 maanden. In het geval van verzoeker is er sprake van een aanzienlijk bedrag aan openstaande eigen bijdrage. Voor het ontstaan van deze schuld is niet verzoeker, maar het CAK primair verantwoordelijk. Het CAK heeft namelijk

de eigen bijdrage aan het begin van het jaar voorlopig op € 0 per maand vastgesteld en aan het eind van het jaar met terugwerkende kracht herzien tot een veel hoger bedrag van € 914,45 per maand. Volgens het CAK komt dit door de late aanlevering van de definitieve inkomensgegevens van verzoeker door de Belastingdienst. Waar de oorzaak ook ligt, de Nationale ombudsman acht deze gang van zaken niet juist. Een burger dient tijdig op de hoogte gebracht te worden van het juiste bedrag dat hij of zij (ongeveer) aan eigen bijdrage verschuldigd is.

Het CAK heeft verzoeker de mogelijkheid geboden om een betalingsregeling af te sluiten voor het aflossen van het openstaand saldo. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het CAK daarbij onvoldoende oog heeft gehad voor de financiële situatie van verzoeker. Het CAK heeft dit zelf ook erkend. In eerste instantie is het CAK met verzoeker een betalingsregeling overeengekomen met een aflossingsperiode conform het eigen beleid van maximaal 36 maanden. Verzoeker was echter financieel niet in staat om de gemaakte afspraken na te komen, maar is ook gestopt met het betalen van de lopende eigen bijdrage. Het openstaand saldo is daardoor verder oplopen. Bij de tweede betalingsregeling heeft het CAK bij hoge uitzondering een langere aflossingstermijn geaccepteerd van 41 maanden. Het maandelijks af te lossen bedrag van € 350 bedroeg echter meer dan verzoeker zelf aanvankelijk had voorgesteld. Tevens had verzoeker vóór het afsluiten van de tweede betalingsregeling het CAK meegedeeld dat hij zijn nieuwe financiële situatie nog niet goed kon overzien. Vervolgens bleek al snel dat ook de tweede betalingsregeling financieel niet haalbaar was. Verzoeker raakte daardoor verder in de financiële problemen, bouwde nieuwe schulden op bij andere instanties en werd afhankelijk van de voedselbank. Dit alles heeft hij herhaaldelijk meegedeeld aan het CAK met het verzoek om de betalingsregeling aan te passen. Daarbij heeft hij het CAK een overzicht gestuurd van zijn financiële situatie. Ook heeft zijn gemachtigde een berekening van zijn beslagvrije voet aan het CAK gestuurd. Daaruit bleek dat het door het CAK geëiste bedrag van € 350 per maand niet haalbaar was. Desondanks bleef het CAK vasthouden aan zijn beleid en aan het feit dat verzoeker eerdere afspraken niet was nagekomen en de lopende eigen bijdrage gedurende een bepaald periode niet had betaald.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat het CAK, gelet op de specifieke omstandigheden van dit geval, had moeten afwijken van zijn beleid dat een betalingsregeling maximaal 36 maanden mag duren. Dat heeft het CAK niet voldoende gedaan, met als gevolg dat verzoeker verder in de financiële problemen is geraakt. Daarmee heeft het CAK gehandeld in strijd met het vereiste van maatwerk.

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 maatwerk.

Instemming

Met instemming heeft de Nationale ombudsman er kennis van genomen dat het CAK alsnog bereid is om een betalingsregeling met verzoeker af te sluiten, waarbij rekening wordt gehouden met verzoekers beslagvrije voet.

de Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

1 Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten