



Rapport

Rapport over een klacht over het CAK.

Datum: 28 november 2012

Rapportnummer: 2012/190

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het CAK hem in het kader van zijn eigen bijdrage Zorg met Verblijf lange tijd na het kennelijke beëindigen van de vordering een nieuwe vordering heeft opgelegd.

Bevindingen en beoordeling

I Bevindingen

Algemeen

Verzoeker verbleef van juni 2007 tot en met maart 2008 voor revalidatie in een zorginstelling. Daarop verbleef hij van 15 mei tot en met 24 juni 2008 in een andere zorginstelling. Hij diende voor deze verblijven een eigen bijdrage Zorg met Verblijf te betalen aan het CAK. Op 25 maart 2009 diende hij een klacht in bij de Nationale ombudsman over de vordering die het CAK op hem had. De Nationale ombudsman zond de klacht ter behandeling door naar het CAK. Op 9 april 2009 zond het CAK verzoeker een brief waarin het aangaf dat het hem per abuis rekeningen had verzonden over maanden waarin hij niet in een zorginstelling verbleef. Er was een bedrag van € 1009,36 aan eigen bijdrage van zijn AOW ingehouden over de maanden juni en juli 2008, terwijl hij een groot gedeelte van die tijd niet in een instelling verbleef. Het CAK bood verzoeker excuses aan voor het versturen van de incorrecte facturen en gaf aan dat het alsnog de juiste verblijfsdata in de administratie had ingevoerd. Verzoeker ontving een restitutie van € 392,70 aan eigen bijdrage over de periode dat hij Zorg met Verblijf had gehad. Het CAK zou dit bedrag zo spoedig mogelijk op zijn bankrekening storten.

Op 19 oktober 2009 restitueerde het CAK vervolgens een bedrag van € 2492,49 aan verzoeker.

Op 27 juni 2011 zond het CAK verzoeker een brief waarin het aangaf dat meerdere facturen nog niet door hem waren voldaan. Hij diende het nog openstaande bedrag van € 1675,29 binnen tien dagen te betalen. Verzoeker was hier zeer verbaasd over, aangezien hij dacht dat zijn zaak was afgerond met de brief van 9 april 2009. Omdat verzoeker de nieuwe vordering niet tijdig betaalde, schakelde het CAK een incassobureau in. Verzoeker meende dat de nieuwe vordering onterecht was en diende eerst een klacht in bij het CAK en vervolgens bij de Nationale ombudsman.

Visie verzoeker

Volgens verzoeker had het CAK in een brief van 9 april 2009 excuses aangeboden voor gemaakte fouten en bevestigd dat alles was verrekend na een restitutie van € 392,70 aan verzoeker. Hij begreep niet dat het CAK nu weer een nieuwe vordering aan hem had

opgelegd terwijl de zaak volgens hem al was afgerond met de brief van 9 april 2009. Het was voor hem al helemaal onbegrijpelijk dat het CAK ook nog een incassobureau had ingeschakeld. Verzoeker zou de geleden immateriële schade graag verhalen op het CAK. Hij was van mening dat het CAK zelf de verantwoordelijkheid zou moeten nemen en de gevolgen zou moeten dragen voor de fouten die het zelf had gemaakt.

Volgens verzoeker had een medewerker van het CAK hem telefonisch uitgelegd dat de restitutie van 19 oktober 2009 juist was. Het ging er bij verzoeker niet in dat die medewerker nu was vertrokken bij het CAK en dat het CAK nu in tweede instantie ineens meldde dat de terugvordering te hoog was. Volgens verzoeker bleef de uitleg van de medewerker over de juistheid van de restitutie van kracht en daarom was de vordering van het CAK volgens hem onterecht.

Visie CAK

Het CAK gaf uitleg over de te hoge restitutie die het aan verzoeker had verleend. Het CAK had € 392,70 gerestitueerd op 8 mei 2009 en € 2492,49 op 19 oktober 2009. Dat laatste was € 1675,29 te veel. Volgens het CAK was sprake van een uitzonderlijke samenloop van omstandigheden, die uiteindelijk heeft geleid tot een te hoge restitutie. Doordat vanuit de keten verschillende malen nieuwe gegevens zijn aangeleverd, is de eigen bijdrage van verzoeker meerdere malen herzien. Dit heeft gezorgd voor verlaging van het totaal te betalen bedrag. Complicerende factor daarbij is volgens het CAK de zogenoemde gewenningsbijdrage die in 2008 gold. Door deze gewenningsbijdrage is de berekening van de te betalen eigen bijdrage volgens het CAK minder overzichtelijk geworden. Vervolgens heeft geen verrekening plaatsgevonden met de nog openstaande bedragen. Een menselijke fout bij de controle van de restituties heeft er volgens het CAK voor gezorgd dat een te hoog bedrag is gerestitueerd. Inmiddels zijn aanvullende maatregelen genomen om ongewenste situaties als deze te voorkomen. De onjuiste restitutie aan verzoeker deed zich in 2009 voor, voordat de genoemde maatregelen waren ingevoerd.

Het CAK heeft verzoeker op 11 augustus 2011 en op 13 oktober 2011 uitleg gegeven over het te hoge restitutiebedrag. Deze informatie is verstrekt nadat de restitutie al had plaatsgevonden. Het CAK had kort voorafgaande aan de restitutie tweemaal telefonisch contact opgenomen met verzoeker. Op 29 september 2009 heeft een medewerker van het CAK een voicemail ingesproken met de boodschap dat er geen openstaand saldo meer was. Op 7 oktober 2009 heeft dezelfde medewerker nogmaals met verzoeker gebeld en aangekondigd dat hij nog een bedrag retour zou krijgen.

Het bedrag dat gerestitueerd is, is duidelijk hoger dan het bedrag dat verzoeker aan het CAK heeft betaald, terwijl hij volgens het CAK wist dat hij een eigen bijdrage verschuldigd was. Het CAK is daarom van mening dat verzoeker had kunnen weten dat hij teveel eigen bijdrage terug had ontvangen. Wel erkende het CAK dat het beter was geweest om verzoeker daar direct op te wijzen.

Opeisbaarheid vordering

Het CAK gaf aan dat het een vordering op grond van artikel 4:104 Algemene wet bestuursrecht binnen vijf jaar na het ontstaan van de vordering dient op te eisen. Het CAK was ruim binnen deze termijn van vijf jaar gebleven. Omdat verzoeker na meerdere verzoeken en sommaties nog altijd de vordering niet betaalde, heeft het CAK de vordering overgedragen aan een incassobureau.

Brief van 9 april 2009

Het CAK gaf aan dat het in de brief van 9 april 2009 meedeelde dat de eigen bijdrage Zorg met Verblijf was herzien en dat op grond daarvan recht bestond op restitutie van € 392,70. Op dat moment werd nog uitgegaan van een eigen bijdrage voor 2007 van € 817,20. Hierna had verzoeker aangegeven dat de eigen bijdrage voor 2007 gezien zijn toenmalige inkomen te hoog was vastgesteld en was deze herzien naar € 0,-. Daardoor kreeg verzoeker recht op een aanvullende restitutie van € 817,20. Het CAK was van mening dat door het berekeningsschema duidelijk voor verzoeker had moeten zijn dat restitutie van een hoger bedrag niet juist kon zijn.

De brief van 9 april 2009 maakte alleen melding van restitutie van een bedrag van € 392,70. Deze restitutie was op 8 mei 2009 ook uitgevoerd. Over een eventueel recht op een aanvullende restitutie wordt in de brief niets opgemerkt. Volgens het CAK kwam dat pas later aan de orde toen verzoeker telefonisch aangaf dat zijn eigen bijdrage Zorg met Verblijf in 2007 te hoog was vastgesteld. Bovendien dateerde de brief van vóór de te hoge restitutie van € 2492,49. Volgens het CAK kon dan ook geen relatie gelegd worden tussen de brief van 9 april 2009 en de huidige vordering.

Conclusie

Het CAK was van mening dat de vordering die het op verzoeker heeft, op zich terecht is. Er is duidelijk een te hoog bedrag gerestitueerd en daarom vond het CAK het niet onredelijk dat pogingen zijn ondernomen om het te veel gerestitueerde bedrag terug te vorderen. Anderzijds had het CAK al eerder contact kunnen opnemen met verzoeker over de te hoge restitutie en al direct om teruggave van het teveel betaalde kunnen verzoeken. Ook kon het CAK begrijpen dat het vreemd overkomt dat vorderingen zijn overgedragen aan het incassobureau nadat eerder aan verzoeker was medegedeeld dat er geen openstaand saldo meer was en zelfs werd aangekondigd dat er nog een bedrag zou worden gerestitueerd. In zoverre gaf het CAK toe in de communicatie te zijn tekortgeschoten. Het CAK was daarom bereid de overdracht van de vordering aan het incassobureau ongedaan te maken en de in rekening gebrachte wettelijke rente en incassokosten voor eigen rekening te nemen.

Daarnaast was het CAK bereid om in deze specifieke situatie af te zien van een deel van de vordering. Op deze wijze wilde het CAK tot uitdrukking brengen dat het niet alleen aan verzoeker maar ook aan het CAK te wijten was dat de huidige situatie is ontstaan. Het CAK stelde dan ook voor om de helft van het openstaande bedrag van € 1675,29 niet meer in te vorderen. Voor het resterende deel kon verzoeker dan een betalingsregeling met het CAK treffen.

II Beoordeling

De Nationale ombudsman toetst de gedraging van het CAK aan het behoorlijkheids-vereiste van goede organisatie. De overheid dient ervoor te zorgen dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij dient secuur te werken en slordigheden te vermijden. Eventuele fouten dienen zo snel mogelijk hersteld te worden.

De Nationale ombudsman zond op 20 maart 2012 een jaarbrief aan het CAK. Hij wees er daarin op dat wijzigingen en vertragingen in de vaststelling van de eigen bijdragen door het CAK kunnen leiden tot administraties die voor de burger zeer complex zijn. De Nationale ombudsman ziet regelmatig dat burgers vastlopen in de veelheid van beschikkingen, facturen en correcties. Hij vindt dat het CAK ervoor dient te zorgen dat bij iedere wijziging de burger het overzicht houdt op wat er nog betaald moet worden of terugggegeven zal worden. Het CAK dient problemen van de burgers die dat overzicht verliezen tijdig te erkennen en op te lossen. Maar allereerst dient het CAK zorgvuldig vast te stellen wat de burger moet betalen. Dat heeft het CAK ten opzichte van verzoeker naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet gedaan.

Het CAK heeft tot twee maal toe verzoeker een onzorgvuldig bericht gestuurd. Daarmee heeft het CAK verzoeker een onjuist beeld gegeven van wat hij moet betalen of aan teruggave kon verwachten; de eerste keer leidde dat tot restitutie en excuses, de tweede keer tot een hoge nieuwe vordering en het daarop inschakelen van een incassobureau. Wat dat betreft is het kwalijk te noemen dat het CAK zelf financiële complicaties veroorzaakte voor verzoeker en de gevolgen daarvan volledig afwentelde op verzoeker.

Deze vordering van het CAK op verzoeker was een vermijdbare vordering. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het niet gepast is dat het CAK in haar reactie van 10 augustus 2012 de nadruk legt op de verantwoordelijkheid van verzoeker om direct te zien dat de restitutie te hoog was terwijl het een fout van het CAK betreft. Het CAK zou zich bewust moeten zijn van het feit dat haar administratie ingewikkeld is en veel van haar klanten het overzicht snel verliezen. Het is begrijpelijk dat verzoeker de nieuwe vordering niet zag aankomen, aangezien zijn zaak inhoudelijk gecompliceerd was vanwege onder meer het uitvoeren van een peiljaarverlegging en het opleggen van een gewenningsbijdrage en de brief van het CAK van 9 april 2009 wees op een afronding van de vordering.

De Nationale ombudsman kan zich vinden in de overwegingen van het CAK dat het al eerder contact had kunnen opnemen met verzoeker over de te hoge restitutie en dat het vreemd was dat het CAK de vorderingen heeft overgedragen aan het incassobureau nadat het eerder aan verzoeker had gemeld dat er geen openstaand saldo meer was.

De Nationale ombudsman oordeelt dan ook dat het CAK in deze zaak niet alleen administratieve fouten heeft gemaakt, maar in het vervolg daarop onvoldoende klantgericht heeft gedacht en gehandeld.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het CAK, is gegrond wegens strijd het vereiste van goede organisatie.

De Nationale ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat het CAK heeft voorgesteld om de helft van het openstaande bedrag van € 1675,29 niet meer in te vorderen, de overdracht van de vordering aan het incassobureau ongedaan te maken en de in rekening gebrachte wettelijke rente en incassokosten voor eigen rekening te nemen.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

2

2012.02167

de Nationale ombudsman