



Rapport

Rapport over een klacht over het CAK te Den Haag.

Datum: 23 mei 2013

Rapportnummer: 2013/054

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het CAK slordig te werk is gegaan bij het innen van de eigen bijdrage zorg met verblijf bij haar moeder.

Bevindingen en beoordeling

Algemeen

I Bevindingen

De destijds 95-jarige moeder van verzoekster ontving op 3 augustus 2010 een brief waarin het CAK haar herinnerde dat het een vordering van € 606,90 op haar had in het kader van de eigen bijdrage Zorg met Verblijf. Het CAK gaf aan dat het op 3 maart 2009 een correctiefactuur had gezonden voor de herziene eigen bijdrage voor januari en februari 2009. De eigen bijdrage was gewijzigd als gevolg van gewijzigde inkomensgegevens over het peiljaar 2007 waarop de eigen bijdrage voor 2009 is gebaseerd. Het CAK had van de Belastingdienst voor het peiljaar 2007 aanvankelijk niet de buitengewone uitgaven doorgekregen, terwijl deze wel belangrijk waren voor de vaststelling van de eigen bijdrage Zorg met Verblijf 2009. Kort daarna kreeg het CAK deze buitengewone uitgaven binnen van de belastingdienst. De moeder van verzoekster had de correctiefactuur van 3 maart 2009 nooit ontvangen. Het CAK zond de moeder van verzoekster vervolgens op 3 augustus 2010, anderhalf jaar later, een herinnering van deze nog openstaande factuur.

Op 14 april 2011 zond het CAK bericht aan verzoekster om te melden dat het CAK haar moeder een bedrag van € 1.976,43 restitueerde. Vervolgens zond het CAK op 17 juni 2011 een aanmaning naar de moeder van verzoekster waarin het datzelfde bedrag weer terugvorderde.

Verzoekster was ontevreden over de gang van zaken bij het CAK. Zij klaagde bij het CAK over de slordigheid van deze restitutie, over de wijze waarop het CAK correspondeerde en bovenal over de late herinnering die het CAK aan haar moeder zond vanwege de vordering van € 606,90. Verzoekster vond het niet kunnen dat het CAK niet alleen zo laat was met het verzenden van de herinnering, maar daarnaast de verantwoordelijkheid voor het niet ontvangen van de originele factuur van 3 maart 2009 bij de moeder van verzoekster legde. Verzoekster eiste van het CAK dat het de vordering introk omdat het door haar handelen haar rechten had verspeeld. Het CAK interpreteerde brieven van verzoekster daarover als een verzoek tot kwijtschelding van de vordering en wees dit 'verzoek' bij beslissing van 8 november 2011 af. Verzoekster was het niet eens met de interpretatie van het CAK en weigerde principieel om bezwaar aan te tekenen tegen deze afwijzing.

Visie verzoekster

Verzoekster is in het geheel niet te spreken over de wijze waarop het CAK te werk ging. Volgens haar had het CAK de betalingsherinnering van 3 augustus 2010 onaanvaardbaar laat verstuurd, had het ten onrechte een hoge restitutie verleend en later weer ingetrokken, was het laks geweest met het wijzigen van een correspondentieadres, had een medewerker haar onheus bejegend tijdens een telefoongesprek en had het CAK haar brieven vaak niet beantwoord. Het CAK verzuimde daarnaast een wijziging van het correspondentieadres op juiste wijze door te voeren. Verzoekster is van mening dat het CAK een schoolvoorbeeld is van een organisatie die disfunctioneert.

Verzoekster wenst de vordering van het CAK van € 606,90 niet te betalen omdat zij het ongepast vindt dat het CAK anderhalf jaar na dato alsnog met de betalingsherinnering kwam en de verantwoordelijkheid voor het niet ontvangen van de originele factuur bij haar moeder legde. Volgens verzoeker had een medewerker van het CAK op 22 december 2010 telefonisch aan haar gemeld dat het CAK de rechten op de vordering inmiddels had verspeeld door het late tijdstip van de herinnering. Verzoekster vroeg zich vanwege de volgens haar twijfelachtige reputatie van het CAK af of het CAK de eerste brief met de betreffende vordering wel op juiste wijze had verzonden naar haar moeder. Zij gaf aan dat zij de vordering gewoon betaald zou hebben indien zij deze tijdig had ontvangen. Verzoekster vond dat het CAK correct diende te communiceren met haar cliënten en zich niet kon verschuilen achter standaardbrieven. Het CAK spreidde volgens haar een kille ambtelijke houding ten toon en leerde niet van de eigen gemaakte fouten. Zij was dan ook van mening dat het CAK de gemaakte fouten niet kon afdoen met een simpel schriftelijk excuus. Zij kon niets met het voorstel van het CAK een coulante betalingsregeling te treffen. Voor haar ging het om het principe dat een organisatie niet ongestraft fout op fout zou moeten kunnen stapelen.

Visie CAK

Het CAK was zich ervan bewust dat het fouten heeft gemaakt in het dossier van de moeder van verzoekster. Het CAK heeft dat erkend en excuses aangeboden.

Het CAK gaf uitleg over het ontstaan van openstaande saldo van € 606,90. Het CAK begreep dat het voor de moeder van verzoekster vervelend was dat er verlaat een betaalherinnering is gezonden. Maar in de wet is vastgelegd dat het CAK vijf jaar de tijd heeft om met een betaalherinnering te laten weten dat een factuur nog niet is voldaan. Om die reden besloot het CAK op 8 november 2011 om de vordering niet kwijt te schelden. Wel bood het CAK aan een betalingsregeling te treffen en de incassokosten kwijt te schelden. Daarnaast bood het CAK excuses aan voor de ontstane vertraging in de verzending van de herinnering. Het CAK gaf aan dat in het telefoongesprek van 22 december 2010 niet het CAK, maar de echtgenoot van verzoekster had gemeld dat hij van mening was dat het CAK haar rechten had verspeeld.

Het CAK gaf aan dat het er naar streeft om binnen twee weken te reageren op brieven die het ontvangt. Het CAK realiseert zich echter dat het vaak niet lukt om binnen deze termijn te reageren. Het CAK probeert er alles aan te doen om daar in de toekomst verbetering aan te brengen. Het speet het CAK dat het had verzuimd om naar aanleiding van een verzoek van verzoekster van 23 april 2011 het correspondentieadres te veranderen in het adres van verzoekster. Het CAK had het adres pas per 2 november 2011 aangepast.

Het CAK kon zich voorstellen dat het erg vervelend en verwarrend voor de moeder van verzoekster was dat zij op 14 april 2011 een factuur ontving waarin het CAK meedeelde dat zij een bedrag van € 1.976,43 tegoed had van het CAK en dat zij vervolgens op 17 juni 2011 weer een factuur ontving waarin hetzelfde bedrag weer werd teruggevorderd. Door een wijziging in de wijze van doorgeven van de opnamegegevens was per abuis het verblijf van de moeder van verzoekster in de administratie met terugwerkende kracht per 1 januari 2011 beëindigd en later met terugwerkende kracht per diezelfde datum weer gestart. Het CAK bood daarvoor welgemeende excuses aan. Het CAK was van mening dat de factuur met de naheffing van € 1976,43 binnen een redelijke termijn, namelijk twee maanden na de onterechte restitutie, was verzonden. Inmiddels hanteert het CAK bij restitutiebedragen boven de € 1000 een extra handmatige controle alvorens deze aan klanten uit te keren, om te voorkomen dat een bedrag ten onrechte wordt uitgekeerd en in een later stadium weer moet worden teruggevorderd.

Het CAK vond het erg vervelend dat het op verzoekster de indruk heeft dat het CAK een kille, ambtelijke houding uitstraalt en niet van haar fouten leert. Het CAK heeft juist de kernwaarden betrouwbaar, menselijk en professioneel hoog in het vaandel staan en werkt er hard aan om dit ook richting haar klanten uit te dragen. Omdat het CAK niet heeft kunnen voldoen aan de wensen van verzoekster, kan het CAK zich voorstellen dat het op verzoekster overkomt alsof het CAK van haar fouten weigerde te leren. Het CAK gaf aan dat het juist hard werkt om wel van haar fouten te leren.

Interventie door de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman zag enerzijds dat de vordering van het CAK wettelijk verplicht en terecht was, maar anderzijds ook dat het CAK meerdere fouten had gemaakt die vervelend waren voor verzoekster en haar moeder. De Nationale ombudsman vroeg het CAK daarom om in overweging te nemen om de moeder van verzoekster de vordering (gedeeltelijk) kwijt te schelden.

Het CAK zag geen aanleiding om nu alsnog de vordering geheel of gedeeltelijk kwijt te schelden. Voor het CAK behoorde een coulante betalingsregeling wel nog altijd tot de mogelijkheden. Wanneer verzoekster de openstaande hoofdsom van € 606,90 voor 1 februari 2013 alsnog zou betalen aan het CAK, dan zou het CAK de incassozaak in laten trekken en de gemaakte kosten en rente voor haar rekening nemen.

II Beoordeling

De Nationale ombudsman beoordeelt de klacht van verzoekster over het CAK aan de hand van het behoorlijkheidsvereiste van voortvarendheid.

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk, heeft de dienstverlening daarop ingericht en handelt ook fouten voortvarend af.

Voor de moeder van verzoekster is het van groot belang dat het CAK de administratie van de door haar verschuldigde eigen bijdrage Zorg met Verblijf op juiste wijze beheert. Hoewel de huidige vordering van het CAK op de moeder van verzoekster wettelijk juist is, heeft het CAK aantoonbaar traag en slordig gehandeld in het proces van inning van de eigen bijdrage. De daarop volgende problemen tussen verzoekster en het CAK hadden vermoedelijk voorkomen kunnen worden als het CAK tijdig een herinnering van de vordering van € 606,90 had verzonden, het correspondentieadres eerder had gewijzigd en niet per abuis een foutieve hoge restitutie had verleend en die kort daarop weer had teruggevorderd.

In deze zaak is ook de voortvarendheid om van de gemaakte fouten te leren van belang. Het CAK heeft excuses aangeboden aan verzoekster voor de gemaakte fouten. Bij het maken van excuses hoort erkenning en analyse van wat er mis is gegaan en daarnaast een aanpak om de gemaakte fouten in de toekomst te voorkomen. In het geval van de onjuiste restitutie is het positief dat het CAK inzicht heeft getoond in de problemen waar een dergelijke fout toe leidt bij klanten en dat het actie heeft ondernomen om het ten onrechte uitkeren van bedragen aan burgers in de toekomst te voorkomen. In het geval van het verlaat versturen van de betalingsherinnering en het versturen van brieven naar het verkeerde correspondentieadres schiet de voortvarendheid van het CAK te kort, omdat het noch uitleg geeft over de oorzaak van het eigen handelen, noch aangeeft hoe het dit soort fouten in de toekomst wil gaan voorkomen.

De Nationale ombudsman oordeelt dan ook dat het CAK heeft gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman ziet met instemming dat het CAK heeft aangeboden om de incassokosten kwijt te schelden en een betalingsregeling voor te stellen. Het CAK heeft dit aanbod als gedaan in een brief aan de Nationale ombudsman van 11 december 2012. De Nationale ombudsman heeft dit voorstel reeds aan verzoekster voorgelegd. Later heeft het CAK aangegeven dat dit voorstel nog altijd van kracht is.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het CAK te Den Haag, is gegrond wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman beveelt het CAK aan om in het vervolg bij zaken waarin het aantoonbaar ernstige fouten heeft gemaakt en/of meermalen foutief heeft gehandeld met nadelige gevolgen voor de burger, direct en proactief te reageren om de fouten zo spoedig mogelijk te herstellen en daarnaast te overwegen om de burger (financieel) te compenseren voor de gemaakte fouten.