



Rapport

Rapport over een klacht over het CAK te Den Haag.

Datum: 14 augustus 2013

Rapportnummer: 2013/099

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop het CAK is omgegaan met zijn verzoek om tot nader order geen gelden te storten op een specifiek bankrekeningnummer (van wijlen zijn zus).

Bevindingen en beoordeling

Algemeen

I Bevindingen

1. Verzoekers zus is overleden op 2 oktober 2012. Verzoeker kwam erachter dat zijn zus nog wat tegoed had van het CAK en dat ze nog wat moest betalen aan het CAK.
2. Op 26 oktober 2012 heeft het CAK een beschikking inzake algemene tegemoetkoming Wtcg 2011 bestemd voor wijlen de zus van verzoeker, verzonden. Bij de beschikking was een antwoordkaart gevoegd om het rekeningnummer waarop de tegemoetkoming gestort kon worden eventueel door te geven of te wijzigen. In de beschikking stond aangegeven: "Kloppen de rekeninggegevens niet? En ontvangt het CAK de antwoordkaart niet binnen twee weken na de datum bovenaan deze brief? Dan wordt de tegemoetkoming overgemaakt op het rekeningnummer dat in deze brief staat."
3. Op 12 november 2012 heeft verzoeker telefonisch aan het CAK verzocht om een overzicht te krijgen van alle lopende zaken van zijn zus bij het CAK.
4. Op 28 november 2012 stuurde verzoeker het CAK een e-mail waarin stond vermeld: "Ter aanvulling op ons contact van 12-11-12 waarin ik u verzocht alle lopende zaken met betrekking tot mijn overleden zusje mevr (...) in 1 enkel overzicht te verzamelen en aan te bieden, wil ik u dringend verzoeken om alle de door uw organisatie te storten bedragen aan (...) op rekeningnummer (...) tot nader order op te schorten."
5. Als reactie ontving verzoeker van het CAK op 3 december 2012 een e-mail waarin stond vermeld: "Wij zullen niet tot uitbetaling van een bedrag aan Zorg zonder Verblijf/Wmo overgaan. Wij hebben nog een bedrag van (...) aan eigen bijdrage openstaan."
6. Op 20 december 2012 heeft het CAK de tegemoetkoming Wtcg overgemaakt op het nummer dat bij het CAK bekend was.
7. Op 22 januari 2013 heeft verzoeker een bedrag aan het CAK overgemaakt bestaande uit een verrekening van hetgeen zijn zus nog moest betalen en hetgeen zij nog tegoed had. Verzoeker ging ervan uit dat hij met het betalen van dat bedrag aan al zijn verplichtingen als enig erfgenaam van zijn zus, aan het CAK had voldaan.

8. Als reactie ontving verzoeker op 1 februari 2013 een e-mail dat de betaling op 23 januari 2013 in goede orde was ontvangen en verwerkt en dat er nog een openstaand saldo resteerde. Verder stond in de e-mail vermeld: "U schrijft over een creditbedrag in uw bericht. In de rekening courant van wijlen mevrouw (...) is echter geen creditfactuur opgenomen. Kunt u een toelichting geven? Indien het een Wtcg-tegemoetkoming betreft, dan kan dit bedrag helaas niet verrekend worden met openstaande eigen bijdrage."

9. Op 25 februari 2013 vernam verzoeker uit een e-mail van het CAK dat de tegemoetkoming Wtcg op de rekening van wijlen zijn zus was gestort. Verzoeker werd verzocht het bedrag ter grootte van de tegemoetkoming Wtcg aan het CAK over te maken.

10. Verzoeker was het hier niet mee eens en boos liet hij dat blijken. Zijn onvrede werd als klacht beschouwd. Het CAK achtte de klacht ongegrond en verzocht verzoeker alsnog het bedrag over te maken. Het CAK is van mening dat de tegemoetkoming Wtcg terecht op het bekende rekeningnummer was overgemaakt. Het CAK schreef verder dat het de tegemoetkoming niet zal terughalen en opnieuw overmaken of verrekenen.

11. Verzoeker was niet tevreden met de uitkomst en diende op 11 april 2013 hierover een klacht in bij de Nationale ombudsman.

12. Op 25 april 2013 heeft de Nationale ombudsman verzocht aan het CAK nog eens naar de zaak te kijken.

13. Het CAK heeft dat gedaan en gaf als reactie op 17 mei 2013 dat het CAK zich realiseert te kort te zijn geschoten in de zaak van wijlen de zus van verzoeker, als het gaat om de communicatie betreffende het verzoek om geen geld over te maken op het bij het CAK bekende rekeningnummer.

Het CAK bleef verder bij het eerder ingenomen standpunt. Dit vanwege het feit dat verzoeker buiten de gestelde termijn het verzoek bij het CAK heeft neergelegd en ook omdat het hier gaat om een overlijden. Het bedrag is op het rekeningnummer van wijlen zijn zus overgemaakt en behoort daarmee terecht tot de erfenis, aldus het CAK. Voorts merkte het CAK op dat het positief bestanddeel van de nalatenschap zou moeten worden aangewend voor de voldoening van eveneens dat bedrag aan het CAK.

Visie verzoeker

14. Verzoeker gaf aan dat hij een brief van het CAK had ontvangen inzake de tegemoetkoming Wtcg. In die brief verzocht het CAK binnen twee weken de bijgaande antwoordkaart terug te sturen indien de tegemoetkoming niet op het bij het CAK bekende rekeningnummer moest worden gestort. Aan dat verzoek kon verzoeker niet voldoen, omdat het verzoeker pas later dan die termijn van twee weken, bleek dat er een probleem was met de bankrekening van wijlen zijn zus. Hierdoor kon verzoeker zelfs niet met een verklaring van erfrecht over die rekening beschikken. Op 14 januari 2013 ontving

verzoeker uiteindelijk de verklaring van erfrecht. Uit de gelden die zijn zus nog ontving van haar werkgever, heeft verzoeker, buiten de bankrekening van zijn zus om, rekeningen inzake de eigen bijdrage aan het CAK betaald. Hij verkeerde in de veronderstelling dat hij hiermee aan zijn verplichtingen als erfgenaam aan het CAK had voldaan.

Visie CAK

15. Het CAK is zich ervan bewust dat het tekortgeschoten is in zijn communicatie met verzoeker. Dit neemt echter volgens het CAK niet weg dat op de beschikking van 26 oktober 2012 betreffende de algemene tegemoetkoming Wtcg 2011 van zijn zus duidelijk vermeld stond dat binnen twee weken, dus vòòr 9 november 2012 een eventueel afwijkend bankrekeningnummer aan het CAK moest worden doorgegeven. De reactie van verzoeker hierop dateert van 28 november 2012 en is daarom te laat om ervoor te zorgen dat het nieuwe rekeningnummer voor het overmaken van de tegemoetkoming gebruikt zou worden. Het CAK kan zich voorstellen dat verzoeker zijn handelwijze beschouwt als een erg strikte toepassing van de regels door het CAK. Gezien het grote aantal klanten dat aanspraak kan maken op de tegemoetkoming, is deze strikte toepassing echter noodzakelijk om oponthoud in de uitbetaling van de tegemoetkoming zoveel mogelijk te voorkomen.

16. Daarnaast merkte het CAK op dat, hoewel zijn opmerking in de e-mail van 3 december 2012 duidelijker geformuleerd had kunnen worden, hierin wel vermeld stond dat geen uitbetaling plaats zou vinden van een bedrag voor Zorg zonder Verblijf/WMO. Over uitbetaling van een algemene tegemoetkoming Wtcg werd niet gesproken. Het speet het CAK dat de indruk was ontstaan dat de uitspraak ook deze algemene tegemoetkoming betrof. Verder merkte het CAK op dat het niet verrekenen van een tegemoetkoming met een eventueel nog te betalen eigen bijdrage Zorg zonder Verblijf/WMO voortvloeit uit wettelijke bepalingen. Die staan het CAK een dergelijke verrekening namelijk niet toe. Daarom heeft er geen verrekening plaatsgevonden in de nalatenschap. Het tegemoetkomingsbedrag heeft het CAK overgemaakt naar het bankrekeningnummer van verzoekers zus. Omdat dit gebeurd was na haar overlijden, kan dit tot haar nalatenschap worden gerekend, aldus het CAK. Wanneer het bedrag ten onrechte bij een van de erven terecht is gekomen, kan hiermee bij de afwikkeling van de nalatenschap rekening worden gehouden.

II Beoordeling

17. Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden 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. In die gevallen dient maatwerk te worden geleverd.

18. De Nationale ombudsman stelt vast dat aan het verzoek dat verzoeker eind november 2012 heeft gedaan om geen gelden te storten op een rekeningnummer van zijn overleden zus, geen gehoor is gegeven door het CAK. De reden die het CAK heeft gegeven is tweërlei: het CAK kan betalingen aan eigen bijdrage Zorg zonder verblijf/WMO niet verrekenen met een tegemoetkoming Wtcg en het CAK heeft niet op tijd een antwoordkaart van verzoeker ontvangen. Signalen die verzoeker met telefoongespreken en e-mails heeft afgegeven zijn door het CAK niet als zodanig opgepakt. Ook heeft het CAK geen contact met verzoeker opgenomen alvorens het tot uitbetaling van de tegemoetkoming Wtcg is overgegaan.

19. Verzoeker werd door het overlijden van zijn zus geconfronteerd met brieven van het CAK. Omdat het verzoeker niet geheel duidelijk was waarop zijn zus nog recht had van het CAK en wat zij nog aan het CAK moest betalen, verzocht verzoeker om een overzicht. De reactie van 3 december 2012 op dat verzoek om een overzicht was naar het oordeel van de Nationale ombudsman te summier. Daaruit kon verzoeker niet afleiden dat het CAK betalingen van eigen bijdrage niet kon verrekenen met een nog van het CAK te ontvangen tegemoetkoming Wtcg. De Nationale ombudsman vindt het op zich redelijk dat het CAK werkt met een antwoordkaart en een termijn van twee weken stelt voor het doorgeven van een ander rekeningnummer om op te storten, en dat het daarna mag storten op het bekende rekeningnummer. In dit geval is er echter sprake van bijzondere omstandigheden die maken dat maatwerk geboden is. Het gaat om betalingen na overlijden van degene die recht had op die betalingen. En de enige erfgenaam had ruim drie weken voor de betaling werd gedaan een bijzonder verzoek gedaan, namelijk tot opschorten van de betaling. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het op de weg van het CAK had gelegen alvorens het tot betaling overging, contact hierover met verzoeker op te nemen. Dan was het CAK duidelijk geworden waarom verzoeker zijn verzoek had gedaan. Dan had het CAK kunnen bekijken of er, rekening houdend met de problemen die zich in de nalatenschap van verzoekers zus voordeden, een passende oplossing mogelijk was.

20. Nu het CAK heeft nagelaten contact met verzoeker op te nemen voordat het tot uitbetaling van de tegemoetkoming Wtcg overging, heeft het gehandeld in strijd met het vereiste van maatwerk.

Het CAK heeft wel de vordering aangehouden gedurende het onderzoek van de Nationale ombudsman. Het voorgaande geeft de Nationale ombudsman daarom aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het CAK te Den Haag, is gegrond wegens schending van het vereiste van maatwerk.

Aanbeveling

Het CAK wordt in overweging gegeven om de vordering verder aan te houden totdat verzoeker over de gelden uit de nalatenschap kan beschikken.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer