

Rapport

Rapport over een klacht betreffende het CAK

Datum: 25 maart 2014

Rapportnummer: 2014/024

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het CAK niet klantvriendelijk te werk is gegaan bij het behandelen van haar aanvraag voor een WTCG-tegemoetkoming.

Bevindingen en beoordeling

I Bevindingen

Algemeen

Wtcg tegemoetkoming

Door de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg) kunnen burgers met een chronische ziekte of handicap in bepaalde gevallen een financiële tegemoetkoming van de overheid krijgen voor extra kosten. Deze tegemoetkoming wordt vastgesteld na afloop van het jaar waarop deze betrekking heeft en in één keer uitgekeerd. Een aantal burgers ontvangt in oktober of november een beschikking dat zij recht hebben op de tegemoetkoming over het voorgaande jaar. Burgers die eind november nog geen beschikking hebben ontvangen maar menen wel recht te hebben op de tegemoetkoming, kunnen zelf een aanvraag indienen. Het CAK stuurt de burger dan een beschikking waarin het de aanvraag toekent dan wel afwijst. Het CAK geeft aan dat het bedrag ongeveer zes weken na een toekennende beschikking wordt uitgekeerd indien de beschikking na 15 december is verstuurd.

Het CAK vermeldt op de eigen website dat burgers die in de voorgaande jaren een tegemoetkoming hebben ontvangen, het jaar daarop niet automatisch in aanmerking komen voor een tegemoetkoming. Het CAK kende met de Wtcg 2011 en de Wtcg 2012 problemen met het tijdig toezenden van beschikkingen en uitkeren van de tegemoetkoming aan een significant aantal burgers, wat leidde tot meerdere klachten van burgers bij de Nationale ombudsman.

Feiten

Aanvraag tegemoetkoming door verzoekster

Verzoekster vroeg op 3 december 2012 online een tegemoetkoming voor 2011 aan bij het CAK omdat zij geen beschikking van het CAK had ontvangen. Het jaar daarvoor had het CAK verzoekster nog excuses aangeboden omdat het onvoldoende adequaat had gehandeld en verzoekster de tegemoetkoming niet tijdig had doen toekomen. Omdat verzoekster op 29 januari 2013 nog niets van het CAK had gehoord, nam zij telefonisch contact op met het CAK. Verzoekster zond naar aanleiding van dat telefonisch gesprek op

31 januari 2013 een nieuwe schriftelijke aanvraag.

Het CAK stuurde op 29 maart 2013 een bevestiging van ontvangst van de aanvraag naar verzoekster. Op 9 april 2013 zond het CAK verzoekster een afwijzende beschikking. Verzoekster tekende vervolgens op 10 april 2013 bezwaar aan tegen deze beschikking. Het CAK zond haar op 2 mei 2013 een toewijzende beschikking, die echter geen reactie was op het bezwaar van 10 april 2013 maar een ambtshalve beschikking.

Op 4 juli 2013 zond het CAK een beslissing op het bezwaar aan verzoekster. Het CAK gaf aan dat het in de ambtshalve beschikking van 2 mei 2013 een lage algemene tegemoetkoming van € 308 had toegekend aan verzoekster. Het CAK verklaarde het bezwaarschrift tegen de beschikking van 2 mei 2013 ongegrond voor zover in deze beschikking niet was tegemoetgekomen aan de bezwaren van verzoekster.

Visie verzoekster

1. Verzoekster diende op 23 maart 2013 een klacht in bij de Nationale ombudsman omdat zij van mening was dat het CAK onaanvaardbaar traag op haar aanvraag van een tegemoetkoming reageerde. De Nationale ombudsman stuurde haar klacht ter behandeling door naar het CAK. Op 3 juni 2013 diende verzoekster haar klacht weer in bij de Nationale ombudsman omdat zij niet tevreden was met de klachtbehandeling door het CAK. Verzoekster gaf aan dat zij op 21 maart 2012 ook al een klacht had ingediend bij de Nationale ombudsman; zij had destijds half juni 2012 de tegemoetkoming voor 2010 ontvangen na meer dan een half jaar gewacht te hebben.

2. Verzoekster vond het onterecht dat het CAK beweerde haar aanvraag op 31 januari 2013 te hebben ontvangen. Zij gaf aan dat zij online al op 3 december 2012 een aanvraag had ingediend. Eerder online een aanvraag indienen was niet mogelijk. Verzoekster was niet te spreken over het vervolgtraject. Zij moest zelf telefonisch contact opnemen met het CAK om te vernemen dat haar aanvraag onvoldoende informatie bevatte; daarop diende zij een nieuwe aanvraag in, moest zeer lang wachten op een ontvangstbevestiging en een afwijzende beschikking. Nadat zij bezwaar had ingediend tegen de afwijzende beschikking, ontving zij een toekennende beschikking die geen reactie was op haar bezwaar. Op verzoekster kwam dit allemaal niet klantvriendelijk over. Zij begreep niet waarom zij de tegemoetkoming niet automatisch toegekend had gekregen aangezien zij in de voorgaande jaren ook een tegemoetkoming had ontvangen. Daarnaast begreep zij de gebrekkige motivering bij de afwijzende beschikking niet.

3. Verzoekster was tevreden over de helpdeskmedewerkers die haar telefonisch te woord hadden gestaan; zij vond deze zeer correct en behulpzaam. Verzoekster vond de leiding van het CAK echter incompetent en zag hen het liefst verdwijnen. Zij zat niet te wachten op excuses van het CAK want dat vond zij ongeloofwaardig.

Visie CAK

4. Het CAK gaf aan dat in principe iedereen die recht heeft op de tegemoetkoming Wtcg 2011 in oktober of november 2012 een beschikking van het CAK ontvangt waarin kenbaar wordt gemaakt welk bedrag uitgekeerd gaat worden. Vervolgens wordt vanaf eind december 2012 deze tegemoetkoming uitgekeerd.

5. Het CAK is hierbij afhankelijk van de aanlevering van gegevens van instanties zoals de gemeente, de zorgverzekeraar en het Centrum Indicatie Zorg (CIZ). Wanneer de gegevens van deze instanties niet, niet volledig of niet correct worden aangeleverd, kan het voorkomen dat een klant niet automatisch een beschikking ontvangt. In deze situatie kan de klant zelf een aanvraag voor de tegemoetkoming Wtcg 2011 indienen. Veel klanten denken volgens het CAK dat, omdat zij voorgaande jaren de tegemoetkoming ontvingen, zij ook dit jaar automatisch in aanmerking komen. Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) stelt echter elk jaar opnieuw de voorwaarden vast waaraan iemand moet voldoen om in aanmerking te komen voor de tegemoetkoming.

6. Het CAK gaf aan dat het reeds in april 2012 naar verzoekster toe had aangegeven te betreuren dat de informatievoorziening over de aanvraag van de Wtcg 2010 niet naar wens was verlopen. Het CAK meldde verzoekster dat haar dossier met betrekking tot de Wtcg 2010 echter geen invloed heeft gehad op de gebeurtenissen met betrekking tot de Wtcg 2011. Het CAK begreep dat het vervelend voor verzoekster was wanneer zij wederom zelf een aanvraag voor de Wtcg 2011 moest indienen, terwijl zij had verwacht deze automatisch te ontvangen. Zeker omdat in het voorgaande jaar een soortgelijke situatie zich had voorgedaan. Daarnaast betreurde het CAK dat de aanvraag van verzoekster van 3 december 2012 niet direct in behandeling genomen kon worden, maar ook dat het haar niet zelf geïnformeerd had dat haar aanvraag niet verder in behandeling was genomen vanwege een onjuiste geboortedatum. Een duidelijke foutmelding was destijds helaas nog niet zichtbaar voor de klanten van het CAK. Het CAK bood daarvoor zijn excuses aan, alsmede voor het feit dat het verzenden van de ontvangstbevestiging van de aanvraag van verzoekster van 28 januari 2013 twee maanden heeft geduurd. Volgens het CAK was niet terug te vinden dat de medewerker van het CAK verzoekster had verteld dat zij bij haar aanvraag te weinig informatie had ingediend.

Motivering bij beschikking

7. Het CAK meldde dat de algemeen geformuleerde motivering in zowel een toewijzings- als een afwijzingsbeschikking standaard is. Wanneer een aanvraag wordt ontvangen vraagt het CAK bij de ketenpartners op of de klant in aanmerking komt en beoordeelt de eventueel ontvangen bewijslast. Voor het ontvangen van een tegemoetkoming zijn via het ministerie van VWS een groot aantal voorwaarden vastgesteld die in een aantal tegemoetkomingscategorieën in te delen zijn. Om die reden ontvangt men dan een beschikking waarin wordt gesteld dat men al dan niet aan (een of meer van) de voorwaarden uit de categorieën voldoet. Ook dient een beslissing op bezwaar wettelijk

gezien voldoende gemotiveerd te zijn. Het CAK meldde dat het al zijn uitingen toetst op helderheid en duidelijkheid, omdat het van mening is dat al zijn klanten de boodschap erin moeten kunnen begrijpen. Dat proces blijft voor het CAK voortdurend in beweging.

Verloop aanvraag Wtcg verzoekster

8. Het CAK verklaarde dat het de aanvraag van verzoekster in eerste instantie had afgewezen omdat op het moment van de aanvraag nog geen gegevens bij het CAK bekend waren. In april 2013 ontving het CAK via geautomatiseerde weg van een ketenpartner gegevens waaruit bleek dat er wel recht bestond op een tegemoetkoming en is de ambtshalve toekenningsbeschikking verzonden. Met andere woorden: als verzoekster geen aanvraag had ingediend was deze beschikking ook aan haar verzonden. Deze gegevens waren in oktober en november 2012 nog niet aangeleverd en daarmee nog niet bekend bij het CAK. Het CAK gaf aan dat het er naar streeft om alle gegevens die op tijd zijn aangeleverd door de ketenpartners in oktober en november te verwerken en in december te beschikken.

9. Het CAK deed mee dat het de ontvangstbevestiging laat aan verzoekster had verzonden. Het CAK kon zich voorstellen dat het voor verzoekster niet duidelijk was dat zij, na het indienen van een bezwaarschrift, de toekenning van 2 mei 2013 ontving. In dat licht bezien achtte het CAK de klacht gegrond.

Aanpassingen 10. Het CAK gaf tijdens het onderzoek aan dat het gaat kijken waar het de eigen processen kan verbeteren. Onder andere naar aanleiding van de klacht van verzoekster heeft het CAK twee procesverbeteringen ten opzichte van het volgende regelingsjaar ingevoerd:

- op het klantportaal wordt tegenwoordig een melding getoond als het proces van aanvragen onjuist dan wel niet is afgerond;
- bij de bezwaarhandeling wordt op dit moment altijd eerst geprobeerd om telefonisch contact op te nemen. Daar waar dat eerder optioneel was, is dit nu de eerste stap in het proces. Als het CAK dit destijds had gedaan, was er wellicht veel ruis voorkomen. Wat overigens volgens het CAK wel bleek uit de contactmomenten was dat verzoekster alleen nog schriftelijk benaderd wilde worden door het CAK.

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 en hanteert daarbij de wettelijke termijnen als uiterste termijnen.

1. De burgers die recht hebben op de tegemoetkoming Wtcg zijn veelal maatschappelijk kwetsbaar met een beperkt inkomen. De tegemoetkoming betreft extra kosten in verband

met ziekte of handicap en wordt niet eerder dan tien tot elf maanden na het jaar waarin de kosten zijn gemaakt toegekend. Om die reden is het van belang dat het CAK tijdig beslist over de toekenning van de tegemoetkoming.

2. Het CAK had bekend gemaakt dat het in oktober of november 2012 beschikkingen over de toekenning voor 2011 ging sturen aan de rechthebbenden. Het CAK was er echter niet in geslaagd om alle burgers die recht hadden op een tegemoetkoming voor 2011 tijdig een beschikking te sturen. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het CAK niet voortvarend heeft gehandeld omdat verzoekster deze ambtshalve toekenning pas op 2 mei 2013 van het CAK ontving. De vertraging was het gevolg van het laat CAK niet voortvarend heeft gehandeld omdat verzoekster deze ambtshalve toekenning pas op 2 mei 2013 van het CAK ontving. De vertraging was het gevolg van het laat ontvangen van de gegevens van andere instanties, nodig voor het vaststellen van de tegemoetkoming. Dat moge zo zijn, maar dat ontslaat het CAK niet van de verplichting zich in te zetten voor een tijdige aanlevering van die gegevens. En in het geval dit onverhoopt niet lukt, het tijdig informeren van verzoekster dat de beslissing op zich laat wachten en wanneer zij de beslissing wel mag verwachten. Dat had wellicht kunnen voorkomen dat verzoekster moeite deed via een aanvraag alsnog een tegemoetkoming te ontvangen.

3. Ook de eigen aanvraag van verzoekster is naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet voortvarend in behandeling genomen. Verzoekster had op 3 december 2012 een aanvraag gedaan en moest er op 29 januari 2013 na zelf telefonisch contact te hebben opgenomen achter komen dat haar aanvraag niet verder in behandeling was genomen. Toen zij vervolgens op 31 januari 2013 een nieuwe aanvraag indiende, moest zij nog eens twee maanden wachten op een ontvangstbevestiging en zij ontving bijna twee weken later de beschikking. Dit is een te lange wachttijd voor een beschikking en een onaanvaardbaar lange wachttijd voor een ontvangstbevestiging. Een professionele en geautomatiseerde organisatie als het CAK dient dit veel sneller te kunnen.

4. Voor verzoekster duurde het hele traject van besluitvorming over de tegemoetkoming te lang. Verder was het ook nog erg verwarrend dat zij een afwijzing op haar eigen aanvraag ontving, daar bezwaar tegen indiende en vervolgens een ambtshalve toekenning ontving. Deze ambtshalve toekenning was in tegenspraak met de eerdere afwijzing. In de toekenning stond niet dat het CAK bekend was met de eerdere afwijzing en het bezwaarschrift van verzoekster. Het CAK deed geen enkele moeite om aan verzoekster duidelijk te maken waarom zij eerst een afwijzing en vervolgens een toekenning ontving. Door gebrek aan afstemming lijken er bij het CAK twee trajecten door elkaar te hebben gelopen, die van de aanvraag die verzoekster zelf had ingediend en die van de ambtshalve toewijzing. Het CAK dient burgers als verzoekster niet in een dergelijke Kafkaëske wereld terecht te laten komen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

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

Instemming

De Nationale ombudsman ziet met instemming dat het CAK maatregelen heeft genomen om burgers beter te informeren rond de processen van aanvraag doen en bezwaar indienen.

De Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,

waarnemend ombudsman