

Rapport

Rapport betreffende een klacht over het CAK te Den Haag.

Datum: 24 juni 2014

Rapportnummer: 2014/065

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het CAK onvoldoende klantgericht te werk is gegaan bij het innen van de eigen bijdrage zorg met verblijf.

Hij klaagt er met name over dat het CAK:

- zijn verzoek om peiljaarverlegging te laat heeft afgewikkeld en hem te laat een factuur heeft toegezonden;
- voor een vordering op hem een incassobureau inschakelde zonder zijn vragen over die invordering te beantwoorden.

Bevindingen en beoordeling

Algemeen

Verzoeker heeft een functiebeperking, waarvan autisme een onderdeel is. Hij ontvangt zorg en dient daarvoor aan het CAK een eigen bijdrage Zorg met Verblijf (ZmV) te betalen. Het CAK had op 1 juni 2007 de oplegging en inning van de eigen bijdrage Zorg met Verblijf overgenomen van de zorgkantoren.

Verzoeker verzocht het CAK om een peiljaarverlegging voor de bepaling van de hoogte van zijn eigen bijdrage voor het jaar 2008 omdat in 2007 zijn inkomen significant gedaald was. Op 11 november 2007 had verzoeker het CAK bezocht om te vragen wanneer de peiljaarverlegging doorgevoerd ging worden. De peiljaarverlegging liet echter lang op zich wachten.

Op 15 december 2008 zond het CAK een brief aan de begeleider van verzoeker. Het CAK gaf aan dat het nog geen peiljaarverlegging had kunnen uitvoeren en stelde voor dat verzoeker alvast een gedeelte van zijn schuld zou aflossen. Op 30 maart 2009 stuurde het CAK verzoeker een voorlopige beschikking, waarin het verklaarde dat hij recht had op peiljaarverlegging en dat hij voorlopig € 540,60 per maand diende te betalen in plaats van € 740,94. Het CAK meldde in deze brief dat de voorlopig vastgestelde eigen bijdrage van € 540,60 per maand gebaseerd was op een handmatige berekening; het was nog niet mogelijk de door het UWV aangeleverde inkomensgegevens elektronisch te verwerken. Pas zodra dat mogelijk was, zou verzoeker een (voorlopige) beschikking ontvangen waarmee de eigen bijdrage vastgesteld zou worden. De bijgevoegde specificatie was gebaseerd op de nieuw vastgestelde eigen bijdrage van € 540,60. Het CAK meldde verzoeker dat hij een betalingsregeling met het CAK kon overeenkomen indien het hem moeite kostte om de eigen bijdrage te voldoen. Op 3 januari 2013 stelde het CAK met een beschikking de definitieve eigen bijdrage voor 2008 vast op € 552,28 per maand. De peiljaarverlegging was daarmee doorgevoerd.

Verzoeker was van mening dat hij de vordering van het CAK over 2008 niet meer hoefde te betalen, omdat hij niet vóór 30 november 2009 een factuur van het CAK had ontvangen voor deze eigen bijdrage en het CAK op de eigen website gemeld zou hebben dat zijn betalingsplicht in dat geval verviel.

De website van het CAK meldt daarover het volgende:

'Ook als u een factuur pas later ontvangt, moet u deze nog wel betalen. Alleen voor zorg die u vóór 1 januari 2009 heeft ontvangen, hoeft u niet meer te betalen. Behalve als u de factuur al voor 30 november 2009 heeft ontvangen'.

Verzoeker gaf aan dat hij de vordering van het CAK onjuist achtte en dat hij deze bovendien niet kon betalen. Het CAK zond verzoeker op 9 mei 2011 een herinnering en op 22 juni 2011 een aanmaning over de openstaande vordering. Omdat verzoeker de vordering nog altijd niet betaald had, stuurde het CAK hem op 5 september 2011 een sommatie. Op 28 november 2011 schakelde het CAK tenslotte een incassobureau in omdat verzoeker de vordering nog niet had betaald.

Verzoeker had op 13 mei 2008 reeds een klacht aan de Nationale ombudsman gestuurd. Hij klaagde erover dat het CAK niets had gedaan met zijn opmerking dat hij minder was gaan verdienen en dat het CAK hem ten onrechte geld had gerestitueerd omdat het had aangenomen dat hij niet meer verbleef op een woonplek waar hij in feite nog steeds verbleef. De Nationale ombudsman had destijds contact met het CAK opgenomen over deze klacht. Naar aanleiding van de reactie van het CAK, beëindigde de Nationale ombudsman de behandeling van de klacht. Het werd een langdurige kwestie tussen verzoeker en het CAK, mede omdat de peiljaarverlegging maar niet werd doorgevoerd. Omdat verzoeker er niet uit kwam met het CAK, zond hij in 2013 opnieuw een klacht aan de Nationale ombudsman.

Visie verzoeker

1. Verzoeker gaf aan dat hij in 2007 door omstandigheden in de Wajong terecht kwam waardoor zijn inkomen afnam. Hij was van mening dat het CAK op zo'n moment het peiljaar diende te verleggen, zodat hij nog steeds zijn zak- en kleedgeld tot zijn beschikking kon hebben. Verzoeker benadrukte dat zijn inkomen zeer laag is; volgens hem was het CAK om die reden niet gerechtigd om hem vorderingen te sturen.
2. Volgens verzoeker was de vordering eigen bijdrage die het CAK over de jaren 2007 en 2009 op hem had juist. De vordering over het jaar 2008 klopte volgens verzoeker echter niet. Verzoeker en zijn begeleider meldden dat aan het CAK en verzochten het CAK om het peiljaar te veranderen.

Peiljaarverlegging

3. Verzoeker gaf aan dat hij al in juni of juli 2007 een peiljaarverlegging had aangevraagd bij het CAK. Dit omdat hij tot 6 juni 2007 een 40-uren contract had, dat werd omgezet in een 0-uren contract. Verzoeker was op 11 november 2007 nog bij het CAK langs geweest om te vragen waarom de peiljaarverlegging nog niet was geregeld. In het

bezwaarschrift van 26 november 2007 gaf de begeleidster van verzoeker aan dat verzoeker op 10 september 2007 een schriftelijk verzoek tot peiljaarverlegging had ingediend.

Informatie en betalingsverzoeken

4. Verzoeker en zijn vertegenwoordiger meldden het CAK naar eigen zeggen meerdere malen dat de hoogte van de eigen bijdrage voor 2008 niet klopte en dat het peiljaar voor 2008 veranderd diende te worden. Toen zij om opheldering vroegen over de hoogte van de eigen bijdrage voor 2008, ontvingen zij volgens verzoeker geen reactie van het CAK maar wel nieuwe facturen. Daarop vroegen zij opnieuw om opheldering, maar in plaats van opheldering ontvingen zij bericht dat het CAK de vordering had overgedragen aan een gerechtsdeurwaarder. Verzoeker vond dat erg vreemd en niet juist.

Kwijtschelding

5. Verzoeker vroeg zich af waarom het CAK een vordering op hem handhaafde, terwijl het CAK op de eigen website meldde dat als een vordering van vóór 1 januari 2009 niet verzonden is vóór 30 november 2009, deze wordt kwijtgescholden. Verzoeker wil dat het CAK zich aan deze uitspraak houdt en de vordering op hem kwijtscheldt. Toen verzoeker het CAK daar vragen over stelde, stuurde het CAK verzoeker volgens hemzelf op 3 januari 2013 een berekening die zou zijn vastgesteld op 5 november 2009. Volgens verzoeker had hij deze berekening nog niet eerder ontvangen. Verzoeker gaf aan dat hij de vordering nauwelijks kan betalen omdat hij begeleid woont en omdat hij van het kleed- en zakgeld dat hij ontvangt ook nog vaste lasten en andere voorzieningen dient te betalen.

Visie CAK

Peiljaarverlegging

6. Het CAK gaf aan dat het in september 2007 het zorgkantoor bij de overdracht van het innen van de eigen bijdrage van verzoeker had verzocht om de eigen bijdrage te herzien, dan wel de reeds herziene eigen bijdrage aan het CAK door te geven. Na meerdere verzoeken heeft het CAK in juli 2008 van het zorgkantoor de herziene eigen bijdrage van 2007 ontvangen. Het CAK zei deze herziene eigen bijdrage van 2007 diezelfde maand in de administratie verwerkt te hebben. Het CAK beaamde dat verzoeker op 11 november 2007 het CAK bezocht en zijn ongenoegen uitte over het feit dat de eigen bijdrage voor 2008 nog steeds niet kon worden herzien.

7. Op 15 december 2008 had het CAK de begeleider van verzoeker in een brief geïnformeerd dat de peiljaarverlegging voor het jaar 2008 vertraging zou oplopen vanwege een storing in de verwerking van de UWV-gegevens. Verzoeker kreeg in die periode een vaste contactpersoon bij het CAK.

8. Het CAK stelde de eigen bijdrage voor 2008 eerst vast op € 740,94. Deze beschikking was gebaseerd op inkomensgegevens over 2006. Het CAK gaf aan dat het altijd eerst een beschikking vaststelde op basis van de inkomensgegevens van twee jaar geleden (T-2). Na het ontvangen van deze beschikking, kan een burger een verzoek om peiljaarverlegging indienen.

9. Op 30 maart 2009 heeft het CAK een voorlopige beschikking van € 540,60 aan verzoeker gestuurd. Het CAK verzocht verzoeker dit bedrag maandelijks te voldoen en gaf aan dat een betaalregeling mogelijk was. Tussendoor kwam op 14 juli 2009 een beschikking die nog was gebaseerd op gegevens van (T-2) 2006 (omdat er nieuwe gegevens binnenkwamen van de Belastingdienst over 2006). In deze beschikking bepaalde het CAK de hoogte van de eigen bijdrage op € 692,97. Volgens het CAK had het de begeleider van verzoeker op de hoogte gesteld dat hij deze beschikking kon negeren en dat de eigen bijdrage nog altijd € 540,60 bedroeg.

10. Het beschikkingsproces liep door op basis van de oude gegevens, omdat peiljaarverlegging nog steeds niet mogelijk was. Het CAK had op 22 oktober 2009 een eigen bijdrage van € 552,28 vastgesteld. Volgens het CAK had het dit op dezelfde dag per e-mail aan de begeleider van verzoeker gecommuniceerd. Het CAK gaf aan dat een beschikking zou volgen in november 2009. Deze beschikking was vervolgens niet verstuurd vanwege een factuurstop. Het CAK gaf aan dat deze beschikking natuurlijk verstuurd had moeten worden en ook mogen worden aangezien deze in het voordeel van verzoeker was.

11. Verzoeker had volgens het CAK in afwachting van de definitieve beschikking alvast de eigen bijdrage van de voorlopige beschikking kunnen betalen, die grotendeels gelijk was aan de hoogte van de eigen bijdrage die op 22 oktober 2009 beschikt werd. Helaas betaalde verzoeker geen eigen bijdrage voor 2008 en blijft tot op de dag van vandaag een groot bedrag open staan.

12. Het CAK gaf aan dat tussen eind 2009 en begin 2011 geen tot weinig contact meer tussen het CAK en verzoeker en zijn begeleider plaatsvond. Eind 2009 deed het CAK een voorstel tot een betalingsregeling; de begeleider van verzoeker gaf volgens het CAK aan hier nog over terug te bellen; er volgde echter geen reactie en het CAK startte op 9 mei 2011 een incassotraject. Volgens het CAK nam verzoeker daarop weer contact op met het CAK.

Informatie en betalingsverzoeken

13. Het CAK gaf aan dat het verzoeker op 9 mei 2011 een herinnering stuurde over de nog openstaande vordering, op 22 juni 2011 een aanmaning en ten slotte op 5 september 2011 een sommatie. Dit betrof een automatisch proces. In de herinneringen, sommaties en aanmaningen werd aangegeven wat de gevolgen zouden zijn indien betaling zou uitblijven. In de sommatie schreef het CAK bijvoorbeeld:

Indien u opnieuw in gebreke blijft, zijn wij genoodzaakt de facturen waarvoor wij u reeds eerder hebben aangemaand uit handen te geven aan het incassobureau. Wij attenderen u erop dat hieraan incassokosten en wettelijke rente verbonden zijn die aan u in rekening worden gebracht.

Het CAK benadrukte dat in de brief niet staat dat bij het vragen van uitleg uitstel van betaling gegeven wordt.

14. Op 15 juli 2011 nam verzoeker telefonisch contact op met het CAK. Dat was in de periode tussen de aanmaning en de sommatie. In dat telefonisch contact verzocht verzoeker om een specificatie van het openstaande saldo. Naar aanleiding van dat verzoek had het CAK een specificatie verstuurd naar verzoeker. Daarnaast deed het CAK een voorstel tot een betalingsregeling. De zaakwaarnemer van verzoeker wilde alleen een betalingsregeling afsluiten voor een bedrag van € 30 per maand. Dit zou neerkomen op een afbetaalperiode van 15 jaar. Het CAK kon daar niet mee akkoord gaan. Verzoeker en zijn begeleider waren volgens het CAK met het niet aangaan van de betalingsregeling en door het ontvangen van de betaalherinneringen op de hoogte van het openstaande saldo en de risico's die daar mee gepaard gaan wanneer hij zijn betalingsverplichting niet zou nakomen. Het CAK vond dat het verzoeker ruim de tijd had gegeven om te betalen voordat zijn dossier op 28 november 2011 werd overgedragen aan het incassobureau.

Kwijtschelding

15. Het CAK beaamde dat een factuur over zorg van vóór 1 januari 2009 inderdaad voor 30 november 2009 moest zijn verstuurd. Deze regeling was ingegaan nadat de buitengewone uitgavenregeling per 1 januari 2009 was afgeschaft. Burgers die dan in 2009 nog een factuur van het CAK zouden ontvangen voor 2008 of eerder, zouden deze dan alsnog kunnen aftrekken bij de Belastingdienst. Wijzigingen in het voordeel van de burger mochten natuurlijk wel nog worden doorgevoerd. Volgens het CAK heeft het wel degelijk een beschikking en facturen aan verzoeker gestuurd in 2008 over de eigen bijdrage voor 2008. Het CAK had reeds op 6 november 2007 een beschikking aan verzoeker gestuurd waarin het de hoogte van de eigen bijdrage voorlopig vaststelde.

16. Het CAK stuurde verzoeker op 30 augustus 2008 een factuur waarin het de nog openstaande eigen bijdrage tot en met augustus 2008 van verzoeker vorderde en op 14 juli 2009 een factuur waarin de gehele eigen bijdrage voor 2008 werd gevorderd. De

facturen waren echter te hoog, aangezien verzoeker om aanpassing van de eigen bijdrage had gevraagd. Het duurde lang voordat dat was gerealiseerd. Om die reden had het CAK hem geadviseerd om in de tussentijd alvast een deel van de eigen bijdrage te betalen. Verzoeker had deze betalingen kunnen opgeven bij de belastingdienst. Het CAK benadrukte dat het na 30 november 2009 de eigen bijdrage niet meer mocht verhogen. Het CAK mocht de eigen bijdrage wel in het voordeel van verzoeker aanpassen. In dit geval was de eigen bijdrage van verzoeker aangepast van € 740,94 naar € 552,28. Het CAK benadrukte dat de vorderingen en betalingsoverzichten die het CAK in die periode aan verzoeker stuurde steeds gebaseerd waren op de op dat moment geldende hoogte van de eigen bijdrage voor 2008.

17. Het CAK stuurde de Nationale ombudsman een factuur die het op 30 augustus 2008 aan verzoeker had gestuurd waarin het de nog niet betaalde eigen bijdrage van juni 2007 tot en met augustus 2008 factureerde. Daarnaast stuurde het CAK de Nationale ombudsman een beschikking die het op 21 augustus 2008 aan verzoeker had gestuurd, waarin het de hoogte van de eigen bijdrage voor het jaar 2008 voorlopig vaststelde.

Aanbod CAK aan verzoeker

18. Het CAK is van mening dat er een einde moet komen aan deze langsepende kwestie. Het CAK heeft in 2008 en 2009 te kampen gehad met een lastige periode. Door de problematiek uit die periode heeft het CAK pas in januari 2013 de definitieve eigen bijdrage voor 2008 vastgesteld. Het CAK was echter van mening dat het verzoeker ook in deze lastige periode in 2008 en 2009 altijd met raad en daad te woord heeft gestaan. Het CAK had verzoeker naar eigen zeggen niet met een kluitje in het riet gestuurd maar heeft hem altijd, binnen de mogelijkheden die er waren, van de juiste informatie weten te voorzien. Het CAK zag niet hoe verzoeker financieel zou zijn benadeeld. Wel gaf het CAK aan dat het excuses had aangeboden in een brief die het op 30 maart 2009 aan verzoeker had gestuurd.

19. Het CAK kon niet ontkennen dat het dossier van verzoeker uiteindelijk een langsepende kwestie is geworden aangezien het in een tijdsbestek van vijf jaar heeft gespeeld. Het CAK was van mening dat de vordering die het CAK op verzoeker heeft correct is en juridisch goed verdedigbaar. Aan de andere kant vond het CAK dat het uiteindelijk niet correct heeft doorgepakt met de vordering. Daarmee is onduidelijkheid gecreëerd naar verzoeker toe en is het CAK tekort geschoten in de dienstverlening. Het CAK is daarom bereid om twee derde deel van het openstaande bedrag ten aanzien van 2008 niet meer in te vorderen. De Nationale ombudsman gaf het aanbod van het CAK door aan verzoeker. Verzoeker ging echter niet in op het aanbod van het CAK.

II Beoordeling

Klacht peiljaarverlegging

De Nationale ombudsman beoordeelt de klacht van verzoeker dat het CAK zijn verzoek om peiljaarverlegging te laat heeft afgewikkeld en hem te laat een factuur heeft toegezonden voor de vordering van vóór 2009 aan de hand van het vereiste van voortvarendheid. De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daar tijdig over.

1. Het CAK erkent dat het de door verzoeker aangevraagde peiljaarverlegging te laat heeft doorgevoerd vanwege een storing in de verwerking van de door het UWV aangeleverde gegevens. Het CAK stuurde verzoeker pas in januari 2013 de definitieve beschikking over de eigen bijdrage over 2008. Dit betekende voor verzoeker een lange periode van onzekerheid over de door hem te betalen eigen bijdrage. Voor verzoeker was het verwarrend dat hij zo lang moest wachten op de definitieve beschikking, dat hij voor die tijd van het CAK voorlopige beschikkingen ontving en dat zijn begeleider enkel op 22 oktober 2009 een bericht ontving over de vermoedelijke definitieve hoogte van de

eigen bijdrage voor 2008. Het laat doorvoeren van de peiljaarverlegging is in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

In zoverre is de gedraging niet behoorlijk.

Klacht tijdig toezenden factuur

2. Wat betreft de klacht van verzoeker dat het CAK het recht op invordering van vóór 1 januari 2009 had verspeeld omdat het hem pas na 30 november 2009 een factuur hiervoor had gezonden, ziet de Nationale ombudsman dat het CAK op 7 november 2007 reeds een beschikking aan verzoeker heeft gestuurd waarin het de hoogte van de eigen bijdrage voor 2008 vaststelde. Daarnaast heeft het CAK aangetoond dat het op 30 augustus 2008 en op 14 juli 2009 facturen over de eigen bijdrage voor 2008 heeft gestuurd aan verzoeker. Het CAK heeft daarom naar het oordeel van de Nationale ombudsman voldoende tijdig een factuur gestuurd. Dat het CAK na 30 november 2009 nog een beschikking stuurde waarin het de eigen bijdrage corrigeerde waardoor verzoeker minder eigen bijdrage hoefde te betalen voor 2008, doet daar niets aan af. Deze correcties vallen naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet onder de clausule die het CAK op de eigen website plaatste, omdat dit een correctie achteraf is die in het voordeel van verzoeker is.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

Klacht informatie vóór overdracht aan incassobureau

De Nationale ombudsman beoordeelt de klacht van verzoeker dat het CAK niet reageerde op zijn verzoeken om informatie en in plaats daarvan de vordering ineens overdroeg aan een incassobureau aan de hand van het vereiste van goede informatieverstrekking.

3. De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

4. Het CAK heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat het verzoeker een aantal maal heeft gewaarschuwd dat hij de vordering diende te betalen en dat het niet voldoen van de vordering uiteindelijk zou leiden tot het inschakelen van een incassobureau door het CAK. Het CAK heeft verzoeker in 2009 en 2011 een betalingsregeling aangeboden en geadviseerd dat verzoeker alvast een deel van de openstaande vordering zou betalen, maar verzoeker ging daar niet op in. Verzoeker was dus voldoende op de hoogte dat hij de vordering tijdig diende te betalen. Het feit dat verzoeker informatie vroeg aan het CAK ontsloeg hem niet van de plicht om de openstaande vordering te betalen. Hij had in elk

geval voor het deel dat hij niet bestreed tot betaling over moeten/kunnen gaan. Het CAK heeft verzoeker daarnaast meerdere malen geïnformeerd over de vordering. Op 15 december 2008, op 30 maart 2009, op 28 februari 2013 en 31 oktober 2013 schreef het CAK hem een uitgebreide brieven met uitleg over de vordering.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het CAK te Den Haag, is gegrond wat betreft het te laat doorvoeren van de peiljaarverlegging wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

De klacht is niet gegrond wat betreft het niet tijdig zenden van beschikking en facturen voor de eigen bijdrage voor 2008, de informatieverstrekking en het inschakelen van het incassobureau.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming ervan kennisgenomen dat het CAK heeft voorgesteld om twee derde deel van het openstaande bedrag ten aanzien van 2008 niet meer in te vorderen. De Nationale ombudsman gaat er vanuit dat dit voorstel nog altijd van kracht is na het uitkomen van dit rapport.

Slotbeschouwing

Bij het innen van de eigen bijdrage in deze zaak liep het doorvoeren van de peiljaarverlegging ernstige vertraging op. Het CAK spande zich in om verzoeker en zijn begeleider adequaat te informeren over de hoogte van de eigen bijdrage die hij diende te

betalen; daarnaast bood het CAK verzoeker een betaalregeling aan.

De voortgang en begrijpelijkheid van de vordering werd ondanks deze inspanningen van het CAK onnodig gecompliceerd omdat verzoeker op 14 juli 2009 een onjuiste beschikking ontving (waar het CAK zijn begeleider weliswaar voor waarschuwde) en omdat het CAK aangaf dat in november 2009 een definitieve beschikking zou volgen en hij die beschikking pas in januari 2013 ontving. Door deze gang van zaken ontbrak het aan voldoende overzicht van de bedragen die verzoeker moest betalen. Dat luistert nauw, zeker in een reeds gecompliceerde zaak voor een verzoeker die zich in een kwetsbare positie bevond en te horen had gekregen dat hij een –grote- vordering diende te betalen. De bedragen die het CAK in deze zaak vorderde waren juist, maar het kostte het CAK

veel moeite om een goed overzicht van de vordering op te stellen en het kostte verzoeker en de Nationale ombudsman veel moeite om inzicht in de vordering te verkrijgen. Het gebaar dat het CAK in de richting van verzoeker heeft gemaakt, is dan ook zeker op zijn plaats.

de Nationale ombudsman,

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

waarnemend ombudsman