

# Zorg voor duidelijke brieven!

Hoe kan het CAK tot begrijpelijke beschikkingen komen?



De burger heeft er recht op behoorlijk behandeld te worden door de overheid. En laten we duidelijk zijn: meestal gebeurt dat ook. Maar het lukt niet altijd. En dan is het goed dat iemand die zich benadeeld of onrechtvaardig behandeld voelt, voor bescherming terecht kan bij een onafhankelijk instituut. Dat instituut is de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman levert een bijdrage aan het herstel van vertrouwen in de overheid. Hij doet dit door zijn kennis te delen met overheidsinstanties, onderzoek te starten of mensen te helpen bij onnodige bureaucratie. Een onderzoek van de Nationale ombudsman kan worden afgesloten met een rapport. Deze rapporten zijn openbaar en worden gepubliceerd op [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl).

## Zorg voor duidelijke brieven!

Hoe kan het CAK tot begrijpelijke beschikkingen komen?

### **Onderzoeksteam**

mw. mr. drs. N. van der Bijl

dhr. J.J. Saeijs MSc

mw. mr. J. Verhoef

### **Ondersteuning**

Mw. C.M. Reijndorp

Rapportnummer 2010/085

**Datum: 3 mei 2010**



## BESCHOUWING

Mensen die afhankelijk zijn van zorg en de mensen om hen heen zitten niet te wachten op vele brieven en andere bureaucratische romplomp rond die zorg. Toch krijgen deze mensen te maken met een administratie van beslissingen en rekeningen omdat zij een eigen bijdrage moeten betalen. Het CAK is belast met de uitvoering van de financiële administratie rond deze zorg. Zo factureert het CAK de kosten van bijvoorbeeld de thuiszorg. Het wettelijke systeem is erg gedetailleerd en daardoor ingewikkeld. Bovendien is de facturering van zorgkosten afhankelijk van gegevens van andere organisaties dan het CAK. Gegevens die kunnen wijzigen, waardoor de te betalen bedragen ook weer veranderen. Dit is een hoogst ongelukkige situatie waar het CAK als uitvoeringsorganisatie op zich direct weinig aan kan doen. Wel is een ernstige waarschuwing in de richting van het ministerie van VWS en de Tweede Kamer op zijn plaats:

"Waarom heeft u het systeem van zorgkosten zo ingewikkeld gemaakt en wat gaat u hieraan op korte termijn doen?"

Het CAK heeft zelf wel invloed op de structuur en inhoud van de vele brieven die het CAK bij de uitvoering van zijn taak verstuurt. Het CAK is zich bewust van de noodzaak om de administratieve lasten voor mensen die zorg behoeven en de mensen om hen heen beperkt moeten blijven. Zoals een vertegenwoordiger van het CAK zelf stelde: "Ik neem mijn eigen zorgbehoevende moeder als uitgangspunt. Zij neemt zorg af en geen administratie." Dat is een prima uitgangspunt voor iedereen die bij het CAK werkt. Het gaat erom dat mensen die zorg nodig hebben zo min mogelijk kopzorgen hebben over de administratie rond die zorg.

Een bijzonder aandachtspunt betreft de vormgeving van "de beschikking". Met een eenzijdige nadruk op de juridische betekenis van beschikkingen – ingegeven door de eisen die de Awb stelt – bestaat het risico dat een zo vormgegeven beschikking nauwelijks of niet te begrijpen is voor degene die die beschikking ontvangt. Zelfs niet wanneer de ontvanger flink geschoold is. Aan de vormgeving van een beschikking mag echter de eis worden gesteld dat de inhoud begrijpelijk is voor een groot deel van de mensen tot wie die beschikking gericht is. Dat betekent dat goed nagedacht moet worden over de inhoud van een beschikking. Die moet niet alleen "Awb-conform" zijn, maar ook duidelijk maken waarom, op basis waarvan, waarover beslist is en wat van de ontvanger verwacht wordt en wat de ontvanger kan doen als deze de beschikking niet begrijpt of wanneer deze het niet eens is met de inhoud ervan.

Dit rapport is gericht op het helder maken van de beschikkingen die het CAK aan mensen die zorg behoeven stuurt. Dat de huidige brieven onduidelijk zijn erkent het CAK ruitelijk. Om de mogelijkheden voor het schrijven van heldere brieven te verkennen heeft op basis van een voorzet van de Nationale ombudsman een ronde-tafelbijeenkomst plaatsgevonden met de leiding en medewerkers van het CAK. Dit rapport geeft de resultaten weer. Het CAK heeft toegezegd dat in het kader van de verbetering van hun processen ook het helder maken van hun beschikkingen de nodige aandacht zal krijgen.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

## SAMENVATTING

De Nationale ombudsman ontvangt al langere tijd klachten over de begrijpelijkheid van beschikkingen van het CAK. Mensen klagen er onder meer over dat zij een stortvloed van beschikkingen krijgen, dat zij niet begrijpen waarom zij steeds weer nieuwe beschikkingen ontvangen, dat zij de berekeningen niet kunnen volgen en niet snappen wat de beschikkingen voor hen betekenen.

Een burger wil duidelijkheid. Hij wil weten wat er van hem verwacht wordt. Het is een vereiste van behoorlijkheid dat een overheidsinstantie goed leesbare, duidelijke brieven schrijft. Dit geldt te meer als betrokkenen, zoals bij het CAK, (zorg)afhankelijke, kwetsbare mensen zijn en de brieven beschikkingen zijn die hun rechtspositie en inkomen raken. De Nationale ombudsman is daarom op 30 januari 2010 een onderzoek uit eigen beweging gestart naar de duidelijkheid van beschikkingen van het CAK.

Voor de uitvoering van haar taken heeft het CAK een groot aantal gegevens nodig van de burger. Deze gegevens worden aangeleverd door diverse instanties die samen met het CAK een informatieketen vormen. Als sluitstuk van de informatieketen is het CAK aanspreekpunt van de burger. Het CAK heeft relatief veel contacten met burgers en neemt een groot aantal besluiten. De Nationale ombudsman constateert dat het CAK moeite heeft met de ingewikkeldheid van de regelgeving, de afhankelijkheden in de keten en de instabiliteit van de gegevens. Niets staat het CAK echter in de weg om in de communicatie met burgers duidelijk en helder te zijn.

Een beschikking kent verschillende dimensies. Het valt de Nationale ombudsman op dat beschikkingen vaak zijn geschreven vanuit het juridisch perspectief van het CAK. Het procesbelang van de burger en het belang van het duidelijk overbrengen van een heldere boodschap lijken ondergeschikt. Bestuursorganen hebben zelf ook belang bij duidelijke beschikkingen. Onvrede over besluiten gaat immers vaak niet alleen over de inhoud, maar ook en vooral over de vorm en de wijze van communicatie en bejegening richting de burger. Veel bezwaar- en klachtprocedures komen voort uit misverstanden en miscommunicatie en kunnen voorkomen worden. Het is daarom ook in het belang van bestuursorganen ervoor te zorgen, dat die dimensie van de beschikking, namelijk de heldere en persoonlijke communicatie met de burger, optimaal is.

Aan de hand van vier aandachtspunten hebben het CAK en de Nationale ombudsman gezamenlijk de volgende concretisering voor een behoorlijke beschikking geformuleerd:

### **Heldere boodschap**

- De kern van de beschikking staat voorop.
- In de beschikking staat duidelijk vermeld wat de aanleiding is en wat de gevolgen van de beschikking zijn
- De beslissing is voldoende gemotiveerd

- De burger moet uit de beschikking rechtstreeks kunnen afleiden wat hij moet betalen en op welke gegevens (verschillende componenten) dat gebaseerd is. Duidelijk moet zijn welke inspanning van de burger wordt verwacht.
- Indien het bedrag in de toekomst wijziging kan ondergaan dient de beschikking te vermelden wat die wijziging kan inhouden en in welk geval wijziging zal plaatsvinden.
- De beschikking is herkenbaar als zodanig eventueel met behulp van beeldtaal.

### **Duidelijk**

- De beschikking bevat eenvoudig taalgebruik.
- In de beschikking worden moeilijke begrippen en jargon zo mogelijk gemeden of uitgelegd.
- De zinnen in de beschikking zijn kort en actief geschreven.
- Met een goed gebruik van kopjes wordt in de beschikking een duidelijke structuur gehanteerd.
- Bij meerdere pagina's is de beschikking genummerd.

### **Persoonlijk**

- De beschikking bevat een passende ondertekening en aanhef.
- De beschikking is lezersgericht, dat wil zeggen geschreven vanuit het perspectief van de burger.
- De informatie in de beschikking is gericht op de persoonlijke situatie van de burger.
- In de beschikking wordt verwezen naar een telefoonnummer waar de burger terecht kan met inhoudelijke vragen.

### **Compact**

- De beschikking bevat alleen informatie over de concrete rechten van de individuele burger.
- De beschikking bevat alleen de hoofdzaken.
- De beschikking verwijst voor algemene informatie zo veel mogelijk naar overige informatiebronnen, zoals de website of de brochure.
- Berekningen worden uitgewerkt in een bijlage bij de beschikking.
- De beschikking bevat geen onnodige herhaling van informatie die de burger al eerder heeft ontvangen.

De uitkomst van dit onderzoek is voor het CAK een begin van een ontwikkelproject. Hiertoe hebben het CAK en de Nationale ombudsman de volgende afspraken gemaakt.

1. Het CAK zal de beschikkingen herschrijven aan de hand van de vereisten voor een behoorlijke beschikking.
2. Het Bureau Nationale ombudsman geeft feedback aan het CAK op de geherformuleerde beschikkingen volgens de vereisten voor een behoorlijke beschikking.
3. Het CAK richt een werkgroep op die ook in de toekomst samen met klantenpanels en een taalbureau structureel aandacht besteedt aan duidelijke taal.



## INHOUDSOPGAVE

<b>I</b>	<b>Inleiding</b> .....	<b>1</b>
<b>II</b>	<b>Het CAK</b> .....	<b>3</b>
<b>III</b>	<b>Dimensies beschikking</b> .....	<b>7</b>
<b>IV</b>	<b>Korte verkenning</b> .....	<b>9</b>
<b>V</b>	<b>Aandachtspunten en concretisering</b> .....	<b>15</b>
<b>VI</b>	<b>Afspraken</b> .....	<b>17</b>
	<b>Bijlage</b> .....	<b>19</b>



## **I INLEIDING**

### **1 AANLEIDING**

De Nationale ombudsman ontvangt al langere tijd klachten over de begrijpelijkheid van beschikkingen van het CAK. Mensen klagen er onder meer over dat zij een stortvloed van beschikkingen krijgen, dat zij niet begrijpen waarom zij steeds weer nieuwe beschikkingen ontvangen, dat zij de berekeningen niet kunnen volgen en niet snappen wat de beschikkingen voor hen betekenen.

Een burger wil duidelijkheid. Hij wil weten wat er van hem verwacht wordt. Het is een vereiste van behoorlijkheid dat een overheidsinstantie goed leesbare, duidelijke brieven schrijft. Dit geldt te meer als betrokkenen, zoals bij het CAK, (zorg)afhankelijke, kwetsbare mensen zijn en de brieven beschikkingen zijn die hun rechtspositie en inkomen raken.

De Nationale ombudsman is daarom op 30 januari 2010 een onderzoek uit eigen beweging gestart naar de duidelijkheid van beschikkingen van het CAK.

### **2 AANPAK**

De Nationale ombudsman heeft een inventarisatie gemaakt van de klachten die hij heeft ontvangen over de duidelijkheid van de beschikkingen van het CAK. Vervolgens heeft hij een aantal voorbeeldbeschikkingen opgevraagd bij het CAK en deze bestudeerd. Op grond van de inventarisatie van de klachten en de korte verkenning van de voorbeeldbeschikkingen is een discussienota opgesteld. Die discussienota diende als uitgangspunt voor een ronde-tafelbijeenkomst met deelnemers van het CAK en van het Bureau Nationale ombudsman. Tijdens die bijeenkomst hebben de deelnemers aan de hand van vier aandachtspunten genoemd in de discussienota, nadere concretisering en geformuleerd in de vorm van vereisten voor een behoorlijke beschikking.

### **3 REIKWIJDTE EN DOEL**

Het doel van dit onderzoek is om samen met het CAK te komen tot criteria voor een behoorlijke beschikking, draagvlak te creëren bij het CAK voor het toepassen van deze criteria en het CAK aan te bevelen de beschikkingen te herformuleren volgens de ontwikkelde criteria.

### **4 LEESWIJZER**

Hieronder wordt eerst de specifieke rol van het CAK uiteengezet. Vervolgens worden verschillende dimensies van een beschikking besproken. Daarna volgt een korte verkenning van de duidelijkheid van de voorbeeldbeschikkingen die het CAK de Nationale ombudsman heeft aangereikt in het kader van dit project.

Uit de verkenning volgt een aantal aandachtspunten die in hoofdstuk V nader zijn geconcretiseerd in vereisten voor een behoorlijke beschikking. Tot slot worden de afspraken genoemd die de Nationale ombudsman en het CAK in het kader van dit project hebben gemaakt.

In de bijlage is opgenomen een voorbeeld van een beschikking zoals deze op het moment van schrijven van dit rapport door het CAK wordt verzonden en een voorbeeld van een beschikking die dezelfde situatie betreft, maar dit keer opgemaakt door de Nationale ombudsman. Deze laatste beschikking is niet meer dan een voorbeeld van hoe een beschikking eruit zou kunnen zien met inachtneming van de vereisten voor een behoorlijke beschikking zoals genoemd in hoofdstuk V.

Verder heeft de Nationale ombudsman in dit rapport een aantal uitspraken verwerkt van cliënten van het CAK. Deze uitspraken komen uit verschillende klachtbrieven over het CAK die aan de Nationale ombudsman zijn gezonden. Deze uitspraken laten zien dat het van belang is om bij de vraag naar een behoorlijke beschikking steeds dit perspectief, namelijk het perspectief van de burger, voor ogen te houden.

## II HET CAK

### 1 TAKEN

Het CAK heeft in de afgelopen jaren steeds meer taken toebedeeld gekregen. Het CAK is onder meer belast met de vaststelling, oplegging en inning van de eigen bijdrage voor zorg op grond van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (hierna ook: AWBZ) en de vaststelling, oplegging en inning van de eigen bijdrage voor zorg op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (hierna ook: Wmo). Sinds 1 januari 2008 verzorgt het CAK tevens de uitbetaling van de compensatie van het eigen risico in het kader van de Zorgverzekeringswet. Jaarlijks keert het CAK daarbij een vergoeding uit aan een groep chronisch zieken en gehandicapten als compensatie voor de relatief hoge ziektekosten. In 2009 is het takenpakket van het CAK verder uitgebreid met de invoering van de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten. Op grond van deze nieuwe regeling worden chronisch zieken en gehandicapten gecompenseerd voor zorgkosten die voorheen fiscaal aftrekbaar waren. De compensatie bestaat uit een algemene tegemoetkoming en een korting op de eigen bijdrage.

### 2 KETEN

Voor de uitvoering van haar taken heeft het CAK een groot aantal gegevens nodig van de burger. Deze gegevens worden aangeleverd door diverse instanties die samen met het CAK een informatieketen vormen. Belangrijke ketenpartners van het CAK zijn de Belastingdienst, het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen, de Sociale Verzekeringsbank, gemeenten, zorgkantoren en diverse zorgaanbieders. Het CAK is het sluitstuk van de informatieketen en afhankelijk van haar ketenpartners voor een tijdige aanlevering van de juiste gegevens.

### 3 AANSPREEKPUNT BURGERS

Als sluitstuk van de informatieketen is het CAK aanspreekpunt van de burger. Het CAK heeft relatief veel contacten met burgers en neemt een groot aantal besluiten. In 2009 waren dat bijvoorbeeld 3.769.370 beslissingen.

*"Het is een verwarringwekkende wijze waarop het CAK-BZ de definitieve eigen bijdrage administratief verwerkt."*

Veel klachten over het CAK komen voort uit de instabiliteit van de gegevens. Indien het CAK te laat of onjuiste gegevens aangeleverd krijgt van een ketenpartner heeft dit vaak grote gevolgen voor de burger. Zo is de hoogte van de eigen bijdrage onder andere afhankelijk van het verzamelinkomen van de betrokkene van twee jaar eerder. Dat is aan het begin van het jaar vaak nog niet definitief vastgesteld door de Belastingdienst. Dan moet het CAK de eigen bijdrage van de burger op basis van voorlopige gegevens toch vaststellen. Als dan dat verzamelinkomen uiteindelijk vaststaat, moet het CAK een nieuwe definitieve eigen bijdrage vaststellen. De problemen en derhalve het ontstaan van klachten hebben voor een groot deel te maken met deze afhankelijkheid van het CAK

van de gegevens van de ketenpartners. Daar komt nog bij dat de regelgeving die het CAK uitvoert erg ingewikkeld is en uitvoerige uitleg vergt.

*"Het CAK-BZ brengt met haar onlogische en onduidelijke administratie mensen onnodig in financiële problemen. Daarnaast communiceert het CAK-BZ niet adequaat."*

#### 4 VERBETERPLAN

De staatssecretaris van Volksgezondheid Welzijn en Sport (hierna ook: VWS) heeft medio 2008 een onafhankelijk onderzoek laten uitvoeren naar het functioneren van het CAK door adviesbureau Berenschot. In het onderzoeksrapport doet Berenschot aanbevelingen over het op orde brengen van de organisatie zelf, de informatieketen en de bestuurlijke inbedding van het CAK. Naar aanleiding van het rapport Berenschot heeft het CAK in januari 2009 in opdracht van de staatssecretaris van VWS een verbeterplan opgesteld. In het verbeterplan staan de maatregelen die het CAK gaat nemen om knelpunten op te lossen, problemen op de lange termijn te voorkomen en structurele verbeteringen door te voeren. Op korte termijn wil het CAK zich onder andere concentreren op het wegwerken van achterstanden, het verbeteren van de bereikbaarheid en het versnellen van de schriftelijke reactietijd. Ook de kwaliteit van het persoonlijk contact met burgers is een speerpunt. Het CAK geeft medewerkers daarvoor gerichte opleidingen en er zijn klantadviseurs aangesteld. Het CAK ondergaat momenteel een cultuuromslag, waarbij de burger meer centraal komt te staan bij de uitvoering van wettelijke taken.

*"Dhr. B. is lichamelijk ernstig gehandicapt en tevens ernstig autistisch. Hij kan de onduidelijkheid omtrent de eigen bijdrage niet hanteren en wordt er bijzonder onrustig van, met fysieke problemen als gevolg (...).  
Door de wirwar van facturen en andere beschikkingen willen we graag weten waar hij aan toe is. Is hij bij met betalen, staan er nog schulden open, heeft hij nog gelden tegoed van het CAK?"*

#### 5 BEGRIJPELIJKHEID BESCHIKKINGEN

Naast de knelpunten die met name voortkomen uit gegevensuitwisseling met ketenpartners speelt een ander probleem, namelijk dat van de begrijpelijkheid van de beschikkingen. De cultuuromslag voor wat betreft de kwaliteit van het persoonlijk contact met de burgers is nog onvoldoende terug te vinden in de beschikkingen.

*"Mijn vriendin is ten einde raad, zij krijgt lawines van verkeerde rekeningen en beschikkingen over zich heen. (...) De familie van ernstig zieke mensen begrijpen niets van al die berekeningen en moet zelfs advocaten raadplegen om uit de wirwar van gegevens iets te kunnen begrijpen. Het is een autoritaire instantie die niet luistert naar wat mensen vragen: duidelijkheid (...)."*

De zogenaamde beschikkingenlawines zijn een groot probleem. De oorzaken daarvan liggen echter op het terrein van de informatieketen en vallen daarom buiten de reikwijdte van dit onderzoek.

Het probleem van onduidelijke beschikkingen komt des te pregnanter naar voren bij de grote hoeveelheden beschikkingen die iemand soms in korte tijd ontvangt van het CAK. Het is vaak niet duidelijk waarom een nieuwe beschikking is verzonden en hoe deze beschikking zich tot de andere verhoudt.

De Nationale ombudsman constateert dat het CAK moeite heeft met de ingewikkeldheid van de regelgeving, de afhankelijkheden in de keten en de instabiliteit van de gegevens. Niets staat het CAK echter in de weg om in de communicatie met burgers duidelijk en helder te zijn. Het CAK is verantwoordelijk voor de burgergerichtheid van zijn beschikkingen.



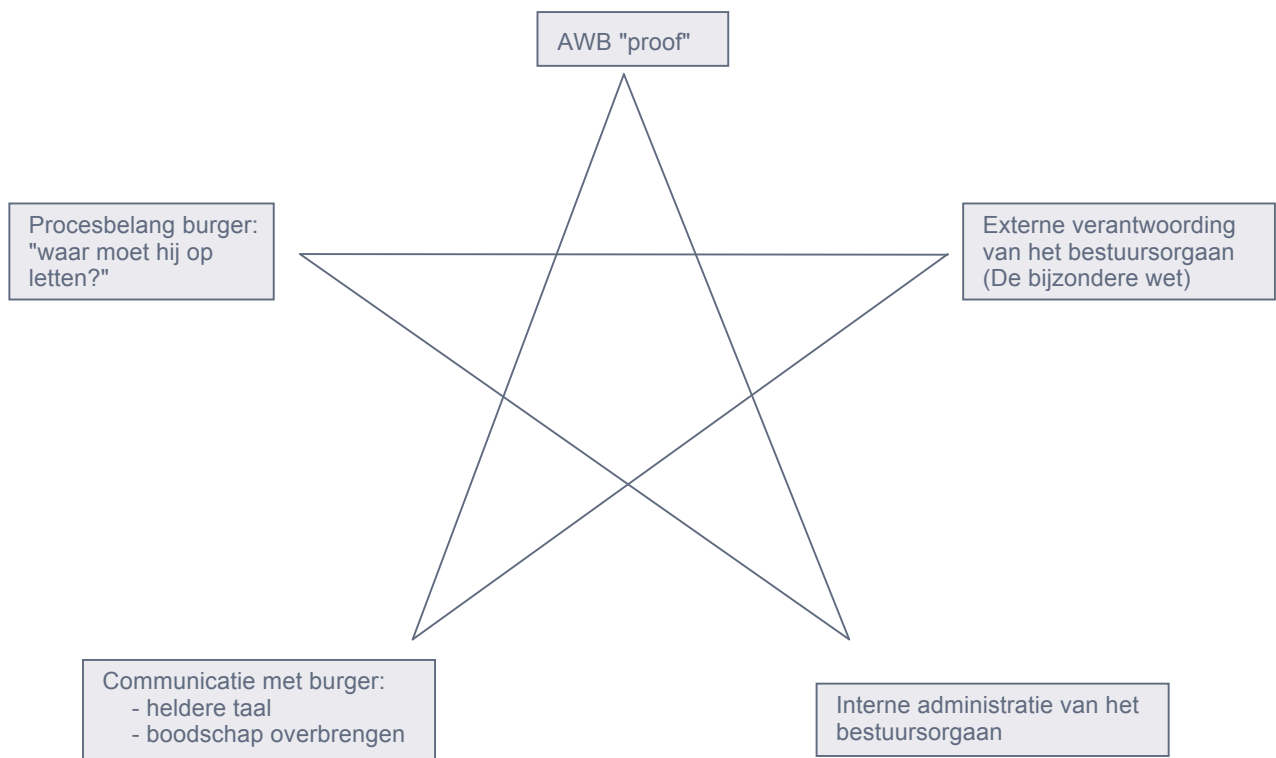


### III DIMENSIES BESCHIKKING

Een beschikking kent verschillende dimensies. Ten eerste is de beschikking een vaststelling in het belang van het bestuursorgaan. Het is voor het bestuursorgaan de externe verantwoording van de bijzondere wet die het bestuursorgaan uitvoert. De beschikking dient daarmee het procesbelang van het bestuursorgaan. Daarnaast dienen de gegevens die zijn vastgesteld met de beschikking ook de interne administratie van het bestuursorgaan. Het bestuursorgaan gebruikt de gegevens om bijvoorbeeld betalingen te verrichten of om bedragen te innen. Verder moet de beschikking voldoen aan de vereisten van de Algemene wet bestuursrecht (hierna ook: Awb); hij moet zogenaamd Awb "proof" zijn. De beschikking moet berusten op een motivering die kenbaar is voor belanghebbenden, de motivering dient een deugdelijke feitelijke grondslag te hebben en de motivering moet het besluit kunnen dragen. Ook moet de beschikking vermelden of er een rechtsmiddel tegen het besluit openstaat.

Een beschikking dient ook het procesbelang van de burger. Hij moet weten wat wordt vastgesteld met de beschikking, welke consequentie de beschikking kan hebben en of de mogelijkheid van bezwaar bestaat. Daarnaast is de beschikking een communicatiemiddel. Een middel van het bestuursorgaan om in duidelijke taal een heldere boodschap over te brengen aan de burger.

**Figuur: verschillende dimensies van een beschikking**



Met bovenstaande figuur beoogt de Nationale ombudsman niet een limitatieve opsomming te geven van de verschillende dimensies van een beschikking. Er zijn wellicht meer dimensies te benoemen. Wel wordt hiermee inzichtelijk gemaakt dat de aandacht voor één of twee dimensies kan overheersen. Dan krijgen de andere dimensies van de beschikking niet de aandacht die zij zouden moeten krijgen.

Het valt de Nationale ombudsman op dat beschikkingen vaak zijn geschreven vanuit het juridisch perspectief van de beslissende instantie. Het procesbelang van de burger en het belang van het duidelijk overbrengen van een heldere boodschap lijken ondergeschikt.

Bestuursorganen hebben echter ook zelf belang bij duidelijke beschikkingen. Onvrede over besluiten gaat immers vaak niet alleen over de inhoud, maar ook en vooral over de vorm en de wijze van communicatie en bejegening richting de burger. Veel bezwaar- en klachtprocedures komen voort uit misverstanden en miscommunicatie en kunnen voorkomen worden. Het is daarom ook in het belang van bestuursorganen ervoor te zorgen, dat die dimensie van de beschikking, namelijk de heldere en persoonlijke communicatie met de burger, optimaal is.

## IV KORTE VERKENNING

### 1 INFORMATIEDRAGERS

Burgers krijgen op verschillende momenten informatie van het CAK. Indien een burger in aanmerking komt voor één van de zorgvormen waarvoor het CAK de eigen bijdrage int, dan ontvangt hij een *kennisgeving* van het CAK zodra zijn gegevens in de administratie zijn opgenomen. Daarna stelt het CAK jaarlijks vast wat de hoogte van de eigen bijdrage voor verleende zorg maximaal mag bedragen. De betrokkene ontvangt informatie over deze vaststelling in de vorm van een *beschikking*. Zo'n vaststelling kan meerdere keren per jaar plaatsvinden als de gegevens van de betrokkene wijzigen. Voor de eigen bijdrage die betaald moet worden, ontvangt de betrokkene vervolgens per periode een *rekening*. Die rekening kan per periode in hoogte verschillen, als deze afhankelijk is van de zorg die de betrokkene daadwerkelijk heeft ontvangen.

Heeft een burger recht op uitbetaling van een compensatiebedrag of op een tegemoetkoming in de bijzondere ziektekosten, dan ontvangt hij een beschikking waarin dit recht wordt vastgesteld.

Daarnaast is algemene informatie over de regelingen die het CAK uitvoert, terug te vinden in een aantal *brochures* en op de *website* van het CAK.

### 2 VOORBEELDBESCHIKKINGEN

Dit onderzoek beperkt zich tot de beschikkingen van het CAK. Het CAK heeft een aantal voorbeeldbeschikkingen aan de Nationale ombudsman gestuurd. Het betreft de voorlopige en definitieve vaststelling eigen bijdrage voor Zorg met Verblijf (hierna ook: ZmV), voorlopige en definitieve vaststelling maximale eigen bijdrage Wet maatschappelijke ondersteuning en Zorg zonder Verblijf (hierna ook: ZzV), maandelijks facturen waarin de eigen bijdrage voor Wmo of ZzV wordt vastgesteld en beschikkingen tot vaststelling van het recht op een tegemoetkoming op grond van de compensatieregeling.

### 3 VEREISTEN

De vraag is aan de orde aan welke vereisten een beschikking moet voldoen om een betrokkene op behoorlijke wijze te informeren? In het vorige hoofdstuk werd al even kort stilgestaan bij de wettelijke eisen van de Awb. Een beslissing moet voldoende gemotiveerd zijn en de beschikking moet een bezwaarclausule bevatten. Naast de wettelijke eisen bestaan er ook behoorlijkheidsvereisten. Deze vormen in zekere zin een gedragscode voor de overheid. Zo bestaat er het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking. Dit vereiste houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Voor een behoorlijk optreden is het daarom van belang dat een overheidsinstantie goed leesbare, duidelijke brieven schrijft.

De Nationale ombudsman heeft tot nu toe geen nadere criteria voor een behoorlijke beschikking ontwikkeld. Wel heeft de Nationale ombudsman in eerdere rapporten aandacht besteed aan de eisen die aan een brief van een overheidsinstantie mogen worden gesteld.<sup>1</sup> Er werd onder meer gekeken naar de lengte van de zinnen, of er moeilijke woorden en begrippen werden gebruikt en naar de structuur van de brief. Ook werd beoordeeld of de brief lezersgericht was, een passende aanhef en ondertekening bevatte en of de brief toegespitst was op de persoonlijke situatie van de burger. Uit deze onderzoeken kwamen duidelijkheid en bejegening als aandachtspunten naar voren.

Een beschikking onderscheidt zich in die zin van een brief dat een beschikking de rechtspositie van de ontvanger kan beïnvloeden. Voor degene die een beschikking ontvangt, is het dan ook van wezenlijk belang dat hij de inhoud van de beschikking goed begrijpt. Uit de beschikking moet duidelijk blijken wat er is besloten en wat dit voor de betrokkene betekent. Het moet helder zijn op welke gegevens het besluit is gebaseerd en waarom er op dát moment een beslissing is genomen.

Hieronder worden opvallende punten besproken in de voorbeeldbeschikkingen van het CAK. Daarbij is vanuit het perspectief van de burger gelet op de inhoud, de duidelijkheid, de bejegening en de omvang.

#### **4 INHOUD**

Bij bestudering van de voorbeeldbeschikkingen van het CAK valt ten eerste op dat de kern van de beschikking, namelijk het besluit van het CAK, in een aantal beschikkingen pas laat in de brief wordt vermeld. Hierdoor is het niet direct helder wat de inhoud van het besluit is. Het zou beter zijn de kern direct aan het begin van de beschikking te vermelden, zodat de boodschap voorop staat.

Daarnaast heeft de Nationale ombudsman geconstateerd dat de concrete aanleiding voor de beschikking bijna in alle beschikkingen ontbreekt. Het is voor de burger niet duidelijk waarom hij deze beschikking nu ontvangt en hoe de beschikking zich verhoudt tot eventuele eerdere beschikkingen. Dit is belangrijk, zeker nu burgers vaak in een relatief korte periode meerdere voorlopige of definitieve beschikkingen ontvangen. Het ontbreken van deze informatie in de beschikkingen is naar het oordeel van de Nationale ombudsman één van de belangrijkste oorzaken van het vastlopen van burgers in hun administratie.

Verder valt op dat de gevolgen van de beschikking voor de cliënt vaak niet duidelijk zijn aangegeven. Uit de beschikking definitieve eigen bijdrage Zorg met Verblijf bijvoorbeeld wordt niet duidelijk wat de consequenties zijn van het definitief vaststellen van de eigen bijdrage. Moet de cliënt nog een bedrag bijbetalen of heeft hij teveel betaald en krijgt hij geld terug? Kan de definitieve eigen bijdrage nog veranderen? Deze vragen worden in de beschikking niet beantwoord.

---

<sup>1</sup> Rapport 2009/025 en rapport 2008/250

Alle bestudeerde beschikkingen bevatten een bezwaarclausule. Het CAK informeert de burger op die manier over wat hij kan doen als hij het niet eens is met het besluit. De inhoud van de clausule verschilt echter per regeling. In enkele beschikkingen krijgt de cliënt nauwkeurig uitleg over welke gegevens een bezwaarschrift moet bevatten en naar welk adres hij het bezwaarschrift moet sturen. Bij andere beschikkingen staat alleen de mogelijkheid van bezwaar vermeld. Voor de wijze waarop wordt de burger verwezen naar een brochure. Die informatie is uiteraard niet volledig. De Nationale ombudsman vindt het daarnaast zorgelijk dat er in bepaalde gevallen geen bezwaartermijn wordt genoemd, of, zoals bij de facturen het geval is, de bezwaarclausule alleen in de bijlage wordt vermeld. Uiteraard hoort de bezwaarclausule te worden vermeld in de beschikking zelf.

Voor wat betreft de inhoud van de beschikking valt het de Nationale ombudsman tot slot op dat in sommige beschikkingen de informatie over de mogelijkheden van bezwaar is samengevoegd met andere informatie, bijvoorbeeld met de mogelijkheid om gegevens te wijzigen. Het heeft de voorkeur om de bezwaarclausule onder een apart kopje weer te geven, zodat de informatie beter naar voren komt.

Het CAK brengt via een beschikking de burger op de hoogte van een genomen besluit. De beslissing moet voldoende gemotiveerd zijn en de ontvanger moet na het lezen van een beschikking kunnen weten waar hij aan toe is. De boodschap moet helder zijn. Een beschikking behoort te voorzien in de informatiebehoefte van de burger. Deze wil graag weten wat het CAK heeft besloten, waarom hij de betreffende beschikking krijgt, wat de gevolgen van deze beslissing voor hem zijn en wat hij kan doen indien hij het er niet mee eens is. De beschikkingen van het CAK voorzien in het algemeen onvoldoende in deze informatiebehoefte.

## **5 DUIDELIJKHEID**

Het CAK maakt, behalve bij de facturen, in alle beschikkingen gebruik van kopjes. Op die manier maakt het CAK een beschikking beter leesbaar, belangrijke informatie is immers makkelijker terug te vinden. Opvallend is echter dat de kopjes de inhoud van de tekst niet altijd goed weergeven.

Een ander manier waarop het CAK de beschikking beter leesbaar maakt is door belangrijke passages vet te drukken. De relevantie van de betreffende passage wordt op deze manier benadrukt.

Opvallend is dat bepaalde belangrijke begrippen niet nader worden toegelicht. Het CAK spreekt in een beschikking bijvoorbeeld over een voorlopige eigen bijdrage, maar legt het niet uit wat dit betekent voor de cliënt. Verder bevatten de beschikkingen complexe begrippen die niet worden uitgelegd. Zo hanteert het CAK het begrip "farmaceutische kostengroep". Deze term is voor het CAK relevant bij de beoordeling van de aanvraag. Voor de burger is de term nietszeggend en zonder uitleg, ingewikkeld. Het komt ook voor dat in dezelfde beschikking verschillende begrippen door elkaar worden gebruikt. Het CAK hanteert bijvoorbeeld in een beschikking de begrippen 'eigen bijdrage' en 'maximale

periodebijdrage' in dezelfde context, terwijl de betekenis van deze begrippen verschillend is.

Daarnaast bevatten beschikkingen van het CAK soms tegenstrijdige informatie. Zo schrijft het CAK dat de cliënt één keer per jaar een beschikking krijgt over de hoogte van de eigen bijdrage, tenzij bepaalde gegevens wijzigen. Verderop in dezelfde beschikking staat echter vermeld dat de beschikking voorlopig is en dat de definitieve bijdrage nog moet worden vastgesteld. Het is dus zeker dat er nog een beschikking voor hetzelfde jaar zal volgen.

Voor wat betreft de duidelijkheid valt tot slot op dat de berekeningen lang en omslachtig zijn. In de facturen zijn de berekeningen weergegeven in tabellen zonder begeleidende tekst. De hoeveelheid informatie in de tabellen is groot. Ook staat er in een aantal tabellen vage, onjuiste of dubbele informatie. Zo wordt bijvoorbeeld de term "verzamelstaat factuur" gebruikt, terwijl de factuur maar één periode betreft.

De informatie op de beschikking behoort duidelijk te zijn, zodat de cliënt de boodschap goed begrijpt. De beschikkingen van het CAK kunnen op een aantal punten duidelijker worden opgesteld.

## 6 BEJEGENING

Opmerkelijk is dat slechts enkele beschikkingen van het CAK voorzien zijn van een passende aanhef en een ondertekening. De meeste beschikkingen bevatten geen aanhef en ondertekening. Dit maakt de beschikking minder persoonlijk. Wel bieden de meeste beschikkingen de burger de gelegenheid om vragen te stellen via een telefoonnummer of een website.

Wat verder opvalt is dat in alle beschikkingen algemene informatie staat die niet van toepassing is op de specifieke situatie van de burger. In een van de facturen staat bijvoorbeeld bovenaan "betreft: factuur eigen bijdrage ZzV/Wmo". In het specifieke geval heeft de cliënt echter alleen zorg ontvangen op grond van ZzV. Dit soort situaties kunnen voor verwarring zorgen bij de burger.

In een van de beschikkingen wordt aangegeven dat de hoogte van deze bijdrage afhankelijk is van leeftijd, samenstelling van het huishouden en verzamelinkomen. Dat zijn de algemene uitgangspunten, die nog niets zeggen over de berekening in het geval van deze betrokkene. Het is persoonlijker om aan te geven welke leeftijd, gezinssamenstelling en welk verzamelinkomen in dit geval gebruikt zijn voor de berekening van de maximale bijdrage.

Een ander voorbeeld is een beschikking waarin het CAK verzoekt om het weergegeven rekeningnummer te controleren. Daarbij krijgt de burger meerdere opties: Het kan zijn dat het rekeningnummer niet bekend is bij het CAK en niet staat weergegeven in de brief. De burger moet dan het rekeningnummer opsturen. Wanneer het rekeningnummer wel bekend is bij het CAK, dan hoeft de burger alleen te reageren als het nummer niet klopt. In dergelijke situaties moet de burger zelf uitzoeken welke situatie op hem van

toepassing is, terwijl dat ook bij het CAK bekend is. Dat werkt vervreemdend en maakt de beschikking minder persoonlijk.

Tot slot kunnen de facturen en berekeningen naar de mening van de Nationale ombudsman persoonlijker worden gemaakt door deze te voorzien van een begeleidende tekst. In sommige gevallen lijkt het zelfs beter om af te zien van een tabel en de informatie in woorden weer te geven.

Voor wat betreft de bejegening in de beschikkingen van het CAK is, naar de mening van de Nationale ombudsman, de persoonsgerichtheid een belangrijk aandachtspunt.

## **7 OMVANG**

De onderzochte beschikkingen zijn gemiddeld tussen de anderhalve en de twee pagina's lang. Maar er zijn ook facturen die bestaan uit vier pagina's met maar liefst dertien tabellen. Het valt op dat in de beschikkingen veel achtergrondinformatie of uitwerkingen staan vermeld. Ook bevatten de beschikkingen die uit meerdere pagina's bestaan geen paginanummering.

Naar de mening van de Nationale ombudsman kan de omvang van beschikkingen worden beperkt door alleen de hoofdzaken in de beschikking op te nemen en voor de uitwerkingen of achtergrondinformatie te verwijzen naar een bijlage of een brochure. Bij de facturen kunnen bijvoorbeeld de tabellen met specificaties in een bijlage opgenomen worden. Wanneer er meerdere specificaties zijn, dan wordt de beschikking al gauw onoverzichtelijk.

Behalve hoofdzaken en achtergrondinformatie staat in sommige facturen informatie die de cliënt al eerder heeft ontvangen of informatie die niet relevant is voor de burger en daarom weggelaten kan worden. Een voorbeeld hiervan is een beschikking waarin het CAK de betreffende aanvraag van de burger ook toetst aan andere criteria dan waarop de aanvraag is gebaseerd.

Ook de omvang van beschikkingen heeft invloed op de leesbaarheid ervan en derhalve de duidelijkheid. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het CAK in veel gevallen de omvang van de beschikking kan terugbrengen.





## V AANDACHTSPUNTEN EN CONCRETISERINGEN

### 1 AANDACHTSPUNTEN

Bij de verkenning van de beschikkingen van het CAK stonden de volgende vragen centraal:

*Is voor de betrokkene duidelijk en gemakkelijk te begrijpen wat er is besloten, waarom er nu een beslissing komt, wat dit voor hem of haar betekent en wat hij/zij kan doen als hij of zij het niet eens is met de beslissing, wat de uitgangspunten zijn voor deze beschikking en in hoeverre wijziging van die uitgangspunten tot wijziging van de beschikking kan leiden?*

De Nationale ombudsman heeft daarbij gelet op de inhoud, de duidelijkheid, de omvang en de bejegening vanuit het perspectief van de burger. In de korte verkenning van de beschikkingen van het CAK valt op dat de beschikkingen met name geschreven zijn vanuit het (juridische) perspectief van het CAK. Het procesbelang van de burger en het belang van het duidelijk overbrengen van een heldere boodschap lijken ondergeschikt. Dit is jammer, niet alleen vanuit het perspectief van de burger, maar ook voor het CAK. In hoofdstuk III werd al aangegeven dat bestuursorganen zelf ook belang hebben bij duidelijke beschikkingen. Door onduidelijkheden over de financiële gevolgen van de beschikkingen ontstaat bij burgers onrust en onzekerheid. Misverstanden en miscommunicatie leiden vaak tot langdurige, kostbare en onnodige bezwaar- en klachtprocedures.

Burgers mogen erop vertrouwen dat zij op een behoorlijke manier behandeld worden. Zij willen tijdig en goed worden geïnformeerd, begrijpen waarom het CAK een bepaald besluit op dat moment neemt en een eerlijke afweging ervaren. Het CAK moet daarom zorgdragen dat ook die dimensie van de beschikking, namelijk de heldere en persoonlijke communicatie met de burger, optimaal is. De verwachting is bovendien dat beter leesbare beschikkingen ertoe zullen leiden dat het aantal klachten en bezwaarschriften bij het CAK zal afnemen.

Naar aanleiding van de korte verkenning van de beschikkingen van het CAK kunnen vier aandachtspunten worden opgemaakt die betrekking hebben op deze dimensie: een heldere boodschap, duidelijk, persoonlijk en compact.

## 2 CONCRETISERINGEN

Aan de hand van deze vier aandachtspunten hebben het CAK en de Nationale ombudsman gezamenlijk de volgende concretisering

### Heldere boodschap

- De kern van de beschikking staat voorop.
- In de beschikking staat duidelijk vermeld wat de aanleiding is en wat de gevolgen van de beschikking zijn.
- De beslissing is voldoende gemotiveerd.
- De burger moet uit de beschikking rechtstreeks kunnen afleiden wat hij moet betalen, welke inspanning van hem wordt verwacht en op welke gegevens (verschillende componenten) dat gebaseerd is.
- Indien het bedrag in de toekomst wijziging kan ondergaan dient de beschikking te vermelden wat die wijziging kan inhouden en in welk geval wijziging zal plaatsvinden.
- De beschikking is herkenbaar als zodanig eventueel met behulp van beeldtaal.

### Duidelijk

- De beschikking bevat eenvoudig taalgebruik.
- In de beschikking worden moeilijke begrippen en jargon zo mogelijk gemeden of uitgelegd.
- De zinnen in de beschikking zijn kort en actief geschreven.
- Met een goed gebruik van kopjes wordt in de beschikking een duidelijke structuur gehanteerd.
- Bij meerdere pagina's is de beschikking genummerd.

### Persoonlijk

- De beschikking bevat een passende ondertekening en aanhef.
- De beschikking is lezersgericht, dat wil zeggen geschreven vanuit het perspectief van de burger.
- De informatie in de beschikking is gericht op de persoonlijke situatie van de burger.
- In de beschikking wordt verwezen naar een telefoonnummer waar de burger terecht kan met inhoudelijke vragen.

### Compact

- De beschikking bevat alleen informatie over de concrete rechten van de individuele burger.
- De beschikking bevat alleen de hoofdzaken.
- De beschikking verwijst voor algemene informatie zo veel mogelijk naar overige informatiebronnen, zoals de website of de brochure.
- Berekeningen worden uitgewerkt in een bijlage bij de beschikking.
- De beschikking bevat geen onnodige herhaling van informatie die de burger al eerder heeft ontvangen.

## VI AFSPRAKEN

De uitkomst van dit onderzoek is voor het CAK een begin van een ontwikkelproject. Hiertoe hebben het CAK en de Nationale ombudsman de volgende afspraken gemaakt.

1. Het CAK zal de beschikkingen herschrijven aan de hand van de vereisten voor een behoorlijke beschikking.
2. Het Bureau Nationale ombudsman geeft feedback aan het CAK op de geherformuleerde beschikkingen volgens de vereisten voor een behoorlijke beschikking.
3. Het CAK richt een werkgroep op die ook in de toekomst samen met klantenpanels en een taalbureau structureel aandacht besteedt aan duidelijke taal.



## BIJLAGE

### VOORBEELDBESCHIKKING OUD EN NIEUW

#### 1 – VOORBEELDBESCHIKKING OPGESTELD DOOR HET CAK

Datum: 04 februari 2009  
 Kenmerk: 0002397221-2008-01  
 EB-nummer 0002397221  
 Betreft: beschikking eigen bijdrage Zorg zonder Verblijf

In deze beschikking leest u welke eigen bijdrage u in 2008 moet betalen voor Zorg zonder Verblijf.

Voor Zorg zonder Verblijf betaalt u elke 4 weken een eigen bijdrage. Dit is uw zogenaamde *maximale periodebijdrage*. U betaalt per periode van 4 weken nooit méér dan deze periodebijdrage. Voor periode 13 tot en met 13 van het zorgjaar 2008 hebben wij de volgende bijdrage voor u vastgesteld:

**Uw periodebijdrage is maximaal € 258,81 per periode van 4 weken.**

Meer informatie over de 13 perioden en de periodetabel vindt u in de brochure die u bij deze beschikking ontvangt.

#### Uw gegevens

Het CAK stelt vast welke bijdrage u moet betalen voor Zorg zonder Verblijf. Hiervoor mag het CAK volgens de wet uw inkomensgegevens opvragen bij de Belastingdienst. Uw bijdrage voor Zorg zonder Verblijf wordt vastgesteld op grond van artikel 18 van het Bijdragebesluit Zorg. In deze beschikking staat welke bijdrage u moet betalen en hoe die bijdrage wordt berekend.

Per jaar ontvangt u één keer een beschikking over de hoogte van uw bijdrage. Alleen als uw gegevens wijzigen en de hoogte van uw bijdrage daardoor verandert, ontvangt u een nieuwe beschikking.

De volgende gegevens heeft het CAK opgenomen in de administratie:

naam	BSN	geboorte- datum	verzamelinkomen
		29-06-1928	€35340,00

#### Berekening periodebijdrage

De hoogte van uw bijdrage is afhankelijk van uw leeftijd, het aantal meerderjarige personen binnen uw huishouden en uw (gezamenlijk) verzamelinkomen over 2008. Wij hebben van u geen bezwaar ontvangen tegen het opvragen van uw inkomensgegevens bij de Belastingdienst. Meer informatie over de berekening van de periodebijdrage leest u in de brochure bij deze beschikking.

#### Factuur Zorg zonder Verblijf

Binnenkort ontvangt u van ons de eerste factuur. Op deze factuur staat het bedrag dat u moet betalen voor Zorg zonder Verblijf. In 2008 betaalt u voor deze zorg € 12,40 per uur. Het bedrag dat u per periode moet betalen, is afhankelijk van het aantal uur zorg dat u ontvangt.

- Is de eigen bijdrage voor de zorg die u heeft gekregen **lager** dan uw periodebijdrage?  
 Dan betaalt u alleen de uren zorg die u heeft ontvangen.

- Is de eigen bijdrage voor de zorg die u heeft gekregen **hoger** dan uw periodebijdrage?  
Dan betaalt u de maximale periodebijdrage.

#### **Toelichting berekening eigen bijdrage Zorg zonder Verblijf**

U voert een eenpersoons huishouden en u bent 65 jaar of ouder. De volgende situaties kunnen van toepassing zijn voor de vaststelling van uw maximale periodebijdrage. Wij gebruiken uw verzamelinkomen over 2006.

- Uw inkomen bedraagt € 14365,00 of minder. Uw maximale periodebijdrage is vastgesteld op € 16,80
- Uw inkomen bedraagt € 14365,00 of meer. Uw maximale periodebijdrage wordt als volgt berekend:
  - Uw verzamelinkomen minus € 14365,00 uitkomst
  - 15,00 % van uitkomst plus € 218,40
  - delen door 13 (perioden) = maximale periodebijdrage

#### **Gegevens wijzigen of bezwaar maken**

Zijn uw gegevens in deze beschikking niet juist? Dan kunt u bij het CAK een verzoek indienen om uw gegevens te veranderen.

Bent u het niet eens, met de beschikking over uw eigen bijdrage? Dan kunt u bij het CAK bezwaar maken op grond van de Algemene wet bestuursrecht.

Meer informatie over het wijzigen van uw gegevens en het indienen van een bezwaarschrift vindt u in de bijgevoegde brochure.

#### **Meer Informatie**

Heeft u vragen over deze beschikking? Dan kunt u contact opnemen met het CAK via het gratis informatienummer **0800- 1925**. Dit nummer is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 18.00 uur.

Meer informatie over CAK en uw periodebijdrage vindt u ook op [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl)

**Houdt u voor een snellere afhandeling a.u.b. uw EB-nummer bij de hand als u belt.**

## 2 – VOORBEELDBESCHIKKING OPGESTELD DOOR DE NATIONALE OMBUDSMAN

Datum: 1 maart 2009  
Kenmerk: 123456  
EB-nummer: 654321  
Betreft: Beschikking eigen bijdrage ZzV

Geachte heer Jansen,

Hierbij stuur ik u een beslissing over de hoogte van uw eigen bijdrage.  
Met deze beschikking stellen wij uw maximale periodebijdrage voor 2008 vast op

**€ 258,81 per vier weken**

### Waarvoor moet u betalen?

U maakt gebruik van Zorg zonder Verblijf. Een deel van de kosten van de verleende zorg moet u zelf betalen. Op grond van artikel 16 van het Bijdragebesluit Zorg stellen wij vast wat u maximaal moet betalen. U betaalt per vier weken nooit meer dan dit bedrag.

### Waarom ontvangt u nu deze beslissing?

Op datum x ontving u een voorlopige vaststelling van de maximale periodebijdrage. Wij ontvingen op datum y van de Belastingdienst uw definitieve verzamelinkomen over T-2. Daarom hebben wij definitief vastgesteld wat uw maximale periodebijdrage is.

### Hoe is uw maximale periodebijdrage berekend?

De Belastingdienst heeft ons doorgegeven dat uw verzamelinkomen over (T-2) € 35340 is. U bent alleenstaand en ouder dan 65 jaar. In artikel 16d van het Bijdragebesluit Zorg is vastgesteld hoe de hoogte van de periodebijdrage moet worden berekend. In onze brochure 'Eigen bijdrage Zorg zonder Verblijf' wordt de berekening uitgelegd. In de bijlage bij deze brief vindt u een uitwerking van de berekening van uw maximale periodebijdrage.

### Wat betekent deze beslissing voor u?

Deze beslissing komt in de plaats van de beslissing van datum x. Omdat de maximale periodebijdrage hoger is geworden, is het mogelijk dat u nog een bedrag aan eigen bijdrage moet bijbetalen over de periode van datum x tot datum y. Als dat het geval is, ontvangt u binnen twee weken hiervoor een factuur.

### Bent u het er niet mee eens?

Als u het met deze beslissing niet eens bent, moet u het volgende doen:

U schrijft binnen zes weken na de datum bovenaan deze beslissing een brief aan het CAK. In die brief schrijft u waarom u het met de beslissing niet eens bent. De brief stuurt u naar; adres.  
Voeg bij de brief een kopie van de beslissing en zorg ervoor dat u de brief van uw naam, adres en handtekening voorziet.

### Hebt u nog vragen?

Algemene informatie vindt u in de brochure 'Eigen bijdrage Zorg zonder Verblijf' Deze brochure hebt u in januari 2009 ontvangen. Ook kunt u voor de brochure en overige informatie terecht op [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl). Kunt u het antwoord op uw vraag niet vinden dan kunt u bellen met 0800-1925.

Met vriendelijke groet,  
Kees de Groot, Afdeling X, het CAK













de Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon (070) 356 35 63  
Fax (070) 360 75 72  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)