



Rapport

Datum: 5 september 2003
Rapportnummer: 2003/293

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten (CAK) te Den Haag met haar correspondeert over de door haar verschuldigde eigen bijdrage met betrekking tot geleverde thuiszorg. Zij klaagt er met name over dat het CAK:

- a. onvoldoende heeft gereageerd op de brief van haar gemachtigde van 2 oktober 2000, door niet te reageren op het verzoek om toezending van een betalingsoverzicht;
- b. onvoldoende heeft gereageerd op de brief van haar gemachtigde van 29 november 2000;
- b. niet heeft gereageerd op de rappélbrief van haar gemachtigde van 17 januari 2001;
- c. niet heeft gereageerd op het faxbericht van haar gemachtigde van 19 januari 2001.

Voorts klaagt verzoekster erover dat het CAK is overgegaan tot terugstorting van teveel betaalde eigen bijdragen zonder daarbij (schriftelijk) uitleg te verschaffen.

Tot slot klaagt verzoekster erover dat het CAK tot het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde nog geen facturen over de maanden november en december 2000 en de maanden januari en februari 2001 had gestuurd.

Beoordeling

Inleiding

Verzoekster ontving in 1999 en 2000 thuiszorg. De eigen bijdrage die zij daarvoor was verschuldigd werd namens de betrokken zorgverzekeraar, ANOVA te Amersfoort, berekend en geïnd door het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. (CAK) te Den Haag. Een zorgperiode bedraagt vier weken. Uitgangspunt is dat het CAK telkens over een periode van vier weken een factuur verzendt aan de zorgontvanger (zie ook Achtergrond).

1. Ten aanzien van de reactie op de brieven en het faxbericht

1.1. Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat een overheidsinstantie in beginsel op aan haar gerichte brieven reageert, in die zin dat zij deze adequaat verwerkt en afhandelt binnen een redelijke termijn.

1.2. Verzoekster klaagt er in eerste instantie over dat het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten (CAK) op 5 oktober 2000 onvoldoende heeft gereageerd op de brief van haar gemachtigde van 2 oktober 2000, door niet in te gaan op het verzoek om

toezending van een betalingsoverzicht.

1.3. In reactie op de klacht deelde het CAK mee dat naar aanleiding van een telefonisch verzoek op 6 december 2000 een betalingsoverzicht naar een medewerkster van de betreffende gemeentelijke Sociale Dienst was gestuurd. Door het CAK werden geen redenen aangevoerd waarom niet (ook) een betalingsoverzicht naar verzoekster was gestuurd, zoals was verzocht.

1.4. Van het CAK mag worden verwacht dat het cliënten op hun verzoek de nodige informatie verschaft met betrekking tot gedane betalingen. Nu het CAK aan verzoekster geen - maar aan een derde wel - overzicht van haar betalingen heeft verstrekt, heeft het CAK de brief van 2 oktober 2000 niet adequaat verwerkt.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

1.5. Voorts klaagt verzoekster erover dat het CAK bij brief van 31 januari 2001 onvoldoende heeft gereageerd op de brief van haar gemachtigde van 29 november 2000, door wederom een inkomensonderzoekformulier over 2000 op te sturen en geen inzicht te verschaffen in de herziening van de eigen bijdrage over 2000.

1.6. In reactie op de klacht deelde het CAK mee dat zich in verzoeksters dossier verscheidene inkomensonderzoekformulieren bevinden, die op verschillende data zijn ontvangen. Uit het onderzoek kwam naar voren dat het CAK (in elk geval) op 27 september 2000 een niet volledig ingevuld inkomensonderzoekformulier over 2000 ontving, op 26 oktober 2000 een inkomensonderzoekformulier over 1999, op 19 januari 2001 per faxbericht een inkomensonderzoekformulier voor 2000 en op 22 februari 2001 een inkomensonderzoekformulier voor 1999.

Tevens had het CAK als bijlage bij de brief van verzoeksters gemachtigde van 17 februari 2001 een inkomensonderzoekformulier voor 2000 ontvangen. Volgens het CAK was op dat moment pas een volledig ingevuld inkomensonderzoekformulier voor het jaar 2000 ontvangen.

1.7. Op het moment van schrijven van de brief van 30 januari 2001 was verzoeksters eigen bijdrage voor 1999 reeds aangepast. In de brief van 30 januari 2001 werd verzoekster er met betrekking tot een eventuele aanpassing van de eigen bijdrage voor 2000 op gewezen dat diverse inkomensonderzoekformulieren waren ontvangen, maar niet de juiste. Om die reden stuurde het CAK verzoekster nogmaals een inkomensonderzoekformulier over 2000 toe.

Uit het onderzoek kwam evenwel tevens naar voren dat het CAK reeds op 19 januari 2001 een correct ingevuld inkomensonderzoekformulier over 2000 had ontvangen. Gelet hierop moet worden geconcludeerd dat het CAK op 30 januari 2001 ten onrechte aan verzoekster heeft meegedeeld dat nog geen volledig ingevuld inkomensonderzoekformulier retour was

ontvangen en in zoverre niet adequaat heeft gereageerd.

Ook in zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

1.8. Voorts klaagt verzoekster erover dat het CAK niet heeft gereageerd op de rappélbrief van haar gemachtigde van 17 januari 2001 met betrekking tot de brief van 29 november 2000.

1.9. Het CAK deelde in reactie op de klacht mee dat de brief van 17 januari 2001 niet was beantwoord, omdat de brief een verzoek was om antwoord op de brief van 29 november 2000, welke brief op 30 januari 2001 was beantwoord.

1.10. Gelet op de inhoud van de brief van 17 januari 2001 had het CAK deze niet onbeantwoord dienen te laten. Immers op het moment van ontvangst was de brief van 29 november 2000 nog niet beantwoord. Door de brief van 17 januari 2001 onbeantwoord te laten, heeft het CAK verzoekster nog langer in het ongewisse gelaten over de beantwoording van de brief van 29 november 2000. Dit is niet juist.

In zoverre is de onderzochte gedraging eveneens niet behoorlijk.

1.11 Verder klaagt verzoekster erover dat het CAK niet heeft gereageerd op het door haar gemachtigde bij faxbericht van 19 januari 2001 ingestuurde inkomensonderzoekformulier voor 2000.

1.12 Zoals hiervoor onder 1.6 is aangegeven deelde het CAK in reactie op de klacht mee dat zich in verzoeksters dossier verscheidene inkomensonderzoekformulieren bevonden, die op verschillende data waren ingestuurd. Ook het op 19 januari 2001 per faxbericht ingezonden formulier voor 2000 bevond zich in het dossier. Er is niet op het faxbericht gereageerd.

1.13 Zoals hiervoor onder 1.7 is aangegeven ontving het CAK met het faxbericht van 19 januari 2001 een correct ingevuld inkomensonderzoekformulier, dit in tegenstelling tot een eerder op 27 september 2000 ontvangen formulier. Doordat het CAK verzoekster niet heeft bericht van de ontvangst van een correct ingevuld formulier voor 2000 alsmede door de mededeling in de brief van 30 januari 2001, zond verzoekster op 17 februari 2001 nogmaals hetzelfde formulier naar het CAK. Gelet hierop was het zorgvuldiger geweest als het CAK melding had gemaakt van de ontvangst van een correct ingevuld formulier.

In zoverre is de onderzochte gedraging eveneens niet behoorlijk.

2. Ten aanzien van het niet verschaffen van schriftelijke uitleg bij terugstortingen

2.1. Indien een bestuursorgaan aan betrokkenen bedragen restitueert, mag worden verwacht dat deze bedragen op inzichtelijke wijze kenbaar worden gemaakt.

2.2. Verzoekster klaagt erover dat het CAK is overgegaan tot restitutie van teveel betaalde eigen bijdragen zonder daarbij (schriftelijk) uitleg te verschaffen. Verzoeksters gemachtigde gaf in dit verband aan dat het restituties betrof die in november 2000 waren gedaan met betrekking tot het thuiszorgjaar 1999. Hij stuurde ter onderbouwing van zijn klacht bankafschriften mee.

2.3. Het CAK deelde in reactie op de klacht mee dat de cliënt normaliter naar aanleiding van een restitutie een factuur met een negatief bedrag ontvangt. Incidenteel werd handmatig gerestitueerd, van welke restitutie de cliënt per brief op de hoogte werd gesteld. Hoe een en ander was gegaan met betrekking tot de restituties in november 2000 was niet meer te achterhalen. Wel bevatte het dossier zogenoemde correctienota's, waarmee, aldus het CAK, in feite restituties werden gemeld, zonder daarbij echter het bedrag te expliceren.

2.4. Nu uit de correctienota's niet duidelijk blijkt dat bedragen worden gerestitueerd, kan niet worden gezegd dat de restituties van november 2000 op inzichtelijke wijze aan verzoekster kenbaar zijn gemaakt. In zoverre heeft het CAK niet zorgvuldig gehandeld.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

3. Ten aanzien van het niet tijdig verzenden van facturen

3.1. De eigen bijdrage voor ontvangen thuiszorg wordt vastgesteld aan de hand van het aantal uren zorg dat de cliënt heeft ontvangen (zorggegevens) en de voor de cliënt geldende maximale weekbijdrage. Deze maximale weekbijdrage wordt door het CAK vastgesteld aan de hand van de door de thuiszorginstelling verstrekte persoonsgegevens en de bij de Belastingdienst opgevraagde inkomensgegevens van twee jaar terug van de cliënt en eventueel van diens partner. Nadat van de thuiszorginstelling de zorggegevens zijn ontvangen, wordt de eigen bijdrage door het CAK bij de cliënt in rekening gebracht door middel van facturen. De facturen hebben betrekking op een zorgperiode van vier weken (zie achtergrond).

De cliënt kan bij het CAK door middel van een formulier een voorlopige aanpassing van de eigen bijdrage vragen. In dit geval wordt niet gekeken naar het inkomen van twee jaar terug, maar naar het inkomen in het huidige jaar.

3.2. Verzoekster klaagt erover dat het CAK haar over de maanden november en december 2000 en de maanden januari en februari 2001 op het moment dat zij haar klacht voorlegde aan de Nationale ombudsman (19 maart 2001) nog geen factuur had gestuurd.

3.3. Het CAK deelde in reactie op de klacht mee dat normaliter één keer per maand een factuur wordt verzonden voor de zorg die tot een maand voor de factuurdatum was verleend.

Met betrekking tot de facturen over de maanden november en december 2000 deelde het CAK verder nog mee dat in het geval van verzoekster de herziening van de eigen bijdrage 2000 lang had geduurd. Dit was in eerste instantie te wijten geweest aan een door verzoekster onvolledig ingevuld inkomensformulier. Nadat op 17 februari 2001 wel een goed ingevuld inkomensformulier was ontvangen, nam de verwerking daarvan nog drie maanden in beslag. Deze vertraging had te maken met aanloopproblemen na de ingebruikname van een nieuw computersysteem.

3.4. Op 19 januari 2001 ontving het CAK van verzoekster een volledig ingevuld inkomensonderzoekformulier over het jaar 2000 (zoals hiervoor onder 1.7. is overwogen), welke benodigd was om over te kunnen gaan tot een aanpassing van de eigen bijdrage voor 2000. De gegevens werden in mei 2001 in het systeem verwerkt, waarna verzoekster op 29 mei 2001 werd bericht dat de eigen bijdrage was aangepast. De aanpassing van de eigen bijdrage werd op 24 juni 2001 in een beschikking neergelegd. De factuur over de maanden november en december 2000 werd vervolgens op 27 juli 2001 naar verzoekster gestuurd.

Na ontvangst van het volledig ingevulde inkomensonderzoekformulier had het CAK nog ruim zes maanden nodig om de facturen over de maanden november en december 2000 te verzenden. Dat het nieuwe computersysteem aanloopproblemen had vormt weliswaar een verklaring, maar geen rechtvaardiging voor de vertraging. Bovendien is de invoering van het nieuwe systeem geen verklaring voor de omstandigheid dat het na de verwerking van de gegevens nog ruim twee maanden duurde voordat de factuur aan verzoekster werd gestuurd. Het CAK heeft op deze wijze onvoldoende voortvarend gehandeld.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

3.5. Met betrekking tot de facturen over de maanden januari en februari 2001 deelde het CAK mee dat op 1 juni 2001 een foutieve beschikking met betrekking tot de eigen bijdrage voor 2001 was verzonden. Door de fout kon niet worden overgegaan tot facturering. De fout werd op 11 juli 2002 hersteld. De facturen over de maanden januari en februari 2001 werden vervolgens op 20 juli 2002 aan verzoekster verzonden.

3.6. De facturen over de maanden januari en februari 2001 werden gelet op het voorgaande pas na respectievelijk bijna vijftien en zestien maanden aan verzoekster verzonden. Dit is te lang. Dat de foutieve beschikking daaraan debet was, doet daaraan niet af. Immers tussen de foutieve beschikking en de uiteindelijke verzending van de facturen zit ruim een jaar waarin niets is gebeurd en waarvoor het CAK geen verklaring heeft gegeven. Het CAK heeft ook op dit punt onvoldoende voortvarend gehandeld.

Ook in zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. (CAK), die wordt aangemerkt als een gedraging van zorgverzekeraar ANOVA, is gegrond.

Onderzoek

Op 27 maart 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw N., ingediend door de heer G. te Breukelen, met een klacht over een gedraging van het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten (CAK).

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van zorgverzekeraar ANOVA, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd ANOVA verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werden een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reactie van verzoekers gemachtigde gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Zorgverzekeraar ANOVA gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster ontving in 1999, 2000 en 2001 thuiszorg, waarvoor zij een eigen bijdrage was verschuldigd. In 2000 verzocht verzoekster het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. (CAK) om aanpassing van de eigen bijdrage.

2. Op 27 september 2000 ontving het CAK per faxbericht een onvolledig ingevuld inkomensonderzoekformulier over het jaar 2000. Als bijlagen waren salarisstroken alsmede een jaaropgave van 1999 van verzoeksters werkgever toegevoegd.

3. Bij brief van 2 oktober 2000 verzocht verzoeksters gemachtigde het CAK onder meer hem een betalingsoverzicht te verschaffen. Tevens verzocht hij het CAK hem te informeren over verzoeksters verzoek om aanpassing van de eigen bijdrage.

4. Bij brief van 5 oktober 2000 stuurde het CAK verzoekster een zogenoemd inkomensonderzoekformulier voor de berekening van het belastbaar inkomen over 1999, aan de hand waarvan kon worden beoordeeld of verzoekster in aanmerking kwam voor een aanpassing van de eigen bijdrage voor 1999.

5. Met een zogenoemde correctienota van 14 november 2000 werd verzoekster op de hoogte gesteld van de door haar afgenomen zorg in de periode november en december 1999.

6. Op 26 oktober 2000 ontving het CAK een inkomensonderzoekformulier over het jaar 1999 van verzoekster.

7. Op 15 november 2000 ontving verzoekster van het CAK een restitutie over de periode eind 1999 op haar bankrekening.

8. Met zogenoemde correctienota's van 28 november 2000 werd verzoekster op de hoogte gesteld van de door haar afgenomen zorg in de periode oktober en november 1999.

9. Bij brief van 29 november 2000 verzocht verzoeksters gemachtigde het CAK om restitutie van naar zijn mening in 1999 door verzoekster teveel betaalde eigen bijdrage. Tevens verzocht hij om informatie over de herziening van de eigen bijdrage voor 2000 en informatie over de eigen bijdrage voor 2001. Blijkens de brief had verzoekster voor het jaar 1999 bericht ontvangen dat de eigen bijdrage voor 1999 was aangepast.

10. Op 30 november 2000 ontving verzoekster van het CAK een tweetal restituties over de periode november en december 1999 op haar bankrekening.

11. Op 6 december 2000 stuurde het CAK een betalingsoverzicht over 1999 en 2000 naar een medewerkster van de Sociale Dienst te B.

12. Bij aangetekende brief van 17 januari 2001 rappelleerde verzoeksters gemachtigde het CAK met betrekking tot zijn brief van 29 november 2001.

13. Op 19 januari 2001 ontving het CAK per fax een inkomensonderzoekformulier over 2000 van verzoekster.

14. Op 30 januari 2001 reageerde het CAK onder meer als volgt op de brief van verzoeksters gemachtigde van 29 november 2000:

“In het zorgjaar 2000 wordt voor het bepalen van de maximumweekeigenbijdrage het belastbaar (berekende) inkomen over 1998 genomen. Voor het verleggen van het peiljaar naar 2000

dient een inkomensonderzoekformulier te worden ingevuld. Wij hebben diverse keren een inkomensonderzoekformulier aan (verzoekster; N.o.) gezonden, maar dit nooit compleet ingevuld retour ontvangen. Wij gaan voor het zorgjaar 2000 daarom nog steeds uit van het belastbaar (berekende) inkomen over 1998.

(...)

Wij zenden u bijgevoegd nogmaals een inkomensonderzoekformulier voor (verzoekster; N.o.), voor de berekening van haar bijdrageplichtige inkomen betreffende eigen bijdrage thuiszorg.

Op basis van de daarop verstrekte inkomensgegevens zullen wij een voorlopige maximum weekbijdrage vaststellen. (...)

Wij verzoeken u het inkomensonderzoekformulier binnen drie weken te retourneren (...).

Voor de berekening van de maximumweekbijdrage wordt in 2001 uitgegaan van het belastbaar (berekende) inkomen van 1999. (...)"

15. Bij brief van 17 februari 2001 reageerde verzoeksters gemachtigde op bovenstaande brief. Hij liet weten het niet eens te zijn met de mededeling dat de inkomensonderzoekformulieren niet compleet waren geretourneerd en dat op 19 of 20 oktober 2000 inkomensonderzoekformulieren voor 1999 en 2000 - op dezelfde wijze ingevuld - waren opgestuurd en dat het formulier over 1999 wel in orde was bevonden. Tevens rappelleerde verzoeksters gemachtigde met betrekking tot zijn brief van 17 januari 2001.

In het dossier van het CAK bevond zich als bijlage bij de brief een afschrift van het inkomensonderzoekformulier over 2000.

16. Op 22 februari 2001 ontving het CAK een inkomensonderzoekformulier over het jaar 1999 van verzoekster.

17. Op 29 mei 2001 deelde het CAK verzoekster onder meer het volgende mee:

"U heeft het CAK-BZ verzocht om een afwijkende vaststelling van de eigen bijdrage thuiszorg. Hiervoor heeft u een inkomensformulier ingevuld.

Wij hebben uw verzoek om een voorlopige aanpassing van de eigen bijdrage thuiszorg gehonoreerd. (...) Binnenkort ontvangt u voor de perioden van 2000 die wij al hebben gefactureerd correctiefacturen waarin deze aanpassing is verwerkt. Eventueel te veel betaalde eigen bijdrage wordt terugbetaald (...)."

18. Bij beschikking van 25 juni 2001 werd verzoekster eigen bijdrage thuiszorg voor 2000 (voorlopige) vastgesteld.

19. De factuur voor de eigen bijdrage over de zorgperiodes november en december 2000 werd op 27 juli 2001 naar verzoekster verstuurd.

20. Bij beschikking van 1 juni 2002 werd de eigen bijdrage voor 2001 vastgesteld.

21. De factuur voor de eigen bijdrage over de zorgperiodes januari en februari 2001 werd op 20 juli 2002 naar verzoekster verstuurd.

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtoomschrijving onder Klacht.

C. Standpunt zorgverzekeraar ANOVA

De directeur van ANOVA deelde mee in te stemmen met de reacties op de klacht van het zorgkantoor van ANOVA te Utrecht en het CAK. De brief van 2 augustus 2001 van het CAK aan verzoeksters gemachtigde werd daarbij overgelegd. In deze brief deelde het CAK onder meer het volgende mee:

“Volgens onze gegevens hebben wij (verzoekster; N.o.) op 29 mei 2001 bericht dat haar eigen bijdrage voor 2000 voorlopig wordt verlaagd (...).

De herziening van die eigen bijdrage heeft lang geduurd. In eerste instantie hebben wij namelijk een onvolledig ingevuld inkomensformulier ontvangen. Het formulier dat u op 17 februari 2001 aan ons heeft gestuurd dat wel volledig is, konden wij pas drie maanden later verwerken, omdat de ingebruikname van ons nieuwe computersysteem aanloopproblemen heeft.

De verlaging van de eigen bijdrage hebben wij inmiddels bevestigd met een beschikking. Binnenkort ontvangt (verzoekster; N.o.) de factuur waarmee wij de eigen bijdrage voor de laatste weken in 2000 in rekening brengen.

Op korte termijn zal ook de eigen bijdrage voor de overige weken van 2000 worden herberekend. Omdat (verzoekster; N.o.), recht heeft op een restitutie van de te veel betaalde eigen bijdrage zullen wij dit bedrag (...) al vast aan haar restitueren. Binnenkort wordt dit bedrag gespecificeerd op een van de volgende facturen.

Uit uw brief blijkt ook dat de correspondentie met ons moeizaam is verlopen.

Het beantwoorden van brieven neemt enige tijd in beslag. Uw brief van 17 januari 2001 is een verzoek om een antwoord op uw brief van 29 november 2000. Omdat wij die brief op 30 januari 2001 hebben behandeld, vonden wij het niet noodzakelijk uw brief van 17 januari apart te beantwoorden. Omdat u met het faxbericht van 19 februari 2001 het inkomensformulier voor 2000 heeft gestuurd, dat u ook met uw brief van 17 februari heeft

meegezonden, hebben wij ook daarop geen apart antwoord verzonden.

Het overzicht van de in 1999 en 2000 verrichte betalingen hebben wij op 6 december 2000 gestuurd naar K. van de Sociale Dienst in B.

Binnenkort zullen wij de eerste factuur voor zorg in 2001 versturen. Helaas heeft dit vertraging opgelopen, omdat de eigen bijdrage voor 2001 foutief in ons computersysteem stond geregistreerd.

Wij zijn ons ervan bewust dat er vertraging is opgetreden. Normaliter sturen wij een keer per maand een factuur voor de zorg die tot een maand voor de factuurdatum is verleend. (...)

Wij betreuren dat de vaststelling en facturering van de eigen bijdrage van (verzoekster; N.o.) en de beantwoording van uw brieven omslachtig zijn verlopen en bieden hiervoor onze oprechte verontschuldiging aan.”

D. Reactie ANOVA

Naar aanleiding van de nadere vragen die de Nationale ombudsman stelde aan ANOVA deelde de directeur van ANOVA mee ook op dit onderdeel in te stemmen met de reacties op de klacht van het zorgkantoor ANOVA te Utrecht en het CAK. De brief van 16 juli 2002 van het CAK werd overgelegd. Het CAK deelde onder meer het volgende mee:

“De factuur over de maanden november en december 2000 is verstuurd op 27 juli 2001. Deze factuur is pas in juli 2001 verzonden, omdat de eigen bijdrage over 2000 voorlopig (...) per week is bijgesteld. Deze voorlopige vaststelling, naar aanleiding van een inkomensonderzoek, is op 25 juni 2001 aan (verzoekster; N.o.) kenbaar gemaakt middels een beschikking.(...)

De beschikking voor het zorgjaar 2001 is op 1 juni 2001 aan (verzoekster; N.o.) gezonden. Nader onderzoek heeft uitgewezen dat deze beschikking onjuist was, omdat deze betrekking had op de weken 52 van 2000 tot en met 52 van 2000. Dit had van week 52 van 2000 tot en met week 51 van 2001 moeten zijn. Hierdoor zijn de facturen over 2001 niet verstuurd. Deze fout is inmiddels (...) hersteld. De factuur over 2001 wordt komende week verstuurd.

(...)

De normale gang van zaken bij restituties is dat de cliënt een factuur met een negatief bedrag ontvangt. De te veel betaalde eigen bijdrage thuiszorg wordt verrekend met nog openstaande facturen, dan wel gerestitueerd. In sommige situaties hebben wij in 2001 handmatige restituties uitgevoerd, omdat het restitueren van bedragen via het systeem in die periode een te lange doorlooptijd had. Om te zorgen dat de cliënt het geld eerder kon

ontvangen, is een aantal restituties buiten het systeem om uitgevoerd.

Bij (verzoekster; N.o.) heeft één restitutie plaatsgevonden. Deze restitutie is, zoals gebruikelijk, van tevoren aangekondigd. In onze brief van 2 augustus 2001 (...) hebben wij een restitutie (...) aangekondigd en uitgevoerd op 18 augustus 2001.

Deze restitutie is pas zichtbaar in de factuur (...) van 29 maart 2002. (...)

(...)

Wij betreuren het ten zeerste dat één en ander in deze situatie niet geheel correct is verlopen. Met de overmaking van het restbedrag en het verzenden van de factuur voor 2001 zijn de problemen op het gebied van facturering en inning weer rechtgetrokken.”

f. nadere Reactie ANOVA

In reactie op een aantal nadere vragen van de Nationale ombudsman deelde ANOVA op 4 december 2002 middels het CAK onder meer het volgende mee:

“1. De opvoerdatum van de gegevens van (verzoekster; N.o.) in ons systeem is 1 januari 1997.

2. Bij de invoer van ons nieuwe automatiseringssysteem in 2001 zijn deze gegevens bij de gemeente geverifieerd. Deze gegevens zijn in bulk geverifieerd, samen met de gegevens van alle andere cliënten, die op dat moment in onze administratie aanwezig waren.

3. Op 10 december 2000 (ontving het CAK met betrekking tot verzoeksters woongegevens informatie van de gemeente; N.o.).

4. Het inkomen over 1999 is ook in bulk opgevraagd bij de belastingdienst in november 2000 en is op 11 december 2000 aan ons teruggekoppeld. Het inkomen over 2000 is opgevraagd in december 2001 en is op 3 januari 2002 aan ons teruggekoppeld.

5. Zie (vraag) 4.

6. De eigen bijdrage over 2001 is op 1 juni 2001 aan cliënt kenbaar gemaakt.

7. (Het CAK; N.o.) heeft (de foutieve beschikking van 1 juni 2002; N.o.) op 11 juli 2002 (aangepast; N.o.). Het bedrag, dat is medegedeeld is (...) wel correct. De bijdrage is in onze brief van 30 januari 2001 reeds aangegeven.

8. Op 29 november 2000 is een bedrag (...) gerestitueerd.

9. In onze administratie is op 20 december 2000 een inkomensonderzoeksformulier geregistreerd. Deze is wel door de cliënt gedateerd op 18 oktober 2000. Op de

poststempel staat daarentegen 26 oktober 2000. Hetzelfde document is nogmaals ontvangen op 24 januari 2001 en op 22 februari 2001. Alle documenten zijn gedateerd op 18 oktober 2000.

10. Het inkomensonderzoek is toegekend op 14 mei 2001, waarbij de eigen bijdrage voor 2000 is verlaagd naar (...) per week. (Verzoekster; N.o.) heeft hierover op 25 juni 2001 een herziene beschikking ontvangen.

11. Volgens de aantekeningen in de administratie is op de formulieren, die vóór 26 oktober 2000 zijn ontvangen, niets ingevuld. Waarom de verwerking van de formulieren, die wel ontvangen zijn, vertraging heeft opgelopen is niet duidelijk.

12. (Een overzicht van de betalingen van verzoekster aan het CAK over 1999 en 2000; N.o.) is (gemaakt; N.o.) naar aanleiding van een telefonisch verzoek op 6 december 2000. Maatschappelijk Werk heeft ook in augustus 2000 contact opgenomen om aan te geven dat (verzoekster; N.o.) haar facturen niet kon betalen.

(...) Tot en met 2000 ontving de cliënt geen beschikking, maar kon de cliënt tegen de factuur bezwaar maken. De eerste factuur over 2000 (...) is verstuurd op 7 maart 2000. Vanaf 2001 ontving de cliënt een aparte beschikking over de hoogte van de maximale weekbijdrage.

(...) De eigen bijdrage over 2001 is kenbaar gemaakt op 1 juni 2001. (...)"

G. eigen waarnemingen

Op 4 april 2003 bracht een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman een bezoek aan het CAK te Den Haag, alwaar haar inzage werd verstrekt in stukken uit verzoeksters dossier.

Daarnaar gevraagd gaf het CAK tevens een nadere toelichting op de wijze waarop zij teveel betaalde bedragen restitueert. Tegenwoordig worden restituties door middel van facturen kenbaar gemaakt. In het geval (incidenteel) handmatig werd gerestitueerd werd dit per brief aangekondigd. Uit het dossier van verzoekster viel niet meer te achterhalen op welke wijze de restituties van november 2000 kenbaar waren gemaakt. In het dossier bevonden zich wel zogenaamde correctienota's. Met deze nota's werden in feite restituties gemeld, alleen zonder daarbij expliciet het bedrag aan te geven.

Het CAK deelde voort nog mee dat voornoemde restituties zich afspeelden op het breukvlak van het oude en het nieuwe automatiseringssysteem, wat wellicht verklaarde waarom een en ander verloren was gegaan dan wel niet was gebeurd.

Achtergrond

Voor thuiszorg is een eigen bijdrage verschuldigd, die per week wordt vastgesteld en afhankelijk is van de vastgestelde maximale weekbijdrage en het aantal uren zorg dat is ontvangen. De hoogte van de maximale weekbijdrage wordt berekend op basis van de samenstelling van het huishouden (leefeenheid), de leeftijd (boven of onder 65 jaar), de hoogte van het belastbaar inkomen van twee jaar terug van de cliënt, plus, indien van toepassing, de hoogte van het belastbaar inkomen van twee jaar terug van de partner. De desbetreffende thuiszorginstelling is verplicht de persoonsgegevens door te geven aan het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. (CAK). Nadat deze persoonsgegevens bij de gemeente zijn afgestemd, worden de inkomensgegevens bij de Belastingdienst opgevraagd. Dit opvragen geschiedt op volledig elektronische wijze met een frequentie van ongeveer een maand.

Een zorgperiode duurt vier weken. Na afloop van de zorgperiode heeft de thuiszorginstelling minimaal vier weken nodig om het CAK de zorggegevens aan te leveren. Aan de hand van de aangeleverde zorggegevens én de vastgestelde maximale weekbijdrage, brengt het CAK de in een zorgperiode verleende thuiszorg bij de cliënt in rekening.

Bij het CAK kan door middel van een zogenaamd inkomensonderzoekformulier een voorlopige aanpassing van de eigen bijdrage worden gevraagd. In dit geval wordt niet gekeken naar het inkomen van twee jaar terug, maar naar het inkomen in het huidige jaar.