



Rapport

h2>Klacht

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Beoordeling

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Conclusie

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Aanbeveling

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Onderzoek

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Bevindingen Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Centraal Administratiekantoor (hierna: CAK):

door zijn handelen haar moeder een grote schuld bij het CAK heeft bezorgd.

Rapport

De moeder van verzoekster is 86 jaar (hierna: de moeder) en verblijft in een zorginstelling. Dit is een zogenaamde Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) instelling. Een gedeelte van de kosten voor het verblijf moet door de moeder zelf worden betaald. Dit heet de "eigen bijdrage". Het eerste half jaar dat een zorgbehoevende in een AWBZ-instelling verblijft, dient meestal een lage eigen bijdrage te worden betaald. Indien een zorgbehoevende langer dan zes maanden in een AWBZ-instelling verblijft en niet is te verwachten dat op korte termijn de zorg zal worden beëindigd, wordt vanaf de eerste dag van de zevende maand een hoge eigen bijdrage berekend en in rekening gebracht. Het CAK stelt, indien de door de Belastingdienst aangeleverde inkomensgegevens niet definitief zijn vastgesteld, de eigen bijdrage eerst voorlopig vast. Pas indien de inkomensgegevens van twee jaar daarvoor definitief door de Belastingdienst zijn vastgesteld, kan de definitieve eigen bijdrage worden berekend.

Het CAK berekent en incasseert de eigen bijdragen voor AWBZ-zorg.

De eigen bijdrage die de moeder dient te betalen wordt sinds 1 juli 2007 ingehouden door het CAK. In de periode van 1 juli 2007 tot 1 januari 2008 was de moeder een lagere eigen bijdrage verschuldigd. Dit was het geval omdat vanwege een wetswijziging de moeder van verzoekster een gewenningsbijdrage kreeg. Vanaf 1 januari 2008 was de moeder de hoge (normale) eigen bijdrage verschuldigd. Het CAK heeft op de hoge eigen bijdrage voorlopig vastgesteld op € 776,11 per maand. Bij beschikking van 2 mei 2008 is de eigen bijdrage definitief vastgesteld op € 829,73 per maand met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2008. Dit bedrag wordt ingehouden op de AOW van de moeder. Dit is zogenaamde 'broninhouding'.

In juli 2008 wordt in het geautomatiseerde systeem van het CAK ingevoerd dat de moeder vanaf 23 juni 2008 niet meer in de zorginstelling verblijft. Vanaf die datum is de eigen bijdrage daarom stopgezet. De moeder verblijft echter dan nog steeds in de zorginstelling. Het CAK zegt niet te kunnen achterhalen of deze foute invoer door de zorginstelling is aangeleverd of dat het een fout van het CAK zelf betreft.

Bij factuur van 12 augustus 2008 heeft het CAK een bedrag van € 1.032,05 teruggestort aan de moeder. Het CAK heeft niet gemotiveerd waarom dit bedrag is teruggestort aan de moeder. Verzoekster heeft dit in de administratie opgemerkt en heeft daarover op 25 augustus 2008 en 4 september 2008 telefonisch contact gehad met het CAK. Partijen zijn het er over eens dat in die gesprekken is gesproken over deze restitutie. Het CAK kan niet nader achterhalen wat er exact is besproken over deze restitutie. Verzoekster stelt dat zij heeft gezegd dat de restitutie niet klopt.

Bij factuur van 2 februari 2009 is het gehele bedrag voor de hoge eigen bijdrage aan de moeder teruggestort. In de factuur stond wel een berekening maar geen uitleg daarbij over wat de reden van de terugstorting was. Tegelijk is voor de maanden januari 2008 tot en met april 2008 een lage eigen bijdrage in rekening gebracht. Het totaal terug te betalen bedrag betreft een bedrag van € 4.375,92.

Met ingang van 1 januari 2009 is de eigen bijdrage voor 2009 definitief vastgesteld op € 751,59. Dit bedrag wordt weer middels broninhouding geïncasseerd.

Bij besluit van 23 juni 2009 is de eigen bijdrage voor 2008 opnieuw definitief vastgesteld. De eigen bijdrage per maand voor het jaar 2008 is vastgesteld op € 829,73. Bij factuur van 16 juli 2009 is aan de moeder medegedeeld dat zij het bedrag van € 9.956,76 aan het CAK moet betalen als eigen bijdrage voor het jaar 2008. In de begeleidende brief wordt geen nadere uitleg gegeven waarom dit bedrag nu wel is verschuldigd.

Bij brief van 24 juli 2009 heeft verzoekster geklaagd over de gehele gang van zaken. Haar klacht heeft zij naar de Nationale ombudsman en naar de minister van Volksgezondheid, welzijn en Sport gezonden. Ingevolge artikel 9:20 Awb heeft de Nationale ombudsman de klacht ter afhandeling doorgezonden naar het CAK, zodat het CAK eerst zelf de klacht zou

mogen onderzoeken. Naar aanleiding daarvan is er meerdere malen telefonisch contact geweest tussen het CAK en verzoekster.

Op 5 oktober 2009 is een betaalregeling tussen verzoekster en het CAK overeengekomen. Deze houdt in dat de moeder ineens € 4.000 zal betalen en dat het restant in 119 maandelijkse termijnen van € 50,05 zal worden terugbetaald. Deze betaalregeling wordt goed nagekomen.

Bij brief van 10 februari 2010 heeft verzoekster een klacht bij de Nationale ombudsman ingediend. Daarin beschrijft verzoekster dat zij er problemen mee heeft dat indien haar moeder, voordat de laatste termijn aan het CAK is betaald, overlijdt, de rest schuld in de erfenis valt. Hierdoor zullen de erfgenamen of de grote schuld moeten overnemen of de erfenis niet kunnen accepteren.

Op 10 maart 2010 heeft de Nationale ombudsman een onderzoek naar de klacht geopend. De klacht en een aantal vragen zijn aan het CAK voorgelegd. Bij brief van 9 april 2010 heeft het CAK op deze klacht en de vragen gereageerd. Het CAK concludeert daarin onder meer dat de klacht gegrond is. In het systeem van het CAK stond aangegeven dat de moeder vanaf 23 juni 2008 niet meer in een zorginstelling verbleef. Omdat de eigen bijdrage, middels broninhouding, tot 31 juli 2008 was betaald, heeft het CAK bij factuur van 12 augustus 2008 een bedrag van € 1.032,05 teruggestort aan de moeder. Verder deelde het CAK de Nationale ombudsman mee, dat door problemen met de aanlevering en verwerking van gegevens het gehele bedrag voor de hoge eigen bijdrage van 2008 bij factuur van 2 februari 2009 aan de moeder is teruggestort. Omdat de moeder vanaf 23 juni 2008 geen eigen bijdrage meer heeft hoeven betalen en omdat de wel betaalde eigen bijdrage voor het jaar 2008 volledig aan de moeder is teruggestort, dient de moeder het bedrag van € 9.956,76 (terug) te betalen (12 x € 829,73). Tot slot wees het CAK er op dat het zijn systemen de afgelopen periode sterk heeft verbeterd, waardoor fouten die bij de moeder zijn voorgekomen in de toekomst minder moeten voorkomen. Die nieuwe werkwijze heeft tevens tot gevolg dat, indien er toch iets niet goed mocht gaan, dit eerder zal worden geconstateerd en sneller zal worden opgelost. Het CAK streeft er daarbij naar om de klant centraal te stellen. Het verbeteren van de dienstverlening en optimaliseren van de werkwijze blijven aandachtspunten bij het CAK waar voortdurend aan wordt gewerkt.

Beoordeling

Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat overheidsinstanties secuur werken.

Het CAK erkent dat door onder andere fouten bij het CAK, de moeder een schuld van € 9.956,76 heeft opgebouwd bij het CAK. Nu de moeder dit bedrag ten onrechte heeft ontvangen, is het niet onjuist dat het CAK dit bedrag terugvordert. Dat het CAK niet heeft voorkomen dat deze situatie is ontstaan valt het CAK echter wel te verwijten.

Van belang is verder het volgende. Zowel in de factuur van 12 augustus 2008, waarin is besloten om het bedrag van € 1.032,05 terug te storten, als in de factuur van 2 februari 2009, waarin is besloten om het bedrag van € 4.375,92 terug te storten, staat niet vermeld wat de reden is van de terugbetaling. Het standpunt van het CAK dat de bijgevoegde berekening als uitleg gezien dient te worden en dat, indien dit niet duidelijk mocht zijn, de geadresseerden contact kunnen opnemen met het CAK, is voor de Nationale ombudsman ontoereikend. Dergelijke berekeningen zijn vaak zeer ingewikkeld voor oudere en/of gehandicapte mensen. Dat deze mensen daarbij zelf om telefonische uitleg kunnen vragen, is daarbij onvoldoende. Een overheidsinstantie dient altijd zijn besluiten op een voor ieder begrijpelijke wijze te onderbouwen. Dit hoeft niet altijd heel uitgebreid maar een (korte) uitleg over de reden van verzending van de factuur is wel een vereiste. Dit geeft de Nationale ombudsman aanleiding om een aanbeveling te doen.

Kort nadat de factuur van 12 augustus 2008 is verzonden, heeft verzoekster twee keer telefonisch contact opgenomen met het CAK. Gelet op het feit dat partijen het erover eens zijn dat er in ieder geval over de restitutie is gesproken, acht de Nationale ombudsman het aannemelijk dat verzoekster aan de bel heeft getrokken over de restitutie door het CAK. Verzoekster is toen gezegd dat die restitutie klopte. Het had echter op de weg van het CAK gelegen om nader onderzoek te doen naar deze melding van verzoekster. Het CAK heeft dat niet gedaan, wat tot gevolg had dat de schuld van de moeder erg opliep. Het is niet juist geweest dat het CAK geen actie heeft ondernomen naar aanleiding van de meldingen van verzoekster. De handelwijze van het CAK is in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Centraal Administratiekantoor bijzondere zorgkosten b.v. is gegrond, vanwege schending van het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft het CAK in overweging om onderzoek te doen naar de mogelijkheid om bij facturen aan te geven wat de reden is van het verzenden van de factuur. Overigens verwijst hij hierbij naar zijn rapport van 3 mei 2010 (2010/085), "Zorg voor duidelijke brieven! Hoe kan het CAK tot begrijpelijke beschikkingen komen?"

Onderzoek

Op 10 februari 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw B. te Bussum, met een klacht over een gedraging van het CAK te Den Haag.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

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

Informatieoverzicht

De Rapport van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Klacht met bijlagen van verzoekster van 10 februari 2010.

Reactie op de klacht en gestelde vragen met bijlagen van het CAK van 9 april 2010.

Reactie van het CAK op het Verslag van bevindingen van 22 juni 2010.

Reactie van verzoekster op het Verslag van bevindingen van 1 juli 2010.

Achtergrond

Zie onder *bevindingen of volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer