



Rapport

Datum: 17 december 2010
Rapportnummer: 2010/357

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.

Onderzoek

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

Bevindingen

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop het CAK haar klacht over de vaststelling en facturering van de eigen bijdrage Zorg zonder Verblijf en de uitbetaling van de Compensatie eigen risico heeft afgehandeld.

Toelichting op de klacht

Het CAK heeft schriftelijk gereageerd op verzoeksters klacht. Verzoekster vindt dat het CAK in deze reactie haar klacht niet goed heeft verwoord en onvoldoende is ingegaan op haar punten. Ook heeft het CAK haar pas de mogelijkheid geboden om te worden gehoord nadat de klacht al was afgehandeld. Verzoekster heeft het CAK schriftelijk verzocht om zijn reactie op de klacht te herzien en uitleg te geven op in ieder geval twee punten. Het CAK is uiteindelijk alleen op de twee genoemde punten ingegaan en niet op de overige klachtpunten. Tot slot is het CAK ook niet ingegaan op verzoeksters voorstel om de facturen van de eigen bijdrage voortaan op een andere wijze te betalen.

Inleiding

Mensen die zorg ontvangen op grond van de Wmo betalen daarvoor een eigen bijdrage. Het CAK berekent de eigen bijdrage en int deze in dertien periodes van vier weken. Aan het begin van het jaar stelt het CAK de maximale periodebijdrage vast. De hoogte van de eigen bijdrage per periode is afhankelijk van de hoeveelheid zorg die de klant heeft gekregen, maar is nooit hoger dan de maximale periodebijdrage.

Voor het vaststellen van de maximale periodebijdrage krijgt het CAK bepaalde inkomensgegevens aangeleverd van de Belastingdienst. Wanneer de definitieve inkomensgegevens op het moment van het vaststellen van de maximale periodebijdrage nog niet bekend zijn, stelt het CAK de maximale periodebijdrage eerst voorlopig vast.

Het CAK berekent de maximale periodebijdrage op basis van het (gezamenlijk) verzamelinkomen van de klant in het jaar dat twee jaar vooraf gaat aan het zorgjaar (T - 2). Dit wordt het peiljaar genoemd. Wanneer het inkomen van de klant in het zorgjaar in een bepaalde mate is gedaald ten opzichte van het peiljaar kan het CAK op verzoek van de klant de maximale periodebijdrage herzien. Het CAK stelt de maximale periodebijdrage dan vast op grond van de inkomensgegevens van de klant in het zorgjaar.

Feiten

Eigen bijdrage

Verzoekster ontving zorg op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Voor deze zorg betaalde zij een eigen bijdrage aan het CAK. In april 2008 stelde het CAK de maximale periodebijdrage van verzoekster voor het lopende kalenderjaar vast op € 295,29. Verzoekster verzocht het CAK vervolgens om een verlaging van de maximale periodebijdrage, omdat haar inkomen aanzienlijk was gedaald. Na een inkomensonderzoek deelde het CAK op 2 juni 2008 verzoekster schriftelijk mee dat de maximale periodebijdrage op korte termijn zou worden teruggebracht tot € 24,20. De beschikking en de daaruit voortvloeiende correctiefactuur zou het CAK op korte termijn verzenden.

Verzoekster had echter zelf uitgerekend dat de maximale periodebijdrage € 169,93 zou moeten bedragen. Zij nam daarom op 11 juni 2008 telefonisch contact op met het CAK. Het bleek dat verzoekster gelijk had. Het CAK sprak met verzoekster af dat de maximale periodebijdrage aangepast zou worden en dat verzoekster hiervan een nieuwe beschikking en een bijbehorende correctiefactuur zou ontvangen.

Voordat het CAK de maximale periodebijdrage had aangepast kreeg verzoekster eerst een beschikking de dato 27 juni 2008 waarin de maximale periodebijdrage was vastgesteld op € 24,20. Ook stuurde het CAK verzoekster op dezelfde dag een correctiefactuur. Verzoekster kreeg op grond van de nieuwe beschikking een bedrag van € 564,87 terug. Een paar weken later, op 24 juli 2008, stelde het CAK de maximale periodebijdrage correct vast op € 169,93. Verzoekster kreeg een bijbehorende correctiefactuur waaruit volgde dat zij een bedrag van € 743,39 moest betalen. Verzoekster betaalde dit bedrag niet, omdat het CAK haar het factuurbedrag van de factuur van 27 juni 2008 niet had uitbetaald. Na telefonisch overleg met het CAK betaalde verzoekster het resterende bedrag dat overbleef na verrekening van de twee facturen.

Bij beschikking van 14 januari 2009 herzag het CAK de maximale periodebijdrage van verzoekster voor de laatste periode van het jaar 2008. De aanleiding voor deze herziening was het overlijden van verzoeksters partner.

Op 6 juni 2009 stelde het CAK de maximale periodebijdrage voor het lopende kalenderjaar vast. Ook bracht het CAK op dezelfde datum de eerste twee periodes van dat jaar in rekening. Voor de derde periode stuurde het CAK op 30 juni 2009 een factuur naar verzoekster. Op dat moment was periode zeven lopende.

Compensatie eigen risico

Verzoekster en haar partner ontvingen een brief van het CAK, gedateerd 23 september 2008, dat zij beiden recht hadden op een vergoeding op grond van de Compensatieregeling eigen risico. Het CAK zou in november 2008 de vergoedingen uitkeren op hun rekeningnummer.

Omdat de uitbetaling van de vergoedingen uitbleef, nam verzoekster op 6 januari 2009 telefonisch contact op met het CAK. Het CAK deelde haar tijdens dat gesprek mee dat haar bank de betaling had geweigerd wegens een verkeerde tenaamstelling van de rekeninghouder. Het CAK zou de betaling opnieuw aanbieden aan de bank van verzoekster.

Op 5 februari 2009 ontving verzoekster de vergoeding voor haar partner op haar bankrekening. Verzoekster heeft daarna diverse keren gebeld om te informeren naar haar eigen vergoeding. Uiteindelijk ontving verzoekster haar compensatie op 5 oktober 2009.

Klachtbehandeling

Verzoekster diende op 11 juli 2009 een klacht in bij het CAK. Zij klaagde over de volgende punten:

Het CAK had de maximale periodebijdragen voor het jaar 2008 en 2009 te laat vastgesteld, respectievelijk drie en zes maanden na het begin van het lopende kalenderjaar. Verzoekster was daardoor genoodzaakt om geld te reserveren voor de eigen bijdragen over reeds verstreken periodes die nog niet in rekening waren gebracht.

De afwerking van de telefonische afspraken van 11 juni 2008 had te lang geduurd. Het CAK had pas zes weken na het betreffende telefoongesprek de maximale periodebijdrage aangepast.

De correctiefacturen van 27 juni en 24 juli 2008 waren onjuist. Het CAK had haar teveel eigen bijdrage in rekening gebracht.

Het CAK had de vergoeding in het kader van de Compensatieregeling eigen risico voor haar partner te laat uitgekeerd. Haar eigen vergoeding had zij nog steeds niet ontvangen, ondanks meerdere telefonische toezeggingen van het CAK.

De beschikking van 14 januari 2009 was onduidelijk. In de standaardtekst stond niet duidelijk vermeld waarom de eigen bijdrage voor de laatste periode van 2008 was aangepast. Ook had het CAK verzoekster niet gecondoleerd met het overlijden van haar partner.

Verzoekster had nog geen facturen gekregen voor periode vier tot en met zeven van 2009, terwijl periode acht lopende was. Door het trage factureren van het CAK moest verzoekster telkens geld reserveren voor rekeningen die nog moesten komen. Verzoekster stelde als oplossing voor dit probleem voor dat zij zelf om de vier weken de maximale periodebijdrage aan het CAK ging betalen. Indien de eigen bijdrage lager bleek uit te vallen dan de maximale periodebijdrage zou verzoekster dit zelf verrekenen.

Op 23 september 2009 reageerde het CAK schriftelijk op verzoeksters klacht. Over de late vaststelling van de maximale periodebijdragen verklaarde het CAK dat het afhankelijk is van gegevens die het van derden ontvangt. Wanneer er vertraging ontstaat in de aanlevering van gegevens, kan het CAK de eigen bijdrage niet kenbaar maken aan zijn cliënten. Op verzoeksters punt over de trage afwerking van de telefonische afspraken van 11 juni 2008 ging het CAK niet in. Wel verklaarde het CAK over de correctienota's dat alvorens bedragen worden teruggestort, teveel betaalde bedragen worden verrekend met openstaande bedragen. Daarom waren de twee correctiefacturen met elkaar verrekend. Over de uitkering van de Compensatie eigen risico deelde het CAK verzoekster mee dat de vergoeding opnieuw naar verzoeksters rekeningnummer zou worden overgemaakt. Het CAK bood verder zijn excuses aan voor het feit dat verzoekster zo lang op de betaling had moeten wachten. Met betrekking tot de duidelijkheid van de beschikking verklaarde het CAK dat de overlijdensdatum van verzoeksters partner niet tijdig was verwerkt, waardoor het CAK in zijn brieven niet de juiste aanhef kon gebruiken. Het CAK bood hiervoor zijn excuses aan en gaf aan de werkwijze te zullen evalueren en waar nodig aan te passen. Voor het te laat versturen van de facturen bood het CAK ook zijn excuses aan. Het CAK is afhankelijk van de thuiszorginstelling voor het aanleveren van de zorguren. Het CAK zou erop blijven aandringen bij de zorginstelling om de zorguren op tijd aan te leveren. Aan het eind van de brief wees het CAK verzoekster erop dat zij zich kon wenden tot de Nationale ombudsman indien zij niet tevreden was over de afhandeling van haar klacht. Tot slot bood het CAK verzoekster nog de mogelijkheid om haar klacht nader toe te lichten op een hoorzitting.

Verzoekster reageerde op 23 oktober 2009 op de afhandeling van haar klacht door het CAK. Ze vond dat het CAK de kern van haar klacht niet goed had begrepen. De excuses van het CAK hadden voor haar daarom weinig waarde. Het was verzoekster verder niet duidelijk waarom het CAK haar nog de mogelijkheid bood om gehoord te worden. Ze had

namelijk al een schriftelijke afhandeling van haar klacht ontvangen. Alvorens haar klacht aan de Nationale ombudsman voor te leggen, bood verzoekster het CAK de gelegenheid om zijn schriftelijke reactie op haar klacht te herzien. Verzoekster wilde in ieder geval uitleg over een tweetal punten. Ten eerste wilde verzoekster weten waarom het CAK de onjuiste correctiefactuur van 27 juni 2008 niet had verrekend op de factuur van 24 juli 2008 en waarom het CAK in zijn reactie suggereerde dat dit wel zo was. Ten tweede had het CAK excuses aangeboden voor het gebruik van een onjuiste aanhef in brieven, maar daar ging haar klacht niet over. Verzoekster klaagde over het ongemotiveerd toezenden van een standaardbeschikking na het overlijden van haar partner. Verzoekster verzocht het CAK om vóór 1 februari 2010 een herziene reactie op haar klacht te geven.

Het CAK gaf op 18 januari 2010 een schriftelijke reactie op de twee punten die verzoekster had genoemd in haar laatste brief. Met betrekking tot het eerste punt stelde het CAK dat de twee facturen niet met elkaar waren verrekend, omdat het CAK als gevolg van zijn grote klantenbestand maar eens per maand factureert en restitueert. Het was niet mogelijk om voor elke klant apart een andere facturatie- en restitutedatum in te plannen. Over de duidelijkheid van de beschikking verklaarde het CAK dat beschikkingen volledig automatisch worden verstuurd. Het proces verloopt daardoor beter en sneller, maar heeft als nadeel dat de beschikkingen geen individuele benadering weergeven. Het CAK had verzoeksters punten als signaal opgepakt en zou gaan bekijken of de facturatie in de toekomst kon worden verbeterd.

Verzoekster diende op 19 mei 2010 een klacht in bij de Nationale ombudsman.

Visie verzoekster

Verzoekster is verontwaardigd over de wijze waarop het CAK haar klacht heeft afgehandeld. Het CAK heeft de verschillende onderdelen van haar klacht te summier samengevat en heeft daarmee de werkelijkheid van de gebeurtenissen tekort gedaan. De klacht ging over een opeenstapeling van gebeurtenissen die een groot effect hebben gehad op verzoekster. Zij vindt dat het CAK de kern van haar klacht niet goed heeft begrepen. Daarom kan zij de excuses van het CAK niet serieus nemen. Ook is het CAK niet ingegaan op belangrijke klachtonderdelen en op haar voorstel om de maximale periodebijdrage vooruit te betalen.

Verder vindt verzoekster het vreemd dat het CAK haar aan het eind van de brief van 23 september 2009 de mogelijkheid van een hoorzitting heeft geboden. Er stond namelijk ook in de brief dat zij zich tot de Nationale ombudsman kon wenden. Verzoekster zag het nut van een hoorzitting niet in, omdat de klacht met de betreffende brief al was afgehandeld. Zij zag het aanbod voor een hoorzitting dan ook als "mosterd na de maaltijd".

Visie CAK

Het CAK is van mening dat het bij de beantwoording van verzoeksters klacht niet of niet volledig is ingegaan op alle onderdelen van de klacht. Op sommige punten heeft het CAK alleen een algemene uitleg gegeven. Dit had uitgebreider en meer specifiek kunnen zijn. Daarnaast was bepaalde informatie op een tweetal punten ook niet correct. Ook heeft het CAK niet gereageerd op verzoeksters voorstel om zelf om de vier weken de maximale periodebijdrage te betalen. Het CAK biedt verzoekster voor bovenstaande zijn welgemeende excuses aan.

Verder vindt het CAK het vervelend dat met de brief van 23 september 2009 bij verzoekster de indruk is ontstaan dat de klacht was afgehandeld. Uit verzoeksters brief van 23 oktober bleek dat zij nog vragen had. Het CAK betreurt het daarom dat verzoekster geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om gehoord te worden. Verzoekster had dan kunnen aangegeven dat de behandelaar haar klacht verkeerd begrepen had.

De gevolgde werkwijze voor het aanbieden van een hoorzitting is eind 2008 ontstaan als gevolg van een achterstand in de behandeling van klachten. Om de procedure te versnellen heeft het CAK er toen voor gekozen om zijn klanten eerst een brief ter afhandeling van de klacht te sturen. Daarin werd de klant wel de mogelijkheid geboden om zijn klacht mondeling toe te lichten. Het CAK heeft geconstateerd dat zijn klanten hiervan gebruik hebben gemaakt. Deze tijdelijke werkwijze is in overleg met de Nationale ombudsman tot stand gekomen en is goedgekeurd door de Nederlandse zorgautoriteit (Nza). Uiteindelijk is de werkwijze langer gehanteerd dan aanvankelijk de bedoeling was. De procedure is inmiddels per 1 augustus 2010 gewijzigd. De mogelijkheid van een hoorzitting wordt nu weer in de ontvangstbevestiging van de klacht aangeboden.

Beoordeling

1. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van overheidsinstanties feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit vereiste brengt met zich mee dat overheidsinstanties - in het geval er sprake is van een schriftelijke afhandeling van een klacht - een klacht van een burger volledig beantwoorden en hun motivering toespitsen op de specifieke situatie van de burger.
2. Bij klachtbehandeling is het van groot belang dat een overheidsinstantie laat zien dat het heeft begrepen waar een klacht precies over gaat. Slaat men de plank mis dan is kans groot dat degene die klaagt zich niet serieus genomen voelt. Dit is ook het geval bij de afhandeling van verzoeksters klacht door het CAK. Het CAK heeft erkend dat het niet volledig is ingegaan op alle punten die verzoekster heeft aangedragen. Ook heeft het CAK op een aantal punten alleen een algemene uitleg gegeven en is daarbij voorbij gegaan aan de specifieke situatie van verzoekster. Bovendien was de reactie op een tweetal punten inhoudelijk onjuist. Wel heeft het CAK verzoekster een aanbod voor een hoorzitting gedaan, maar pas in de brief met de reactie op de klacht. Verzoekster vond dat een hoorzitting op dat moment niet meer zinvol was. Het op deze wijze aanbieden van een

hoorzitting is ontstaan in een periode dat het CAK te maken had met grote achterstanden in de behandeling klachten. De Nationale ombudsman heeft destijds afspraken gemaakt met het CAK om de achterstanden weg te werken. Daarbij heeft de Nationale ombudsman aangedrongen op een oplossingsgerichte aanpak. De werkwijze van het CAK is in deze context ontstaan. Het CAK heeft aangegeven dat de hoorzitting momenteel weer wordt aangeboden in de ontvangstbevestiging van de klacht.

De Nationale ombudsman concludeert dat het CAK niet voldoende adequaat heeft gereageerd op verzoeksters klacht. Het CAK is niet volledig ingegaan op al verzoeksters punten en heeft in zijn motivering onvoldoende rekening gehouden met de specifieke situatie van verzoekster. Daarmee heeft het CAK gehandeld in strijd met het motiveringsvereiste.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Centraal Administratie Kantoor uit Den Haag is gegrond wegens schending van het motiveringsvereiste.

Onderzoek

Op 19 mei 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van het CAK. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het CAK verzocht op de klacht te reageren, een aantal vragen te beantwoorden en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tijdens het onderzoek kreeg verzoekster de gelegenheid om op de door het CAK verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reacties van beide partijen gaven aanleiding het verslag op enkele punten te wijzigen.

Informatieoverzicht

Verzoekschrift van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 1 mei 2010 met de daarbij behorende bijlagen;

Brief van het CAK aan de Nationale ombudsman van 13 oktober 2010 met de daarbij behorende bijlage;

Brief van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 27 oktober 2010;

E-mail van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 23 november 2010;

Brief van het CAK aan de Nationale ombudsman van 7 december 2010.

Achtergrond

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