



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Mevrouw xxxx
xxxxxxxxxxxxxx

Geachte mevrouw xxxx,

In uw bericht van 25 april 2019 hebt u aangegeven dat u namens uw moeder, mevrouw xxxx, een klacht hebt over het CAK.

De ombudsman heeft eerst geprobeerd om via een interventie richting het CAK tot een oplossing te komen. Dit heeft niet geleid tot het beoogde resultaat. De Nationale ombudsman heeft vervolgens een onderzoek naar uw klacht ingesteld. Hieronder leest u hoe dit onderzoek is verlopen en hoe de ombudsman uw klacht beoordeelt.

Klacht voorgelegd aan het CAK

Wij hebben uw klacht op 8 augustus 2019 voorgelegd aan het CAK. Daarbij is gekozen voor de volgende klachtformulering:

'Verzoekster klaagt over de manier waarop het CAK de eigen bijdrage voor zorg, die in de maand oktober 2018 is verleend, heeft ingevorderd. Het CAK heeft daarvoor een deurwaarder ingeschakeld zonder eerst persoonlijk contact met haar op te nemen.'

Op 5 september 2019 hebben twee onderzoekers van de ombudsman het CAK bezocht om inzicht te krijgen in de werkwijze van het CAK bij de invordering. Het CAK heeft op 25 september 2019 ook schriftelijk gereageerd op onze vragen. Uw reactie hierop van 23 oktober 2019 is gedeeld met het CAK.

Wat vindt het CAK van uw klacht?

Tijdens ons onderzoek heeft het CAK u op 6 september 2019 een brief gestuurd. Daarin staat dat het CAK in uw situatie van mening is dat de overdracht van de factuur aan het incassobureau niet terecht is geweest. U betaalde elke maand de eigen bijdrage, en miste één betaling. Het CAK heeft u hiervoor excuses aangeboden. De rente en incassokosten zijn aan u terugbetaald.

Desondanks schrijft het CAK op 25 september 2019 aan de ombudsman dat zij uw klacht over het niet opnemen van persoonlijk contact formeel ongegrond vindt. Het CAK heeft conform haar vastgestelde beleid gehandeld. Als een factuur na het versturen van een herinnering niet voldaan wordt, neemt het CAK telefonisch contact op met de klant. Dit gebeurt alleen als de vordering in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz) meer dan € 1500 euro bedraagt, en er een telefoonnummer voorhanden is. De vordering op uw moeder in het kader van de Wlz bedroeg € 850 euro. Als een factuur na het versturen van een aanmaning nog niet wordt voldaan, vindt overdracht naar een deurwaarder plaats. Het betreft een geautomatiseerd proces, waarin betaalgedrag en betaalgeschiedenis (nog) niet wordt meegewogen.

Pagina 1

Datum

14 februari 2020

Onderwerp

einde onderzoek

Ons nummer

201911358

Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl



Uit coulance heeft het CAK u een maatwerkoplossing geboden, door de incasso-kosten en rente terug te storten. Daarnaast heeft het CAK de ombudsman toegezegd te willen onderzoeken hoe betalingsgedrag meegewogen kan worden bij het innen van openstaande facturen. Ook gaat het CAK onderzoeken of vaker en eerder telefonisch contact gelegd kan worden voordat een deurwaarder wordt ingeschakeld.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

De ombudsman spoort overheidsinstanties aan maatschappelijk verantwoord in te vorderen. Dat wil zeggen: invorderen met oog voor het belang van de burger. Want nog te vaak vinden er invorderingsacties plaats die achteraf onnodig waren geweest als van te voren contact was opgenomen met de burger.

De ombudsman vindt dat overheidsinstanties burgers erop dienen te attenderen als zij overgaan tot dwanginvordering als die burgers hun schulden niet (volledig) hebben betaald. In zijn rapport "Invorderen vanuit het burgerperspectief" (2019/005) heeft de ombudsman een aantal normen geformuleerd voor het behoorlijk invorderen van schulden. Zo moet de overheid bij het innen van schulden zich inspannen om verdere schulden te voorkomen. Ook moet zij duidelijk met burgers communiceren en ernaar streven om – waar nodig – persoonlijk contact op te nemen. En voordat een vordering wordt overgedragen aan een deurwaarder – dient contact te worden opgenomen met een burger. Want door eerst persoonlijk contact op te nemen kan beter zicht worden gekregen op diens situatie en gezocht worden naar een mogelijke oplossing. Op termijn zal dit meer geld, minder schulden én waardering van de burger opleveren.

Conclusie: uw klacht is gegrond

Met instemming heeft de ombudsman er kennis van genomen dat het CAK achteraf tot de conclusie komt dat de overdracht van de factuur niet terecht was.

Door geen persoonlijk contact met u op te nemen voordat is overgegaan tot invordering, heeft het CAK gehandeld in strijd met de in het behoorlijkheidskader opgenomen norm dat de overheid zich moet inspannen om verdere schulden te voorkomen en er naar moet streven waar nodig persoonlijk contact op te nemen.

De klacht over de onderzochte gedraging van het CAK is dan ook gegrond.

Bericht ook anoniem op website

Deze brief zal worden geplaatst op onze website www.nationaleombudsman.nl. Om uw privacy te waarborgen is de brief geanonimiseerd: het gaat wel over uw klacht, maar uw naam komt er niet in voor.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen