

Datum: 14 oktober 2022
Kenmerk: WOB/22/119/
Naam behandelaar:
Telefoonnummer: (088) 711 43 72
Betreft: uw verzoek om informatie op grond van de Wet open overheid (Woo)

Geachte

Met uw e-mail van 17 september 2022 heeft u een verzoek ingediend op grond van de Wet open overheid (Woo, voorheen: Wet openbaarheid van bestuur). In die e-mail stelt u ook een aantal vragen. In deze brief gaan wij in op uw verzoek op grond van de Woo.

Uw vragen

U verzoekt ons om u te informeren over de volgende zaken:

1. In hoeveel zaken heeft u in 2020, 2021 en 2022 meer dan 4 maanden na de 18 verjaardag van een ontvanger van een PGB budget een eigen bijdrage (dus met terugwerkende kracht) in rekening gebracht waarbij deze burger langer dan een jaar voor zijn 18e verjaardag geen tussentijds signaalbericht over het verschuldigd gaan worden van die bijdrage per die verjaardag heeft ontvangen?
2. Heeft u een analyse gedaan op uw dossiers om vergelijkbare zaken aan deze te herkennen en naar aanleiding van dit dossier een leercirkel in te richten? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wat waren uw bevindingen en wat heeft u daarmee gedaan?
3. In hoeveel zaken in 2021 en 2022 heeft u abusievelijk een verzoek om uitstel tussentijds beëindigd terwijl verzocht was om uitstel tot de uitspraak in bewaar of beroep?
4. In hoeveel van deze gevallen heeft u daardoor ten onrechte een incassoprocedure gestart, zoals dat ook in onderhavig geval aan de orde was?
5. Indien zich een geval als onder 3 of 4 heeft voorgedaan, wat is uw geschreven of ongeschreven beleid in zo'n geval?
6. In hoeveel gevallen is het CAK een burger tegemoet gekomen wegens fouten bij de toepassing van haar eigen procedure of wegens achterstanden in de behandeling van dossiers eigen bijdrage in 2021 en 2022:
 - A. uit eigen initiatief, omdat men zelf de fout herstelde of verantwoordelijkheid nam voor de vertraging
 - B. naar aanleiding van of tijdens de procedure van een bezwaar
 - C. naar aanleiding van of tijdens de procedure van een beroep

7. In hoeveel gevallen was het CAK van mening dat een burger in bezwaar en/of beroep een standpunt innam waaraan de behandelend medewerker individueel graag tegemoet had willen komen, maar waar wegens angst/zorg voor precedentwerking een standaard beleid werd toegepast en alsnog een afwijzing plaatsvond?
8. Welke kwaliteitscontroles voert het CAK uit op haar eigen procedures bij het in rekening brengen van eigen bijdragen, zodat leercirkels worden ingericht?
9. Wat zijn volgens deze analyse de meest voorkomende gronden om tegemoet te komen aan de burger in de fase van bezwaar of beroep?
10. Hoe vaak is het CAK in de periode 2019-2022 tegemoet gekomen aan een burger zodat de zaak niet voor de rechtbank komt/ hoeft te komen in beroep en wat is de meest voorkomende grond om dat (pas in deze fase) te doen?
11. Hoe vaak heeft het CAK een verzoek om kwijtschelding eigen bijdrage afgewezen in 2020, 2021 en 2022 zonder dat een burger gevraagd is om inkomens gegevens?
12. Hoe vaak heeft het CAK een verzoek om kwijtschelding eigen bijdrage afgewezen in 2020, 2021 en 2022 zonder überhaupt te beschikken over de inkomensgegevens van de betreffende burger?

Beslissing

Wij wijzen uw verzoek gedeeltelijk toe.

Hieronder leggen wij verder uit waarom wij uw verzoek gedeeltelijk afwijzen.

Toelichting

Wettelijk kader

Op grond van artikel 4, eerste lid, van de Woo kan een ieder bij een bestuursorgaan een verzoek doen om publieke informatie, voor zover die informatie is neergelegd in documenten.

Onze antwoorden

Ad 1

Bij 552 klanten hebben wij geconstateerd dat zij 4 maanden na de achttiende verjaardag een vordering hebben ontvangen. Wij hebben geen documentatie of deze klanten langer dan een jaar voor de achttiende verjaardag geen tussentijds bericht hebben ontvangen over het verschuldigd zijn van de eigen bijdrage vanaf de achttiende verjaardag.

Ad 2

Wij hebben inderdaad een analyse gedaan op onze dossiers. Momenteel maken wij een plan om de communicatie naar jongeren in de leeftijd van 18, 19 en 20 jaar te verbeteren.

Ad 3

Hierover hebben wij geen absolute aantallen. De reden daarvoor is dat wij niet apart registreren in hoeveel zaken wij abusievelijk een verzoek om uitstel tussentijds beëindigen, terwijl is verzocht om uitstel tot de uitspraak in bezwaar of beroep.

Wij registreren wel in hoeveel bezwaarprocedures wij een verzoek om uitstel hebben gehonoreerd. In 2021 ging het om 948 zaken en in 2022 ging het om 1046 zaken. In totaal gaat het over deze 2 jaren dus om 1994 zaken. Deze aantallen gelden dus alleen voor de bezwaarprocedures en niet voor beroepsprocedures.

Ad 4

Hierover hebben wij dus geen absolute aantallen, omdat wij dat niet apart registreren.

Hoewel we hier geen absolute cijfers over hebben, is onze inschatting dat het echt om uitzonderingen gaat als wij ten onrechte een incassoprocedure starten.

Ad 5

Hoewel wij geen geschreven beleid hebben over de situaties waarin wij ten onrechte een incassobureau starten, vinden wij het niet maatschappelijk verantwoord om het dossier bij het incassobureau te laten. Wanneer een klant dit bij ons signaleert, dan vragen wij aan het incassobureau om de rente en incassokosten te laten vervallen. In voorkomende gevallen hoeven klanten eventuele incassokosten ook niet (meer) te betalen.

Ad 6

Voor wat betreft uw vraag onder A over het aantal gevallen waarin wij op eigen initiatief een burger tegemoet zijn gekomen wegens fouten bij de toepassing van onze eigen procedures verwijzen wij u naar de brief van 12 mei 2021 van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport met kenmerk 2352420-1007766-Z over de gevolgen van duurzaam gescheiden leven (DGL) voor de verschuldigde eigen bijdrage aan het CAK. Deze zijn reeds openbaar en kunnen daarom van rechtswege niet nogmaals openbaar worden gemaakt op grond van de Woo.

Bij de beantwoording van vraag 6B hebben wij gekeken naar alle bezwaarprocedures die wij in 2021 en 2022 hebben afgerond. Van de 2787 zaken zijn wij in 741 de klant tegemoet gekomen. Van die 741 was in 31 zaken sprake van een gedeeltelijke tegemoetkoming. Wij hebben hierbij niet geregistreerd of de reden daarvoor ligt bij de toepassing van eigen procedures of wegens achterstanden.

Bij de beantwoording van vraag 6C hebben wij gekeken naar alle (hoger) beroepsprocedures waarin in 2021 en 2022 uitspraak is gedaan door de bestuursrechter. Van de 62 zaken zijn wij in 8 zaken de klant tegemoet gekomen. Wij hebben hierbij niet geregistreerd of de reden daarvoor ligt bij de toepassing van eigen procedures of wegens achterstanden.

Ad 7

Hierover hebben wij geen absolute aantallen. De reden daarvoor is dat wij dit niet apart registreren.

Ad 8

Wij hebben als zodanig geen kwaliteitscontroles die zijn gericht op leercirkels. Van de Nationale Ombudsman en de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) krijgen wij wel meerdere keren per jaar bruikbare adviezen en aanbevelingen over hoe wij onze processen kwalitatief kunnen verbeteren. Deze zijn reeds openbaar en kunnen daarom van rechtswege niet nogmaals openbaar worden gemaakt op grond van de Woo.

Ad 9

Bij de beantwoording van deze vraag hebben wij gekeken naar het onderwerp van de bezwaar- en beroepsprocedures en niet naar de gronden. De meest voorkomende redenen om een klant tegemoet te komen zijn dat wij onjuiste zorggegevens hebben gekregen (van het zorgkantoor) of onjuiste inkomensgegevens (van de Belastingdienst).

Het uitgangspunt is dat wij de eigen bijdrage voor zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) berekenen op basis van de zorggegevens (die wij van het zorgkantoor krijgen) en de inkomensgegevens (die wij van de Belastingdienst krijgen). Dat is zo geregeld in het Besluit langdurige zorg (Blz). In de praktijk krijgen wij die gegevens vaak achteraf. Ook komt het in de praktijk voor dat die gegevens toch niet helemaal juist zijn, bijvoorbeeld doordat het zorgkantoor of de Belastingdienst die gegevens achteraf wijzigt en nog niet aan ons heeft doorgegeven. Daardoor komt het voor dat klanten een beschikking of factuur van ons krijgen die nog niet helemaal klopt of inmiddels niet meer klopt. In die situaties ligt het voor de hand dat wij klanten in de bezwaar- of beroepsprocedure tegemoet komen.

Tegelijkertijd komt het bijna niet voor dat deze situaties in de beroepsfase nog aan de orde zijn. Zoals wij bij het antwoord op vraag 6 hebben uitgelegd zijn wij in 8 van 62 zaken de klant tegemoet gekomen. Daarvan heeft de bestuursrechter in 5 zaken de klant gelijk gegeven. In de resterende 3 zaken hebben wij de klant gelijk gegeven en heeft de rechter uiteindelijk dus ook geen uitspraak meer gedaan. In deze 8 zaken ging het om de volgende onderwerpen:

- Naheffing
- Termijn vaststellen/herzien
- Proceskostenvergoeding
- Samenstelling huishouden
- Samenstelling huishouden
- Berekening bijdrage
- Zorggegevens incorrect
- Berekening bijdrage

Zoals u ziet ging het nog slechts in 1 van deze zaken om zorggegevens. In alle andere 7 zaken ging het om andere onderwerpen dan inkomensgegevens.

Wij merken hierbij op dat het feit dat de klant gelijk krijgt niet altijd automatisch en onverkort betekent dat wij iets (juridisch) fout hebben gedaan in de bezwaar- of beroepsprocedure.

Ad 10

Wij registreren niet hoe vaak wij willen voorkomen dat een zaak voor de rechter komt en om die reden een klant tegemoet komen.

Wat wij wel hebben is een registratie van aantallen situaties waarin wij lopende de beroepsprocedure op ons initiatief in overleg met de klant de procedure beëindigen zonder rechterlijke uitspraak. In totaal gaat het daarbij om 3 gevallen in een hele specifieke situatie. Wat overeenkomt in deze gevallen is dat het steeds ging om een correctie van de eigen bijdrage over een periode die langer dan 36 maanden geleden was.

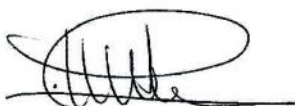
Ad 11 en 12

Wij hebben geen absolute aantallen over afgewezen kwijtscheldingen in de jaren 2020 tot en 2022 zonder dat een burger gevraagd is om inkomensgegevens of zonder überhaupt te beschikken over de inkomensgegevens.

Daarnaast merken wij op dat sinds 1 april 2021 een wettelijke regeling in artikel 4:94a de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in werking is getreden over kwijtscheldingen. Die regeling komt erop neer dat wij een geldschuld kunnen kwijtschelden als de nadelige gevolgen van de invordering onevenredig zijn in verhouding tot de met de invordering te dienen doelen. Bij de beoordeling van kwijtschelding in het kader van deze regeling beoordelen wij onder andere de betaalcapaciteit en of de nadelige gevolgen van de invordering onevenredig zijn in verhouding tot de met de invordering te dienen doelen.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
CAK



Janke Lindeboom
manager Wlz

Bijlagen:

- Beleidsregels CAK inkorten termijnen of niet verschuldigd zijn eigen bijdrage Wlz en Wmo 2015 (bijlage 1);
- Brief van 12 mei 2021 van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport met kenmerk 2352420-1007766-Z over de gevolgen van duurzaam gescheiden leven (DGL) voor de verschuldigde eigen bijdrage aan het CAK (bijlage 2).

Bezwaar

Als u het niet eens bent met dit besluit, dan kunt u hiertegen bezwaar maken. Dit doet u door binnen zes weken na de datum op deze brief een bezwaarschrift in te dienen. U kunt dit sturen naar:

het CAK
t.a.v. afdeling Bezwaar en Beroep
Postbus 84030
2508 AA Den Haag

In het bezwaarschrift moeten de volgende gegevens staan:

1. naam en adres
2. de datum waarop u het bezwaarschrift verstuurt

3. een omschrijving van het besluit waartegen u bezwaar maakt (deze brief)
4. de reden waarom u het niet eens bent met het besluit
5. uw telefoonnummer
6. uw handtekening

Wij stellen het op prijs als u een kopie van deze brief meestuurt.