

Verburg

van de mosselvisserij, een einddoel te formuleren en een tijdspad om dat te bereiken. Er ligt een beleidsplan dat als doel heeft verduurzaming van de sector, maar deze uitspraak verplicht ons om hard te (blijven) werken aan verdere verduurzaming. Dat betekent dat er nog een schepje extra energie bovenop moet en, kon het zijn, meer creativiteit en gezamenlijkheid in het zoeken van oplossingen, met als einddoel een duurzame mosselvisserij. Daar hoort het heldere einddoel bij evenals een zeker tijdspad. Alles overziende, beschouw ik deze motie als ondersteuning van het beleid.

De heer Graus heeft een motie ingediend waarin hij verzoekt om een inspanningsverplichting voor 2008 teneinde de sector te behouden. Ik begrijp de emotie van de heer Graus net zo goed als die van u allemaal. Ik heb die emoties zelf ook gevoeld. Ik heb de Kamer al eerder een brief gestuurd en zal dat volgende week weer doen. Ik zoek naar oplossingen en stuur de Kamer daarover ten spoedigste een brief. Wat de heer Graus mij vraagt, gaat mij iets te ver, want hij verzoekt de regering, zich te verbinden aan een inspanningsverplichting om uiterlijk medio april 2008 voorzieningen te treffen teneinde deze desastreuze gevolgen voor de mosselvisserij ongedaan te maken, waardoor de mosselsector voor Nederland behouden blijft. Ik begrijp het verzoek, maar alles overziende – ik onderstreep ook de noodzaak om te komen tot oplossingen die houdbaar en duurzaam zijn – zou ik de heer Graus willen verzoeken om deze motie aan te houden.

Dan kom ik op de motie waarin mevrouw Snijder-Hazelhoff de regering verzoekt om op zo kort mogelijk termijn de Natuurbeschermingswet zodanig aan te passen dat deze niet meer wordt gebaseerd op het Kokkelvisserijarrest, maar in lijn is met de implementatie van de Vogel- en Habitatrichtlijn, zoals ook in andere Europese lidstaten het geval is. De Natuurbeschermingswet is gebaseerd op de Habitatrichtlijn én het Kokkelvisserijarrest. Aanpassing van de wet helpt ons in dezen dus niet. Dat betekent dat ik de aanneming van deze motie ontraad.

Mevrouw **Snijder-Hazelhoff** (VVD): Even voor mijn helderheid: waarom heeft Nederland het Kokkelvisserijarrest volledig geïmplementeerd, terwijl andere EU-landen dat niet hebben gedaan? Wij hadden ook alleen de richtlijn kunnen implementeren. U zegt: wij hebben beide geïmplementeerd. Maar waarom hebben wij dat gedaan?

Minister **Verburg**: Dat lijkt mij een logische combinatie. Als je te maken hebt met een arrest, dan zul je daar ook rekening mee moeten houden. Dan vereist de zorgvuldigheid dat je dat soort zaken doet. Bovendien hoor ik u nu zeggen dat andere landen iets niet zouden hebben gedaan, maar ik heb die informatie nu niet paraat. Weest u ervan overtuigd dat wij alles onderzoeken en uitzoeken om te bezien hoe wij tot oplossingen kunnen komen. Toch moet ik zeggen dat ik uw motie op dit moment niet zie als mogelijke oplossing en dat is dus de reden dat ik de aanneming van die motie ontraad.

Dan kom ik op de tweede motie die u hebt ingediend, waarin u de regering verzoekt om het op zeer korte termijn, maar uiterlijk begin april, of met behulp van een vast te stellen beheerplan, of met behulp van het exclaveren van een aantal productieruimtes in de Waddenzee, mogelijk te maken dat er op mosselzaad kan

worden gevestigd, teneinde te voorkomen dat de Nederlandse mosselsector ter ziele gaat. Ik moet daarop antwoorden dat ik ook dat punt zeer wel begrijp, maar het is voor mij – en dat zeg ik tegen alle indieners van deze motie – dat het op dit moment onduidelijk is of die mogelijkheden er zijn. Ik moet u wel zeggen dat voor zover wij de uitspraak kunnen duiden en interpreteren, daar niet al te veel ruimte voor lijkt te bestaan. Ik zeg u echter toe dat ik in de komende brief zal ingaan op de eventuele mogelijkheden. Ik verzoek u dus ook om uw motie tot die tijd aan te houden.

Daarmee ben ik aan het einde gekomen van de beoordeling van de ingediende moties.

De **voorzitter**: De heer Graus wil nog een verhelderende vraag stellen.

De heer **Graus** (PVV): Eigenlijk valt de brief waar de minister het over heeft, onder de inspanningsverplichting waartoe zij opgeroepen wordt. Ik vraag eigenlijk niet meer. De brief van de minister is in zekere zin ook een inspanningsverplichting. Daar staat natuurlijk meer achter, dus in die zin hoef ik de motie wellicht niet aan te houden.

Minister **Verburg**: Als u zegt: in mijn motie heb ik bedoeld de minister te verzoeken om zich tot het uiterste in te spannen om houdbare oplossingen te vinden, dan zeg ik u toe dat ik dat zeker zal doen. Daartoe ben ik zeer gemotiveerd. Ik zal alles uit de kast halen, tezamen met een aantal maatschappelijke spelers, de sector zelf en andere partijen die daar een belangrijke rol in kunnen spelen. Dus als u het zo zegt, dan zie ik de motie als ondersteuning van staand beleid.

De heer **Graus** (PVV): Ik zal mij daar nog even over beraden, ik ben er nog niet helemaal uit.

De beraadslaging wordt gesloten.

De **voorzitter**: Ik stel voor, aanstaande week dinsdag te stemmen over de moties die zijn ingediend in dit VAO Landbouw- en Visserijraad en in het VAO hiervoor over Natura 2000.

Daartoe wordt besloten.

De vergadering wordt van 19.40 uur tot 20.40 uur geschorst.

Aan de orde is het **speddebat** over **de eigen bijdrage AWBZ**.

De **voorzitter**: Er is een spreektijd van 3 minuten afgesproken. Ik ga ervan uit dat de woordvoerders daar rekening mee hebben gehouden.

Mevrouw **Kant** (SP): Voorzitter. Ik heb het genoeg om mede te mogen spreken namens mevrouw Halsema, maar ik zal mijn inbreng niet twee keer zo lang maken.

Vorig jaar werden nogal wat mensen overvallen door een enorme verhoging van hun eigen bijdrage voor de AWBZ. Naast dat dit hen overkwam, bleek ook dat er

Kant

allerlei fouten werden gemaakt bij de berekening van die verhoogde eigen bijdragen en bij de uitvoering ervan. Wij hebben daar eind vorig jaar twee keer over gedebatteerd in de Kamer. Dit heeft ertoe geleid dat is toegezegd dat de problemen opgelost zouden worden en de fouten zouden worden hersteld. Daarnaast zou er een gewenningsregeling komen voor mensen die te maken kregen met een enorme verhoging, zodat zij die niet in een keer voor hun kiezen kregen.

Het Centraal Administratie Kantoor (CAK), dat de eigen bijdragen int, zou de gewenningsregeling uitvoeren en de problemen oplossen. Ik heb indertijd gezegd dat ik mijn hart vasthield omdat dit kantoor al vaker problemen heeft veroorzaakt, het er een puinzooi is en wij er vaak klachten over krijgen. De vraag was of deze organisatie die regeling moest uitvoeren. Er is gebleken dat het wederom mis is gegaan.

In het debat in december heb ik voorgesteld om eerst de problemen op te lossen en de gewenningsregeling uit te voeren en de eigen bijdragen pas weer te innen als alles op orde zou zijn. Er werd echter gezegd dat het allemaal goed zou komen. Het kwam niet goed. Opnieuw zijn er problemen met de uitvoering, nu van de gewenningsregeling, en opnieuw blijkt dat de problemen die er eind vorig jaar waren niet zijn opgelost en de fouten niet zijn hersteld. Mensen die te veel hebben betaald, wat is vastgesteld, hebben nog steeds niets teruggekregen. Het is blijkbaar vrij makkelijk voor het CAK om geld van de rekening van mensen te halen. Geld terugstorten waar mensen recht op hebben, is echter blijkbaar erg moeilijk. Mensen kunnen daar voorlopig naar fluiten. Het gaat hier natuurlijk om mensen die deze centen absoluut niet kunnen missen.

Het blijkt ook dat mensen die bezwaar hebben ingediend gewoon niets horen. Als zij bellen, horen zij dat er niets bekend is. Het bezwaar is verdwenen. Er zijn allerlei problemen rondom het indienen van bezwaren. Mensen weten niet eens of hun bezwaar in behandeling is genomen. Ook fouten die zijn gemaakt in de berekening, blijken niet te zijn hersteld. In sommige gevallen pakt als gevolg van fouten de eigen bijdrage hoger uit dan het inkomen, blijven die fouten bestaan en wordt de gewenningsregeling niet goed uitgevoerd. Als het geld in januari wordt afgeschreven en in februari weer, is het voorstelbaar dat mensen in grote financiële komen. Zij moeten geld lenen om die foute eigen bijdrage te betalen. Dit is volstrekt onacceptabel.

Hoe gaat de staatssecretaris deze problemen met spoed oplossen? Ik heb twee ordners op mijn tafel staan met meldingen van problemen. Die meldingen zijn ook bij de staatssecretaris bezorgd. Ik wil dat zij al deze problemen binnen een korte termijn oplost zodat mensen niet belachelijk veel geld moeten betalen dat zij helemaal niet hoeven te betalen. Meer personeel aan de telefoon zetten bij het CAK is niet per definitie een oplossing. Dat mensen de telefoon opnemen, wil immers niet zeggen dat zij ook in staat zijn om de problemen op te lossen en juist dat is wat wij willen.

De financiële problemen zijn groot. Ik vraag de staatssecretaris om te stoppen met innen en de eigen bijdrage van maart niet te innen bij mensen die deze kosten niet meer kunnen dragen. Er moet worden gestopt met het innen bij mensen voor wie de gewenningsregeling geldt, want het probleem is nog niet opgelost.

Mensen komen ook onder de norm te zitten, ook als de eigen bijdrage klopt. Er komen meer mensen onder deze norm, de zogenaamde piepgrens. Mensen moeten zelf melden dat dit het geval is. Is het mogelijk om voor het innen van de eigen bijdrage te kijken of dit probleem bestaat zodat het CAK zelf kan voorkomen dat de te hoge eigen bijdrage wordt geïnd? Ik ben ook benieuwd hoe het zit met het onderzoek naar de zak- en kleedregeling. Mensen houden vaak te weinig over. De staatssecretaris zou contact opnemen met haar collega van SZW over het uitvoeren van een onderzoek. Hoe staat het daarmee?

Het is een puinhoop bij het CAK, dat mag nu toch wel duidelijk zijn. Ik hoor dat men vier maanden achterstand heeft en dat er allerlei spanningen en toestanden in de organisatie zijn. Ik vraag de staatssecretaris om op zeer korte termijn een onderzoek te doen naar het functioneren van het Centraal Administratie Kantoor.

□

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Voorzitter. Vijf jaar geleden heeft het vorige kabinet besloten dat mensen met hetzelfde inkomen dezelfde eigen bijdrage zouden gaan betalen. Mijn partij vond dat een rechtvaardige regeling en vindt dat nog steeds. Het toenmalige kabinet besloot nog iets anders, namelijk dat er een overgangsregeling zou worden getroffen. Vorig jaar november bleek dat het gelijktrekken van de eigen bijdrage inderdaad zou worden uitgevoerd. De helft van de mensen ging er flink op vooruit omdat zij jarenlang te veel hadden moeten betalen. Een ongeveer even grote groep moest meer gaan betalen. Een paar andere kwesties werd echter eveneens duidelijk. Van de overgangsregeling bleek helemaal geen sprake te zijn geweest. Mensen bleken slecht of helemaal niet te zijn gewaarschuwd. Bovendien bleken de berekeningen vanaf het begin niet te kloppen. De mensen hadden geen tijd om de tering naar de nering te zetten want de regeling zou al vier weken later ingaan.

Niet alleen de PvdA-fractie, maar – en ik zeg dat met nadruk – ook de andere fracties hebben toen gevraagd om alsnog een fatsoenlijke overgangsregeling te treffen voor de mensen die werden geconfronteerd met stijgingen. Soms betroffen die tientjes, maar in andere gevallen ook honderden euro's. Natuurlijk realiseerde mijn fractie zich toen ook, dat dit een grote druk op het CAK zou leggen. Het alternatief dat de mensen zelf maar zouden moeten uitzoeken hoe zij het hoofd boven water konden houden, was nog veel slechter.

Bovendien wilden wij – en dat wilden ook de andere fracties – dat de staatssecretaris eens goed zou kijken naar de hoogte van het zak- en kleedgeld. Wij vragen ons nog steeds af of de norm van € 272 als bedrag dat de mensen moeten overhouden, nog wel van deze tijd is. Het is niet alleen zak- en kleedgeld. Er moeten ook nog eens allerlei vaste lasten van af, zoals de premie voor de ziektekostenverzekering. En wat te denken van de waskosten, die soms oplopen tot € 50 per maand of zelfs meer. De staatssecretaris heeft toegezegd om dit met de collega's van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, maar het duurt ons wel erg lang. Mijn fractie wil weten of het wat wordt en wanneer wij een concreet antwoord van de staatssecretaris hierover mogen verwachten.

Het is afschuwelijk wat mis gaat ten aanzien van de afhandeling van de eigen bijdrage. Nog los van het feit dat de bedragen niet kloppen, er eerst te veel wordt

Wolbert

geïnd en het later wordt teruggestort, moet mij nog eens van het hart dat wij het in dit verband niet hebben over de gemiddelde belastingbetaler die zijn formulier opnieuw moet invullen of die nog even kan bellen om iets te wijzigen. Het gaat om kwetsbare mensen met een zo mogelijk nog kwetsbaarder inkomstenpositie. Het spreekt voor zich dat wij van de staatssecretaris vragen om alles op alles te zetten om de afhandeling bij het CAK daadwerkelijk beter te laten verlopen. Maar daarmee zijn wij er natuurlijk nog niet. Mijn fractie wil dat absoluut wordt voorkomen dat mensen in ernstige financiële problemen raken omdat het CAK zijn fouten niet op tijd herstelt. Ook wij horen verhalen van mensen die niet meer voldoende geld hebben om in hun eerste levensbehoeften te voorzien of de energierekeningen niet meer kunnen voldoen, die aanmaningen krijgen die zij niet meer kunnen betalen en die zich afvragen hoe het verder moet. Wij vragen van de staatssecretaris dat zij garandeert dat mensen niet in betalingsproblemen komen en dat het wordt opgevangen als dreigt dat mensen zonder inkomen komen te zitten. Kan zij toezeggen dat zij zoekt naar mogelijkheden van bevoorschotting van de meest ernstige gevallen, zodat niemand zonder inkomen komt te zitten?

Kan de staatssecretaris er bovendien op toezien dat mensen fatsoenlijk te woord worden gestaan, zonder kortaf te worden weggezet en zonder dreiging van aanmaningen en dergelijke? Mensen die zelf niet om al deze papieren ellende hebben gevraagd, mogen niet ook nog eens met een onheuse bejegening worden geconfronteerd.

Mevrouw **Kant** (SP): Mevrouw Wolbert zegt dat mensen niet in financiële problemen mogen komen en dat er een oplossing moet komen voor ernstige situaties. De meest simpele oplossing is om in maart even niet te innen. Het moment dat er bij deze mensen opnieuw automatisch wordt afgeschreven, komt er aan. Daardoor komen deze mensen in de problemen. Dan moeten zij aan de bel gaan trekken om te worden bevoorschot, maar zitten zij al in de problemen. In plaats daarvan lijkt het mij verstandiger dat van deze mensen de eigen bijdrage niet word geïnd.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Ik ben niet van mening dat wij moeten gaan kwijtschelden. Als een eigen bijdrage verschuldigd is, moet deze worden betaald. Ik meen dat de staatssecretaris daarnaast moet zoeken naar een regeling die het CAK niet nog eens extra zal belasten. Naar mijn stellige overtuiging zullen de administratieve druk en de ellende alleen maar toekomen als wij doen dat mevrouw Kant voorstelt. Het impliceert dat het CAK een onderscheid moet maken tussen mensen die al wel hebben betaald en mensen die een beetje hebben betaald, mensen die veel terugkrijgen en mensen die weinig terugkrijgen. Dat is volgens mij de weg niet. De Kamer moet niet nóg meer vragen en eisen aan het CAK willen stellen. Hierdoor zou de chaos daar alleen maar toenemen.

Mevrouw **Kant** (SP): Mevrouw Wolbert begrijpt mij niet goed. Ik heb het over de mensen die onder de gewenningsregeling vallen. Dat is de groep die met de forse verhoging van meer dan € 100 te maken krijgt. Deze groep is bekend bij het CAK; het gaat om 18.000 mensen. Het CAK heeft deze mensen al getraceerd en

voor hen voert men de gewenningsregeling uit. Men kan eenvoudig zeggen dat men in maart de eigen bijdrage bij deze groep even niet int. Ik wil verder niet zeggen dat deze mensen de bijdrage überhaupt niet hoeven te betalen, maar ik pleit ervoor dat zij pas hoeven te betalen zodra duidelijk is wat het juiste bedrag is en hoe de regeling zal worden uitgevoerd. Ik stel dus voor dat men vanaf dat moment gewoon gaat betalen wat men moet betalen en pleit ervoor dat het bedrag niet weer automatisch wordt afgeschreven bij deze groep. Volgens mij is dit een stuk eenvoudiger dan wat mevrouw Wolbert voorstelt. Omdat het CAK van alles verkeerd doet, wil zij een heel nieuwe regeling over de bestaande regelingen gooien. Mensen die in financiële problemen komen, moeten daardoor weer aan de bel gaan trekken. Hiermee wordt het alleen maar nóg ingewikkelder.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Wij willen hetzelfde; mensen mogen niet in de financiële problemen komen en op die manier door het ijs zakken. Het is echter mijn stellige overtuiging dat dit verzoek van mevrouw Kant de arbeidsdruk en de chaos bij het CAK alleen maar doet toenemen. Daarvan willen wij nu juist af.

□

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Voorzitter. Een dag voor kerst en onder grote druk van de Tweede Kamer heeft de staatssecretaris besloten om een gewenningsbijdrage in te voeren voor mensen die nog geleid moesten worden naar de nieuwe eigenbijdrageregeling binnen de AWBZ. De VVD-fractie heeft bij die gelegenheid duidelijk aangegeven dat het proces niet gelopen is zoals het had moeten lopen. De gewenningsbijdrage is vervolgens op vier maanden gesteld. Wij zijn toen gewaarschuwd dat deze regeling met veel problemen gepaard zou kunnen gaan, omdat alle betalingen handmatig zouden moeten worden uitgevoerd. Meer in het algemeen kunnen wij dus stellen dat deze gewenningsbijdrage, door de keuze die dit kabinet heeft gemaakt, niet de schoonheidsprijs verdient. De fouten die nu worden gemaakt, waren dus te verwachten. Ik maak de staatssecretaris daarvoor geen verwijten, want zij heeft ons ervoor gewaarschuwd.

Ik verwijt het CAK echter wel iets anders. Hiervoor is de staatssecretaris via het CAK verantwoordelijk. Mensen klagen, weten niet hoe het zit, zijn verbaasd over de nieuwe bijdrage die zij moeten betalen, hebben problemen en kunnen deze bijdrage soms niet betalen. Als deze mensen contact opnemen met het CAK, blijkt men daar slecht bereikbaar te zijn. Mensen worden bovendien slecht behandeld en krijgen geen antwoord. De mensen waar het hier om gaat, bevinden zich in een onzekere situatie. De behandeling door het CAK schept alleen maar meer onzekerheid, waardoor de emoties vaak erg hoog oplopen. Hoe beoordeelt de staatssecretaris het feit dat er zo slecht wordt gecommuniceerd door het CAK? Wat gaat zij eraan doen? Je mag toch op z'n minst verwachten dat deze mensen op een menselijke en fatsoenlijke manier behandeld worden door professionals van het CAK? Deze professionals zouden moeten weten wat hen te wachten staat en zouden daarom op een professionele manier met deze emoties moeten kunnen omgaan.

Verder heb ik gehoord dat mensen van het CAK ernstig bedreigd worden en dat CAK-kantoren soms

Van Miltenburg

extra bescherming nodig hebben. Ook hierover maak ik mij zorgen. Berusten deze geruchten op waarheid? Als dat zo is, dan kan ik nu alvast namens mijn fractie zeggen dat ik dit zeer verwerpelijk vind.

Mevrouw **Kant** (SP): Deze berichten hebben ook mij bereikt. Ook ik vind het bijzonder verontrustend dat deze dingen kunnen gebeuren in een organisatie. Het probleem is echter dat mensen zo bang zijn, dat zij dit niet in de openbaarheid durven te zeggen. Dat geeft de ernst van de situatie weer. Daarom heb ik gevraagd om een onderzoek naar de problemen bij het CAK en het functioneren van deze organisatie. Het lijkt mij heel goed als dit onafhankelijke onderzoek plaatsvindt. Ik hoop dat mevrouw Miltenburg mij hierin steunt.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Ik heb u vooral horen spreken over een onderzoek naar de werkwijze van het CAK. Nu betreft u bij het onderzoek ook de omstandigheden waaronder de mensen daar hun werk moeten doen. Een verzoek om een onderzoek naar dit laatste steun ik graag. Toch wil ik eerst van de staatssecretaris horen wat zij al weet van deze geruchten. Wellicht is het onderzoek helemaal niet nodig.

Mevrouw **Kant** (SP): De fouten, problemen en onheuse bejegening van mensen kunnen uiteraard heel goed het gevolg zijn van de problemen met de uitvoering van de regeling. Het een heeft waarschijnlijk met het ander te maken.

De heer **Jan de Vries** (CDA): Voorzitter. Ik heb het genoegen, ook te mogen spreken namens mevrouw Wiegman van de fractie van de ChristenUnie. Wij zijn blij dat er mede op ons verzoek een overgangsregeling is getroffen voor de cliënten die per 1 januari jongstleden een fors hogere eigen bijdrage moesten gaan betalen. Net voor de kerst werd hiertoe besloten en voor achttienduizend cliënten moesten de beschikkingen handmatig worden aangepast. Het was dan ook geen verrassing toen de uitvoering van deze regeling niet rimpelloos bleek te verlopen. Toch betreuren wij het dat er nu zoveel mensen problemen mee ondervinden. Deze problemen hangen niet per definitie alleen maar samen met de inning van de eigen bijdrage voor zorg met verblijf; daarom zouden wij de positie van het CAK graag in een integraal debat over de modernisering van de AWBZ hebben besproken, zoals eerder besloten was in een procedurevergadering. Zo'n debat zullen wij ook zeker nog voeren.

De vaste commissie heeft al tweemaal vragen gesteld over de uitvoering van de gewenningsbijdrageregeling door het CAK. Wij zien dat het CAK pogingen doet om cliënten zo veel mogelijk tegemoet te komen, bijvoorbeeld door het verzenden van de facturen van februari drie weken uit te stellen. Ook heeft het kantoor verbeteracties in gang gezet waarmee het aantal fouten en klachten moet afnemen. Toch blijven wij dagelijks klachten over de uitvoering door het CAK ontvangen en wij zijn vooral geschrokken van het overzicht dat PhiladelphiaSupport ons heeft gezonden. Wij zien eigenlijk een vijftal typen klachten. Er zijn klachten die samenhangen met de hoogte van de eigen bijdrage zelf, waaraan het CAK natuurlijk op zichzelf niets kan doen,

omdat Kamer en regering die vaststellen. Verder zijn er klachten die samenhangen met niet actuele inkomensgegevens of met slordigheidsfouten, zoals het verzenden van een beschikking met een verkeerde datum of een verkeerde berekening, wat soms grote consequenties heeft. En ten slotte zijn er klachten over de afhandeling van klachten en bezwaarschriften en klachten over de telefonische bereikbaarheid.

Deze klachten vragen alle om adequate verbeteracties. De staatssecretaris geeft in haar reactie van 27 februari jongstleden een schets van de in gang gezette verbeteracties. Dit zijn op zichzelf prima acties, maar het is de vraag of ze voldoende zijn. De staatssecretaris stelt dat er met deze maatregelen het hoofd kan worden geboden aan de piekbelasting en dat het dienstverleningsniveau hiermee weer op peil kan worden gebracht. Maar het is natuurlijk de vraag welk niveau zij hierbij bedoelt. Wij treden niet in haar verantwoordelijkheid voor het oplossen van deze problemen, maar onze fracties denken wel dat het nodig is dat zij heldere afspraken met het CAK maakt over welke klachten wanneer verholpen zullen zijn. Daarbij behoort ook een afspraak over het dienstverleningsniveau daarbij bereikt moet worden. Misschien vraagt dit wel een structureel andere relatie tussen de staatssecretaris en het CAK, maar daar ga ik graag in een volgend debat uitgebreider op in. Aan welke maatregelen denkt de staatssecretaris overigens als zij constateert dat er onvoldoende verbeteringen optreden?

Het is onvermijdelijk dat er fouten zullen blijven worden gemaakt, maar zoals anderen ook al aangaven, is vooral de communicatie met de klant over die fouten belangrijk. Het ontbreekt nu, ondanks de inzet van de medewerkers van het CAK, aan goede voorlichting, bereikbaarheid en klantvriendelijkheid. Als hierin verbetering wordt gebracht, accepteert een cliënt een geconstateerde fout soms ook makkelijker. Wij bepleiten ook het opzetten van een onafhankelijke klachtenregeling, dat zal het vertrouwen eveneens ten goede komen. Bovendien bepleiten wij maatwerk, bijvoorbeeld bij betalingsregelingen. Kunnen cliënten daar voldoende mee bekend zijn? Belangrijk is ook dat de ketenpartners het CAK de juiste informatie verstrekken. Wat doet de staat om dit te bewerkstelligen? En ten slotte, wij zijn steeds meer overtuigd van de noodzaak van een onderzoek naar de juistheid van de zakkeld- en kleedgeldgrens. Wanneer zal de staatssecretaris dit gaan instellen en wanneer zal zij eventueel voorstellen doen om die grens bij te stellen?

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Het siert u dat u zegt dat u zich grote zorgen maakt over het functioneren van het CAK, maar is er in 2006 een motie van uw fractie aangenomen om de eigenbijdrageregelingen in de AWBZ af te schaffen. Daar hoor ik nu tot mijn grote verbazing niets meer over, terwijl dit in één klap alle problemen zou oplossen, zonder de noodzaak van investeren in verbetering van het functioneren van het CAK. Hoe denkt de CDA-fractie nu over het afschaffen van de eigen bijdragen in de AWBZ?

De heer **Jan de Vries** (CDA): De CDA-fractie is voorstander van het afschaffen van de eigen bijdrage voor intramurale voorzieningen op het moment waarop wij komen tot het scheiden van wonen en zorg. Met smart

Jan de Vries

wachten wij op de voorstellen van de staatssecretaris die daartoe moeten leiden.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Dit zijn prachtige woorden.

De heer **Jan de Vries** (CDA): Dank u wel.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Het zijn dezelfde woorden die in 2006 werden gesproken. Inmiddels is het 2008 en zijn er grote problemen bij het CAK. Wanneer komt u zelf eens met voorstellen?

De heer **Jan de Vries** (CDA): Wij hebben het genoeg deel uit te maken van deze regeringscoalitie. Niet voor niets heeft onze partij zich sterk gemaakt voor het opnemen van deze ambitie in het regeerakkoord. De staatssecretaris heeft op zich genomen om alles tot een goed einde te brengen. Wij wachten met belangstelling haar voorstellen af. Ik meen dat zij ze dit voorjaar naar de Kamer zou sturen, maar ik hoor graag van haar of dit zo is.

□

Mevrouw **Agema** (PVV): Voorzitter. Als een nieuwe regeling voor de eigen bijdrage wordt ingevoerd, is het rechtvaardig dat zowel de nieuwe als de bestaande gevallen daaronder vallen, maar daar hebben wij het vanavond niet over. Wij hebben het vanavond over het feit dat er voortdurend problemen zijn met de uitvoering van de overgangsregeling voor bestaande gevallen. De staatssecretaris is er niet voor de individuele situaties, lazen wij vanmiddag nog in haar bijdrage voor het debat over de WMO. Problemen in individuele situaties zijn echter doorgaans het gevolg van overheidsfalen, dus in dit geval van uw falen, mevrouw de staatssecretaris. De zorg voor de individuele situatie is dus uw verantwoordelijkheid. Ook in uw brief van 27 februari schrijft u weer dat de onvolkomenheden als gevolg van de huidige piekbelasting bij het Centraal administratiekantoor, een incidentele problematiek betreffen. U zult echter de problemen met de uitvoering van de gewenningsregeling adequaat moeten oplossen.

Wat u doet, kan niet. Gemakkelijk en tegelijkertijd stuitend pent u neer dat de uitvoering van de gewenningsregeling verloopt zoals gepland. O, dus u had gepland dat het CAK opnieuw beschikkingen zou verzenden met dagtekeningen van een week eerder. U had gepland dat het CAK niet alle klachten binnen de wettelijke termijn van zes weken zou afhandelen. U had gepland dat er een achterstand in de beantwoording van zo'n 3000 brieven en reacties en van nog eens 2000 e-mails zou zijn. U had gepland dat 3800 cliënten de gewenningsbijdrage over januari niet zouden ontvangen. Het ging om 19200 betalingen. U had gepland dat de mensen na de restitutie toch onder de piepgrens – wat vind ik dat toch verschrikkelijk woord – zouden schieten, de grens voor zak- en kleedgeld.

Als er sprake is van een piek in het werkaanbod – vertaald in gewoon Nederlands hebben wij het dan over achterstanden – bij het CAK moet u dat probleem echt oplossen en niet alleen de telefoon opnemen. U moet de mensen dan uit de problemen helpen en dat doen zonder omhaal van woorden en zonder maskering van de feiten. U moet dat vooral doen zonder bagatellisering

van de omvang van de problemen of met het ontlopen van de verantwoordelijkheid voor incidentele gevallen die het gevolg zijn van overheidsfalen. Zelfs als het gaat om één incident, dan geldt nog steeds dat u daarvoor verantwoordelijk bent, staatssecretaris.

Het is niet interessant dat het CAK 40 extra call center-medewerkers aanneemt of 10 extra correspondentiemedewerkers. Het gaat om de vraag of dat voldoende is en of daarmee de problemen adequaat worden opgelost. Het CAK rapporteert u tweewekelijks over de voortgang van de uitvoering. Als die rapportages daartoe aanleiding geven, zou u extra maatregelen treffen. Wilt u de Kamer ook tweewekelijks informeren over de voortgang en zeggen of extra maatregelen nodig zijn?

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.

□

Staatssecretaris **Bussemaker**: Mijnheer de voorzitter. Op verzoek van de Tweede Kamer spreken wij nu opnieuw over de eigen AWBZ-bijdrage. Diverse Kamerleden hebben klachten ontvangen over het CAK. Ik stel voorop dat ik de zorg van de Kamer deel. Het betreft soms immers ernstige klachten van kwetsbare mensen. Soms gaat het om schrijnende gevallen. Het staat buiten kijf dat een goede en dus zorgvuldige bejegening door het CAK van bijzonder groot belang is. Het gaat immers nu en dan om vervelende zaken, zoals het betalen van een eigen bijdrage of het ontvangen van een rekening voor een overleden persoon. Het laatste is pijnlijk. Mevrouw Van Miltenburg heeft mij expliciet gevraagd wat ik van die klachten vind. Ik heb al gezegd dat ik die ernstig vind en dat ik van mening ben dat voorop moet staan dat er altijd sprake is van een fatsoenlijke bejegening.

Op grond van de klachten die de Kamer en mij hebben bereikt, heb ik een aantal fikse maatregelen genomen. Ik verwacht dat dankzij inspanningen van het CAK de huidige problemen worden aangepakt en opgelost. Betrokkenen zullen snel en netjes telefonisch te woord worden gestaan. Hun brieven zullen sneller worden behandeld enzovoorts. Ik kom daarop later in mijn betoeg uitvoeriger terug.

In mijn brief van 27 februari liet ik de Kamer weten dat het CAK met man en macht werkt om tot die veranderingen te komen. Ik vind dat het daarvoor waardering verdient. Hoewel er daar problemen zijn en zaken mis gaan, herken ik mij niet in de uitspraak dat het bij het CAK een grote puinhoop is.

Dat wij nu over deze kwestie spreken, heeft ook alles te maken met het debat dat wij eind vorig jaar hebben gevoerd over de gewenningsregeling. Ik zeg nogmaals dat ik blij ben dat ik eind december jongstleden kon melden dat wij door een zeer forse krachtsinspanning in staat zijn geweest om een gewenningsregeling tot stand te brengen. Ik heb de Kamer er ook op gewezen dat alleen handmatige uitvoering mogelijk was. Mevrouw Van Miltenburg heeft dat ook gedaan. Tevens heb ik gezegd dat wij niet eerder dan eind vorig jaar konden beslissen om tot een dergelijke gewenningsregeling over te gaan. Wij hadden de gegevens namelijk niet. Die moesten door derden worden aangeleverd, waaronder zorgkantoren en de Belastingdienst. Daarop kom ik ook later in mijn betoeg terug. Het was alleen mogelijk om een dergelijke gewenningsregeling in te voeren doordat

Bussemaker

de intramurale eigen bijdrage sinds 1 januari 2008 centraal door het CAK wordt geïnd. Als er nog sprake was geweest van een decentrale uitvoering door zorgkantoren – dat was tot 1 januari jongstleden het geval – was het niet nodig geweest om binnen die korte termijn een gewenningsregeling in te voeren.

Eind vorig jaar hebben wij gesproken over de uitvoeringsproblemen die met de gewenningsregeling gepaard zouden kunnen gaan. Er was sprake van een handmatige correctie van verschuldigde eigen bijdragen binnen een volledig geautomatiseerde uitvoering. Bovendien was er sprake van een zeer korte voorbereidingstijd. Dat bracht risico's met zich mee. Daarover hebben wij gesproken. Ondanks de risico's die aan die gewenningsregeling vastzaten, was de situatie bij het CAK tot januari redelijk overzichtelijk. Grote problemen ten aanzien van de gewenningsregeling deden zich niet voor. Eind januari heb ik de Kamer daarover nog geïnformeerd. Aan het eind van die maand stelde de Kamer een aantal vragen en in de daarop volgende weken kwamen er zowel bij de Kamer als bij mij meer signalen van problemen bij het CAK. Die hadden met name betrekking op de dienstverlening.

Ik hecht eraan om te zeggen dat de uitvoering van de gewenningsregeling in grote lijnen adequaat en volgens planning verloopt. Dat wil niet zeggen dat de klachten die wij met name in februari hebben gekregen, geen aanleiding zijn tot het stellen van vragen. Verzekerden die onder de overgangsregeling vielen zien dat zij, ook al is er een gewenningsregeling, uiteindelijk meer moeten gaan betalen dan zij tot 1 januari moesten betalen. Alleen al het feit dat bij verzekerden bij wie inhouding van de bijdrage geschiedt door de uitkerende instantie, de zogenoemde broninhouding, geen verrekening mogelijk is maar alleen terugbetaling achteraf, geeft grond voor veel vragen. Dat gebeurde telefonisch, per e-mail en schriftelijk.

Ik heb in mijn brief van eind februari uitgelegd dat de samenloop van de omstandigheden een oorzaak is van de problemen bij het CAK. Dus de problemen zijn niet alleen te wijten aan de invoering van de gewenningsregeling, hoe gecompliceerd die ook was en hoeveel die ook vraagt van het CAK. Het is een combinatie van de overgangsmaatregel WMO, het aflopen van de overgangsmaatregel eigen bijdrage, de vaststelling van de voorlopige eigen bijdrage voor zorg met verblijf als gevolg van het niet bekend zijn van de definitieve inkomensgegevens van de Belastingdienst en de overdracht van de uitvoering van de eigen bijdrage voor zorg met verblijf van de zorgkantoren aan het CAK. Dat is allemaal tegelijkertijd gebeurd.

Deze factoren zullen na verloop van enige tijd niet meer van invloed zijn op de dienstverlening van het CAK. Dat heeft te maken met een heel duidelijke piekbelasting als gevolg van het tegelijkertijd overgaan van die verantwoordelijkheden naar het CAK. Het vervelende daarvan is ook dat er op een gegeven moment – waarschijnlijk was dat in februari – sprake is van een haasje-overeffect. Als een antwoord op een vraag uitblijft, gaat men bellen. Als gevolg daarvan neemt de telefonische onbereikbaarheid toe en moeten mensen langer wachten. Dan gaan ze mailen en moeten er veel mails beantwoord worden. Als in de tussentijd een nieuwe beschikking of factuur wordt gestuurd, wordt de situatie nog gecompliceerder.

Ik ben blij dat het CAK inmiddels de nodige maatregelen heeft genomen om de huidige piekbelasting het hoofd te bieden, de kans op nieuwe incidenten te minimaliseren en de telefonische bereikbaarheid te verbeteren. In mijn brief staat dat het aantal medewerkers bij het callcenter feitelijk verdubbeld wordt, dat de bereikbaarheid wordt vergroot, dat er in de avonduren mensen extra worden aangesteld. In aanvulling op de eerder gemelde maatregelen zal het CAK de komende tijd in ploegdiensten gaan werken om langer bereikbaar te zijn. Ik ga ervan uit dat deze maatregelen zullen bijdragen tot het afnemen van de huidige problemen, zodat de dienstverlening weer op het vereiste niveau komt.

Gevraagd is naar de relatie met andere partners die bij de gewenningsregeling betrokken zijn. Ik heb aangegeven dat de gewenningsregeling kwetsbaar was, maar wel uitvoerbaar. Ik heb ook aangegeven dat de problemen bij het CAK niet alleen met de gewenningsregeling te maken hebben, hoeveel die ook van het CAK vraagt. De huidige regeling heeft als uitgangspunt, de cliënt zo min mogelijk te belasten. Dat betekent dat de verzekerde niet zelf formulieren hoeft in te vullen om de verschuldigde bijdrage vast te stellen. Door een koppeling van bestanden is een efficiënte uitvoering mogelijk. Bij deze geautomatiseerde uitvoering geschiedt de vaststelling van de eigen bijdrage op basis van gegevens die worden aangeleverd door derden, onder andere de Belastingdienst, het UWV, het GBA en de zorginstellingen.

Voor de verzekerde is dat gemakkelijk. Immers, voor het vaststellen van de hoogte van de eigen bijdrage hoeft de verzekerde zelf geen gegevens aan te leveren. Maar zodra er bij één van die andere partijen iets misgaat, heeft dat gevolgen voor de dienstverlening van het CAK. De Belastingdienst heeft in het begin van 2007 achterstanden opgelopen bij het definitief vaststellen van het inkomen 2006. Het CAK was hierdoor genooddaakt voor een groot aantal verzekerden de bijdrage vast te stellen op basis van voorlopige inkomens. Dat kan weer bij verzekerden geleid hebben tot onduidelijkheid over het inkomen. Op dit moment is de Belastingdienst bezig die achterstand in te halen. Dat betekent dat het overgrote deel van de beschikkingen op vrij korte termijn zal zijn vastgesteld op basis van het juiste inkomen. Terecht uitgangspunt is ook dat de bijdrage verschuldigd is op basis van draagkracht. Echter, dat betekent wel dat problemen bij de Belastingdienst leiden tot problemen bij de vaststelling van de eigen bijdrage.

Wij merken dat er bij de zorginstellingen nogal eens sprake is van onjuiste sofinummers, een onjuiste datum van opname in en ontslag uit een instelling, etc. Ook is een datum van overlijden vaak nog niet goed doorgevoerd. Deze fouten leiden tot veel vragen bij verzekerden, tot veel onbegrip en terechte irritatie.

Dit is wel een uitleg van de klachten, maar vanuit de cliënt gezien is het natuurlijk geen vergoelijking. Als ik cliënt zou zijn, zou het mij niet uitmaken of de fout bij de Belastingdienst zou liggen of bij het CAK, dan zou ik vinden dat overheidsdiensten en diensten die voor de overheid werken hun werk goed moeten doen. Dat lijkt mij niet meer dan logisch. Het geeft wel aan dat ik anderen nodig heb en dat ik er bij hen op zal aandringen dat zij hun gegevens goed aanleveren opdat het CAK zijn werk goed kan doen.

Dat geldt overigens ook voor de klachten die Kassa heeft ontvangen; deze hebben de SP en ik ook ontvan-

Bussemaker

gen. Ook daarna zijn nog klachten binnengekomen. Deze klachten hebben voor een deel te maken met de ketensamenwerking en met de kwaliteit van de gegevensaanlevering door partners in de keten. Wij hebben een analyse gemaakt van de klachten die via Kassa zijn binnengekomen. Het blijkt dat 57% van de vragen over zorg met verblijf wordt opgeroepen door problemen die worden veroorzaakt door het ontbreken van de juiste of definitieve gegevens die door ketenpartijen aan het CAK hadden moeten worden aangeleverd. Dat is dus meer dan de helft. Wij hebben die inschatting nog niet voor de Belastingdienst kunnen maken, dus daarover kan ik geen cijfers geven, maar op grond van hetgeen ik heb gezien, is mijn inschatting dat dit wel eens in eenzelfde orde van grootte kan zijn. Uit de klachten van Kassa blijkt dat in 26% van de gevallen de oorzaak bij het CAK ligt. 16% daarvan wordt veroorzaakt door slechte bereikbaarheid. Dat geeft aan waar de problemen bij het CAK zitten. Het geeft ook aan waarom wij alles hebben gedaan aan het punt waarop wij invloed hebben, namelijk de bereikbaarheid. De openingstijden zijn verruimd, de momenten waarop wordt teruggebeld vergroot, de telefonische bereikbaarheid verbeterd et cetera. Het is van het allergrootste belang dat de keteninformatie snel op orde komt. Het overleg dat het CAK met de zorgkantoren voert om de kwaliteit van de aanlevering van gegevens van zorgaanbieders te verbeteren, is noodzakelijk. Indien nodig zal ik met de ketenpartners gaan praten om de kwaliteit van de aangeleverde gegevens op korte termijn te verbeteren. Ik zal hierover ook spreken met mijn collega van Financiën die verantwoordelijk is voor de Belastingdienst en vanzelfsprekend ook bij eerste gelegenheid met de koepels van aanbieders en met Zorgverzekeraars Nederland.

De heer **Jan de Vries** (CDA): Ik wil nog even ingaan op de verantwoordelijkheid van de ketenpartners en vooral van de zorgaanbieders en de zorgkantoren die op tijd de juiste informatie moeten aanleveren. Het is goed dat de staatssecretaris met de verantwoordelijke organisaties en de koepels gaat praten, maar is het niet ook nodig om in de beleidsregels, in de bekostigingsvoorwaarden of hoe dan ook, nadere voorwaarden te stellen aan het tijdig aanleveren van de juiste gegevens, het tijdig versturen van facturen enzovoort? Dit probleem blijkt niet alleen bij deze eigenbijdrageregeling, maar komt steeds opnieuw terug. Er zijn mensen die een factuur krijgen van een half jaar of driekwart jaar geleden en die niet meer kunnen relateren aan de zorg die zij nu ontvangen. Dat levert allemaal extra irritatie op.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Dat kan, maar dat heeft alles te maken met de plek die het CAK heeft en met de relatie tussen het CAK en mijn ministerie. Ik kom daar zo nog op terug. Ik denk dat de heer De Vries gelijk heeft. Bij de positiebepaling van het CAK zullen wij dergelijke regels moeten betrekken. Het is alleen de vraag wat wij doen als dat niet gebeurt. Het heeft weinig zin om tegen de cliënt te zeggen dat de informatie door derden niet is aangeleverd. Daar heeft de cliënt nog niet de vergoeding voor de eigen bijdrage mee terug.

De heer **Jan de Vries** (CDA): Dat laatste onderschrijf ik. Zo'n verandering is ook niet van vandaag op morgen geregeld, maar dit is een directe verantwoordelijkheid

van de staatssecretaris in relatie tot de zorgkantoren en de zorgaanbieders. Het CAK staat daar in principe als uitvoerende instantie buiten. De staatssecretaris heeft een directe verantwoordelijkheid tegenover deze zorgaanbieders. Uiteindelijk gaat het ook om de beleidsregels die de staatssecretaris opstelt en die voor hen van belang zijn. Ik verzoek de staatssecretaris om niet morgen, maar bij wijze van spreken misschien wel overmorgen, te bekijken of daar geen nadere voorwaarden bij gesteld kunnen worden.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Dat zeg ik graag toe, maar dan doe ik dat bij de nadere positiebepaling en de relatie tussen het CAK en mijn ministerie. Daar kom ik zo op terug.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Dank u voor de duidelijke uitleg van de afspraken over het functioneren van het CAK. Ik stel vast dat het systeem is gebaseerd op heel goede bedoelingen, namelijk om het makkelijker te maken voor de cliënt, maar ik stel ook vast dat het zeer kwetsbaar is. Het CAK is van zeer veel partijen afhankelijk. Als het misgaat, hebben de cliënten daar onevenredig veel last van. Blijkbaar is het CAK niet bij machte om in te grijpen in heel ongewenste situaties, bijvoorbeeld als de eigen bijdrage hoger is vastgesteld dan het inkomen van een individuele cliënt. Erkent u dat het systeem heel kwetsbaar is, omdat er zoveel spelers zijn? Welke mogelijkheden kunt u het CAK geven om in individuele situaties snel te kunnen ingrijpen? Dat maakt dat het ook menselijk kan communiceren.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Op de vraag van de heer De Vries heb ik hetzelfde antwoord gegeven. Het systeem is kwetsbaar, hoe goed het ook is bedoeld en hoe geautomatiseerd het ook is. Dat is op zichzelf goed, maar het is uiteindelijk altijd mensenwerk. Het is afhankelijk van de aanlevering van gegevens van individuele instellingen, zorgaanbieders en andere overheidsdiensten. Wij moeten ons erop beraden hoe de positie van het CAK en de sturingsmogelijkheden van het departement bij het CAK beter kunnen worden. Het heeft ermee te maken dat het CAK een vreemde eend in de bijt is, omdat het een privaatrechtelijk zbo is. Ik kan daarbij niet maar zo ingrijpen. Ik heb een andere relatie tot het CAK dan mijn collega van Financiën heeft tot de Belastingdienst.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): Ik wil niet in al die techniek duiken, maar ik heb gevraagd of dit privaatrechtelijk zbo de mogelijkheid kan worden gegeven om in individuele situaties op een menselijke manier te reageren en niet te zeggen: wij kunnen er ook niets aan doen dat de Belastingdienst, de zorgaanbieder of wie dan ook zijn werk niet heeft gedaan, voorlopig is dit de regel, punt uit. Dat is namelijk staande praktijk.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Ja, dat moet natuurlijk, maar dat is eigenlijk een moreel appel. Elke organisatie moet mensen fatsoenlijk bejegenen en ervoor zorgen dat mensen met respect worden behandeld. Dat ben ik met u eens, maar de formele relatie die ik met het CAK heb, belemmert mij thans om bijvoorbeeld beleidsregels te maken over de taakuitvoering en om het bestuur van het zbo te benoemen en in uiterste instantie te ontslaan. Dat is de formele kant van de zaak. Als u zegt dat mensen

Bussemaker

met respect behandeld moeten worden, ook al is men afhankelijk van informatie van derden, dan ben ik dat van harte met u eens. Dat is wel het minste wat wij kunnen doen.

Mevrouw **Kant** (SP): Dat lijkt mij wel het aller-, aller-, allerminste, om mensen met respect te behandelen. Je kunt mensen wel met respect en fatsoen vertellen dat er niets aan te doen is dat zij een hogere eigen bijdrage moeten betalen die ten onrechte is, maar dan is het probleem van die mensen op een respectvolle manier nog niet opgelost. Dat is waar de vraag van mevrouw Van Miltenburg over gaat. Als je aangewezen bent op het CAK, is er het risico van problemen. Als de Belastingdienst erbij komt kijken, heb je problemen in het kwadraat, dat kun je op je klompen aanvoelen, niet bij iedereen, maar het is vragen om problemen. Als een eigen bijdrage mede moet worden vastgesteld op basis van gegevens van de Belastingdienst, maar die gegevens zijn er niet, hoe haalt het CAK het dan in zijn hoofd om wel een eigen bijdrage te gaan innen? Ik begrijp niet dat in zo'n situatie maar wat wordt gedaan, zodat mensen mogelijk een veel te hoge eigen bijdrage moeten betalen. Dan doe je dat gewoon niet. Het komt wel voor dat mensen niet met respect worden bejegend, maar het komt ook voor dat mensen met respect worden bejegend en toch gewoon moeten betalen, ook al kan het helemaal fout zijn. Dat is toch geen manier van werken?

Staatssecretaris **Bussemaker**: Wij hebben het hier al eerder over gehad. Het blijft nodig dat mensen een eigen bijdrage betalen. De cliënt is er ook niet bij gebaat om te zeggen dat wij dat voorlopig maar niet doen. Stel dat wij dat niet doen en dat de cliënt na een paar maanden opeens met terugwerkende kracht een eigen bijdrage over een heleboel maanden moet betalen, dan is hij nog veel verder van huis. Dat lijkt mij niet wenselijk.

Mevrouw **Kant** (SP): Kom nou! Nog verder van huis! Weet u wanneer een cliënt verder van huis is? Als er maar wat gedaan wordt! Er wordt maar wat bedacht, er wordt maar wat gegokt. En dat blijkt dan soms ook nog hoger te zijn dan je inkomen. Je moet geld lenen om je eigen bijdrage te betalen. Dat is pas mensen over de kling jagen! Ik snap niet hoe iemand het in zijn hoofd haalt om zoiets om zo'n manier uit te voeren!

Staatssecretaris **Bussemaker**: Wij hebben daar ook al in december over gesproken. Ook in mijn brief van januari ben ik daarop ingegaan. Het CAK doet er alles aan om zo snel mogelijk die definitieve bijdrage vast te stellen, maar een cliënt is er niet bij gebaat als de bijdrage even niet wordt geïnd. Mijn conclusie is dan ook dat een tijdelijke stopzetting uiteindelijk meer problemen veroorzaakt dan oplost. Het zou ook tot enorme administratieve lasten leiden. Het lijkt mij gewoon niet wenselijk om daartoe over te gaan. Maar wij moeten wel zo snel mogelijk maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat mensen de bijdrage betalen die zij moeten betalen. Er is al overleg met de Belastingdienst geweest. Ik heb zojuist al gezegd dat daar ook zeer hard gewerkt wordt om die problemen op te lossen.

De **voorzitter**: Ik stel voor dat de staatssecretaris haar betoog even afrondt. Zij zou een aantal punten nog nader toelichten.

Staatssecretaris **Bussemaker**: De Belastingdienst is heel hard bezig om die achterstand in te halen. Dat betekent dat het overgrote deel van de beschikkingen op vrij korte termijn zal zijn gebaseerd van het juiste inkomen. Een terecht uitgangspunt is dat de eigen bijdrage verschuldigd is op basis van draagkracht. De problemen bij de Belastingdienst leiden tot problemen bij de vaststelling van de bijdrage, maar die problemen worden met voorrang behandeld en zijn naar verwachting op vrij korte termijn opgelost.

De heer De Vries heeft gevraagd om een onafhankelijke klachtenregeling. Het CAK beschikt over een onafhankelijke klachtenprocedure. Op het CAK is immers de Algemene wet bestuursrecht van toepassing. De klachtenregeling van het CAK moet daaraan voldoen. Dat is ook het geval. De NZA ziet daarop toe als onafhankelijke toezichthouder.

Mevrouw Wolbert en de heer De Vries hebben gevraagd naar de stand van zaken. Zij vroegen voorts welke concrete afspraken gemaakt worden. Ik heb vanochtend de eerste rapportage van het CAK over de stand van zaken bij de uitvoering van de eigen bijdrage in de weken acht en negen ontvangen. Dat is dus zeer recent, namelijk tot en met 29 februari jongstleden. De voorzichtige conclusie lijkt gewettigd dat de forse inspanningen nu tot verbeteringen leiden. Hierbij baseer ik me op de gegevens over de bereikbaarheid en de correspondentie over de eerste dagen van deze week. Dat is dus de eerste week van maart. De telefonische bereikbaarheid is beter geworden. Ook zal de achterstand in de afhandeling van de correspondentie de komende tijd worden ingelopen.

De heer De Vries vroeg meer in het bijzonder naar de betekenis van het op peil brengen van de dienstverlening. Welk dienstverleningsniveau wordt daarmee bedoeld? Dat betreft eigenlijk alle aspecten: de telefonische bereikbaarheid, de afhandeling van de correspondentie, het ingaan op klachten, een goede vaststelling van de bijdrage, een tijdige inning en een tijdige uitkering van de gewenningsbijdrage aan bijdrageplichtigen. Uit de recente gegevens krijg ik de indruk dat er op al deze punten sprake is van verbetering, hoewel ik ook daar zeg dat wij afhankelijk zijn van de wijze waarop de informatie van ketenpartners wordt aangeleverd. Ik heb echter ook al gezegd dat ik graag bereid ben om mijn invloed aan te wenden om daar verbetering in aan te brengen. Het zal nog een forse inspanning vereisen om tot adequate dienstverlening te komen.

Mevrouw Van Miltenburg en de heer De Vries hebben vragen gesteld over de bedreiging van medewerkers van het CAK. Helaas is er inderdaad sprake geweest van bedreigingen van medewerkers van het CAK, met name eind december. Ik ben daar zeer van geschrokken. Het ging ook om ernstige bedreigingen. Ik heb daarom besloten om begin januari, na het kerstreces, het CAK te bezoeken en met medewerkers te spreken. Dat was toen gelukkig in een nieuwe locatie. Het CAK is verhuisd. Men weet misschien nog uit de debatten van eind december dat de hele discussie over de invoering van de gewenningsregeling, die al ingewikkeld genoeg was, ook nog eens samenging met de verhuizing van het CAK. Die verhuizing heeft in fasen plaatsgevonden. Ik kan mededelen dat er nu geen sprake meer is van bedreigingen en dat men in een ander gebouw zit, met een betere beveiliging.



Mevrouw Agema (PVV)

© M. Sablerolle – Gouda

De **voorzitter**: Het waren overigens mevrouw Kant en mevrouw Van Miltenburg die de vraag hadden gesteld en niet de heer De Vries.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Sorry, dat is een fout mijnerzijds.

Mevrouw Wolbert heeft gevraagd naar een mogelijke betalingsregeling. Ook daarover hebben wij het eerder gehad. Er zijn betalingsregelingen voor mensen die in de problemen komen, maar dit kan nooit betekenen dat mensen de eigen bijdrage niet behoeven te betalen. De eigen bijdrage moet altijd worden betaald.

De vraag is waar wij staan nu. Verschillende sprekers hebben daarnaar verwezen. De politiek stelt terecht hoge eisen aan de dienstverlening en de rechtvaardigheid van uitvoerders van regelingen, zoals de eigen bijdrage. Dat vergt veel van de uitvoerders, in dit geval van het CAK. Daarom zal ik nauw contact onderhouden met het CAK en de ontwikkelingen op de voet volgen. De burger moet erop kunnen rekenen dat hij te maken heeft met een betrouwbare overheid die is opgewassen tegen de uit te voeren taken. In antwoord op een vraag van mevrouw Agema meld ik dat ik uw Kamer met regelmaat op de hoogte zal stellen van het contact dat ik met het CAK heb. Het lijkt mij niet wenselijk om dat elke twee weken te doen, maar wel als er aanleiding voor is. Ik zal uw Kamer de komende tijd dus op de hoogte houden. Ik geloof dat er voor mei een debat staat gepland over de modernisering van de AWBZ. Misschien is het goed om in ieder geval af te spreken dat de Kamer voorafgaand aan het AO daarover van mij een voortgangsrapportage krijgt over dit onderwerp.

Mevrouw **Agema** (PVV): Voorzitter. Ik zou niet weten waarom het niet tweewekelijks zou kunnen. De staatssecretaris wordt ook tweewekelijks geïnformeerd. Mei is als ik goed reken pas over drie maanden, dus over twaalf weken. Als een tweewekelijkse rapportage er niet in zit, vraag ik de staatssecretaris toch om een vierwekelijkse samenvatting van de informatie die zij tweewekelijks krijgt.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Ik ben bereid uw Kamer periodiek te informeren en ook eerder dan in mei, als

daar aanleiding toe is, maar het lijkt mij niet zinvol om elkaar bezig te houden met elke twee weken brieven over en weer. Volgens mij heb ik voldoende laten doorklinken dat ik deze zaak zeer serieus neem en dat ik uw Kamer indien daartoe aanleiding is op de hoogte zal brengen van ontwikkelingen.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Voorzitter. Ik heb daarnet niet gevraagd om kwijtschelding van betalingen. Het ging mij om een regeling voor het geval dat mensen daadwerkelijk in betalingsproblemen komen. De staatssecretaris heeft gezegd dat er regelingen voor zijn. Kan zij daar iets specifiek over zijn? Over welke regelingen heeft zij het dan?

Staatssecretaris **Bussemaker**: Wij hebben het er ook over gehad dat het CAK in gevallen dat er geen sprake is van bronheffing in algemene zin al buitengewoon coulant is bij betalingsproblemen. Het is bijvoorbeeld mogelijk om een betalingsregeling af te spreken. Dat mag nooit een kwijtschelding zijn, maar kan wel een periodisering zijn van de betaling van de bijdrage. Dat de eigen bijdrage moet worden betaald, is buiten kijf.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): In de afgelopen periode heb ik, net als de staatssecretaris waarschijnlijk, heel veel van dit soort facturen van het CAK gezien, maar ik heb op geen enkele factuur in welke vorm dan ook de mededeling gezien dat er een betalingsregeling mogelijk is als mensen in de problemen komen bij het betalen van de factuur. Op welke manier worden mensen geïnformeerd over het gegeven dat er een regeling mogelijk is?

Staatssecretaris **Bussemaker**: Mensen worden daarover geïnformeerd als uit hun contact met het CAK blijkt dat zij een probleem hebben. Het lijkt mij niet wenselijk om mensen al te snel op die betalingsregeling te wijzen, want er moet uiteindelijk wel worden betaald. In gevallen dat er een probleem is, is er sprake van de mogelijkheid van een betalingsregeling, zoals ik in eerdere debatten al heb gezegd. Dat geldt niet als er sprake is van bronheffing. Het kan dus niet als algemene regeling op alle formuleren worden vermeld.

De heer **Jan de Vries** (CDA): Ik wil even doorgaan op die betalingsregeling. Bij een werkbezoek aan het CAK niet zo heel lang geleden, heb ik geconstateerd dat men de mogelijkheid heeft en te baat neemt om een soms riant betalingsregeling aan cliënten aan te bieden. Ik mag toch veronderstellen dat daaraan een regeling ten grondslag ligt en dat een en ander niet wordt gebaseerd op een individueel oordeel van de desbetreffende medewerker? Die regeling moet ook kenbaar worden gemaakt aan de cliënten, misschien niet heel actief, maar in elk geval via de website of via de cliëntenorganisaties.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Ik weet dat er een betalingsregeling is en volgens mij wordt deze via de cliëntenorganisaties bekendgemaakt. Ik heb zojuist al gezegd dat het van de situatie afhangt. In geval van bronheffing ligt het anders dan wanneer er geen sprake is van bronheffing. Ik weet dat in voorkomende gevallen het CAK bereid is om na te denken over een betalingsregeling, maar die zal afhankelijk zijn van de individuele situatie. Dat geldt ook voor de kwijtscheldingsprocedures in de bijstand. Bezien moet worden wat iemand op welke

Bussemaker

termijn kan betalen in zijn of haar bijzondere geval, gelet op de unieke omstandigheden waarin betrokkene verkeert.

Mevrouw **Kant** (SP): Ook dat functioneert nu dus gewoon niet. Wij zijn hier probleem op probleem aan het stapelen. Eerst functioneerde het allemaal niet en toen kwam er een gewenningsregeling. Die moest worden uitgevoerd en dat gaf ook weer een hoop gedoe. Mensen gingen bellen en een bezwaar indienen omdat er fouten waren gemaakt en dat moest ook allemaal worden verwerkt. Aan de betalingsregeling komt men al helemaal niet toe. Ik heb heel wat mensen gesproken en brieven gekregen. Ik heb van niemand gehoord dat er een betalingsregeling werd aangeboden. Sterker nog, ik krijg van mensen te horen dat hun wordt verteld: als u niet betaalt, dan sturen wij de deurwaarder op u af. Dat is een heel andere toon.

Staatssecretaris **Bussemaker**: De mensen moeten uiteindelijk de eigen bijdrage natuurlijk wel betalen. Ik heb in het begin van mijn betoog al gezegd dat het niet wenselijk is om hun te vertellen dat zij niet hoeven te betalen. In voorkomende gevallen is een regeling mogelijk, maar dat hangt echt af van de situatie. Er zijn bijvoorbeeld ook mensen van wie er geen rekeningnummer bekend is, waardoor terugbetaling niet mogelijk is. Sommige mensen zullen om die reden zeggen dat zij te veel moeten betalen. Dit zijn allemaal problemen die moeten worden opgelost, maar het CAK is daar niet alleen verantwoordelijk voor.

Mevrouw **Kant** (SP): Ik stel dus, dat mensen die betalingsregeling helemaal niet krijgen aangeboden. U kunt nu wel zeggen dat die regeling bestaat, maar de mensen weten van het bestaan ervan niet af. Het wordt hun in elk geval niet aangeboden.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Laten wij dan nog eens bezien of dat kan worden verbeterd, maar voor zover ik weet is bij elke factuur een toelichting gevoegd met de betalingsregeling, op basis van het reglement van het CAK. Misschien is het nuttig dat ik zie of ik u dat kan toesturen. Dan kunt u het zelf zien en dan kan ik mij er ook nog eens van vergewissen. Die toezegging doe ik u graag.

Voorzitter. Waar staan wij nu en wat kunnen wij van het CAK verwachten? Wat wij willen is een betrouwbare overheid, die opgewassen is tegen de uit te voeren taken. In eerste instantie betekent dit ook dat terughoudendheid moet worden betracht met de opstelling en invoering van nieuwe complexe regelingen. Ik constateer dat het CAK de handen vol heeft aan de regelingen die men per 1 januari jongstleden op het bordje heeft gekregen. Het kabinet moet bij het opdragen van nieuwe taken aan het CAK rekening houden met de inpasbaarheid en met de spankracht van de organisatie.

Het CAK is een vreemde eend in de bijt van de uitvoeringsorganisaties, want het is een privaatrechtelijke zbo. Dat is atypisch in zorgland en het is ook in zijn algemeenheid atypisch. Het kabinet heeft al eerder aangegeven, van privaatrechtelijke zbo's af te willen. Het is in dat verband goed om een onafhankelijk onderzoek te laten uitvoeren naar de organisatie van het CAK, in relatie tot het takenpakket en de bestuurlijke inbedding van deze taken. Ik ben voornemens een dergelijk

onderzoek te laten uitvoeren. Ook in het kader van het SER-advies over de toekomst van de AWBZ komt de thematiek van de uitvoeringsorganisatie vanzelfsprekend terug, want ook op dat gebied zijn uitvoeringsorganisaties van groot belang. Het lijkt mij goed om, vooruitlopend op het SER-advies, alvast te beginnen met een audit inzake het functioneren van het CAK. Ik constateer overigens dat het CAK dat zelf eveneens wenselijk vindt, want daar worstelt men ook met de ingewikkelde taak die men heeft en met de vraag wie de beleidsregels kan vaststellen, wie er verantwoordelijk is voor het bestuur en wat de precieze relatie is tussen het CAK en mijn departement. Ik ben voornemens dit de komende tijd te doen. Als het SER-advies daartoe aanleiding geeft, zal ik onderdelen daarvan meenemen bij de uitvoering van de audit.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Dat is goed om te horen. Wij hadden het er net over dat het CAK afhankelijk is van de toelevering van gegevens door een groot aantal andere organisaties. Ik vind niet dat u de hele wereld erbij moet halen bij het doorlichten van de functioneringswijze van het CAK, maar het zou toch goed zijn om te bezien hoe de invloed van de aanlevering van gegevens van bijvoorbeeld zorgaanbieders kan worden meegenomen. Ik memoreer het daarnet gemaakte punt dat zij de datum aanvang zorg en de datum einde zorg maar in 60% van de gevallen adequaat aanleveren. Een dergelijk punt is heel bepalend voor de manier van werken van het CAK. Kunt u dat soort brongegevens en de aanlevering daarvan meenemen? Kunt u de beïnvloeding daarvan meenemen en ervoor zorgen dat dit zuiver wordt?

Staatssecretaris **Bussemaker**: Ik weet niet of ik het precies in de gedetailleerde vorm kan meenemen die u hier noemt. Belangrijke vragen zijn daarbij niet alleen wat de relatie is tussen CAK, het ministerie en de functie van een privaatrechtelijke zbo, maar ook: zijn de zaken op orde en kan men de taken uitvoeren die men moet uitvoeren? Wat is de samenhang met andere ketenpartners? Dan bedoel ik in het bijzonder de zorgkantoren, de Belastingdienst, het CIZ en UWV, allemaal organisaties waar het CAK mee te maken kan hebben. Ik vind het ook buitengewoon vervelend dat problemen die zich bij de Belastingdienst of elders voordoen, terugslaan bij het CAK, met een haasje-overeffect als gevolg. Dat is wat mij betreft een van de belangrijkste uitgangspunten van dat onderzoek.

Mevrouw **Van Miltenburg** (VVD): In het interruptiedebatje dat ik eerder vanavond had met de heer De Vries over de eventuele afschaffing van de eigen bijdrage – wat de CDA-fractie voorstaat – zei hij de plannen af te willen wachten die de staatssecretaris dit voorjaar naar de Kamer stuurt over het afschaffen van de eigen bijdrage, of in ieder geval voor het scheiden van wonen en zorg en daarmee voor het afschaffen van de eigen bijdrage. Is het een juiste interpretatie van de heer De Vries dat u van plan bent om de eigen bijdrage af te schaffen?

Staatssecretaris **Bussemaker**: Dat lijkt mij een te snelle conclusie.

Mevrouw **Kant** (SP): Ik wil toch nog iets meer weten over de audit. Wat houdt een audit precies in? Gaat het

Bussemaker

daarbij ook om de huidige problemen, om de oorzaken daarvan en om de dienstverlening aan de mensen? Worden de problemen meegenomen waar wij nu tegenaan lopen bij het CAK, althans wij lopen er eigenlijk al jaren tegenaan. Ik bedoel ook de arbeidsverhoudingen op de werkvloer. Daar hoor je toch ook het een en ander over. Hoe breed is zo'n audit? Ik heb hier namelijk een motie over voorbereid en wil graag weten of de audit deze zaken behelst.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Het gaat precies om de problemen die ik u net heb genoemd. Het betreft een onafhankelijk onderzoek over de organisatie van het CAK – daar hebt u het ook over – in relatie tot het takenpakket en de bestuurlijke inbedding. Kan men de taken aan? Vervult men de taken adequaat? Maar ook: kunnen wij de relaties verbeteren, is het bijvoorbeeld beter als het CAK als ambtelijke dienst gaat functioneren, als onderdeel van een ministerie, waardoor de greep van mijzelf op het CAK veel groter kan zijn? Of zou het juist gewenst zijn om dat niet te doen en om het onder een publiekrechtelijke zbo te brengen? Wat zijn daar dan de gevolgen van? Ik hecht er zeer aan om aan te sluiten bij het SER-advies over de AWBZ dat er aankomt. Een aantal van uw problemen, zeker de problemen die wij nu constateren bij het CAK, zullen meegenomen worden in de audit, want natuurlijk moet je kijken wat er goed gaat en wat er niet goed gaat en wat er verbeterd kan worden.

Mevrouw **Kant** (SP): En daarmee hebben wij het wel degelijk over de dienstverlening, waar – daar hoeft ik niet omheen te draaien – nu dus duidelijk problemen mee zijn.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Daar ben ik mijn betoog mee begonnen. Er zijn problemen in de uitvoering en dat is een van de aanleidingen, nog even los van het feit dat de formele positie van het CAK als privaatrechtelijk zbo ingewikkeld is. Wat mij betreft, draait alles om de verbetering van de dienstverlening aan de cliënt, want daar is het CAK voor. Dat zal ook mijn centrale uitgangspunt zijn bij voornemens die ik verder wil gaan uitwerken.

Tot slot waren er nog een paar vragen over de hoogte van het zak- en kleedgeld. Ik heb u eerder meegedeeld dat ik samen met de minister en de staatssecretaris van SZW de mogelijke opzet van een dergelijk onderzoek naar de hoogte van het zak- en kleedgeld onderzoek. Dat moet ik echt in nauwe samenwerking met hen doen. Conform de wens van de Kamer zal in het voorjaar gerapporteerd worden over de bevindingen.

Mevrouw Kant vroeg nog of het CAK niet vooraf de piepgrens van het zak- en kleedgeld in de gaten kan houden. Nee, ik heb al eerder in de brief van december aangegeven dat het nog niet mogelijk is om vooraf vast te stellen of een verzekerde minder overhoudt dan het zak- en kleedgeld. Op termijn is het de bedoeling dat het CAK deze informatie op grond van de wet WALVIS van de Belastingdienst ontvangt. Nu kan de Belastingdienst dat helaas nog niet.

□

Mevrouw **Kant** (SP): Voorzitter. De staatssecretaris gaat ervan uit dat de maatregelen die nu zijn genomen ertoe leiden dat de problemen op korte termijn zijn opgelost.

Zij moet mij niet kwalijk nemen dat ik daar niet van uitga. Er is verre van een garantie dat dit lukt, gezien de ervaringen tot nu toe. Waarom zijn de problemen immers nu niet al opgelost? Ik heb er niet alle vertrouwen in dat het lukt. Ik geloof zeker niet dat de problemen zijn opgelost – dat is volgens mij onmogelijk – voordat de volgende ronde van de inning van de eigen bijdragen plaatsvindt. Dat is namelijk in maart, waarschijnlijk halverwege de maand. Ik ken de exacte datum niet. Dan worden dus opnieuw mensen geconfronteerd met het moeten betalen van een eigen bijdrage die waarschijnlijk niet klopt, waardoor zij in de financiële problemen komen.

Ik wil hier harde woorden over spreken. Ik vind het echt een kwestie van onbehoorlijk bestuur dat de overheid burgers geld laat betalen terwijl niet zeker is of de hoogte van het bedrag juist is. Ik vind het onbehoorlijk, ik vind het onfatsoenlijk en ik vind het absoluut niet kunnen. Daarom dien ik een motie in.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat de veranderingen in de eigen bijdrage AWBZ bij een groot aantal mensen problemen hebben veroorzaakt;

constaterende dat er ook bij de uitvoering van de gewenningsmaatregel problemen zijn;

verzoekt de regering, bij deze groep te stoppen met het innen van de eigen bijdrage totdat deze problemen opgelost zijn,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door de leden Kant en Halsema. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 10 (31294).

Mevrouw **Kant** (SP): Het gaat er dus geenszins om dat mensen niet moeten betalen wat zij moeten betalen. Het gaat erom wij mensen niet op een oneigenlijke manier dingen laten betalen die later niet blijken te kloppen. Ik vind dat geen manier om burgers om te gaan.

Mijn volgende punt betreft de piepgrens, wat ik overigens een vreselijk woord vind. Ik accepteer niet dat de staatssecretaris zegt dat het CAK niet van te voren kan zien of mensen onder die grens komen en dat het misschien in de toekomst wel mogelijk is. Ik wil dat zij echt alle mogelijkheden daartoe onderzoekt. Eerst mensen door de bodem laten zakken zodat zij moeten piepen en de zaken dan pas rechtzetten, vind ik ook geen goede manier om met burgers om te gaan. Daarom dien ik een motie in.

Motie

De Kamer,

Kant

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat door de veranderingen in de eigen bijdrage AWBZ meer mensen onder de zak- en kleedgeld-norm (piepgrens) zijn gekomen;

constaterende dat mensen zelf actief moeten aangeven onder de zak- en kleedgeldregeling te komen;

van mening dat vooraf voorkomen moet worden dat bewoners van AWBZ-instellingen in financiële problemen komen;

verzoekt de regering, de mogelijkheden te onderzoeken om bij het vaststellen van de eigen bijdrage AWBZ voor inning te kunnen toetsen of mensen onder de zak- en kleedgeldregeling terechtkomen,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door de leden Kant en Halsema. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 11 (31294).

Mevrouw **Kant** (SP): Ik ben erg blij dat er eindelijk een onderzoek komt naar het functioneren van het CAK. Dat is volgens mij hartstikke noodzakelijk. Ik zou meer tempo willen hebben in het onderzoek naar zak- en kleedgeld-regeling. Is dat mogelijk?

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Ik zie af van mijn tweede termijn. Ik heb gevraagd om tempo te maken met het onderzoek naar het zak- en kleedgeld. De staatssecretaris zei dat dit onderzoek in het voorjaar komt. Het voorjaar begint op 21 maart en eindigt van de zomer. Die termijn is mij veel te ruim. Ik wil echt een veel concretere toezegging. Als de staatssecretaris die kan geven, zie ik af van mijn tweede termijn.

De heer **Jan de Vries** (CDA): Voorzitter. Ik heb de overtuiging dat ik nu opnieuw mag spreken namens mevrouw Wiegman.

Het is goed om te horen dat de staatssecretaris in elk geval de zorgen van de Kamer deelt en ook de urgentie van het probleem ziet. Dat blijkt uit de bewoordingen die zij gebruikt. Zij heeft ook een heldere uitleg gegeven over samenloop met andere ketenpartners, zoals de zorgaanbieders en de zorgkantoren. Ik wil haar toch vragen om, los van de relatie tussen het CAK en die ketenpartners, zelf te bekijken wat zij nu al kan doen, ook in haar beleidsregels, richting de zorgkantoren en zorgaanbieders om ervoor te zorgen dat zij tijdig de juiste informatie aanleveren aan het CAK. Wij zullen nog nader worden geïnformeerd over de betalingsregeling. Ik vraag de staatssecretaris opnieuw om ook de cliënten-organisaties te informeren. Ook deze kunnen veel betekenen in het ondersteunen van de cliënten en het beantwoorden van vragen. Op deze manier kunnen zij een bijdrage leveren aan het stroomlijnen van al deze processen.

De staatssecretaris sprak over een onafhankelijke klachtenregeling. Ik heb de folder van het CAK over de klachtenregeling in mijn bezit. Het wordt mij daaruit niet duidelijk hoe onafhankelijk deze is. Wanneer de staatssecretaris ons toch nog nader informeert, zal ik ook graag hierover van haar nadere informatie ontvangen.

Het is een goede zaak dat een audit zal plaatsvinden en een onderzoek naar het CAK zal worden gehouden. Er is een directe publieke sturing nodig met een heldere verantwoordelijkheidsverdeling die bijdraagt aan een kwalitatief hoogstaande dienstverlening. Over kwalitatieve dienstverlening gesproken: de staatssecretaris zegt dat zij verwacht dat de maatregelen verbeteringen zullen opleveren. Het is goed om dat te horen. Zij houdt de vinger aan de pols. Dat verwachten wij ook van haar. Wij hoeven daarover niet tweewekelijks te worden geïnformeerd. Wij zullen na afloop beoordelen of het resultaat is behaald. Dat hopen wij met haar.

Mevrouw **Agema** (PVV): Voorzitter. De fractie van de PVV is wel van mening dat de Kamer tweewekelijks moet worden geïnformeerd, te meer omdat wij op die manier de vinger aan de pols kunnen houden. Ik dien daarom de volgende motie in.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

verzoekt de regering, de Kamer tweewekelijks te informeren over de voortgang van de uitvoering van de eigen bijdrage door het CAK,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door het lid Agema. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 12 (31294).

Ik schors de vergadering enige ogenblikken tot de staatssecretaris over alle ingediende moties beschikt.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Voorzitter. Mevrouw Kant denkt dat de problemen niet zullen worden opgelost. Ik heb geprobeerd te benadrukken dat door alle nieuwe regelingen die bij het CAK terecht kwamen sprake was van een samenloop van omstandigheden. Ik zeg nogmaals dat ik verwacht dat de problemen wel degelijk opgelost zullen kunnen worden.

Mevrouw Kant heeft een motie ingediend waarin zij de regering vraagt om bij deze groep te stoppen met het innen van de eigen bijdrage totdat de problemen zijn opgelost. Ik heb eerder gezegd dat bij het CAK hard wordt gewerkt aan het oplossen van de problemen. Zeer recent, namelijk vandaag, heb ik opnieuw signalen ontvangen dat sprake is van verbeteringen. Ik ontraad daarom het aannemen van deze motie. Het lijkt mij voor

Bussemaker

deze mensen buitengewoon vervelend als zij op dit moment geen eigen bijdrage hoeven te betalen maar dat vervolgens later alsnog moeten doen. Ik meen dat dit de rompslomp bij het CAK zou vergroten en daarmee de dienstverlening aan cliënten alleen maar zou verslechteren.

Mevrouw Kant heeft een motie ingediend over een onderzoek naar het vaststellen van de eigen bijdrage en de vraag om voor inning te toetsen of mensen onder de norm voor de zak- en kleedgeldregeling komen. Ik zou willen dat dit mogelijk was. Het is simpelweg niet mogelijk. Ik heb dat zojuist al gezegd. Mevrouw Kant wil dat spoed wordt betracht met het onderzoek naar de hoogte van het zak- en kleedgeld. Ook mevrouw Wolbert heeft daarom gevraagd. Ik zal er alles aan doen om hier spoed achter te zetten. Ik meen dat wij de zaak dan niet ook nog eens onnodig zouden moeten compliceren.

Ik moet erbij zeggen dat ik het onderzoek naar de hoogte van het zak- en kleedgeld niet alleen kan verrichten. Ik ben ervoor afhankelijk van mijn collega's van Sociale Zaken en Werkgelegenheid met wie ik hiervoor moet samenwerken. Ik kan de Kamer niet precies zeggen wanneer dit onderzoek kan zijn afgerond. Ik heb toegezegd dat ik de Kamer informatie zal zenden over de betalingsregeling. Ik stel mij voor om in dezelfde brief preciezer aan te geven wanneer in het voorjaar de resultaten van dit onderzoek naar de Kamer zullen kunnen komen. Ik ontraad het aannemen van deze motie van mevrouw Kant. Hiermee heb ik tevens de vraag van mevrouw Wolbert beantwoord.

De heer De Vries vraagt terecht wat ik bij de zorgaanbieders kan doen. Uiteraard kan ik met hen spreken. Dat zal ik ook zeker doen. Soms is het voor zorgkantoren lastig om zorgaanbieders op vrijwillige basis te overtuigen van het belang van het aanleveren van de juiste gegevens. Zorgkantoren moeten die gegevens van aanbieders ontvangen. Om de medewerking zo veel mogelijk te kunnen afdwingen, staat in beleidsregels van het CVZ en de NZa dat zorgkantoren aanbieders die niet meewerken, mogen korten op hun budget. Ik zal dit punt bij mijn eerstvolgende gesprek met de zorgkantoren nog eens onder de aandacht brengen, zodat de mogelijkheden die er zijn ook daadwerkelijk worden gebruikt.

De heer De Vries stelde ook een vraag over de betalingsregeling en het ondersteunen van cliënten. Het CAK overlegt intens met cliëntenorganisaties, de CG-Raad, de LOC, de NPCF en het PCO. Voor begin april staat een nieuw overleg gepland. Mijns inziens is dus het contact met cliëntenorganisaties buitengewoon goed op orde. Ik zal dit punt echter ook meenemen in de brief die ik de Kamer zal sturen. Hiermee zeg ik ook toe dat ik nog eens zal ingaan op de klachtenregeling van het CAK. Ik zal nagaan wat hierover precies in de papieren staat en hoe dit cliënten wordt duidelijk gemaakt.

In de motie van mevrouw Agema wordt verzocht, de Kamer elke twee weken te rapporten over de voortgang van de uitvoering. Mijns inziens lossen wij de problemen bij het CAK niet op door er elke dag over de vloer te komen om te vragen hoe het ermee staat. Bovendien kunnen wij onze tijd beter gebruiken voor de aanpak van belangrijke problemen. Ik heb al gezegd dat ik de Kamer op de hoogte zal brengen zodra er iets te melden is. Ik zit er bovenop en de Kamer ontvangt waar nodig van mij rapportages. In ieder geval ontvangt de Kamer een rapportage die betrokken kan worden bij het algemeen

overleg over de modernisering van de AWBZ, dat dit voorjaar zal plaatsvinden.

De beraadslaging wordt gesloten.

De **voorzitter**: Wij zullen aanstaande dinsdag stemmen over de ingediende moties. Ik ga ervan uit dat wij de brief die de staatssecretaris heeft toegezegd, volgende week zullen ontvangen.

Sluiting 22.05 uur



Lijst van ingekomen stukken, met de door de Voorzitter ter zake gedane voorstellen:

1. twee koninklijke boodschappen, ten geleide van de voorstellen van (rijks)wet:

Bepalingen verband houdende met de instelling van het Speciaal Tribunaal voor Libanon, mede ter uitvoering van Resolutie 1757 van de Veiligheidsraad van de Verenigde Naties van 30 mei 2007 (31365);

Wijziging van de Wet arbeid en zorg in verband met een uitkering aan zelfstandigen bij zwangerschap en bevalling en een verruiming van de periode voor deelname aan een vrijwillige verzekering in enkele socialezekerheidswetten (Wet zwangerschaps- en bevallingsuitkering zelfstandigen) (31366).

Deze koninklijke boodschappen, met de erbij behorende stukken, zijn al gedrukt en rondgedeeld;

2. de volgende brieven:

een, van de minister van Justitie, over bilaterale strafrechtelijke samenwerking tussen Nederland en de Verenigde Staten (23490, nr. 493);

een, van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, over de behandeling jaarverslag van de AIVD (29754 en 30977, nr. 126);

een, van de minister van Defensie, ten geleide van o.a. verslag over Afghanistan (28676, nr. 48);

een, van de minister van Verkeer en Waterstaat, over de gedeeltelijke openstelling van de tunnels in de A73 (31200-A, nr. 73);

twee, van de staatssecretaris van Economische Zaken, te weten:

een, over de stand van zaken verschillende aspecten van de internationale handelspolitiek (25074, nr. 149);

een, over problemen met KON inbelverbindingen (26643, nr. 122);

een, van de minister van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit, over het project Plantkeur (31200-XIV, nr. 181);

een, van de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, over het medisch-ethische beleid (31200-XVI, nr. 126);

een, van de Algemene Rekenkamer, ten geleide van Rapport "Beroepspraktijkvorming in het mbo" (31368).

Deze brieven zijn al gedrukt en rondgedeeld;

3. een brief van de minister van Verkeer en Waterstaat inzake uitstel beantwoording vragen over aanbesteding weg- spoorinfrastructuur.