

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 881

Vragen van de leden **Van Nispen** en **Hijink** (beiden SP) aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *structurele problemen bij het CAK* (ingezonden 27 november 2018).

Antwoord van Minister **De Jonge** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) mede namens de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (ontvangen 7 december 2018).

#### Vraag 1

Waarom heeft u in uw reactie in de uitzending van Radar over een 93-jarige mevrouw die door een fout in de administratie van het Centrale Administratiekantoor (CAK) een rekening kreeg van ruim 27.000 euro aan schuld die zij moet terugbetalen, niet gepleit voor kwijtschelding van de schuld in deze kwestie? Wanneer zal deze kwestie op een nette manier opgelost zijn?<sup>1 2</sup>

#### Antwoord 1

In mijn reactie heb ik het volgende verwoord:

*«Deze situatie is voor mevrouw buitengewoon vervelend. Ik vind het van het grootste belang dat het CAK dergelijke fouten voorkomt en klantgericht optreedt. Het CAK heeft de mogelijkheid om in dit soort uitzonderlijke zaken rekening te houden met bijzondere omstandigheden en de financiële situatie van mensen. Het CAK heeft opnieuw contact opgenomen met mevrouw en haar vertegenwoordiger om tot een passende oplossing te komen. Daarnaast wil ik samen met het CAK bekijken hoe in dit soort gevallen, waarbij een cliënt zo erg nadeel ondervindt door een fout aan de kant van het CAK, de termijn voor de naheffing aanzienlijk verkort kan worden.»*

Hieraan is ondertussen uitvoering gegeven (zie volgende vragen).

#### Vraag 2, 3

Herinnert u zich het ontwerpbesluit tijdige facturering van de bijdrage in de kosten van zorg of maatschappelijke ondersteuning, dat ervoor zorgt dat het aanleveren van cliënt- en zorggegevens door gemeenten en aanbieders tijdig gebeurt, zodat cliënten niet met stapelfacturen worden geconfronteerd? Vindt u het ook niet vreemd dat dit geregeld is aan de kant van gemeenten en

<sup>1</sup> <https://radar.avrotros.nl/uitzendingen/gemist/item/in-de-schulden-door-fout-cak/>

<sup>2</sup> <https://radar.avrotros.nl/uitzendingen/reacties/item/hoge-schuld-bij-het-cak-reactie-minister-de-jonge/>

aanbieders, maar ondertussen het CAK vrij uit gaat als zij cliënten confronteren met stapelfacturen door fouten in hun eigen administratie? Kunt u uw antwoord toelichten?<sup>3 4</sup>

Bent u bereid ervoor te zorgen dat het CAK haar beleid wijzigt om te voorkomen dat cliënten geconfronteerd worden met stapelfacturen die de oorzaak zijn van de handelwijze van het CAK zelf? Zo neen, waarom niet?

Antwoord 2, 3

In het ontwerpbesluit waaraan gerefereerd wordt in de vraag is ook de termijn waarbinnen het CAK de eigen bijdrage moet vaststellen geregeld. Met de inwerkingtreding van dit besluit is het CAK verplicht de eigen bijdrage direct na het aanleveren van de cliënt- en zorggegevens door gemeenten of aanbieders vast te stellen. Er is voor het CAK geen ruimte hiervan af te wijken, waardoor cliënten zo snel mogelijk de eigen bijdrage opgelegd krijgen en stapelfacturen tot een minimum worden beperkt.

Omdat ik naheffingen als het gevolg van een ernstige tekortkoming of ernstige vertraging aan de kant van het CAK zijnde, zeer onwenselijk vind, wordt de termijn waarover een naheffing als gevolg van een herziening mag worden opgelegd verkort naar twaalf maanden. Daarnaast creëer ik meer ruimte voor het CAK om in zeer specifieke gevallen maatwerk te leveren. Dit vereist een algemene maatregel van bestuur. Het kost enige tijd voordat deze in werking treedt. Daarom stuur ik het CAK een brief met de vraag alvast hiernaar te handelen vooruitlopend op toekomstige regelgeving.

Vraag 4

Bent u bereid de informatievoorziening van de website van het CAK te herzien en te kijken waar dit volledig kan worden aangepast, gezien de meldingen die de SP al jarenlang krijgt dat de informatievoorziening op de website van het CAK niet volledig is waardoor mensen in de problemen komen, omdat ze niet weten wat precies de regels zijn bij diverse aanvragen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 4

De website van het CAK is opgezet vanuit de behoeftes en vragen van de klanten van het CAK. Het CAK ziet het verbeteren van de website op basis van signalen als een continu proces. Zo worden nieuwe functionaliteiten toegevoegd, zoals de ontwikkeling van «Mijn CAK» en een vernieuwde rekenhulp voor het berekenen van de eigen bijdrage, informatie toegankelijker gemaakt en videoanimaties ingezet. Daarnaast is het CAK steeds op zoek naar feedback. Gebruikers kunnen dit snel en eenvoudig via iedere pagina doorgeven. Het CAK maakt periodiek gebruik van een klantenpanel en heeft een cliëntenraad opgericht.

Vraag 5

Deelt u de mening dat de overheid het goede voorbeeld moet geven als het gaat om goed contact met mensen en het waar mogelijk voorkomen van geschillen en procedures? Wat gaat u er aan doen om er voor te zorgen dat het CAK in dit soort gevallen, bij geschillen over betalingen en achterstanden, op een menselijke wijze communiceert met mensen en er aan bij gaat dragen dat geschillen snel en redelijk worden opgelost naar tevredenheid van alle partijen?

Antwoord 5

Mijn motto is dat de zorg merkbaar, tastbaar en voelbaar beter wordt voor de cliënt. Dat betekent ook dat ik vind dat zorg zoveel als mogelijk persoonsgericht moet zijn. Ik weet dat het CAK deze lijn onderschrijft. In geval van een stapelfactuur belt het CAK met de cliënten om de factuur aan te kondigen en de mogelijkheden van een betalingsregeling te bespreken. Ook biedt het CAK de cliënt de mogelijkheid om in gesprek te gaan om oplossingsrichtingen te bespreken. Dit stimuleer ik ook van harte.

<sup>3</sup> Kamerstuk 29 538, nr. 232

<sup>4</sup> <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2017-481.html>