

Vergaderjaar 2008–2009

29 689

Herziening Zorgstelsel

Nr. 253

VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG

Vastgesteld 24 maart 2009

In de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport¹, bestond er bij enkele fracties behoefte een aantal vragen en opmerkingen voor te leggen aan de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over de brief van 3 oktober 2008 inzake kabinetsreactie onderzoek CAK (29 689, nr. 224).

De op 21 november 2008 toegezonden vragen zijn met de door de staatssecretaris bij brief van 24 maart 2009 toegezonden antwoorden hieronder afgedrukt.

De voorzitter van de commissie,
Smeets

Adjunct-griffier van de commissie,
Sjerp

¹ Samenstelling:

Leden: Van der Vlies (SGP), Kant (SP), Snijder-Hazelhoff (VVD), Ferrier (CDA), Ondervoorzitter Joldersma (CDA), De Vries (CDA), Smeets (PvdA), Voorzitter Van Miltenburg (VVD), Schippers (VVD), Smilde (CDA), Koşer Kaya (D66), Willemse-van der Ploeg (CDA), Van der Veen (PvdA), Schermers (CDA), Van Gerven (SP), Wolbert (PvdA), Heerts (PvdA), Zijlstra (VVD), Ouwehand (PvdD), Agema (PVV), Leijten (SP), Bouwmeester (PvdA), Wiegman-van Meppelen Scheppink (CU), Sap (GL) en Vacature (SP).

Plv. leden: Van der Staaij (SGP), Van Velzen (SP), Neppérus (VVD), Atsma (CDA), Aasted-Madsen-van Stiphout (CDA), Ormel (CDA), Van Dijken (PvdA), Verdonk (Verdonk), Dezentjé Hamming-Bluemink (VVD), Vietsch (CDA), Van der Ham (D66), Uitslag (CDA), Gill'ard (PvdA), Omtzigt (CDA), Langkamp (SP), Vermeij (PvdA), Arib (PvdA), De Krom (VVD), Thieme (PvdD), Bosma (PVV), Luijben (SP), Tichelaar (PvdA), Ortega-Martijn (CU), Halsema (GL) en De Wit (SP).

I. Vragen en opmerkingen vanuit de fracties	2
II. Reactie van de staatssecretaris	7

I. VRAGEN EN OPMERKINGEN VANUIT DE FRACTIES**– Vragen en opmerkingen van de CDA-fractie**

De leden van de CDA-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van de brief van de staatssecretaris en stellen naar aanleiding van de kabinetsreactie de volgende vragen:

1. De extra middelen die door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) zijn ingezet hebben geleid tot verbetertrajecten waardoor er in week 38 sprake is van minder bezwaren, wachttijd, e-mails en degelijke. Hoe staat het op dit moment met de afhandeling van bezwaren, wachttijd, e-mails en dergelijke? Welke meetbare doelen stelt het kabinet hierbij en hoe zijn die vertaald in duidelijke afspraken met het Centraal Administratie Kantoor (CAK)? Is het kabinet bereid om de Kamer tweemaandelijks over de prestaties van het CAK te informeren?
2. Met het kabinet constateren de leden van de CDA-fractie dat er nog teveel klachten over het CAK zijn en er nog teveel fouten worden gemaakt. Kan de staatssecretaris inmiddels aangeven of hierin verbeteringen hebben plaatsgevonden? Zo nee, waarom niet en hoe en wanneer worden die verbeteringen wel gerealiseerd?
3. Overlegt het ministerie nog regelmatig met de vertegenwoordigers van de zorgvragers over de dienstverlening van het CAK? Zo ja, wanneer en wat is het oordeel van deze vertegenwoordigers over de dienstverlening? Worden hun suggesties tot verbetering ook serieus opgepakt en zo ja, hoe?
4. Heeft naast het CAK ook het kabinet in haar rol als proceseigenaar afspraken gemaakt met de ketenpartners om te voorkomen dat fout op fout wordt gemaakt en zo ja, welke? Heeft de staatssecretaris ook al een ketenoverleg georganiseerd, zoals door Berenschot wordt geadviseerd?
5. De leden van de CDA-fractie ontvangen regelmatig klachten over de bejegening, de kwaliteit en inzichtelijkheid van de informatievoorziening. Hoe wordt er gestuurd op een betere en zorgvuldige communicatie met de zorgvragers? Zijn de vertegenwoordigers van de zorgvragers daarbij betrokken?
6. Berenschot doet een aanbeveling om het proceseigenaarschap van het ministerie van VWS nader in te vullen. Kan de staatssecretaris uiteenzetten waaraan precies wordt gedacht en hoe dit concreet zal worden ingevuld?
7. Er wordt een stuurgroep ingesteld om de verantwoordelijkheidsverdeling duidelijk te beleggen en daarover afspraken te maken. Ook zullen partijen in de keten op hun verantwoordelijkheden worden aangesproken. Hoe zal dit precies gebeuren, zullen contracten worden aangepast of zal er een convenant worden afgesloten? Wanneer zullen de nieuwe afspraken zijn gemaakt? Gezien de nieuwe taken die op het CAK afkomen, hechten de leden van de CDA-fractie aan spoed.
8. Er wordt in de brief aangegeven dat het CAK een snelle groei heeft doorgemaakt en de ontwikkeling van de organisatie daarmee geen gelijke tred heeft gehouden. Hoe verhoudt zich dit tot de toekomstige taken van het CAK, bijvoorbeeld die in het kader van de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg) worden uitgevoerd?

9. Het CAK is inmiddels om een verbeterplan gevraagd. Waarom heeft het kabinet er voor gekozen om het CAK zelf een verbeterplan te laten opstellen? Is het CAK daartoe in staat? Welke doelen en randvoorwaarden heeft het kabinet hieraan verbonden?
10. Heeft het kabinet het verbeterplan van het CAK reeds ontvangen en wat zijn de belangrijkste verbeteringen die door het CAK worden voorgesteld? Wanneer verwacht het kabinet hierover te besluiten? De leden van de CDA-fractie ontvangen graag een verbeterplan met heldere meetbare doelen en duidelijke verantwoordelijkheden, met daarbij een stappenplan.

In het algemeen hebben de leden van de CDA-fractie twijfels bij de noodzaak om nieuwe zelfstandige bestuursorganen (Zbo's) in te richten. Wel zijn deze leden van oordeel dat het kabinet meer bevoegdheden moet krijgen om bij het CAK in te kunnen grijpen en zijn politieke verantwoordelijkheid waar te maken. Er wordt uiteengezet dat de kabinet het CAK wil omvormen tot een publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan en deze aldus wenst onder te brengen onder de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen. Het definitieve besluit over de bestuurlijke inbedding vindt plaats nadat gevolgen voor sturing en ter verantwoording roepen door de minister, personeel en mogelijke consequenties voor het management in kaart zijn gebracht. Hoever is men met het in kaart brengen van de gevolgen? Worden hierbij ook nog andere opties onderzocht? Waarom wordt er bijvoorbeeld niet gekozen voor het inrichten van een agent-schap?

– Vragen en opmerkingen van de PvdA-fractie

De leden van de PvdA-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van het onafhankelijke onderzoek naar het CAK en de reactie van het kabinet daarop. Deze leden hebben al vaak aandacht gevraagd voor de gang van zaken bij het CAK en de gevolgen die burgers daarvan moeten ondervinden. Zij vragen welke oorzaken de toename van de werkvoorraad voor bezwaarschriften voor zorg met verblijf heeft. Betreft het eenzelfde soort klachten? Dezelfde vraag hebben deze leden ten aanzien van de werkvoorraad van formele klachten voor zorg met en zonder verblijf AWBZ en voorzieningen Wmo.

De leden van de PvdA-fractie begrijpen dat effect van de aanbevelingen de nodige doorlooptijd zal vergen. Kan een overzicht worden gegeven van de aanbevelingen, de verwachte nodige doorlooptijd en het tijdstip waarop het beoogde effect wordt bereikt? Voorts vragen zij of de capaciteit van het «eerste hulp bij ongelukkenteam» na verdubbeling, nu voldoende is? Hoe snel worden problemen opgelost? Is er een doel gesteld ten aanzien van de termijn waarbinnen een probleem dient te zijn opgelost?

Hoe groot zal de belasting voor het CAK zijn ten gevolge van de extra taken die het CAK krijgt bij de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten? Zij vragen wat het effect van deze extra werkzaamheden zal zijn op de doorlooptijd die nodig is voordat de aanbevelingen in de praktijk zijn gebracht. Welk effect zal de extra belasting ten gevolge van de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten hebben op de capaciteit van het «eerste hulp bij ongelukkenteam»?

De leden van de PvdA-fractie vragen wanneer de duidelijke verdeling van verantwoordelijkheden beschikbaar is. Op welke wijze en wanneer gaat het ministerie van VWS zijn proceseigenaarschap invullen? Tot slot vragen zij of van elk van de maatregelen die zijn aanbevolen ten aanzien van de toerusting van het CAK kan worden aangegeven hoe, wanneer en door wie deze ter hand worden genomen. Wanneer wordt het verbeterplan verwacht?

– Vragen en opmerkingen van de SP-fractie

De leden van de SP-fractie hebben met interesse kennisgenomen van de brief van de staatssecretaris en stellen de volgende vragen. De leden hebben behoefte aan meer inzicht in de aard van de klachten, bezwaarschriften, e-mails en telefoongesprekken met als oorzaak problemen in de keten van gegevensafhandeling. Hoeveel van alle klachten, bezwaarschriften, e-mails en telefoongesprekken gingen hierover en hoe zijn deze afgehandeld? Om welke ketenpartners gaat het precies en hoeveel van deze de klachten, bezwaarschriften, e-mails en telefoongesprekken hadden betrekking op welke ketenpartner? Hoeveel van de klachten, bezwaarschriften, e-mails en telefoongesprekken hadden als oorzaak problemen in de afhandelingen van fouten in en rond de geautomatiseerde systemen? Hoeveel klachten en verzoeken om bijstand zijn er inmiddels bij de Nationale Ombudsman binnengekomen en wat zijn de ervaringen van de Nationale Ombudsman tot nu toe?

Welke maatregelen heeft de staatssecretaris afgelopen jaar getroffen om de ketenpartners en het CAK op hun verantwoording te wijzen en wanneer heeft zij dat gedaan? Waarom zijn deze partijen niet meteen al in januari 2008 aangesproken op hun verantwoordelijkheden? Wat zijn de redenen dat de problemen bij het CAK niet al, zoals de staatssecretaris heeft beloofd, in april 2008 zijn opgelost? Erkent de staatssecretaris dat er geen opdracht naar onderzoek zou zijn gedaan wanneer er enkel sprake zou zijn van incidenten? Erkent de staatssecretaris nu, na het Berenschot onderzoek en de maatregelen die zij heeft moeten treffen om nog steeds bestaande actuele problemen te bestrijden, dat hier geen sprake is van incidenten maar van een structureel probleem?

Waarom is de capaciteit van het «eerste hulp bij ongelukcentrum» van het CAK pas afgelopen najaar, na mediadruk, verdubbeld? Had dit niet in het eerste half jaar van 2008 al moeten gebeuren en hoe verhoudt dit zich met de toezegging eerder dit jaar dat de problemen bij het CAK in het voorjaar 2008 zouden zijn opgelost? Deelt de staatssecretaris de mening dat het niet zo kan zijn dat de slager zijn eigen vlees keurt? Zo ja, wie gaat de staatssecretaris onafhankelijk informeren over de problemen die mensen ervaren in hun contacten met het CAK en over de uitvoering en adequate afhandeling van de klachten over de werkzaamheden van het CAK? Deze leden vragen waarom er ooit is gekozen om zo'n belangrijke publieke taak over te laten aan een commercieel bedrijf? Waarom hebben de staatssecretaris en het kabinet niet eerder ingegrepen? Wie zijn de aandeelhouders van het CAK, wordt er winst gemaakt en aan wie wordt deze uitgekeerd? Wanneer beslist het kabinet of en wanneer het CAK moet worden ondergebracht bij de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen? Wat is de tijdspad en hoe gaat het proces worden gevolgd? Welke doorzettingsmacht heeft de staatssecretaris tot die tijd, zeker in het kader van de uitvoering van de wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten?

De leden van de SP-fractie hebben nog enkele vragen over de huidige interne bedrijfsvoering bij het CAK. Zij vragen op welke feiten de staatssecretaris baseert dat de huidige aanpak het gewenste resultaat gaat geven, ook op de korte termijn. Hoe wordt geïnvesteerd in de sturing van het CAK, de mogelijke consequenties voor het management van CAK en de personele kant van het CAK? Wat is het bedrag dat door het ministerie van VWS wordt geïnvesteerd in de sturing van het CAK, de mogelijke consequenties voor het management van CAK en de personele kant van het CAK? Hoeveel wordt betaald voor de interim directeur die bij het CAK is aangesteld? Is het ministerie van VWS betrokken geweest bij het selecteren van deze interim directeur en zo ja, hoe en wanneer? Waaruit bestaat de noodzakelijke cultuuromslag die gemaakt moet worden binnen het CAK? In hoeverre staat de huidige cultuur de werkwijze van het CAK in

de weg bij het uitvoeren van haar taken? Waarop baseert de staatssecretaris haar aanname dat het CAK de Wtcg goed en adequaat kan uitvoeren? De conclusie uit het onderzoek is dat verantwoordelijkheden onvoldoende duidelijk zijn geregeld. De staatssecretaris antwoordt in haar brief deze conclusie serieus te nemen en een ketenoverleg te gaan organiseren. Waarom heeft de staatssecretaris dit niet eerder gedaan, bijvoorbeeld na de vele debatten die afgelopen jaar zijn gevoerd over de werkwijze van het CAK? Hoe verhoudt zich dit met de toezegging die de staatssecretaris heeft gedaan dat in april 2008 de problemen zouden zijn opgelost? Wat waren en zijn de oorzaken van de snelle groei van het CAK en waarom heeft het CAK al deze extra taken en opdrachten geaccepteerd? Had dit te maken met financiële prikkels, dan wel met financiële behoeften die via nieuwe projecten werden ingevuld? Om welke extra opdrachten ging het, hoe zijn deze opdrachten betaald en hoe zijn de uitkomsten gevolgd? Waarom heeft het CAK te weinig eisen gesteld aan de opdrachtgever? Op welke wijze heeft de overheid zich van te voren vergewist of het CAK was opgewassen tegen deze snelle groei? Hoe is achteraf gecontroleerd of de opdrachten naar behoren zijn uitgevoerd en of de financiële vergoedingen voldeden? Welke garanties worden nu gegeven dat een snelle groei of extra werkzaamheden zoals de uitvoering van de Wtcg geen problemen gaan geven bij het CAK? Waar is het verbeterplan van het CAK en wanneer krijgt de Kamer hierin inzage? Waarom is pas na het rapport Berenschot om dit verbeterplan gevraagd en hoe verhoudt zich dat met de toezegging van de staatssecretaris dat in het voorjaar 2008 al de problemen zouden zijn opgelost. Is het waar dat de staatssecretaris nog niet eerder om een verbeterplan heeft gevraagd? Zo ja, waarom niet? Zo nee, waar is het eerdere verbeterplan en wanneer kan de Kamer dit ter inzage krijgen? Waarom is de sturingsrelatie met het CAK vanuit het ministerie van VWS niet structureel vormgegeven en waarom heeft de staatssecretaris dan toch toegezegd dat in het voorjaar van 2008 alle problemen zouden zijn opgelost? Hoe verhoudt zich dit tot de aanwijzingsbevoegdheid in de Wtcg? Kan dit wel worden gerealiseerd? Waar en door wie is ooit vergeten om de coördinatie vanuit het ministerie van VWS voldoende te beleggen? Is hier qua zeggenschap en sturing een parallel met de zorgkantoren? Zijn zorgkantoren ook niet de werkelijke eigenaren van deze instanties? De leden van de SP-fractie verzoeken de staatssecretaris de eerder gestelde schriftelijke vragen (Aanhangsel Handelingen nr. 496, vergaderjaar 2008–2009), te betrekken bij de antwoorden met de opmerking dat de beantwoording in eerste instantie te wensen overlaat.

– Vragen en opmerkingen van de VVD-fractie

De leden van de VVD-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van de brief van de staatssecretaris, maar hebben hierbij nog enkele vragen. In de brief schrijft de staatssecretaris dat het kabinet extra middelen ter beschikking heeft gesteld zodat het CAK kan investeren in verbetertrajecten. Hoe heeft het CAK de gestelde verbeteringen met betrekking tot de snellere afhandeling van brieven en e-mails doorgevoerd? Zijn deze openstaande brieven en e-mails ook daadwerkelijk afgehandeld of is er in ieder geval een ontvangstbevestiging gestuurd naar cliënten? In het geval dat er slechts een ontvangstbevestiging is gestuurd, hoe lang duurt het daarna voordat de brief of e-mail inhoudelijk is afgehandeld? Met betrekking tot telefonische afhandeling van vragen gericht aan het CAK en de wachttijd: is er een callcenter ingeschakeld waar medewerkers zonder kennis van zaken de telefoon aannemen? Hoe lang duurt het voordat mensen worden teruggebeld met het juiste antwoord? Het CAK heeft te maken met een groot aantal zakenpartners. Blijkt uit de problemen bij het CAK met de aanlevering van gegevens uit de keten, dat er bij het ministerie van VWS een te groot optimisme of geloof is in het

functioneren van al die zakenpartners? Is het vertrouwen in ICT-oplossingen niet gewoon te groot?

De Belastingdienst staat tegenwoordig ook niet meer bekend als een betrouwbare en efficiënte organisatie. Op basis waarvan verwacht de staatssecretaris dat de Belastingdienst de afspraak dat zij het voorlopige verzamelinkomen levert indien het definitieve verzamelinkomen van een cliënt nog niet beschikbaar is, kan nakomen? Wat is de sanctie als dit niet lukt?

Voor het berekenen van de eigen bijdrage is een groot aantal gegevens nodig, vaak verstrekt door verschillende partners, welke vaak ook nog een volledig eigen aansturing en verantwoordelijkheid hebben. Is het niet naïef om te verwachten dat het mogelijk is om al die partners ten eerste op dezelfde lijn te krijgen, ten tweede in een op elkaar aansluitend systeem te krijgen, ten derde om alle afzonderlijke afspraken in een landelijk systeem te krijgen en ten vierde zo een sluitend systeem te ontwikkelen waarbij burgers snel, efficiënt en foutloos worden geholpen? Wordt het niet tijd om te erkennen dat het heffen van een eigen bijdrage op deze wijze alleen op papier succesvol kan zijn? Zijn er eenvoudige manieren voor het heffen van een eigen bijdrage mogelijk? Zijn die voor dit kabinet een serieuze optie? Zijn er partners in de keten die andere voorstellen hebben gedaan? Zo ja, welke en zo nee, is de staatssecretaris bereid hen deze vraag te stellen?

In oktober is de stuurgroep om de verantwoordelijkheidsverdeling duidelijk te beleggen ingesteld. Wie heeft er zitting in deze stuurgroep en welke afspraken zijn er gemaakt? Hoe lang duurt het voordat deze afspraken in de praktijk zijn doorgevoerd?

Er gaat veel goed bij het CAK, dat is de basis waarop het CAK steeds meer taken krijgt toebedeeld. De snelle groei waarover in het rapport wordt gesproken is voornamelijk het gevolg van beslissingen van derden: politieke beslissingen. Was en is het CAK wel in de positie om eisen te stellen aan hun opdrachtgever? Heeft de opdrachtgever, het ministerie van VWS, wel een andere optie dan te kiezen voor het CAK? Is daarmee niet per definitie sprake van een ongunstige uitgangspositie voor beide spelers? Berenschot doet aanbevelingen die investeringen vergen. Is het ministerie van VWS vastbesloten om in de toekomst gebruik te blijven maken van de diensten van het CAK? Wie is financieel verantwoordelijk voor de uitvoering van aanbevelingen en de investeringen die daarvoor noodzakelijk zijn, van deze private organisatie? Hoe kan het CAK scenarioanalyses maken terwijl deze regering de keuzes voor de toekomst voor zich uit schuift? Gaat het CAK deze keuzes straks dicteren? Er is sprake van een overwogen groeistrategie met betrekking tot het CAK. Is het de bedoeling van het ministerie van VWS om het aantal eigen bijdragen in de Wmo/AWBZ de komende jaren aanzienlijk uit te breiden of de systematiek ingrijpend te wijzigen? Is het een keuze van het CAK om te groeien of om het tempo van groei zelf te beïnvloeden?

Op basis waarvan is het ministerie van VWS met Berenschot van mening dat de bestuursvorm van het CAK niet is toegerust op de uitdagingen voor de komende decennia? Is een dergelijke conclusie niet pas mogelijk wanneer er een definitieve beslissing is genomen over de toekomst van de AWBZ? Waarom kan het CAK tot die tijd niet gewoon blijven bestaan in zijn huidige vorm? Wat zijn de consequenties voor de werknemers van het CAK indien het een zelfstandig bestuursorgaan wordt? Op welke wijze zal de klant (de burger) van het CAK profiteren van een wijziging van bestuursvorm? Moet niet juist alle inspanning erop gericht zijn de klant beter te bedienen? Dat was immers de aanleiding voor deze onderzoeken.

II. REACTIE VAN DE STAATSSECRETARIS

– Vragen en opmerkingen van de CDA-fractie

1

De extra middelen die door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) zijn ingezet hebben geleid tot verbetertrajecten waardoor er in week 38 sprake is van minder bezwaren, wachttijd, e-mails en dergelijke. Hoe staat het op dit moment met de afhandeling van bezwaren, wachttijd, e-mails en dergelijke? Welke meetbare doelen stelt het kabinet hierbij en hoe zijn die vertaald in duidelijke afspraken met het Centraal Administratie Kantoor (CAK)? Is het kabinet bereid om de Kamer tweemaal per maandelijk over de prestaties van het CAK te informeren?

De afspraken die ik met het CAK heb gemaakt over de verbetering van de organisatie van het CAK en de serviceverlening door het CAK met betrekking tot de eigen bijdragen zijn vastgelegd in het door het CAK opgestelde verbeterplan. Het verbeterplan, versie 26 januari 2009, is als bijlage¹ bij deze antwoorden gevoegd. Zoals in het verbeterplan is aangegeven, is een eerste versie van het plan op 7 november 2008 aan mij aangeboden. De in het plan opgenomen korte termijnmaatregelen zijn terstond daarna in nauw overleg met het CAK ter hand genomen, terwijl parallel het overleg over de (middel-)lange termijnmaatregelen is gevoerd. Als onderdeel van de korte termijnmaatregelen van het verbeterplan heb ik over de telefonische bereikbaarheid, de beantwoordingstermijn van e-mails en brieven en de afhandeling van klachten en bezwaren het volgende met het CAK afgesproken:

- vanaf 15 december 2008 is de telefonische bereikbaarheid conform de ITO-norm (deze houdt in dat gemiddeld 80% van de inkomende gesprekken in 60 seconden wordt opgenomen);
- vanaf 15 november 2008 is de beantwoording van e-mails binnen 5 werkdagen gerealiseerd;
- vanaf 15 november 2008 is de beantwoording van brieven binnen 10 werkdagen gerealiseerd;
- per 1 februari 2009 worden alle klachten en bezwaren binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

De afhandeling van bezwaren, wachttijden, e-mails en dergelijke is vanaf de genoemde data binnen de gestelde normen gebleven. Het aantal bezwaren is nog steeds hoog, maar de afhandeling verloopt goed. In het eerste kwartaal van 2009 zijn er vooral veel bezwaren gekomen op de compensatieregeling eigen risico in het kader van de Zorgverzekeringswet. De werkvoorraden voor de e-mails zijn laag en de beantwoording van alle e-mails is binnen een termijn van vijf werkdagen. De beantwoording van de brieven is eveneens onder controle. De brieven worden binnen een termijn van 10 werkdagen beantwoord. Ook de telefonie is onder controle. De gemiddelde wachttijd is een minuut. De ITO-norm voor de telefonische bereikbaarheid wordt in het algemeen ruim gehaald. Wel schommelt de bereikbaarheid van week tot week. De bereikbaarheid is bijvoorbeeld minder groot in een week waarin een groot aantal beschikkingen of facturen wordt verstuurd. Na zo'n verzending komen er veel vragen van cliënten en wordt het callcentrum extra belast.

Over de voortgang van de stappen die zijn aangegeven in het kabinetsstandpunt van 3 oktober 2008 over het onderzoek van Berenschot naar het CAK (Kamerstukken II 2008/09, 29 689, nr. 224) informeer ik de Kamer graag met een frequentie van twee keer per jaar.

2

Met het kabinet constateren de leden van de CDA-fractie dat er nog teveel klachten over het CAK zijn en er nog teveel fouten worden gemaakt. Kan de staatssecretaris inmiddels aangeven of hierin verbeteringen hebben

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

plaatsgevonden? Zo nee, waarom niet en hoe en wanneer worden die verbeteringen wel gerealiseerd?

Ik constateer dat de korte termijnmaatregelen die bij het CAK getroffen zijn, hun vruchten afwerpen. De telefonische bereikbaarheid is toegenomen en brieven, e-mails, bezwaren en klachten worden binnen de afgesproken termijnen afgedaan. Daarbij zij aangetekend, dat de maatregelen die in de afgelopen maanden zijn getroffen, vooral betrekking hebben gehad op korte termijn uitbreiding van de personele capaciteit en verbetering van werkwijzen binnen de bestaande organisatiestructuur. Nu met die maatregelen de bereikbaarheid en reactietermijnen zijn verbeterd, worden meer structurele maatregelen ter hand genomen.

3

Overlegt het ministerie nog regelmatig met de vertegenwoordigers van de zorgvragers over de dienstverlening van het CAK? Zo ja, wanneer en wat is het oordeel van deze vertegenwoordigers over de dienstverlening? Worden hun suggesties tot verbetering ook serieus opgepakt en zo ja, hoe?

Mijn ambtenaren hebben regelmatig overleg met vertegenwoordigers van zorgvragers, waarbij ook de dienstverlening van het CAK aan de orde komt. Het CAK zelf overlegt ook regelmatig met vertegenwoordigers van cliëntenorganisaties. Suggesties worden vanzelfsprekend serieus genomen. Bij het overnemen van suggesties tot verbetering van de dienstverlening heeft de afgelopen periode de nadruk gelegen op het verbeteren van de respons- en beantwoordingstermijnen en op de formatie van een team dat zich specifiek bezig houdt met afhandelen van complexere vragen.

4

Heeft naast het CAK ook het kabinet in zijn rol als proceseigenaar afspraken gemaakt met de ketenpartners om te voorkomen dat fout op fout wordt gemaakt en zo ja, welke? Heeft de staatssecretaris ook al een ketenoverleg georganiseerd, zoals door Berenschot wordt geadviseerd?

Ik heb, zoals aangekondigd in het genoemde kabinetsstandpunt naar aanleiding van het onderzoek naar het CAK, onder voorzitterschap van VWS een ketenoverleg ingesteld waarin alle ketenpartners participeren. De overlegpartners zijn al regelmatig bijeen geweest. Opdracht van het ketenoverleg is enerzijds het monitoren van de ketenuitvoering, het inventariseren van knelpunten en risico's in de gegevensuitwisseling en het maken van afspraken over noodzakelijke verbeteringen, en anderzijds het verduidelijken van verantwoordelijkheden en procesinrichting.

5

De leden van de CDA-fractie ontvangen regelmatig klachten over de bejegening, de kwaliteit en inzichtelijkheid van de informatievoorziening. Hoe wordt er gestuurd op een betere en zorgvuldige communicatie met de zorgvragers? Zijn de vertegenwoordigers van de zorgvragers daarbij betrokken?

Onderdeel van het verbeterplan is een verbetering in de kwaliteit van de informatievoorziening. Het CAK werkt samen met een extern trainingsbureau aan een kwaliteitstraject om de beantwoording van de telefoongesprekken te verbeteren. Daarmee wordt beoogd herhaalverkeer te voorkomen en meer tevredenheid bij de cliënten te bewerkstelligen. Daarnaast zijn organisatorische veranderingen erop gericht dat informatie zoveel mogelijk direct en volledig op de werkplek aanwezig en beschikbaar is voor de medewerker die de cliënt te woord moet staan. Daarmee wordt

ook de afhandelingstijd van een telefoongesprek bekort. De kwaliteit van het telefoongesprek wordt verder vergroot door het creëren van specifieke teams met de focus op bepaalde vraagstukken, waardoor een bundeling van ervaring en deskundigheid ontstaat. Ook worden de vraagstukken geselecteerd, passend naar de ervaring en het kennisniveau van de medewerker.

Op de afdeling Correspondentie & Digitale Voorlichting heeft zowel tijdelijke als structurele capaciteitsuitbreiding plaatsgevonden om de beantwoordingstermijn te verkorten en wordt er gewerkt aan efficiëntere en structurele verbeteringen van werkprocessen. Ook daarbij speelt borging van de kwaliteit een belangrijke rol. Enkele voorbeelden: de inwerktrajecten zijn verbeterd, de huidige medewerkers zijn bijgeschoold, er zijn extra vraagbaakfunctionarissen aangesteld, en er is een plan van eisen deugdelijke e-mailapplicatie/webformulieren. Langs deze weg wordt de kwaliteit van de informatievoorziening eveneens verbeterd.

6

Berenschot doet een aanbeveling om het proceseigenaarschap van het ministerie van VWS nader in te vullen. Kan de staatssecretaris uiteenzetten waaraan precies wordt gedacht en hoe dit concreet zal worden ingevuld?

Het proceseigenaarschap van mijn departement krijgt gestalte in het door mij ingestelde ketenoverleg, waarin alle ketenpartners participeren. Het aanleveren van gegevens, de kwaliteit en de tijdigheid daarvan is in de eerste plaats een verantwoordelijkheid van ketenpartners zelf. Het CAK heeft met de onderscheiden ketenpartners dan ook regelmatig overleg over uitvoeringsaspecten. In de stuurgroep wordt onderzocht hoe VWS, als proceseigenaar, de ketenpartners kan aanspreken op het nakomen van afspraken die het CAK met ketenpartners heeft gemaakt.

7

Er wordt een stuurgroep ingesteld om de verantwoordelijkheidsverdeling duidelijk te beleggen en daarover afspraken te maken. Ook zullen partijen in de keten op hun verantwoordelijkheden worden aangesproken. Hoe zal dit precies gebeuren, zullen contracten worden aangepast of zal er een convenant worden afgesloten? Wanneer zullen de nieuwe afspraken zijn gemaakt? Gezien de nieuwe taken die op het CAK afkomen, hechten de leden van de CDA-fractie aan spoed.

Het ketenoverleg richt zich in eerste instantie op het monitoren van de keten en het maken van afspraken over verbeteringen waar zich knelpunten voordoen. Daarnaast wordt geïntariseerd welke mogelijke lacunes er zijn in de afspraken en verantwoordelijkheidsverdeling tussen ketenpartners en op welke wijze deze kunnen worden ingevuld. Uitgangspunt daarbij is dat de kwaliteit van de gegevens primair de verantwoordelijkheid is van de ketenpartners die deze gegevens in beheer hebben of bewerken. In het verlengde daarvan is het bewaken van de kwaliteit van de gegevensuitwisseling primair een taak van de ketenpartners onderling. Het ketenoverleg onderzoekt of ketenpartners over voldoende instrumenten beschikken om deze verantwoordelijkheden ook daadwerkelijk over en weer waar te kunnen maken. Waar dat niet het geval is zullen bestaande afspraken worden aangevuld en aangescherpt. Tevens is in onderzoek welke ministeriële aanwijzingsbevoegdheden mogelijk en gewenst zijn ter handhaving van de gegevensaanlevering in de keten. Met betrekking tot nieuwe taken van het CAK wordt een uitgebreide keten-uitvoerbaarheidstoets uitgevoerd, waarbij op gedetailleerd niveau de schakels in de betreffende keten worden geanalyseerd.

8

Er wordt in de brief aangegeven dat het CAK een snelle groei heeft doorgemaakt en de ontwikkeling van de organisatie daarmee geen gelijke tred heeft gehouden. Hoe verhoudt zich dit tot de toekomstige taken van het CAK, bijvoorbeeld die in het kader van de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg) worden uitgevoerd?

Het verbeterplan voorziet erin dat in de komende periode de organisatie van het CAK qua structuur en capaciteit in balans wordt gebracht met de omvang van het takenpakket. Daarbij is ook nadrukkelijk rekening gehouden met de nieuwe taken in het kader van de Wtcg. Uit oogpunt van risicobeheersing zijn de Wtcg-taken qua aansturing geheel separaat van de uitvoering van de eigen bijdragen en de compensatie eigen risico ingericht. Daarmee wil niet gezegd zijn dat ook nieuwe taken die thans nog niet zijn voorzien, op korte termijn gemakkelijk een plaats zouden kunnen krijgen binnen het CAK. Naar mijn oordeel is met het huidige takenpakket wel het maximum bereikt van wat van het CAK op dit moment redelijkerwijs gevraagd kan worden.

9

Het CAK is inmiddels om een verbeterplan gevraagd. Waarom heeft het kabinet er voor gekozen om het CAK zelf een verbeterplan te laten opstellen? Is het CAK daartoe in staat? Welke doelen en randvoorwaarden heeft het kabinet hieraan verbonden?

Het verbeterplan is opgesteld binnen de randvoorwaarden die het kabinet heeft gesteld. Het kabinet heeft aangegeven welke verbeteringen noodzakelijk zijn, gebruik makend van het onderzoek van Berenschot. Op basis daarvan heeft het CAK in het Verbeterplan aangegeven hoe zij de gewenste verbeteringen wil bereiken.

Met het CAK heb ik daarover de volgende afspraken gemaakt.

- Verbetering van de frontoffice. Dit heeft prioriteit, omdat het voor de burger van groot belang is dat de bereikbaarheid wordt vergroot, de schriftelijke reactietijd wordt verlaagd en achterstanden worden weggewerkt.
- Aanpakken van de ketenproblematiek door het CAK, voor zover deze binnen de invloedssfeer van het CAK ligt.
- Verbetering van de backoffice en verbetering, monitoring en bewaking van de processen met betrekking tot frontoffice, ook in relatie tot de backoffice.
- Het huis op orde brengen, zoals Berenschot het formuleert, dat wil zeggen, professionalisering van de organisatie en het (hoger) management van het CAK.
- Verbetering en versterking van de (beheer)organisatie.
- Verbetering en betere inzet van communicatie.

10

Heeft het kabinet het verbeterplan van het CAK reeds ontvangen en wat zijn de belangrijkste verbeteringen die door het CAK worden voorgesteld? Wanneer verwacht het kabinet hierover te besluiten? De leden van de CDA-fractie ontvangen graag een verbeterplan met heldere meetbare doelen en duidelijke verantwoordelijkheden, met daarbij een stappenplan.

Het verbeterplan van het CAK, waarmee ik heb ingestemd, is als bijlage bij deze brief gevoegd. De belangrijkste verbeteringen zijn geformuleerd in het antwoord op vraag 9.

In het algemeen hebben de leden van de CDA-fractie twijfels bij de noodzaak om nieuwe zelfstandige bestuursorganen (zbo's) in te richten. Wel zijn deze leden van oordeel dat het kabinet meer bevoegdheden moet

krijgen om bij het CAK in te kunnen grijpen en zijn politieke verantwoordelijkheid waar te maken. Er wordt uiteengezet dat het kabinet het CAK wil omvormen tot een publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan en deze aldus wenst onder te brengen onder de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen. Het definitieve besluit over de bestuurlijke inbedding vindt plaats nadat gevolgen voor sturing en ter verantwoording roepen door de minister, personeel en mogelijke consequenties voor het management in kaart zijn gebracht. Hoever is men met het in kaart brengen van de gevolgen? Worden hierbij ook nog andere opties onderzocht? Waarom wordt er bijvoorbeeld niet gekozen voor het inrichten van een agentschap?

In de brief van 3 oktober 2008 over het onderzoek naar het CAK heeft het kabinet weliswaar de voorkeur uitgesproken voor de omvorming van het CAK van een privaatrechtelijk zbo naar een publiekrechtelijk zbo met eigen rechtspersoonlijkheid, maar ook andere opties zullen bij de uiteindelijke keuze worden afgewogen. Zoals in het rapport van Berenschot is aangegeven, bestaat de eerste fase van toewerken naar de eindoplossing uit een gemeenschappelijke verkenning van de voorwaarden waaronder het CAK naar die eindfase zou kunnen worden omgevormd. Deze verkenning vindt momenteel plaats.

– Vragen en opmerkingen van de PvdA-fractie

De leden van de PvdA-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van het onafhankelijke onderzoek naar het CAK en de reactie van het kabinet daarop. Deze leden hebben al vaak aandacht gevraagd voor de gang van zaken bij het CAK en de gevolgen die burgers daarvan moeten ondervinden. Zij vragen welke oorzaken de toename van de werkvoorraad voor bezwaarschriften voor zorg met verblijf heeft. Betreft het eenzelfde soort klachten? Dezelfde vraag hebben deze leden ten aanzien van de werkvoorraad van formele klachten voor zorg met en zonder verblijf AWBZ en voorzieningen Wmo.

Er is geen sprake van een toename van bezwaarschriften bij zorg met verblijf, maar van een sterke afname. Begin vorig jaar hebben veel verzoekers bezwaar aangetekend tegen de hogere eigen bijdrage als gevolg van het aflopen van de overgangsmaatregel. In de eerste weken van 2008 was de werkvoorraad daardoor aanzienlijk. Die werkvoorraad is vanaf de tweede helft van maart 2008 sterk teruggebracht. De bezwaren betreffen de hoogte van de eigen bijdrage. Bij zorg zonder verblijf is daarbij nog te onderscheiden bezwaar tegen het berekende maximum dat jaarlijks opnieuw wordt vastgesteld en bezwaar tegen de bijdrage die vierwekelijks wordt vastgesteld op basis van in die vier weken geleverde uren of delen daarvan.

De leden van de PvdA-fractie begrijpen dat effect van de aanbevelingen de nodige doorlooptijd zal vergen. Kan een overzicht worden gegeven van de aanbevelingen, de verwachte nodige doorlooptijd en het tijdstip waarop het beoogde effect wordt bereikt? Voorts vragen zij of de capaciteit van het «eerste hulp bij ongelukkenteam» na verdubbeling, nu voldoende is? Hoe snel worden problemen opgelost? Is er een doel gesteld ten aanzien van de termijn waarbinnen een probleem dient te zijn opgelost?

Zoals ik hiervoor heb aangegeven, heeft verbetering van de frontoffice prioriteit gehad. De burger die vragen of klachten heeft, moet immers goed bediend worden. Ik heb daarom duidelijke afspraken gemaakt met het CAK. Deze betreffen:

- Vanaf 15 december 2008 is de telefonische bereikbaarheid conform de

ITO-norm. Deze houdt in dat gemiddeld 80% van de inkomende gesprekken in 60 seconden wordt beantwoord.

- Vanaf 15 november 2008 is de beantwoording van e-mails binnen 5 werkdagen gerealiseerd.
- Vanaf 15 november 2008 is de beantwoording van brieven binnen 10 werkdagen gerealiseerd.
- Per 1 februari 2009 worden alle klachten en bezwaren binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

Deze verbeteringen zijn conform de gemaakte afspraken gerealiseerd. Met de genoemde verdubbeling van het «eerste hulp bij ongelukkenteam» is het CAK in staat gebleken de achterstand van de behandeling in klachten begin december 2008 in te halen. Naast het wegwerken van de achterstand, is ook gewerkt aan het treffen van maatregelen om nieuwe klachten te voorkomen. Het merendeel van de bestaande klachten betreft niet zozeer gedragingen van het CAK, maar zijn feitelijk inhoudelijke cliëntvragen. Voor deze klachten, indien niet oplosbaar door middel van een herziene beschikking, wordt de werkwijze van het eerste hulp bij ongelukkenteam toegepast, waarbij zoveel mogelijk telefonisch contact wordt gezocht met de cliënt. Met de cliënt wordt besproken wat het exacte probleem is (vraagverheldering) en wordt aangegeven wat het CAK gaat doen om het probleem op te lossen. Deze werkwijze dient gezien te worden als een tijdelijke oplossing. Voor de structurele situatie wordt gewerkt aan een veranderde organisatieopzet, waarbij het zwaartepunt van kennis en deskundigheid om vragen te beantwoorden meer naar het primaire telefonische contact wordt gebracht.

De leden van de PvdA-fractie vragen naar de belasting voor het CAK ten gevolge van de extra taken die het CAK krijgt bij de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten? Zij vragen wat het effect van deze extra werkzaamheden zal zijn op de doorlooptijd die nodig is voordat de aanbevelingen in de praktijk zijn gebracht. Welk effect zal de extra belasting ten gevolge van de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten hebben op de capaciteit van het «eerste hulp bij ongelukkenteam»?

Zoals hiervoor en in de brief van 3 oktober 2008 over het onderzoek naar het CAK is aangegeven, is de uitvoering van de Wtcg binnen het CAK operationeel en qua aansturing separaat van de uitvoering van de eigen bijdragen AWBZ en de compensatie eigen risico ingericht, zowel qua geautomatiseerde verwerking als voor wat betreft voorlichting. Daarnaast zal de eerste forfaitaire uitkering Wtcg (pas) in het vierde kwartaal van 2010 plaatsvinden, zodat er nog de nodige tijd is om de uitvoering goed voor te bereiden. Ik heb een Stuurgroep implementatie Wtcg ingesteld om de invoering van de Wtcg goed te laten verlopen. Dat neemt niet weg dat er, zoals inherent aan de invoering van nieuwe regelingen, zich kinderziekten kunnen voordoen. Juist daarom zijn het functioneren van de front-office bij het CAK en de capaciteit van het «eerste hulp bij ongelukkenteam» nadrukkelijke aandachtspunten.

De leden van de PvdA-fractie vragen wanneer de duidelijke verdeling van verantwoordelijkheden beschikbaar is. Op welke wijze en wanneer gaat het ministerie van VWS zijn proceseigenaarschap invullen? Tot slot vragen zij of van elk van de maatregelen die zijn aanbevolen ten aanzien van de toerusting van het CAK kan worden aangegeven hoe, wanneer en door wie deze ter hand worden genomen. Wanneer wordt het verbeterplan verwacht?

Ik heb, zoals aangekondigd in het kabinetsstandpunt naar aanleiding van het onderzoek naar het CAK onder voorzitterschap van VWS een ketenoverleg ingesteld waarin alle ketenpartners participeren. Opdracht van het

ketenoverleg is enerzijds het monitoren van de ketenuitvoering, het inventariseren van knelpunten en risico's in de gegevensuitwisseling en het maken van afspraken over noodzakelijke verbeteringen, en anderzijds het verduidelijken van verantwoordelijkheden en procesinrichting.

Het ketenoverleg is gericht op duidelijke afspraken over de verantwoordelijkheidsverdeling en het oppakken van die verantwoordelijkheden. Het verbeterplan is als bijlage bij deze brief gevoegd. In het verbeterplan is aangegeven welke maatregelen zullen worden getroffen om het CAK beter toe te rusten en wanneer die maatregelen geëffectueerd zullen zijn. Zoals hiervoor ook is aangegeven, is in de eerste instantie prioriteit gegeven aan verbetering van de frontoffice. Daarnaast is het voor de korte en (middel-)lange termijn van belang dat het CAK de ketenproblematiek aanpakt, voor zover deze binnen de invloedssfeer van het CAK ligt, de backoffice verbetert en processen met betrekking tot frontoffice verbetert, monitort en bewaakt.

Ten slotte gaat het op de middellange termijn om professionalisering van de organisatie en het (hoger) management, het strategisch anticiperen, verbetering en versterking van de (beheer)organisatie en van de communicatie van het CAK.

- Vragen en opmerkingen van de SP-fractie

De leden van de SP-fractie hebben met interesse kennisgenomen van de brief van de staatssecretaris en stellen de volgende vragen. De leden hebben behoefte aan meer inzicht in de aard van de klachten, bezwaarschriften, e-mails en telefoongesprekken met als oorzaak problemen in de keten van gegevensafhandeling. Hoeveel van alle klachten, bezwaarschriften, e-mails en telefoongesprekken gingen hierover en hoe zijn deze afgehandeld? Om welke ketenpartners gaat het precies en hoeveel van deze de klachten, bezwaarschriften, e-mails en telefoongesprekken hadden betrekking op welke ketenpartner?

Hoeveel van de klachten, bezwaarschriften, e-mails en telefoongesprekken hadden als oorzaak problemen in de afhandelingen van fouten in en rond de geautomatiseerde systemen?

De problemen in de keten van gegevensafhandeling kunnen zaken zijn als het inkomensgegevens, persoonsgegevens, waaronder het BSN-nummer, melding aanvang zorg, de geleverde uren zorg en melding einde zorg. Bij deze gegevens gaat het om gegevens van de Belastingdienst, het UWV, het GBA, zorgaanbieders, gemeenten en zorgkantoren.

In het spoeddebat dat ik op 6 maart 2008 met de Tweede Kamer heb gevoerd (Handelingen II 2008/09, 60-4287 tot en met 60-4299), heb ik op basis van de gegevens die toen tot mijn beschikking stonden aangegeven dat meer dan de helft van de vragen over de eigen bijdrage voor zorg met verblijf niet het gevolg is van eigen handelen van het CAK. De onduidelijkheid werd mede veroorzaakt door het ontbreken van juiste of tijdige informatie van betrokken ketenpartners. Ongeveer een kwart van de vragen had wel als directe aanleiding het eigen handelen van het CAK, met name de slechte telefonische bereikbaarheid. Van die gegevens uitgaande zou algemeen geformuleerd driekwart van de vragen/klachten/bezwaren het gevolg zijn van het ontbreken van juiste of tijdige informatie van betrokken ketenpartners en de afhandeling in de automatisering. Het CAK beschikt niet over een uitsplitsing van de klachten naar de onderscheiden ketenpartners.

Hoeveel klachten en verzoeken om bijstand zijn er inmiddels bij de Nationale Ombudsman binnengekomen en wat zijn de ervaringen van de Nationale Ombudsman tot nu toe?

De Nationale ombudsman ontving in 2008 1155 klachten die betrekking hadden op het CAK. Aanvankelijk ging het daarbij alleen om de verhoging van de eigen bijdrage voor een aantal groepen per 1 januari 2008. Door het grote aantal vragen aan het CAK over die verhoging en over de gewenningsregeling, kwamen er al snel veel klachten over telefonische bereikbaarheid en responstermijnen bij, alsmede klachten over (vermeend) onjuiste beschikkingen en facturen. Iets meer dan de helft van het totaal aantal klachten over 2008 dateert van na de uitzending van het tv-programma Kassa! op 27 september 2008 waarin de Ombudsman de problematiek bij het CAK aan de orde heeft gesteld.

De Ombudsman heeft met het CAK specifieke afspraken gemaakt over de afhandeling van klachten en daartoe tevens een «noodteam» met extra medewerkers ingezet, dat samenwerkt met het «eerste hulp bij ongelukcenteam» van het CAK. Met deze werkwijze zijn in 2008 1115 klachten behandeld. De Ombudsman is van oordeel dat de klachten in zijn algemeenheid redelijk goed worden afgehandeld, mede door het regelmatige contact tussen medewerkers van de Ombudsman en de klachtbehandelaars van het CAK. De Ombudsman spreekt in het jaarverslag over 2008 de verwachting uit ook in 2009 met klachten over het CAK te maken te zullen krijgen.

Welke maatregelen heeft de staatssecretaris afgelopen jaar getroffen om de ketenpartners en het CAK op hun verantwoording te wijzen en wanneer heeft zij dat gedaan?

Waarom zijn deze partijen niet meteen al in januari 2008 aangesproken op hun verantwoordelijkheden? Wat zijn de redenen dat de problemen bij het CAK niet al, zoals de staatssecretaris heeft beloofd, in april 2008 zijn opgelost? Erkent de staatssecretaris dat er geen opdracht naar onderzoek zou zijn gedaan wanneer er enkel sprake zou zijn van incidenten? Erkent de staatssecretaris nu, na het Berenschot onderzoek en de maatregelen die zij heeft moeten treffen om nog steeds bestaande actuele problemen te bestrijden, dat hier geen sprake is van incidenten maar van een structureel probleem?

Ik heb, zoals aangekondigd in het kabinetsstandpunt naar aanleiding van het onderzoek naar het CAK, onder voorzitterschap van VWS een ketenoverleg ingesteld waarin alle ketenpartners participeren. Opdracht van het Ketenoverleg is enerzijds het monitoren van de ketenuitvoering, het inventariseren van knelpunten en risico's in de gegevensuitwisseling en het maken van afspraken over noodzakelijke verbeteringen, en anderzijds het verduidelijken van verantwoordelijkheden en procesinrichting. Er is sinds eind 2007 intensief contact tussen mijn ministerie en het CAK. Veel ging en gaat bij het CAK goed. De bulk van de gegevens wordt goed verwerkt, een relatief klein percentage gegevens van slechte kwaliteit levert de meeste problemen op. In absolute aantallen gaat het om grote hoeveelheden data. Een voorbeeld uit het rapport van Berenschot: per jaar ontvangt het CAK 102 miljoen zorguurregistraties. Circa 1% hiervan wordt foutief door zorgaanbieders aangeleverd. In absolute aantallen gaat het dan nog steeds om ongeveer 1 miljoen foutieve zorguurregistraties. Het gaat bij de uitvoering van het verbeterplan voor het CAK zowel om het ontwikkelen van structurele oplossingen op de lange termijn als om het zoveel mogelijk voorkomen en zo snel mogelijk verhelpen van incidenten en acute problemen op de korte termijn.

Waarom is de capaciteit van het «eerste hulp bij ongelukcenteam» van het CAK pas afgelopen najaar, na mediadruk, verdubbeld? Had dit niet in het eerste half jaar van 2008 al moeten gebeuren en hoe verhoudt dit zich met de toezegging eerder dit jaar dat de problemen bij het CAK in het voorjaar 2008 zouden zijn opgelost? Deelt de staatssecretaris de mening dat het niet zo kan zijn dat de slager zijn eigen vlees keurt? Zo ja, wie gaat de

staatssecretaris onafhankelijk informeren over de problemen die mensen ervaren in hun contacten met het CAK en over de uitvoering en adequate afhandeling van de klachten over de werkzaamheden van het CAK?

Toen bleek dat een aantal incidenten dusdanig complex was dat het wenselijk was een speciaal team in te stellen, is dat onmiddellijk gebeurd. Het eerste hulp bij ongelukkenteam is dan ook het eerste kwartaal van 2008 ingesteld. Toen de capaciteit van het team niet voldoende bleek om de desbetreffende cliëntzaken tijdig op te lossen, is de capaciteit van het team vervolgens verdubbeld. Het gaat hier niet om «keuring van het eigen vlees», maar om het oplossen van complexe individuele vraagstukken. Uitgangspunt is dat een organisatie/instantie in eerste aanleg zelf zijn problemen oplost. Daar gaat ook de Algemene wet bestuursrecht (Awb) vanuit. De bezwaarschriftprocedure is een voor de burger laagdrempelige procedure om op een snelle wijze een heroverweging te vragen van het primaire beslissende orgaan. De bezwaarschriftprocedure is op grond van de Awb met waarborgen omkleed. Wil de burger een oordeel van een andere instantie dan het primaire beslissende orgaan, dan kan hij zich vervolgens wenden tot de bestuursrechter en in hoogste instantie tot de Centrale Raad van Beroep. Wil hij met betrekking tot zijn klachten een oordeel van een onafhankelijke instantie, dan kan hij zich wenden tot de Nationale Ombudsman.

Wat betreft het onafhankelijk oordeel over het functioneren van het CAK als organisatie die eigen bijdragen vaststelt en de toerusting die daarbij hoort, verwijs ik naar het onafhankelijke onderzoek van Berenschot en het standpunt dat het kabinet daarover heeft ingenomen.

Deze leden vragen waarom er ooit is gekozen om zo'n belangrijke publieke taak over te laten aan een commercieel bedrijf? Waarom hebben de staatssecretaris en het kabinet niet eerder ingegrepen?

Wie zijn de aandeelhouders van het CAK, wordt er winst gemaakt en aan wie wordt deze uitgekeerd?

Het CAK is geen commercieel bedrijf en maakt geen winst. Het CAK is een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid. De aandelen van deze vennootschap zijn voor 100% in handen van een stichting, de Stichting Groene Duinweg. Het CAK voert zelf geen private taken uit. De wettelijke taken van het CAK zijn als volgt:

- het namens de zorgverzekeraars in Nederland zorgdragen voor de centrale betaling aan AWBZ-instellingen. Hier gaat circa € 21 miljard per jaar in om;
- het innen van de eigen bijdrage Zorg met Verblijf (intramurale zorg);
- het innen van de eigen bijdrage Zorg zonder Verblijf (extramurale zorg);
- het namens de gemeenten vaststellen, opleggen en innen van de eigen bijdrage Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De eigen bijdrageregeling Wmo voert het CAK uit namens de gemeenten;
- het uitvoeren van de regeling compensatie eigen risico Zorgverzekeringswet;
- het uitvoeren van de maatregelen rond de eigen bijdrage regelingen in de wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten en het uitbetalen van de forfaitaire regeling in 2010.

De private taken betreffen het leveren van informatieproducten aan stakeholders zoals overheidsorganisaties, zorgverzekeraars en zorgaanbieders. Deze activiteiten worden uitgevoerd door twee dochterondernemingen van het CAK. Het CAK is voor 100% aandeelhouder van die dochterondernemingen.

De bestuurders van de Stichting Groene Duinweg worden benoemd door Zorgverzekeraars Nederland. De aandeelhouder, de Stichting Groene Duinweg, benoemt het bestuur en de Raad van Commissarissen van het CAK.

Tot 1 januari 2007 voerde het CAK geen wettelijke taken uit die tevens het uitvoeren van bestuursbevoegdheden inhield. Dat is pas het geval sinds de invoering van de Wmo per 1 januari 2007. Voor die taak werd het CAK een zelfstandig bestuursorgaan. Sinds 1 januari 2008 is het CAK ook voor de eigen bijdragen AWBZ en de compensatieregeling eigen risico zelfstandig bestuursorgaan. Er was dus tot voor kort geen aanleiding om het brengen van het CAK onder de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen te overwegen.

Toen in 2007 door de wetgever gekozen moest worden welke organisatie de compensatie eigen risico zou kunnen uitvoeren, viel de keuze op het CAK gelet op de ervaring van het CAK met grootschalige geautomatiseerde gegevensverwerking. De Belastingdienst kon deze taak uit te voeren. Bij de uitvoering van de Wtcg viel de keuze op het CAK omdat, zoals in de memorie van toelichting op die wet is aangegeven, het CAK al jaren de rol van centrale instelling vervult voor het verrichten van een deel van de administratie voor AWBZ-zorg (dit betreft naast het vaststellen en innen van de eigen bijdragen AWBZ onder andere ook betalingen aan zorgaanbieders). Uit dien hoofde onderhoudt het CAK contacten met zorgverzekeraars die de AWBZ uitvoeren en beschikt het CAK over gegevens van zorggebruik. De Wtcg bevat verder elementen die overeenkomen met de regeling voor de compensatie eigen risico. Uit dien hoofde onderhoudt het CAK ook een relatie met zorgverzekeraars die de Zorgverzekeringswet uitvoeren. Voorts is het CAK belast met de uitvoering van de eigen bijdrage op grond van de Wmo en onderhoudt uit hoofde daarvan een relatie met gemeenten.

Het CAK was bereid ook deze nieuwe taak uit te voeren.

De wetgever heeft om de hiervoor genoemde redenen gekozen voor het uitvoeren van de Wtcg door het CAK. De wetgever heeft het niet wenselijk geacht een afzonderlijke nieuwe publiekrechtelijke rechtspersoon op te richten die de expertise en relaties die het CAK al heeft, nog zou moeten opbouwen.

Per 1 januari 1997 is gekozen voor een centrale uitvoering van de eigen bijdrage voor de thuiszorg door het CAK. Voor een centrale uitvoering is gekozen om te bereiken dat zowel de vaststelling als de inning op een uniforme wijze ging plaatsvinden. Bij de eigen bijdrage voor de gezinsverzorging waren de instellingen zelf belast met deze taak. Het ontbrak daarbij aan een uniforme uitvoering. Daar kwam bij dat voor de eigen bijdrage thuiszorg een inkomensafhankelijk maximum werd ingevoerd. Het aanleveren van de inkomensgegevens door de Belastingdienst aan één instantie was daarbij aangewezen.

Gegeven de taak die het CAK al sinds 1 januari 1997 heeft op het gebied van de eigen bijdrage AWBZ, is door het vorige kabinet ervoor gekozen om ook de taak met betrekking tot de eigen bijdrage Wmo en een jaar later met betrekking tot de eigen bijdrage voor zorg met verblijf bij het CAK neer te leggen. Bij de Wmo speelde in het bijzonder de uitvoering van de anticumulatie alsmede de wens van de Kamer dat betrokkenen één rekening zouden krijgen. Het centraliseren van de uitvoering van de eigen bijdrage voor zorg met verblijf strekte ter uitvoering van het hoofdlijnenakkoord van het voormalige kabinet.

Wanneer beslist het kabinet of en wanneer het CAK moet worden ondergebracht bij de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen? Wat is de tijdsplan en hoe gaat het proces worden gevolgd? Welke doorzetting-smacht heeft de staatssecretaris tot die tijd, zeker in het kader van de

uitvoering van de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten?

Zoals aangegeven in de kabinetsreactie op het onderzoek naar het CAK van 3 oktober 2008 wil het kabinet het CAK omvormen tot een publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan met eigen rechtspersoonlijkheid en het aldus brengen onder de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen. Voorafgaand aan definitieve besluitvorming worden de gevolgen van een en ander voor de sturing en ter verantwoording roepen door de minister, de personele kant van het CAK en de mogelijke consequenties voor het management van het CAK in kaart gebracht. Met de transitie is de nodige tijd gemoeid.

Zoals ik in de hiervoor genoemde brief heb aangegeven, is de uitvoering van de Wtcg binnen het CAK operationeel en qua aansturing separaat van de uitvoering van de eigen bijdragen AWBZ en de compensatie eigen risico ingericht, zowel qua geautomatiseerde verwerking als voor wat betreft voorlichting en klantcontacten. Ik heb een Stuurgroep implementatie Wtcg ingesteld met het oog op een verantwoorde invoering van de Wtcg.

De leden van de SP-fractie hebben nog enkele vragen over de huidige interne bedrijfsvoering bij het CAK. Zij vragen op welke feiten de staatssecretaris baseert dat de huidige aanpak het gewenste resultaat gaat geven, ook op de korte termijn. Hoe wordt geïnvesteerd in de sturing van het CAK, de mogelijke consequenties voor het management van CAK en de personele kant van het CAK? Wat is het bedrag dat door het ministerie van VWS wordt geïnvesteerd in de sturing van het CAK, de mogelijke consequenties voor het management van CAK en de personele kant van het CAK? Hoeveel wordt betaald voor de interim directeur die bij het CAK is aangesteld? Is het ministerie van VWS betrokken geweest bij het selecteren van deze interim directeur en zo ja, hoe en wanneer? Waaruit bestaat de noodzakelijke cultuuromslag die gemaakt moet worden binnen het CAK? In hoeverre staat de huidige cultuur de werkwijze van het CAK in de weg bij het uitvoeren van haar taken? Waarop baseert de staatssecretaris haar aanname dat het CAK de Wtcg goed en adequaat kan uitvoeren?

De aanpak van de problemen bij het CAK is gebaseerd op het onderzoek van Berenschot naar het functioneren van het CAK. De sturing van het CAK is in de eerste instantie een verantwoordelijkheid van de directie en de Raad van Commissarissen van het CAK. Voor het verbeterprogramma is in 2008 ca. € 3 mln. geïnvesteerd. De incidentele kosten voor 2009 bedragen € 4.3 mln. Deze kosten zijn inclusief productiemedewerkers, huisvesting etc. De structurele kosten van de versterking van het CAK worden geraamd op ca. € 8 mln.

Het aanstellen van de directie geschiedt door de Stichting Groene Duinweg. Dat geldt dus ook voor de interim directeur, die tijdelijk is ingehuurd als toegevoegd directielid. Het dagtarief bedroeg aanvankelijk 1613 Euro; na bijstelling is dit thans 1320 Euro. Het ministerie van VWS is niet bij de selectie betrokken geweest. In de situatie dat het CAK, zoals beoogd, de publiekrechtelijke status zou hebben, ligt een dergelijke bemoeienis uiteraard wel in de rede. In het rapport van Berenschot is aangegeven dat de cultuur van het CAK kan worden gekenmerkt als een vriendelijke, dienstbare en behulpzame cultuur. Er is een goede sfeer, er wordt hard gewerkt en de medewerkers zijn loyaal aan het bedrijf en aan de cliënt. Dominante kenmerken zijn vooral de uitvoerende en ad hoc stijl van werken. Medewerkers en leidinggevenden zijn vooral oplossingsgericht en pragmatisch ingesteld. Bij een organisatieomvang als bij het CAK is het vinden van ad hoc oplossingen en operationele sturing vanuit de top niet meer haalbaar.

Strategisch anticiperen is volgens het Berenschotonderzoek nog beperkt aanwezig en ontwikkeld in de organisatie. Risicoanalyses, beheersingsmaatregelen en afspraken over randvoorwaarden waaronder de verschillende regelingen adequaat hadden kunnen worden uitgevoerd, hebben ontbroken. Berenschot stelt dat een verzakelijking in de relatie tussen het ministerie van VWS en het CAK is geboden. Nieuwe regelingen moeten standaard op uitvoerbaarheid worden getoetst. In deze toets moeten alle ketenpartners worden betrokken.

Dit alles vraagt om een stevigere professionalisering in de top van de organisatie (directie, unitmanagers en beleidsondersteuning).

De conclusie uit het onderzoek is dat verantwoordelijkheden onvoldoende duidelijk zijn geregeld. De staatssecretaris antwoordt in haar brief deze conclusie serieus te nemen en een ketenoverleg te gaan organiseren. Waarom heeft de staatssecretaris dit niet eerder gedaan, bijvoorbeeld na de vele debatten die afgelopen jaar zijn gevoerd over de werkwijze van het CAK? Hoe verhoudt zich dit met de toezegging die de staatssecretaris heeft gedaan dat in april 2008 de problemen zouden zijn opgelost?

Naar aanleiding van het debat dat ik op 6 maart 2008 met de Kamer heb gevoerd, heb ik een onafhankelijk onderzoek naar het CAK laten uitvoeren door Berenschot. In het onderzoeksrapport stelde Berenschot voor een ketenoverleg te organiseren. Het kabinet heeft de aanbeveling overgenomen en vervolgens is dat overleg ingesteld.

Er zijn inmiddels diverse maatregelen getroffen, ook door het CAK. Achterstanden die er waren, zijn inmiddels ingelopen. Naar mijn mening zijn we dan ook op de goede weg.

Wat waren en zijn de oorzaken van de snelle groei van het CAK en waarom heeft het CAK al deze extra taken en opdrachten geaccepteerd? Had dit te maken met financiële prikkels, dan wel met financiële behoeftes die via nieuwe projecten werden ingevuld? Om welke extra opdrachten ging het, hoe zijn deze opdrachten betaald en hoe zijn de uitkomsten gevolgd? Waarom heeft het CAK te weinig eisen gesteld aan de opdrachtgever? Op welke wijze heeft de overheid zich van te voren vergewist of het CAK was opgewassen tegen deze snelle groei? Hoe is achteraf gecontroleerd of de opdrachten naar behoren zijn uitgevoerd en of de financiële vergoedingen voldeden? Welke garanties worden nu gegeven dat een snelle groei of extra werkzaamheden zoals de uitvoering van de Wtcg geen problemen gaan geven bij het CAK?

De snelle groei bij het CAK is veroorzaakt doordat het CAK er in de loop der jaren een aantal taken bij heeft gekregen. In het rapport van Berenschot is uitgebreid aangegeven welke taken dat zijn en wanneer het CAK die heeft gekregen. Het gaat om de volgende taken die het CAK per de aangegeven data heeft gekregen.

1. Sinds 1 januari 1968 verzorgt het CAK de centrale betaling aan AWBZ-instellingen namens de zorgverzekeraars.
2. Sinds 1 januari 1997 voert het CAK de eigen bijdragen AWBZ voor zorg zonder verblijf uit namens de zorgverzekeraars. Sinds 1 januari 2008 voert het CAK deze eigen bijdragen op eigen titel uit en voert hij ook de eigen bijdragen voor zorg met verblijf uit.
3. Sinds 1 januari 2007 voert het CAK de eigen bijdragen Wmo uit.
4. Sinds 1 januari 2008 voert het CAK de uitvoering van de compensatie voor het eigen risico in het kader van de Zvw uit.
5. Sinds 1 januari 2009 heeft het CAK als taak de forfaitaire tegemoetkoming op grond van de Wtcg en de korting op de eigen bijdrage AWBZ en de Wmo op grond van die wetten uit te voeren.

De Tweede Kamer is steeds bij de keuze om nieuwe taken bij het CAK te leggen, betrokken geweest. De reden waarom het CAK de nieuwe taken

heeft gekregen, heb ik hiervoor op een eerdere vraag van de leden van de SP-fractie aangegeven.

Waar is het verbeterplan van het CAK en wanneer krijgt de Kamer hierin inzage? Waarom is pas na het rapport Berenschot om dit verbeterplan gevraagd en hoe verhoudt zich dat met de toezegging van de staatssecretaris dat in het voorjaar 2008 al de problemen zouden zijn opgelost. Is het waar dat de staatssecretaris nog niet eerder om een verbeterplan heeft gevraagd? Zo ja, waarom niet? Zo nee, waar is het eerdere verbeterplan en wanneer kan de Kamer dit ter inzage krijgen? Waarom is de sturingsrelatie met het CAK vanuit het ministerie van VWS niet structureel vormgegeven en waarom heeft de staatssecretaris dan toch toegezegd dat in het voorjaar van 2008 alle problemen zouden zijn opgelost? Hoe verhoudt zich dit tot de aanwijzingsbevoegdheid in de Wtcg? Kan dit wel worden gerealiseerd? Waar en door wie is ooit vergeten om de coördinatie vanuit het ministerie van VWS voldoende te beleggen? Is hier qua zeggenschap en sturing een parallel met de zorgkantoren? Zijn zorgkantoren ook niet de werkelijke eigenaren van deze instanties?

Het verbeterplan is na het rapport van Berenschot gevraagd omdat de uitkomsten van het onderzoek naar het CAK zoals Berenschot die in zijn rapport heeft neergelegd, het kabinet heeft doen besluiten dat zo'n verbeterplan er diende te komen. Het verbeterplan is als bijlage bij deze antwoorden gevoegd.

In het spoeddebat van 6 maart 2008 heb ik aangegeven dat er vanuit het departement geen directe sturingsrelatie is met het CAK. Gezien de bestuurlijke inbedding is dat namelijk feitelijk niet mogelijk. Er zijn weliswaar structureel continue contacten met het CAK maar in formele zin heb ik in de huidige constellatie geen directe bevoegdheden ten opzichte van het CAK. Er is dan ook geen sprake van een moeder-dochterrelatie tussen het ministerie van VWS en het CAK. De positie van het CAK belemmert mij thans om bijvoorbeeld beleidsregels te maken over de taakuitvoering en om het bestuur van het CAK te benoemen. Wel kan ik afspraken maken met het CAK. Hetzelfde geldt inderdaad ook met betrekking tot de zorgkantoren.

De leden van de SP-fractie verzoeken de staatssecretaris de eerder gestelde schriftelijke vragen (Aanhangsel Handelingen nr. 496, vergaderjaar 2008–2009), te betrekken bij de antwoorden met de opmerking dat de beantwoording in eerste instantie te wensen overlaet.

Naar mijn mening heb ik met mijn brief van 3 oktober 2008 over het onderzoek naar het CAK waarin ik ook uitgebreid ben ingegaan op de situatie van dat moment en de maatregelen die sinds het spoeddebat van 6 maart 2008 zijn getroffen, de aanvullende antwoorden op de hiervoor bedoelde schriftelijke vragen van de leden van de SP-fractie en de onderhavige antwoorden de informatie gegeven die op dit moment over het CAK te geven is.

– Vragen en opmerkingen van de VVD-fractie

De leden van de VVD-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van de brief van de staatssecretaris, maar hebben hierbij nog enkele vragen. In de brief schrijft de staatssecretaris dat het kabinet extra middelen ter beschikking heeft gesteld zodat het CAK kan investeren in verbetertrajecten. Hoe heeft het CAK de gestelde verbeteringen met betrekking tot de snellere afhandeling van brieven en e-mails doorgevoerd? Zijn deze openstaande brieven en e-mails ook daadwerkelijk afgehandeld of is er in ieder geval een ontvangstbevestiging gestuurd naar cliënten? In het geval dat er slechts een ontvangstbevestiging is gestuurd,

hoe lang duurt het daarna voordat de brief of e-mail inhoudelijk is afgehandeld? Met betrekking tot telefonische afhandeling van vragen gericht aan het CAK en de wachttijd: is er een callcenter ingeschakeld waar medewerkers zonder kennis van zaken de telefoon aannemen? Hoe lang duurt het voordat mensen worden teruggebeld met het juiste antwoord?

Met het CAK heb ik afgesproken dat brieven in uiterlijk 10 werkdagen en e-mails in uiterlijk 5 werkdagen beantwoord worden. Het CAK heeft een snellere afhandeling van brieven en e-mails bereikt door tijdelijke en structurele capaciteitsuitbreiding. Daarnaast zijn ook enkele quick wins opgepakt die leiden tot efficiëntere en structurele verbeteringen van werkprocessen. Het CAK heeft de instroom van brieven en e-mails per week in aantallen in kaart gebracht. Die instroom is circa 1000 brieven en 1500 e-mails per week. Op basis daarvan en van de werkvoorraad is de capaciteit bepaald die nodig is om de beantwoordingstermijnen te realiseren. Quick wins die zijn opgepakt en begin dit jaar zijn gerealiseerd, zijn:

1. Het updaten van de standaardstukken;
2. Het opstellen van bezoekersprotocol;
3. Het verbeteren van het inwerktraject;
4. Het bijscholen van de huidige medewerkers;
5. Het aanstellen van extra vraagbaakfunctionarissen (vanuit de bestaande formatie) voor de extra groep medewerkers;
6. Het opstellen van een plan van eisen voor deugdelijke e-mailapplicatie en webformulieren;
7. Inhoudelijke controle teksten intranet/internet.

Voor de met deze investeringen inmiddels gerealiseerde responstermijnen verwijs ik naar mijn antwoord op een vraag van de CDA-fractie.

Het CAK heeft te maken met een groot aantal zakenpartners. Blijkt uit de problemen bij het CAK met de aanlevering van gegevens uit de keten, dat er bij het ministerie van VWS een te groot optimisme of geloof is in het functioneren van al die zakenpartners? Is het vertrouwen in ICT-oplossingen niet gewoon te groot?

De Belastingdienst staat tegenwoordig ook niet meer bekend als een betrouwbare en efficiënte organisatie. Op basis waarvan verwacht de staatssecretaris dat de Belastingdienst de afspraak dat zij het voorlopige verzamelinkomen levert indien het definitieve verzamelinkomen van een cliënt nog niet beschikbaar is, kan nakomen? Wat is de sanctie als dit niet lukt?

Ik vertrouw erop dat de ketenpartners ook willen dat het CAK zijn werk goed kan doen. Dat blijkt ook uit de opstelling van ketenpartners in het ketenoverleg. Het is van belang om snel in kaart te brengen waar er problemen zijn en hoe die op te lossen zijn. Verder zie ik niet in waarom de Belastingdienst een gegeven (het voorlopige verzamelinkomen) niet zou gaan leveren.

ICT kan niet alles oplossen. Burgers die vragen hebben, moeten persoonlijk worden behandeld. Ook problemen moeten zo snel mogelijk worden opgelost. Het «eerste hulp bij ongelukkenteam» is zo'n voorbeeld dat problemen niet alleen via ICT worden opgelost.

Voor het berekenen van de eigen bijdrage is een groot aantal gegevens nodig, vaak verstrekt door verschillende partners, welke vaak ook nog een volledig eigen aansturing en verantwoordelijkheid hebben. Is het niet naïef om te verwachten dat het mogelijk is om al die partners ten eerste op dezelfde lijn te krijgen, ten tweede in een op elkaar aansluitend systeem te krijgen, ten derde om alle afzonderlijke afspraken in een landelijk systeem te krijgen en ten vierde zo een sluitend systeem te ontwikkelen waarbij burgers snel, efficiënt en foutloos worden geholpen? Wordt het niet tijd om te erkennen dat het heffen van een eigen bijdrage op deze

wijze alleen op papier succesvol kan zijn? Zijn er eenvoudige manieren voor het heffen van een eigen bijdrage mogelijk? Zijn die voor dit kabinet een serieuze optie? Zijn er partners in de keten die andere voorstellen hebben gedaan? Zo ja, welke en zo nee, is de staatssecretaris bereid hen deze vraag te stellen?

Het is voor een goede uitvoering noodzakelijk om alle partners op één lijn te krijgen. Dat vergt een inspanning van alle betrokkenen. Juist om burgers te ontlasten en ze niet meer te vragen elk jaar een ingewikkeld eigen bijdrageformulier in te vullen, is gekozen voor een geautomatiseerde uitvoering van de eigen bijdrage waarbij wordt uitgegaan van inkomensgegevens die bij de Belastingdienst beschikbaar zijn. Een handmatige uitvoering is voor de bijdrageplichtige zeer belastend. Dat geldt eveneens voor het CAK. De belasting wordt voor ketenpartners niet minder met een handmatige uitvoering en toe te staan dat zij de gegevens weer op een papierenformulier mogen invullen en dit formulier via de postbode mogen aanleveren. Digitale aanlevering is het minst belastend. Ik zie dan ook geen opties voor een andere uitvoering. Wel is het van groot belang met ketenpartners permanent de uitvoering in de keten te monitoren, knelpunten te detecteren en waar nodig maatregelen te nemen.

In oktober is de stuurgroep om de verantwoordelijkheidsverdeling duidelijk te beleggen ingesteld. Wie heeft er zitting in deze stuurgroep en welke afspraken zijn er gemaakt? Hoe lang duurt het voordat deze afspraken in de praktijk zijn doorgevoerd?

Aan deze stuurgroep, het ketenoverleg CAK, nemen deel: Actiz, GGZ-Nederland, de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland, de Vereniging Nederlandse Gemeenten, het Branchebelang Thuiszorg Nederland, het Centrum Indicatiestelling Zorg, Zorgverzekeraars Nederland, de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa), het College voor zorgverzekeringen (CVZ), de Sociale verzekeringsbank, het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, de Belastingdienst en het CAK. Het overleg staat onder voorzitterschap van het ministerie van VWS.

De gemaakte afspraken tot nu toe zijn in hoofdlijnen dat er meetbare prestatieafspraken worden gemaakt, dat er oplossingen komen voor gesignaleerde knelpunten, dat de diverse verantwoordelijkheden duidelijk moeten worden, dat de communicatie bij de totstandkoming van nieuwe regelingen en de uitvoering daarvan moet worden verbeterd, dat het toezicht door het CVZ en de NZa moet worden geactiveerd en geharmoniseerd, dat zorg gedragen wordt door VWS dat afspraken worden nagekomen en dat Berenschot bij de afzonderlijke ketenpartners verbeterpunten zal inventariseren.

Er zijn ten behoeve van een verbetering van de uitvoeringspraktijk al de nodige afspraken gemaakt, zoals bijvoorbeeld over de afhandeling van klachten die via de Nationale ombudsman of via het TV programma Kassa werden aangeleverd. De zojuist genoemde punten zullen worden uitgewerkt om zo tot goede oplossingen te komen en duidelijke afspraken te maken. Dan zullen ook afspraken gemaakt worden over het tijdstip waarop de oplossingen gerealiseerd zijn. Dat is nu niet in te schatten.

Er gaat veel goed bij het CAK, dat is de basis waarop het CAK steeds meer taken krijgt toebedeeld. De snelle groei waarover in het rapport wordt gesproken is voornamelijk het gevolg van beslissingen van derden: politieke beslissingen. Was en is het CAK wel in de positie om eisen te stellen aan hun opdrachtgever? Heeft de opdrachtgever, het ministerie van VWS, wel een andere optie dan te kiezen voor het CAK? Is daarmee niet per definitie sprake van een ongunstige uitgangspositie voor beide spelers?

Het CAK is niet gehouden om nieuwe taken te aanvaarden. Toen in 2007 door de wetgever gekozen moest worden welke organisatie de compensatie eigen risico zou kunnen uitvoeren, viel de keuze op het CAK omdat gebleken was dat het CAK goed kon omgaan met grote geautomatiseerde bestanden. De Belastingdienst kon deze taak er niet meer bij hebben. Het CAK was bereid deze taak uit te voeren. Uit de tweede rapportage monitor Eigen risico van de NZa blijkt dat het vertrouwen in het CAK terecht was. De uitvoering van de compensatieregeling door het CAK loopt goed. Bij de uitvoering van de Wtcg viel de keuze op het CAK omdat, zoals in de memorie van toelichting op die wet is aangegeven, het CAK al jaren de rol van centrale instelling vervult voor het verrichten van een deel van de administratie voor AWBZ-zorg (dit betreft naast het vaststellen en innen van de eigen bijdragen AWBZ onder andere ook betalingen aan zorgaanbieders). Uit dien hoofde onderhoudt het CAK contacten met zorgverzekeraars die de AWBZ uitvoeren en beschikt het CAK over gegevens van zorggebruik. De Wtcg bevat verder elementen die overeenkomen met de regeling voor de compensatie eigen risico. Uit dien hoofde onderhoudt het CAK ook een relatie met zorgverzekeraars die de Zorgverzekeringswet uitvoeren. Voorts is het CAK belast met de uitvoering van de eigen bijdrage op grond van de Wmo en onderhoudt uit hoofde daarvan een relatie met gemeenten.

Het CAK was bereid ook deze nieuwe taak uit te voeren.

De wetgever heeft om de hiervoor genoemde redenen gekozen voor het uitvoeren van de Wtcg door het CAK. De wetgever heeft het niet wenselijk geacht een afzonderlijke nieuwe publiekrechtelijke rechtspersoon op te richten die de expertise en relaties die het CAK al heeft, nog moet opbouwen.

Al met al is er naar mijn mening geen sprake van een ongunstige, maar juist van een gunstige uitgangspositie waardoor de Wtcg goed kan worden uitgevoerd. Berenschot doet aanbevelingen die investeringen vergen. Is het ministerie van VWS vastbesloten om in de toekomst gebruik te blijven maken van de diensten van het CAK? Wie is financieel verantwoordelijk voor de uitvoering van aanbevelingen en de investeringen die daarvoor noodzakelijk zijn, van deze private organisatie? Hoe kan het CAK scenarioanalyses maken terwijl deze regering de keuzes voor de toekomst voor zich uit schuift? Gaat het CAK deze keuzes straks dicteren? Er is sprake van een overwogen groeistrategie met betrekking tot het CAK. Is het de bedoeling van het ministerie van VWS om het aantal eigen bijdragen in de Wmo/AWBZ de komende jaren aanzienlijk uit te breiden of de systematiek ingrijpend te wijzigen? Is het een keuze van het CAK om te groeien of om het tempo van groei zelf te beïnvloeden?

De meeste taken van het CAK moeten door een onafhankelijke organisatie worden uitgevoerd en niet bijvoorbeeld door zorgverzekeraars. Het kabinet ziet dan ook in de toekomst een rol voor het CAK voor die wettelijke taken die ook in de toekomst blijven bestaan.

Zoals in de kabinetsvisie van 3 oktober 2008 over het onderzoek naar het CAK is aangegeven, heeft het kabinet een voorkeur om het CAK om te vormen tot een publiekrechtelijk zbo. De uitvoering van de wettelijke taken van het CAK behoort tot de verantwoordelijkheid van de minister en de staatssecretaris van VWS. Dat geldt ook voor de investeringen die het CAK daarvoor moet doen.

In de brief «Zeker van zorg nu en straks» heeft het kabinet zijn visie op de langdurige zorg geschetst. Daarin is het kabinet uitvoerig ingegaan op het advies van de SER en ook andere adviezen die de laatste jaren zijn uitgebracht over de AWBZ. Deze adviezen wijzen allemaal in dezelfde richting. De AWBZ kan in de huidige vorm niet blijven bestaan. Het kabinet geeft in zijn standpunt een duidelijke richting aan voor de AWBZ in de toekomst. De AWBZ moet zich weer richten op de groep mensen voor wie de AWBZ oorspronkelijk bedoeld was. Het eindplaatje is dan nog wel niet in zicht,

de uitvoerige kabinetsvisie biedt echter voor uitvoeringsorganisaties als het CAK voldoende houvast om over de toekomst na te denken en scenarioanalyses te maken. Het is niet zo dat het CAK die scenario's gaat dicteren. Het is van belang dat het CAK ook zelf analyseert wat ontwikkelingen voor zijn organisatie kunnen betekenen. Daarbij hoort ook denken over een groei- of krimpstrategie al naargelang de verwachte ontwikkelingen.

Zoals in de brief «Zeker van zorg, nu en straks» (Kamerstukken II 2008/09, 30 597, nr. 29) is aangegeven, overweeg ik per 1 januari 2010 een eigen bijdrage voor begeleiding in te voeren. Daarbij heb ik aangegeven de Kamer eerst te zullen informeren over de inkomensgevolgen van zo'n nieuwe bijdrage, de opbrengst en de uitvoeringskosten. Een eigen bijdrage voor begeleiding houdt geen ingrijpende systeemwijziging in. Er zijn momenteel geen voornemens om het aantal eigen bijdragen in de Wmo/AWBZ de komende jaren aanzienlijk uit te breiden of de systematiek ingrijpend te wijzigen.

Op basis waarvan is het ministerie van VWS met Berenschot van mening dat de bestuursvorm van het CAK niet is toegerust op de uitdagingen voor de komende decennia? Is een dergelijke conclusie niet pas mogelijk wanneer er een definitieve beslissing is genomen over de toekomst van de AWBZ? Waarom kan het CAK tot die tijd niet gewoon blijven bestaan in zijn huidige vorm? Wat zijn de consequenties voor de werknemers van het CAK indien het een zelfstandig bestuursorgaan wordt? Op welke wijze zal de klant (de burger) van het CAK profiteren van een wijziging van bestuursvorm? Moet niet juist alle inspanning erop gericht zijn de klant beter te bedienen? Dat was immers de aanleiding voor deze onderzoeken.

In het rapport van Berenschot dat door het kabinet is onderschreven, wordt geconcludeerd dat de huidige privaatrechtelijke rechtsvorm in de praktijk voor een aantal problemen van bestuurlijke aard zorgt. In het spoeddebat van 6 maart 2008 heb ik aangegeven dat het CAK momenteel een vreemde eend in de bijt van de uitvoeringsorganisaties is. De positie van het CAK belemmert mij thans om bijvoorbeeld beleidsregels te maken over de taakuitvoering en om het bestuur van het CAK te benoemen. De sturingsrelatie met het CAK is dan ook vanuit het ministerie van VWS niet structureel vormgegeven. Gezien de bestuurlijke inbedding is dat feitelijk ook niet mogelijk. Er zijn geen directe bevoegdheden voor mij ten opzichte van het CAK. De zorgverzekeraars zijn de «werkelijke» eigenaren van het CAK. Er is dan ook geen sprake van een moeder-dochterrelatie tussen het ministerie van VWS en het CAK. Daarom is de aanbeveling van Berenschot overgenomen om te werken aan een transitie van de huidige bestuurlijke inbedding naar een nieuwe. Het kabinet beoogt het CAK in te richten als een publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan met eigen rechtspersoonlijkheid en onder de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen te brengen. In de brief van 3 oktober 2008 over het onderzoek naar het CAK heb ik aangegeven dat eerst bezien zal worden wat de gevolgen van een en ander zijn voor de sturing en ter verantwoording roepen door de minister, de personele kant van het CAK en de mogelijke consequenties voor het management van het CAK. Op basis daarvan zal het kabinet een definitief besluit nemen over de bestuurlijke inbedding van het CAK. Met de transitie is de nodige tijd gemoeid.

Juist om de dienstverlening aan de burger te verbeteren, onderzoekt het kabinet of een wijziging van de bestuursorganisatie daar een voorwaarde voor is.