

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

1278

Vragen van het lid **Leijten** (SP) aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *het uitblijven van tegemoetkoming en ziektekosten door het Centraal Administratie Kantoor (CAK)* (ingezonden 10 januari 2011).

Antwoord van minister **Schippers** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 2 februari 2011).

Vraag 1, 3

Bent u bekend met het feit dat het CAK achterloopt met het uitbetalen van tegemoetkomingen aan mensen die recht hebben op een tegemoetkoming op basis van de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg)?¹ Zo ja, wat is uw oordeel? Zo nee, waarom niet?

Hoeveel mensen die in het najaar een brief hebben ontvangen van het CAK dat zij eind december de tegemoetkoming op hun rekening zouden hebben staan hebben deze nog niet ontvangen?

Antwoord 1, 3

Conform de wet is het CAK in december 2010 gestart met het uitkeren van de algemene tegemoetkoming in het kader van de Wtcg. Het betreft hier de uitbetaling aan de personen die op grond van gegevens over hun zorggebruik en indicaties voor zorg een beschikking van het CAK hebben ontvangen dat zij recht hebben op een tegemoetkoming. Het CAK heeft iets meer dan 2 miljoen beschikkingen verstuurd.

In de beschikkingen stond aangegeven dat de rechthebbende in december zijn tegemoetkoming zou ontvangen. Het CAK is hiervoor afhankelijk van de aanlevering van gegevens vanuit diverse ketenpartijen. Met name het ontbreken van een aanzienlijk aantal bankrekeningnummers leidde ertoe dat het CAK de tegemoetkomingen niet aan alle rechthebbenden kon overmaken. De ontbrekende rekeningnummers zijn middels antwoordkaarten opgevraagd bij de rechthebbenden zelf. Het verwerken van de stroom van ruim 700 000 antwoordkaarten (400 000 nieuwe rekeningnummers, 300 000 wijzigingen van rekeningnummers op verzoek van de rechthebbenden zelf) heeft de nodige tijd gekost waardoor een relatief klein deel van de betalingen niet in december, maar pas in januari heeft plaatsgevonden. Alle antwoordkaarten zijn inmiddels volledig verwerkt.

Tot en met eind februari zullen er wekelijks nog tegemoetkomingen worden uitgekeerd aan rechthebbenden waarvan de gegevens op dat moment

¹ Klachten onderhands verstrekt aan bewindspersoon.

compleet zijn. Dit betreft veelal het verwerken van later ingezonden antwoordkaarten. Op 14 januari gold dat voor ongeveer 130 000 rechthebbenden de tegemoetkoming nog niet was uitgekeerd. Een kleine 30 000 rechthebbenden zal op korte termijn hun tegemoetkoming ontvangen. Van 100 000 rechthebbenden ontbreken nog de bankgegevens. Dit kan diverse redenen hebben:

- er is geen rekeningnummer achterhaald, bijvoorbeeld omdat de antwoordkaart niet leesbaar was, geen handtekening bevatte of nog niet is geretourneerd;
- de bank de combinatie van de naam met het bankrekeningnummer of het bankrekeningnummer niet accepteert;
- de bankrekening (bijvoorbeeld wegens overlijden van de cliënt) is opgeheven.

Alle rechthebbenden waarvan het rekeningnummer ontbreekt of waarvan de bankgegevens onjuist zijn worden uiterlijk eind januari gerappelleerd. Indien mensen alsnog hun antwoordkaart insturen, of hun gegevens via DigiD aanpassen, worden zij op zeer korte termijn daarna uitbetaald.

Naar verwachting zal in totaal zo'n 50 000 tegemoetkomingen niet kunnen worden uitbetaald. Dit komt doordat:

- rechthebbenden zijn overleden en het adres of rekeningnummer dat bij het CAK bekend is niet bestaat
- rechthebbenden niet reageren op het verzoek hun rekeningnummer bekend te maken

Vraag 2

Bent u van mening dat de periode tussen het ontvangen van de brief (oktober) en het daadwerkelijk uitkeren te lang is? Zo ja, wat is een schappelijke periode? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 2

Tussen het verzenden van de beschikkingen in oktober-november en het uitkeren van de tegemoetkomingen zit enkele weken speling. Hier is bewust voor gekozen. Allereerst hebben rechthebbenden de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen tegen de beschikking. Conform de Algemene wet bestuursrecht geldt hiervoor een periode van zes weken na dagtekening van de beschikking. In de tweede plaats heeft het CAK tijd nodig om de bankgegevens van de rechthebbenden te verwerken zodat de betalingen kunnen worden gedaan. Ik ben van mening dat de gehanteerde termijn tussen het verzenden van de beschikkingen (oktober-november) en het daadwerkelijk uitkeren van de bedragen (december) in principe redelijk is.

Vraag 4

Zijn er ook vertragingen van de compensatie eigen risico? Zo ja, om hoeveel mensen gaat het?

Antwoord 4

Nee, het percentage aan uitbetalingen voor de Regeling compensatie eigen risico is gelijk aan dat van 2009. Circa 98% van de rechthebbenden (1,9 miljoen) heeft de compensatie in 2010 ontvangen. Er ontbreken nog 27 000 rekeningnummers.

Vraag 5

Wordt bij iedereen de korting eigen bijdrage AWBZ toegepast? Zo nee, bij hoeveel mensen loopt het CAK achter?

Antwoord 5

Ja, de korting op de eigen bijdrage voor de AWBZ en de Wmo wordt voor iedere cliënt toegepast. De korting wordt periodiek op de maandelijkse factuur verrekend.

Vraag 6

Welke garantie geeft u deze mensen dat zij zo snel mogelijk de tegemoetkoming en/of de compensatie op hun rekening kunnen ontvangen? Wanneer zal dat uiterlijk zijn?

Antwoord 6

Zodra het juiste bankrekeningnummer bij het CAK bekend is en aan de eisen voldoet zal de rechthebbende op korte termijn zijn tegemoetkoming ontvangen. Voor de Wtcg vinden momenteel wekelijks betalingen plaats.

Vraag 7, 8

Bent u ervan op de hoogte dat het CAK slecht telefonisch bereikbaar is voor mensen die wachten op hun geld? Zo ja, wat is uw oordeel daarover? Zo nee, wilt u dit antwoord toelichten?

Bent u bereid te onderzoeken hoe de telefonische bereikbaarheid te verbeteren is? Wilt u dit antwoord toelichten?

Antwoord 7, 8

Zoals aangegeven kon een deel van de betalingen vanwege het grotere aantal antwoordkaarten en de vertraging die is ontstaan in de verwerking hiervan pas in januari worden verricht. Dit heeft in de eerste week van januari geleid tot een piek in de belasting van het front-office van het CAK, omdat burgers verwachtten dat zij de tegemoetkoming in december zouden ontvangen. Het aantal telefonische reacties liep op van maximaal 6000 calls in december, naar 30 000 calls per dag in de eerste dagen van januari. Veel mensen namen meerdere malen achter elkaar contact op met het CAK om te vragen naar de datum waarop de uitbetaling zou plaatsvinden. Deze plotselinge stijging van het belvolume leidde er in de eerste week van januari toe dat het CAK enkele dagen helaas minder goed bereikbaar is geweest. Het CAK heeft verschillende acties ondernomen om de telefonische bereikbaarheid te garanderen. Zo is de capaciteit van het front-office rond de kerstperiode op voorhand vergroot, omdat het CAK extra reacties van klanten verwachtte. Om genoemde redenen heeft het aantal reacties ook de verwachtingen van het CAK overtroffen. Geconstateerd is dat het merendeel van de cliënten belde over een wijziging van het rekeningnummer (waar de antwoordkaarten voor bedoeld waren). Het CAK heeft op dat moment direct maatregelen genomen om de extra stroom telefoontjes te kunnen beantwoorden: zo werden er terugbelafspraken gemaakt met cliënten om hen in de avonden te woord te staan. Op de website van het CAK is extra informatie opgenomen over de verminderde bereikbaarheid en de situatie omtrent de uitbetaling van de algemene tegemoetkoming (veelgestelde vragen). Na een extra uitbetalingsronde aan het eind van de eerste week van januari is het aantal reacties bij het front-office weer gedaald naar de normale aantallen en is de telefonische bereikbaarheid weer op orde.

Op grond van de recente ervaringen zal het CAK het komende jaar zorgen voor extra mogelijkheden om de bezetting van het front-office op piekmomenten – met name in de laatste week van december en de eerste week van januari – snel op te schalen.