

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

1955

Vragen van het lid **Leijten** (SP) aan de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over het functioneren van het *Centraal Administratie Kantoor (CAK)*. (Ingezonden 12 februari 2009)

1

Op welke aanname is de uitspraak gebaseerd dat er nog 200 mensen zijn die problemen hebben met het CAK?¹

2

Bent u van mening dat er rechtsongelijkheid is gekomen in het behandelen van probleemgevallen, omdat niet iedereen zich heeft gemeld bij de Nationale Ombudsman? Zo ja, bent u bereid actief alle bezwaren door te (laten) zoeken, om te kijken of er nog meer mensen – dan de 200 – te maken hebben met fouten uit het verleden? Zo neen, waarom niet?

3

Bent u van mening dat het primair de taak is van de Ombudsman om het CAK te (blijven) wijzen op de problemen? Zo ja, kunt u dat uitleggen? Zo neen, wat gaat het CAK ondernemen om een goede klachten- en bezwaarprocedure tot stand te brengen?

4

Erkent u dat de investeringen die zijn gedaan voor extra het personeel bij het CAK, het call centrum en het

maandelijks overleg met de Ombudsman nog niet het gewenste resultaat hebben opgeleverd? Zo ja, per wanneer heeft het CAK de interne problemen volledig verholpen? Zo nee, hoe verklaart u dan de aanhoudende stroom van klachten en bijvoorbeeld de foute berekening van de beschikking over 2009?

5

Bevinden zich onder de 200 mensen – genoemd in de uitzending van Kassa – ook alle wajongens die na 2006 18 jaar zijn geworden, en die te maken hebben met een te hoge aanslag op hun inkomen door de eigen bijdrage? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wordt de fout bij deze groep niet meer gemaakt?

6

Bevinden zich onder deze 200 mensen ook ouderen bij wie een beslag wordt gelegd op de AOW vanwege naheffingen over voorgaande jaren? Zo nee, bent u bereid om de beslagleggingen door het CAK na te laten kijken door de Ombudsman? Zo ja, wat is uw oordeel over het beslagleggen op het inkomen (wajong of AOW), waardoor mensen onder de zak en kleedgeldnorm terecht komen?

7

Wat heeft u tot nu toe ondernomen om de situatie van mensen met een wajonguitkering, die onterecht een te hoge eigen bijdrage hebben betaald, te verbeteren? Garandeert u dat deze

groep voor 1 april 2009 het teveel betaalde geld met rente terugkrijgt, en dat voor 1 april 2009 de juiste eigen bijdrage is vastgesteld?

8

Bent u bereid het CAK eindverantwoordelijk te maken voor het verzamelen van alle informatie die noodzakelijk is om de juiste eigen bijdrage te bepalen, en te eisen dat proactief wordt opgetreden om problemen, die veroorzaakt worden door hiaten in de informatievoorzieningen, op te lossen en de mensen die problemen hebben actief te begeleiden totdat alle informatie beschikbaar is en de juiste factuur verstuurd kan worden?

9

Is er een speciale afdeling/aanspreekpunt voor mensen met problemen bij het CAK? Zo ja, sinds wanneer, zo nee waarom niet?

¹ Kassa, 31 januari 2009.

Antwoord

Antwoord van staatssecretaris **Bussemaker** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 17 maart 2009)

1

Bij het CAK waren 170 dossiers bekend van mensen die problemen ondervonden met de eigen bijdrage. Het knelpunt daarbij is dat het CAK niet beschikt over de juiste gegevens

doordat de ketenpartners geen of onjuiste gegevens over de betrokkenen hebben verstrekt.

2

Nee. Er is geen sprake van rechtsongelijkheid. Iedereen kan immers zijn probleem aan de Nationale ombudsman voorleggen. In het gebruikelijke rechtsverkeer moet iemand die een formele beschikking van een instantie krijgt, zelf actie ondernemen als hij of zij het niet met die beschikking eens is. Het ligt daarom niet in de rede dat het CAK zelf actief op zoek gaat naar gevallen waarbij in het verleden mogelijk fouten zijn gemaakt.

3

De Ombudsman is bedoeld om te helpen als burgers problemen met bepaalde overheidsinstanties hebben. Dat betekent uiteraard niet dat het de functie van de Ombudsman zou zijn om het CAK als het ware aan te sturen. De verantwoordelijkheid voor het goed functioneren ligt bij het CAK zelf. In het verlengde daarvan dient het CAK te zorgen voor een doelmatige klachten- en bezwaarprocedure.

4

Het CAK heeft de afgelopen tijd al veel verbeteringen in het functioneren tot stand gebracht. Niettemin is er is nog steeds sprake van klachten. De verdere verbeteringen, verbeteringen op de korte termijn om alle problemen zo snel mogelijk op te lossen en structurele verbeteringen op de lange termijn (zoals ketenproblemen) worden daarom met kracht voortgezet. Zoals al bij verschillende gelegenheden is aangegeven is er sprake van «problemen in de keten». De verschillende gegevensleveranciers leveren niet altijd deugdelijke gegevens of ze leveren gegevens te laat of helemaal niet. De kwaliteit van de gegevens van deze leveranciers in de keten zijn van invloed op het eindproduct van het CAK, bijvoorbeeld doordat in een beschikking een te hoge of te lage eigen bijdrage is vastgesteld. De oplossing van de problemen ligt dus niet in de eerste plaats in het beter functioneren van het CAK maar vooral in verbeteringen in de keten. De verklaring voor de foute berekening van beschikkingen over

2009 is gegeven tijdens het mondeling vragenuur van 10 februari jl. De oorzaak bleek het ontbreken van de gegevens van de buitengewone uitgaven in de bestanden die de Belastingdienst bij het CAK had aangeleverd.

5

Nee, niet specifiek. De groep van 200 betreft personen bij wie verschillende aspecten spelen die resulteren in een onjuiste vaststelling van de eigen bijdrage. Zie verder het antwoord op vraag 7.

6

Het CAK laat geen broninhouding plaatsvinden met terugwerkende kracht. Een inhouding op de uitkering van de cliënt vindt plaats nadat de eigen bijdrage is vastgesteld en slechts voor zover het de hoge eigen bijdrage betreft. Er vinden dus alleen nog broninhoudingen plaats voor mensen met langdurig verblijf. Na de vaststelling van de hoogte van de eigen bijdrage ontvangt de cliënt een beschikking en wordt door het CAK een verzoek gedaan om per de eerstvolgende maand het bedrag van de eigen bijdrage in te houden op de uitkering. Ter toelichting diene het volgende voorbeeld.

Een cliënt is opgenomen per 01-09-2008. Stel dat het CAK het bericht van de opname van het zorgkantoor ontvangt op 01-11-2009. Dan wordt er een bijdrage berekend en bij de inhoudende instantie (UWV/SVB) een verzoek gedaan om dit bedrag vanaf 01-12-2009 te gaan inhouden. Voor de periode 01-09-2008 t/m 31-11-2008 zal de cliënt een factuur ontvangen. Als er een broninhouding plaatsvindt dan is deze inhouding bepaald op basis van de inkomensgegevens zoals die van de Belastingdienst/UWV zijn ontvangen. Het kan zijn dat de cliënt in het huidige jaar een lager inkomen geniet dan het inkomen waarop de bijdrage is gebaseerd (t-2) waardoor er een te hoge inhouding plaats zal vinden. Hiervoor kan de cliënt een verzoek tot voorlopige herziening indienen bij het CAK (peiljaarverlegging).

7

Het (tijdig) opleggen van de eigen bijdrage bij jongeren, waaronder Wajongers, levert problemen op als de uitkering door of namens de cliënt niet tijdig wordt aangevraagd of als

de uitkering door de uitkeringsinstantie niet tijdig wordt toegekend. Daarnaast was de uitwisseling conform de wet WALVIS met het UWV in 2008 niet optimaal. Aan de eerste twee punten kan het CAK niets veranderen. Het CAK kan immers pas een definitieve eigen bijdrage opleggen als alle gegevens die daarvoor nodig zijn bij het CAK bekend zijn. Het CAK kan de eigen bijdrage dus pas later in de tijd vaststellen. Doordat het CAK voor een aantal cliënten niet altijd tijdig het inkomen van het UWV ontving, werd in de eerste helft van 2008 een voorlopige hoge of lage eigen bijdrage opgelegd.

Voor de groep Wajongers die na 2006 18 jaar zijn geworden vraagt het CAK het inkomen op bij het UWV. Totdat de juiste inkomensgegevens zijn doorgegeven, legt het CAK nu uitsluitend de lage eigen bijdrage op van € 138,60 en vindt er geen broninhouding meer plaats. De cliënten ontvangen ook tijdelijk geen facturen, totdat het inkomen bekend is.

Het CAK werkt nauw samen met het UWV om de uitwisseling van gegevens, van onder andere jongeren, te optimaliseren. Daarnaast werkt het CAK aan het aanpassen van het systeem, zodat cliënten met een Wajonguitkering hun inkomen zelf tijdig kunnen doorgeven, waarmee de voorlopige eigen bijdrage dichterbij de definitieve eigen bijdrage ligt, die kan worden vastgesteld zodra alle benodigde gegevens binnen zijn. Het kan niet worden gegarandeerd dat de problemen met de groep Wajongers vóór 1 april 2009 zullen zijn opgelost.

8

Onder leiding van het Ministerie van VWS vindt in een stuurgroep overleg met de ketenpartners plaats. Elke realistische bijdrage aan de oplossing van de problemen is daarbij aanvaardbaar.

Ik ben van mening dat het CAK inderdaad proactief moet optreden om problemen, die veroorzaakt worden door hiaten in de informatievoorziening, op te lossen en de mensen die problemen hebben actief te begeleiden totdat alle informatie beschikbaar is en de juiste factuur verstuurd kan worden. Het CAK voert daarom ook overleg met

de ketenpartners en helpt mensen actief als zij problemen ondervinden.

9

Het CAK kent inderdaad een speciaal «EHBO-team» dat erop gericht is om problemen snel en adequaat op te lossen. Dit team behandelt momenteel de bestaande klachten (zie antwoord 1) plus de klachten die via het TV programma Kassa werden aangeleverd. De afhandeling van de klachten verloopt volgens schema.