

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

80

Vragen van het lid **Leijten** (SP) aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *chaos bij het CAK* (ingezonden 2 september 2010).

Antwoord van minister **Klink** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 29 september 2010).

Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van het bericht dat er veel klachten zijn over het Centraal Administratie Kantoor (CAK)?¹

Antwoord 1

Ja, maar ontken dat er sprake is van chaos zoals de vragensteller suggereert. Zie ook mijn antwoord op vraag 4.

Vraag 2

Bent u op de hoogte van het feit dat Zorgbelang Drenthe circa tien klachten per week ontvangt over het CAK? Vindt u dat een wenselijke situatie?

Antwoord 2

Ik ben op de hoogte dat Zorgbelang Drenthe aangeeft circa tien klachten per week over het CAK te ontvangen. Ik ken de klachten niet. Ik vind het wenselijk dat inzicht wordt verkregen in de aard van de klachten. Daarom heeft het CAK deze klachten bij Zorgbelang Drenthe opgevraagd. Het CAK heeft met Zorgbelang Drenthe afspraken gemaakt over de ontvangst en afhandeling van deze klachten. Tevens heeft de directie van het CAK naar aanleiding van het bericht, vermeld in vraag 1, op korte termijn een gesprek met Zorgbelang Drenthe. Overigens heeft het CAK sinds januari 2010 twee klachten van klanten van Zorgbelang Drenthe ontvangen en afgehandeld.

Vraag 3

Bent u op de hoogte van de inhoud van deze klachten, die zich vooral toespitsen op de informatiestroom vanuit het CAK, zoals het feit dat het CAK brieven met tegengestelde informatie verstuurt, mails niet beantwoordt, mails naar de verkeerde personen opstuurt en het feit dat het CAK moeilijk bereikbaar is? Kunt u ingaan op deze klachten?

¹ <http://www.rtvddrenthe.nl/nieuws/51313/veel-klachten-over-centraal-administratie-kantoor>

Antwoord 3

Op basis van de eerste informatie van Zorgbelang Drenthe aan het CAK begrijp ik dat de klachten zich lijken toe te spitsen op de duur van de berekening en ontvangst van de rekening van de eigen bijdrage voor zorg met verblijf en zorg zonder verblijf en de informatievoorziening. De klachten inzake de eigen bijdrage lijken voort te komen uit onjuiste of niet tijdige aanlevering van persoonsgegevens door de ketenpartners van het CAK. Zorgbelang Drenthe heeft bij het CAK aangegeven enige tijd nodig te zullen hebben voor het invoeren en registreren van de klachten. Zorgbelang Drenthe zal de klachten op persoonsniveau bij het CAK aan leveren. Wanneer het CAK de individuele klachten van Zorgbelang Drenthe heeft ontvangen, zal het CAK deze klachten in behandeling kunnen nemen. Overigens heeft het bericht onder vraag 1 het CAK aanleiding gegeven de procedure voor de beantwoording van correspondentie opnieuw te beoordelen en aan te scherpen.

Vraag 4

Is het beeld dat Zorgbelang Drenthe schetst, dat het aantal klachten over het CAK de laatste anderhalve maand explosief is gestegen representatief voor de klachten over het CAK in het hele land? Zo nee, waarom stijgt het aantal klachten specifiek in Drenthe? Zo ja, wat is uw oordeel over deze klachtentoe- name?

Antwoord 4

Het beeld dat wordt geschetst is niet representatief voor het gehele land. Het aantal klachten bij het CAK is de laatste anderhalve maand niet gestegen ten opzichte van andere maanden in 2010. Het aantal klachten in juli (16) en augustus (28) 2010 is zelfs lager dan het gemiddeld aantal klachten per maand over geheel 2010 (31). Het aantal klachten op het totaal aantal uitingen van het CAK is zeer laag, zo ook in juli en augustus 2010: een honderdste (0,01%) procent. De door Zorgbelang Drenthe genoemde stijging van het aantal klachten de laatste anderhalve maand over het CAK is volgens het CAK dan ook niet representatief voor de klachten over het CAK in het hele land. Indien in een bepaalde regio echter meer klachten bestaan dan elders in het land dient daarvoor een verklaring te worden gegeven. Dit is, zoals ik aangaf in het antwoord op vraag 2, ook de aanleiding voor het CAK geweest om de klachten op te vragen.

Vraag 5

Herinnert u zich de brief van de toenmalig staatssecretaris van VWS, waarin zij aangaf maatregelen te hebben getroffen om de informatievoorziening door het CAK te verbeteren?² Zijn deze maatregelen onvoldoende gebleken, of hebben de indertijd genomen maatregelen vooral een tijdelijk effect gehad dat inmiddels is uitgewerkt? Welke structurele maatregelen gaat u nemen om de informatievoorziening door het CAK te verbeteren?

Antwoord 5

Ja, ik herinner mij deze brief. Zoals onder vraag 3 en 4 is beschreven, is de informatievoorziening door het CAK sinds deze brief verbeterd. Hierbij verwijs ik ook naar de brief van 7 december 2010 (Kamerstukken II, 2009/10, 29 689, nr. 281) en het verslag van het Voortgezet Schriftelijk Overleg van 17 februari 2010 (Kamerstukken II, 2009/10, 29 689 nr. 290). De verbetering van de informatievoorziening heeft voortdurend de aandacht. Met betrokken partijen wordt regelmatig daarover overleg gevoerd. Als de inventarisatie van de klachten van Zorgbelang Drenthe daar aanleiding toegeeft, zal worden bezien of verdere verbeteringen nog noodzakelijk zijn.

Vraag 6

Is het waar dat het CAK de eigen bijdrage intramuraal (in de periode tot 2010) vaststelde door het verzamelinkomen te verminderen met de opgevoerde buitengewone uitgaven?³

² Kamerstuk 29 689, nr. 224.

³ Gegevens onderhands aan bewindspersoon verstrekt.

Antwoord 6

Het CAK voert dit uit conform artikel 1, tweede lid, van het Bijdragebesluit zorg. Op grond hiervan dient het CAK het verzamelinkomen echter niet te verminderen met de opgevoerde buitengewone uitgaven, maar dient het verzamelinkomen met die uitgaven te worden vermeerderd om de verschuldigde eigen bijdrage vast te stellen.

Vraag 7

Wat is uw oordeel hierover? Is het CAK bevoegd om deze aftrek teniet te doen bij de berekening van de eigen bijdrage? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 7

De vaststelling van de eigen bijdrage geschiedt in overeenstemming met artikel 1, tweede lid, van het Bijdragebesluit zorg. Het CAK is verplicht de correctie voor buitengewone uitgaven toe te passen. Het gaat om een bijtelling en niet om een aftrek.