

## Vragen CDA-fractie

1.

In de brief wordt geconstateerd dat veel Wajongers niet als Wajonger bij het CAK in het registratiesysteem stonden. De leden van de CDA-fractie vragen of dit probleem nu tot het verleden behoort en Wajongers die een intramurale indicatie hebben automatisch bij het CAK worden aangemeld.

Antwoord 1

Dit probleem behoort nu inderdaad tot het verleden. Het CAK ontvangt nu standaard van het UWV het bericht dat betrokkene een Wajonger is.

2.

Het aantal telefonische contacten over de gewenningsbijdrage kon nog niet in de brief worden meegenomen. De leden van de CDA-fractie willen graag inzicht in het aantal en de aard van de vragen en/of klachten die na verzending van de factuur in de week van 4 februari zijn binnengekomen.

Antwoord 2

Het merendeel van de vragen betreft de restitutie van de gewenningsbijdrage bij broninhouding en de (voorlopige) vaststelling van de eigen bijdrage omdat er nog geen definitieve inkomensgegevens van de Belastingdienst bekend zijn. Van de in november 2007 verzonden beschikkingen (250.000), waren er toen naar schatting 40% definitief. Ook daarna zijn er nog definitieve beschikkingen gestuurd. In week 7 zijn er naar schatting zo'n 75.000 definitieve beschikkingen uitgegaan. Naar schatting is nu 70 tot 75% definitief.

Daarnaast zijn er inderdaad vragen gesteld naar aanleiding van de facturen van begin februari, maar ook over de beëindiging van de overgangsregeling voor huishoudelijke hulp op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de veranderingen in de hoogte van de eigen bijdragen per uur die gemeenten hanteren voor deze hulp. Sinds de facturering van februari zijn er in totaal zo'n 15.000 telefonische contacten over de bijdrage voor zorg met verblijf geweest. Die contacten betroffen niet alleen de facturering, maar ook andere vragen over de eigen bijdrage voor zorg met verblijf. Hiervan zijn in week 5, 6 en 7 in totaal ongeveer 2.185 telefoontjes binnengekomen over de gewenningsregeling en de gewenningsbijdrage.

3.

De leden van de CDA-fractie willen graag weten wanneer zij de brief over het toegezegde onderzoek naar de hoogte van de zak- en kleedgeldgrens kunnen ontvangen.

Antwoord 3

In mijn brief van 19 februari 2008, MEVA-CB-U-2827420 heb ik meegedeeld dat ik op dit moment samen met de Minister en Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) de mogelijke opzet van een dergelijke studie naar de hoogte van het zak- en kleedgeld onderzoek. Conform de wens van de Kamer zal in het voorjaar worden gerapporteerd over de bevindingen.

4.

Klopt het dat in de week van 4 februari door het CAK opnieuw beschikkingen zijn verzonden met een dagtekening van een week eerder? Hoe waarborgt u in dat geval de bezwaar- en beroepstermijn?

#### Antwoord 4

Tot mijn ongenoegen zijn inderdaad door het CAK beschikkingen aangemaakt met als verzenddatum 30 januari 2008. Daarvan is ruim een derde op 1 februari 2008 bezorgd en op 5 en 6 februari 2008 de rest. Ik betreur deze gang van zaken zeer. Op mijn herhaald verzoek zal het CAK nu voortaan in de datering rekening houden met de uiterste datum van verzending. Bij de vaststelling van de bezwaartermijn zal het CAK, ook ingeval van foutieve datering, de daadwerkelijke datum van verzending hanteren.

5.

Kan er broninhouding plaatsvinden, bijvoorbeeld bij het UWV, zonder toestemming van verzekerde?

#### Antwoord 5

Ja, dat is geregeld in de diverse uitkeringswetten, zoals bijvoorbeeld in artikel 20, eerste lid, van de Algemene Ouderdomswet en artikel 49, eerste lid, van de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten en artikel 71, eerste lid, Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen.

6.

Hoeveel klachten en bezwaren zijn er tegen de hogere eigen bijdrage ingediend? Hoeveel zijn daarvan gegrond verklaard? Hoeveel zijn er nog in behandeling en wanneer zijn die afgehandeld?

#### Antwoord 6

Er zijn 2.813 personen die bezwaar hebben aangetekend tegen de hogere eigen bijdrage. Er zijn echter minder bezwaarschriften ontvangen. Een aantal vertegenwoordigers (zoals administratiekantoren) heeft namelijk met één bezwaar namens een groep verzekerden bezwaar gemaakt.

Nagenoeg alle bezwaarschriften zijn pro forma. Verzekerden hebben een ontvangstbevestiging ontvangen met een uitgebreide toelichting en daarnaast het verzoek de gronden aan te vullen vóór 1 maart 2008. Als de gronden niet worden aangevuld voor 1 maart 2008, wordt het bezwaarschrift niet ontvankelijk verklaard.

Hierbij is een ruimere termijn gehanteerd dan gebruikelijk. Met de behandeling van het bezwaar wordt gestart zodra de gronden bekend zijn. De wettelijke termijn start zodra het dossier compleet is. Van 52 bezwaren zijn tot nu toe de gronden ontvangen. Er zijn momenteel nog geen gegrond- of ongegrondverklaringen, noch niet-ontvankelijkverklaringen.

In 2008 zijn 32 formele klachten binnengekomen over de verhoging van de eigen bijdrage voor zorg met verblijf. Voor de afhandeling is het CAK vaak afhankelijk van informatie van ketenpartners, zoals de Belastingdienst en de zorgkantoren. Zorgkantoren zijn vaak weer afhankelijk van de aanlevering van gegevens door zorgaanbieders. Daarom is het moeilijk aan te geven wanneer de klachten zijn afgehandeld. Het CAK doet er alles aan om de klachten binnen de wettelijke termijn van 6 weken af te handelen, maar dat is door genoemde omstandigheden niet altijd haalbaar.

Daarnaast zijn er ongeveer 100 reacties via de media binnengekomen. Daar zit een aantal dubbelingen bij.

De totale werkvoorraad van brieven over de eigen bijdrage voor zorg met verblijf, waaronder ook veel vragen om nadere uitleg en algemene reacties, bedraagt momenteel ruim 3000. De gemiddelde doorlooptijd van de beantwoording van de brieven bedraagt momenteel 10 weken. De gebruikelijke door het CAK gehanteerde termijn voor afhandeling is maximaal 6 weken.

Teneinde de achterstand in de afhandeling van correspondentie in te lopen, wordt het personeel dat daarmee is belast uitgebreid van 20 naar 30 medewerkers.

De werkvoorraad aan e-mails bedraagt op dit moment 2000. De e-mails worden momenteel binnen de streeftermijn van 2 weken beantwoord.

7.

Wat is het recente oordeel van de ouder- en cliëntenverenigingen over de uitvoering van de gewenningsbijdrage door het CAK? Kent u de brief die deze verenigingen eind januari hebben verzonden aan het CAK? Wat is het oordeel van het CAK en van u over de inhoud van deze brief?

Antwoord 7

De cliëntenorganisaties heb ik in december geïnformeerd met een voorlichtingsbijeenkomst en vervolgens met een brief over de gewenningsbijdrage. Ook het CAK heeft de cliëntorganisaties apart met een brief geïnformeerd.

Met mijn brief van 30 januari 2008 (Kamerstukken 2007/08, 31 294, nr. 8) heb ik de Kamer geïnformeerd over uitvoering van de gewenningsregeling zoals op 20 december 2007 met de Kamer was afgesproken. De meeste punten die genoemd zijn in de brief van PhiladelphiaSupport en Kansplus van 25 januari 2008 die de Kamer mij op 30 januari 2008, VWS-08-53, toezond, waren daarmee al beantwoord. In mijn separate reactie van 7 februari 2008, DZ-CB-U-2829930, op de brief van PhiladelphiaSupport en Kansplus heb ik daarom kort aangegeven dat de uitvoering van de gewenningsregeling op schema ligt. Ik heb aangegeven dat als de informatie in een enkel geval niet juist of niet volledig zou zijn, het CAK er alles doet aan om dat te corrigeren. Ik heb verder aangegeven dat ik de met de Kamer overeengekomen gewenningsregeling adequaat acht en dat ik geen aanleiding zie om deze te verlengen. Voorts heb ik aangegeven ook geen reden te zien om de groep te compenseren die niet onder de 'overgangsregeling' viel. De stijging van de eigen bijdrage vloeit bij deze groep rechtstreeks voort uit de eigenbijdragesystematiek zelf en is primair een gevolg van een stijging in het inkomen en dus niet het gevolg van het aflopen van de 'overgangsregeling'. Tot slot de suggestie van PhiladelphiaSupport en Kansplus om via de media informatie over de gewenningsregeling te geven. Daar heb ik niet voor gekozen. In plaats van een advertentie in de media is gekozen voor gerichte informatie aan betrokkenen. Alle verzekerden op wie de gewenningsbijdrage van toepassing is, zijn geïnformeerd. Zij hebben ieder persoonlijk – op naam- een specifieke brief van het CAK gekregen.

8.

Houdt u regelmatig contact met de ouder- en cliëntenverenigingen over de uitvoering van de gewenningsbijdrage door het CAK?

Antwoord 8

Zoals ik in mijn antwoord op vraag 7 heb aangegeven is met de ouder- en cliëntenverenigingen over de gewenningsbijdrage gecommuniceerd. Zodra daar aanleiding voor is, zal ik met de desbetreffende organisaties weer contact opnemen. De ouder- en cliëntenverenigingen weten de weg naar het ministerie en naar het CAK ook goed te vinden.

9.

In de brief wordt melding gemaakt van het aantal telefonische contacten. Maar kan ook worden aangegeven wat de telefonische wachttijd in deze periode is geweest, waardoor misschien veel verzekerden het CAK niet hebben kunnen bereiken?

Antwoord 9

De gemiddelde wachttijd in de in de brief van 30 januari 2008 genoemde periode bedroeg in week drie circa 5 minuten en in week vier circa 6 en een halve minuut.

10.

Zijn de medewerkers van het CAK voldoende toegerust om de telefonische vragen snel, afdoende en klantvriendelijk te kunnen beantwoorden?

Antwoord 10

Iedere medewerker van het CAK doorloopt een uitgebreid inwerktraject, waarin de wet- en regelgeving, het hoofdproces (kennisgeving => beschikking => factuur en alle tussenliggende stappen) uitvoerig worden behandeld. Daarnaast laat het CAK het kwaliteitsniveau van de telefonische afhandeling regelmatig testen bij willekeurige medewerkers. Ook wordt er voor kwaliteitsdoeleinden regelmatig meegeluisterd met gesprekken. Gelet op de piekbelasting in de afgelopen weken kon niet altijd het vereiste serviceniveau worden gehaald. Vanwege de complexiteit van de materie is er ook een grens aan het tempo waarmee in de noodzakelijke extra capaciteit kan worden voorzien.

### Vragen SP-fractie

11.

Wordt ook bij ouderen die AOW ontvangen gekozen voor broninhouding? Zo ja, waarom?

Antwoord 11

Ja, de bevoegdheid daarvoor is geregeld in artikel 20, eerste lid, van de Algemene Ouderdomswet. De reden daarvoor is het gemak voor de burger en het zekerstellen van de inning van de eigen bijdrage, waarmee incassoproblemen worden voorkomen.

12.

Is het correct dat de inning van de volledige eigen bijdrage voor 1 februari 2008 heeft plaatsgevonden en dat restitutie in het kader van de gewenningsmaatregel na 1 februari 2008 heeft plaatsgevonden? Zo ja, waarom is gekozen voor deze werkwijze?

Antwoord 12

Ja dit is correct, maar geldt alleen voor de verzekerden waarbij broninhouding plaatsvindt. Deze verzekerden hebben de gewenningsbijdrage inmiddels op hun bankrekening gestort gekregen, mits het bankrekeningnummer bekend is en tevens bekend is dat zij onder de 'overgangsregeling' vielen. Voor dit laatste baseert het CAK zich op de gegevens die zijn doorgegeven door de zorgkantoren. Mocht een verzekerde menen dat de gewenningsregeling ook op hem van toepassing is, doet het CAK navraag bij het zorgkantoor. De reden dat de broninhouding gewoon doorgaat is dat in overleg met de Kamer is besloten tot een gewenningsregeling die wordt uitgevoerd door het CAK via een handmatige aanpassing van de maandelijkse bijdrage, hetgeen inhoudt dat er bij broninhouding wordt gerestitueerd. Het CAK heeft gehandeld conform de afspraken die zijn gemaakt over de uitvoering van de gewenningsbijdrage. Voor de handmatige aanpassing via het CAK is gekozen omdat dit de enige manier was om op zeer korte termijn te komen tot zo'n regeling zonder dat de bijdrageplichtige om de gewenningsbijdrage hoeft te vragen. Zo kon snel de gewenningsbijdrage worden uitbetaald of worden gekort op de factuur.

13.

Acht u het mogelijk dat mensen door deze werkwijze niet in staat zijn geweest hun vaste lasten per 1 februari te voldoen? Zo ja, waar kunnen deze mensen terecht voor hulp en ondersteuning?

14.

Acht u het mogelijk dat mensen in financiële problemen zijn gekomen door deze werkwijze? Zo neen, waarop baseert u deze aanname? Zo ja, wat gaat u doen om deze mensen te helpen?

Antwoord 13 en 14

Deze mensen verblijven in een AWBZ-instelling. De vaste lasten maken onderdeel uit van de zorg met verblijf en hoeven niet apart te worden betaald door de verzekerden. Verder is het zo dat deze mensen met de broninhouding niet meer hebben betaald dan andere verzekerden met hetzelfde inkomen die in een AWBZ-instelling verblijven. Bovendien hebben de meeste mensen inmiddels het gewenningsbedrag uitbetaald gekregen, op mogelijk een enkele uitzondering na, gezien het gestelde in de antwoorden 12 en 15.

15.

Heeft restitutie van het teveel betaalde inmiddels aan iedereen plaatsgevonden?

Antwoord 15

Bij iedereen waarvan bekend is dat hij of zij in aanmerking komt voor de gewenningsbijdrage en waarvan het CAK over het bankrekeningnummer beschikt, heeft inmiddels restitutie plaatsgevonden.

Voor januari betreft het 19.200 betalingen, daarvan hebben 3800 cliënten de gewenningsbijdrage over januari nog niet ontvangen omdat het bankrekeningnummer niet bekend is. Aan deze groep worden herhaalde verzoeken gestuurd om het bankrekeningnummer door te geven. Zij kunnen dit middels email, fax, brief of een speciaal daarvoor op internet geplaatst formulier doorgeven.

16.

Is het mogelijk dat mensen ook na restitutie toch onder de piepgrens schieten? Zo ja, waarom corrigeert het CAK dat niet automatisch? Zo nee, waar kunnen mensen terecht voor hulp en ondersteuning bij het laten ophogen van hun zak- en kleedgeld door het CAK?

Antwoord 16

Ja, dat is mogelijk maar dat heeft geen relatie met het aflopen van de 'overgangsregeling'. Het kan zijn dat het huidige inkomen ten opzichte van het inkomen van twee jaar terug dusdanig gedaald is dat een verzekerde minder overhoudt dan het bijstandsbedrag aan zak- en kleedgeld. Zoals ik heb aangegeven in mijn brief van 13 december 2007, is het nu nog niet mogelijk om vooraf vast te stellen of een verzekerde minder overhoudt dan het bijstandsnorm aan zak- en kleedgeld. Op termijn is het de bedoeling dat het CAK deze informatie in het kader van de Wet Walvis van de Belastingdienst ontvangt. Nu kan de Belastingdienst dat helaas nog niet.

17.

Hoe hoog is de zak- en kleedgeldregeling voor Wajongers die intramuraal verblijven?

Antwoord 17

De aftrekpost voor zak- en kleedgeld is voor iedereen gelijk. Het gaat immers om het bedrag van artikel 23, eerste lid, van de Wet werk en bijstand, omgerekend naar het peiljaar. Voor Wajongers geldt echter vanwege de fiscale Wajongaftrek een extra aftrekpost bij de vaststelling van de eigen bijdrage. Deze extra aftrek bedraagt in 2008 voor de ongehuwde Wajonger € 53,75 per maand en voor de gehuwde Wajongers tezamen € 107,50 per maand. Dat komt dus bovenop de aftrekpost voor zak- en kleedgeld, te weten € 280,63 voor ongehuwden en € 436,50 voor gehuwden per maand.

18.

Hoe hoog is de zak- en kleedgeldregeling voor Wajongers die zelfstandig wonen binnen een intramurale setting?

#### Antwoord 18

De fiscale Wajongaf trek geldt voor alle Wajongers, of ze nu wel of niet in een AWBZ-instelling verblijven. Derhalve is ook de extra aftrekpost die geldt voor Wajongers die in een instelling verblijven en voor de zorg met verblijf een eigen bijdrage verschuldigd zijn, gelijk.

19.

Bent u van mening dat er verschil in het uitgavenpatroon is tussen een bewoner van een intramurale instelling en een bewoner die probeert zo zelfstandig mogelijk te leven binnen een intramurale setting? Zo ja, welke maatregelen gaat u treffen om ervoor te zorgen dat deze mensen zo zelfstandig mogelijk kunnen blijven wonen en leven en kunnen participeren in de maatschappij? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 19

Ja, net als buiten de instelling zal er ook binnen de instelling een verschil zijn in het uitgavenpatroon tussen de ene en de andere bewoner. Daarmee kan bij het vaststellen van de inkomensafhankelijke eigen bijdrage, net als met de hoogte van de uitkering of het inkomen, geen rekening worden gehouden.

20.

In hun brief aan het CAK d.d. 25 januari 2008 schetsen de ouderverenigingen een heel ander beeld over de uitvoering van de gewenningsbijdrage en de werkwijze van het CAK dan u schrijft. U stelt dat de uitvoering loopt zoals gepland. Wat is uw reactie op de klachten van de cliëntenorganisaties?

#### Antwoord 20

Het gaat hier om een majeure operatie. Voor zo'n 19.000 mensen moest de eigen bijdrage worden aangepast of een bedrag worden gerestitueerd. Alle verzekerden die daarvoor in aanmerking komen, zijn persoonlijk door het CAK aangeschreven. Vóór 24 januari 2008, de datum die ouderverenigingen noemen, waren alle verzekerden die bij het CAK als 'overganger' bekend waren, aangeschreven. Ook de 20.000 Wajongers kregen rond die tijd een nieuwe beschikking van het CAK. Dat een operatie van deze omvang niet foutloos verloopt is onvermijdbaar. Dat neemt niet weg dat de uitvoering conform planning loopt.

21.

Wat zijn de bevindingen van ouderenorganisaties als het CSO en de ANBO over de uitvoering van de gewenningsregeling en de invoering van de eigen bijdrage?

#### Antwoord 21

Van het CSO en ANBO heb ik geen reactie gekregen op de uitvoering van de gewenningsbijdrage.

In het overleg dat ik in december met de cliënten- en ouderenorganisaties heb gehouden, is mij gebleken dat deze organisaties instemmen met het beleid om voor iedereen met hetzelfde inkomen, dezelfde eigen bijdrage te heffen.

22.

Wat is uw reactie op de constatering van cliëntenorganisaties dat het CAK telefonisch onbereikbaar is?

23.

Welke maatregelen gaat u treffen om ervoor zorg te dragen dat het CAK telefonisch goed bereikbaar is voor iedereen?

#### Antwoord 22 en 23

Het CAK is in de afgelopen periode niet goed bereikbaar geweest. De reden hiervoor is de samenloop van een aantal maatregelen in de uitvoering:

- het aflopen van de 'overgangsmaatregel' bij de eigen bijdrage voor zorg met verblijf;
- het aflopen van de overgangsbepalingen op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning;
- vaststelling van de voorlopige eigen bijdrage voor zorg met verblijf als gevolg van het niet bekend zijn van de definitieve inkomensgegevens van de Belastingdienst; en
- de overdacht van de uitvoering van de eigen bijdrage voor zorg met verblijf van de zorgkantoren naar het CAK.

Net als bij andere instanties die veel contact hebben met burgers wisselen de wachttijden gedurende de dag. De meeste mensen bellen tussen 10.00 en 12.00 uur. Mochten mensen de wachttijd dan te lang vinden, is het verstandig op een ander tijdstip te bellen. Er zijn voor de verzekerden geen kosten verbonden aan het telefoneren met het CAK.

Om de bereikbaarheid te vergroten, is op het callcentrum extra personeel aangenomen. Het gaat om 20 extra medewerkers, zodat in het callcentrum op dit moment ongeveer 60 medewerkers zich bezig houden met het telefonisch beantwoorden van vragen over de eigen bijdragen voor zorg met verblijf. Een deel van deze mensen beantwoordt ook vragen die betrekking hebben op andere regelingen. Het CAK is bezig om daarbovenop nog zo'n 20 extra medewerkers voor het callcentrum te werven.

Het callcentrum is geopend van maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot 18.00 uur. Op het callcenter wordt momenteel 's-avonds overgewerkt. De openingstijden zelf zijn niet verruimd, maar tot 21.00 uur 's avonds worden verzekerden teruggebeld om lopende acties af te handelen en worden, als dat mogelijk en wenselijk is, schriftelijke informatieverzoeken telefonisch afgehandeld.

Het CAK heeft een extern callcentrum ingeschakeld. Dit centrum handelt de vragen van verzekerden niet inhoudelijk af, maar maakt met hen terugbelafspraken.

24.

Hoeveel bezwaarschriften zijn inmiddels ingediend bij het CAK en hoeveel zijn er inmiddels afgehandeld?

25.

Wat is de aard van deze bezwaarschriften en hoeveel mensen zijn in het gelijk gesteld?

#### Antwoord 24 en 25

Voor het antwoord hierop verwijst ik naar het antwoord op vraag 6.

26.

Wat is uw reactie op de berichten van de cliëntenorganisaties en ook op brieven en mails aan het ministerie en de vaste kamercommissie voor VWS dat veel mensen bezwaar hebben ingediend maar dat deze volgens het CAK niet ontvangen zijn of nog steeds (sinds november 2007) in behandeling zijn?

27.

Welke maatregelen gaat u treffen om ervoor te zorgen dat bezwaren per omgaande afgehandeld worden?

#### Antwoord 26 en 27

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) schrijft voor binnen welke termijnen er een beslissing op bezwaar genomen moet worden. Het CAK is gebonden aan de Awb.

Ik heb regelmatig met het CAK contact over de goede afhandeling van klachten en bezwaren. Het CAK doet er alles aan deze afhandeling goed en tijdig te doen verlopen en de verzekerde goed te informeren.

28.

Acht u het wenselijk dat mensen de nieuwe eigen bijdrage al betalen terwijl zij bezwaar hebben ingediend? Zo ja, waarom? Zo neen, welke maatregelen gaat u treffen om ervoor te zorgen dat gedurende de bezwaarperiode de oorspronkelijke eigen bijdrage betaald moet worden?

29.

Bent u bereid, gezien de langzame afhandeling van bezwaren, maatregelen te treffen die het mogelijk maken de oorspronkelijke eigen bijdrage te betalen totdat het bezwaar is afgehandeld? Zo neen, waarom niet?

#### Antwoord 28 en 29

Ingevolge artikel 6:16 van de Awb schorst een bezwaar of beroep niet de werking van het besluit waartegen het gericht is. Een dergelijke opschortende werking is ook niet gewenst. Als het bezwaar van de verzekerde onterecht blijkt te zijn, zou dat een behoorlijke naheffing kunnen betekenen.

30.

Bent u van mening dat het CAK over voldoende capaciteit en kennis beschikt om mensen volledig en goed te informeren? Zo ja, waarop baseert u deze aanname? Zo neen, welke maatregelen gaat u treffen om ervoor te zorgen dat mensen beter, vollediger en sneller geholpen worden door het CAK?

#### Antwoord 30

Ja, bij het CAK is voldoende kennis en capaciteit aanwezig om de wettelijke taken uit te voeren. In de afgelopen weken is het CAK geconfronteerd met een grote hoeveelheid klantcontacten. Aangezien de uitvoering van de eigen bijdrage voor zorg met verblijf voor het CAK een nieuwe activiteit is, en gelet op de grote hoeveelheid voorlopige vaststellingen en verhogingen van de eigen bijdragen kon deze toename in klantcontacten niet volledig worden voorzien. Op de stijging in het werkaanbod heeft het CAK deels geanticipeerd en deels gereageerd, onder andere door extra mensen in dienst te nemen. Om vragen goed en zorgvuldig af te kunnen handelen, dienen deze mensen ingewerkt te worden. Gezien de complexiteit van de materie, kost dit enige tijd. Daardoor is er ook een grens aan het tempo waarin extra en onvoorzien werkaanbod kan worden geacommodeerd.

31.

Regelmatig komen geluiden van cliënten, cliëntenorganisaties en via de media dat mensen niet tevreden zijn over de werkwijze van het CAK. Het betreft hier zowel berichten over fouten en onvolkomenheden als wel de afhandeling van klachten en algemene klantvriendelijkheid. Bent u bereid onderzoek te laten doen naar de werkwijze van het CAK in het algemeen en de tevredenheid van de cliënten? Zo ja, wanneer kan de Kamer daar de resultaten van verwachten? Zo neen, waarom niet?

#### Antwoord 31

Het CAK regelt de eigen bijdrage voor 240.000 AWBZ-verzekerden die in een AWBZ-instelling verblijven. Daarnaast int het CAK de eigen bijdrage voor 400.000 personen die verzorging of verpleging (AWBZ) of een Wmo-voorziening ontvangen. Het CAK doet dat gezien de grote



hoeveelheden contacten en informatiestromen goed. Dat wil niet zeggen dat het altijd allemaal vlekkeloos gaat. De gewenningsregeling diende op zeer korte termijn te worden opgezet en uitgevoerd. In mijn brief van 20 december 2007 heb ik gewezen op daarmee gepaard gaande risico's. Daarnaast ondervindt het CAK hinder van de samenloop met andere maatregelen. De daaruit voortvloeiende onvolkomenheden in de uitvoering zijn voor betrokken verzekerden buitengewoon vervelend en betreur ik zeer. Het CAK stelt alles in het werk om verzekerden zo goed mogelijk van dienst te zijn en klachten en bezwaren zo snel mogelijk af te handelen. Signalen van cliëntenorganisaties en anderen kunnen daarin direct worden betrokken. Het CAK rapporteert mij tweewekelijks over de voortgang in de uitvoering. Indien deze rapportages of andere signalen daartoe aanleiding geven, zal ik zonodig extra maatregelen treffen. Tegen deze achtergrond acht ik nader onderzoek niet nodig.

32.

Waarom komen mensen die na 1 januari 2005 in een woonvorm zijn gaan wonen niet in aanmerking voor de gewenningsmaatregel?

Antwoord 32

Voor een antwoord hierop verwijs ik naar mijn antwoord op vraag 4.

33.

Acht u het mogelijk dat ook deze mensen geconfronteerd kunnen worden met een verhoging van de eigen bijdrage van € 100 of meer? Zo ja, waarom vallen deze mensen dan toch buiten de gewenningsmaatregel? Zo nee, waar kunnen mensen terecht voor een snelle correctie van de dan blijkaar onterecht verhoogde eigen bijdrage?

34.

Kunnen deze mensen alsnog in aanmerking komen voor de gewenningsmaatregel? Zo ja, hoe gaat u hiervoor zorg dragen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 33 en 34

Voor verzekerden die na 1 januari 2005 in een AWBZ-instelling zijn gaan verblijven, kan de eigen bijdrage met €100 of meer stijgen. Daaraan ten grondslag ligt dan een forse stijging van hun netto-inkomen, hetgeen betekent dat de eigen bijdrage stijgt omdat die afhangt van de hoogte van het inkomen. Dit is een effect dat verzekerden kunnen verwachten en er is dus geen reden een gewenningsbijdrage te hanteren. Immers bij een hoger inkomen hoort ook een hogere eigen bijdrage.

35.

Veel mensen geven aan de ziektekostenverzekering van het zak- en kleedgeld te moeten betalen. Bent u van mening dat dit wenselijk is? Zo ja, waarom? Zo nee, welke maatregelen gaat u treffen om ervoor te zorgen dat mensen de ziektekostenverzekering niet meer van het zak- en kleedgeld hoeven te betalen? Hoe worden mensen die dat tot nu toe wel hebben moeten doen gecompenseerd?

Antwoord 35

Nee, dit is een misverstand. Mensen moeten de nominale premie betalen uit hun inkomen dat zij overhouden na het betalen van de eigen bijdrage. Dat bedrag moet zo hoog zijn dat het naast een bedrag ter hoogte van het bijstandsbedrag aan zak- en kleedgeld een bedrag omvat ter hoogte van de standaard (nominale) premie, gecorrigeerd met de eventuele zorgtoeslag. In mijn brief van 13 december 2007 ben ik daar uitvoerig op ingegaan en heb daarin aangegeven dat als mensen minder overhouden zij een herziening kunnen vragen aan het CAK. Het CAK berekent dan een voorlopige bijdrage op basis van het huidige inkomen (peiljaarverlegging). Na afloop van het jaar wordt berekend of het verzoek om herziening terecht was.

36.

Wanneer start het onderzoek naar de hoogte van het zak- en kleedgeld?

Antwoord 36

Hiervoor verwijs ik naar mijn antwoord op vraag 3.

37.

Bent u bereid zolang dit onderzoek loopt en totdat er maatregelen zijn getroffen de gewenningsregeling in stand te houden? Zo neen, waarom niet?

Antwoord 37

Nee, dit onderzoek heeft geen relatie met de gewenningsregeling.

38.

Waar kunnen mensen terecht voor financiële ondersteuning indien ze hun vaste kosten niet meer kunnen betalen?

Antwoord 38

Voor het antwoord op deze vraag verwijs ik naar mijn antwoord op de vragen 13 en 14.

39.

VG Belang heeft hulp en ondersteuning aangeboden bij het onderzoek naar de hoogte van het zak- en kleedgeld. Wat is hierop uw reactie?

Antwoord 39

De resultaten zullen worden besproken met VG Belang en ook met andere belangenorganisaties.