

Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

Bezoekadres:
Parnassusplein 5
2511 VX Den Haag
T 070 340 79 11
F 070 340 78 34
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
1450907-184471-Z

Bijlagen
1

Uw brief
21 november 2018
27 november 2018

*Correspondentie uitsluitend
richten aan het retouradres
met vermelding van de datum
en het kenmerk van deze
brief.*

Datum 6 december 2018
Betreft Kamervragen

Geachte voorzitter,

Hierbij zend ik u, mede namens de staatssecretaris van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid, de gebundelde antwoorden op de vragen van het Kamerlid Van
Brenk (50PLUS), Hermans (VVD), Van Nispen en Hijink (beiden SP) over van de
uitzending van Radar inzake een 93-jarige dame die in de schulden is gekomen
door een fout van het CAK (2018Z21675, 2018Z21676, 2018Z22259).

Hoogachtend,

de minister van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport,

Hugo de Jonge

Antwoorden op Kamervragen van het lid Van Brenk (50PLUS) aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over van de uitzending van Radar inzake een 93-jarige dame die in de schulden is gekomen door een fout van het CAK (2018Z21675) (ingezonden 21 november 2018)

1

Heeft u kennisgenomen van de uitzending van Radar van 19 november 2018 over een 93-jarige dame die in de schulden is gekomen door een fout van het Centraal Administratie Kantoor (CAK)?

1

Ja.

2

Is het waar dat betrokkene, die sinds 2014 in een zorginstelling woont, in de financiële problemen is gekomen doordat het CAK het overlijden van haar man in 2003 niet administratief verwerkt heeft, waardoor betrokkene langere tijd een te lage eigen bijdrage heeft betaald en nu uiteindelijk nog een bedrag van 16.000 euro verschuldigd is?

2

Het CAK heeft zich bij aanvang van de zorg van betrokkene ten onrechte gebaseerd op verkeerde informatie. Op basis hiervan heeft het CAK een lage eigen bijdrage opgelegd. Correctie hierop heeft vervolgens geleid tot een hoge naheffing bij deze klant.

Het is heel vervelend dat er een fout is gemaakt en dat mevrouw Bastiaansen wordt verrast met een dergelijke rekening. Ook het CAK vindt dat en erkent dat er in deze individuele situatie fouten zijn gemaakt. In de bezwaarprocedure heeft het CAK aangeboden om met elkaar in gesprek te gaan om een passende oplossing te vinden. Het CAK heeft dit aanbod recent opnieuw gedaan. Ondertussen heeft het gesprek plaatsgevonden, en heeft CAK een passende oplossing aangeboden.

Naar aanleiding van deze onwenselijke situatie heb ik besloten de terugwerkende kracht van herzieningen, die ontstaan naar aanleiding van een ernstige tekortkoming of ernstige vertraging aan de kant van het CAK, te verkorten naar twaalf maanden. Daarnaast creëer ik meer ruimte voor het CAK om in zeer specifieke gevallen maatwerk te leveren in een individueel gesprek. In dit geval heeft het CAK aan de cliënt het aanbod gedaan om de factuur die met terugwerkende kracht over 24 maanden was opgelegd, kwijt te schelden.

3

Hoe vaak komen deze, en dergelijke gevallen van onbedoeld betalen van een te lage eigen bijdrage voor? Wordt in deze gevallen door het CAK als regel overgegaan tot invordering van het te weinig betaalde, ook als cliënten volledig te goeder trouw zijn geweest en buiten hun schuld te weinig is betaald?

3

Ondertussen is uit uitgevoerde gegevensanalyse door het CAK gebleken dat er vijf vergelijkbare gevallen bij het CAK bekend zijn. In het Besluit langdurige zorg is de herzieningstermijn, in het geval dat het CAK niet tijdig de herziening doet, op 24 maanden begrensd. De cliënt krijgt hierdoor geen volledige naheffing van 36 maanden. De Centrale Raad van Beroep heeft eerder ten aanzien van kwijtschelden bepaald dat indien de eigen bijdrage gebaseerd is op een dwingende bepaling, dit met zich meebrengt dat het CAK geen bevoegdheid heeft om tot kwijtschelding over te gaan.¹ Aan de andere kant heeft het CAK een belangenafweging te maken bij de invorderingsbeslissing.² Daarbij zijn bijzondere omstandigheden en de financiële situatie van mensen van belang.

Daarom heb ik besloten de terugwerkende kracht van herzieningen, die ontstaan naar aanleiding van een ernstige tekortkoming of ernstige vertraging aan de kant van het CAK zijnde, te verkorten naar twaalf maanden. Daarnaast ga ik meer ruimte voor het CAK creëren om in zeer specifieke gevallen maatwerk te leveren.

4

Is het CAK voor informatie over de samenstelling van het huishouden van cliënten en wijzigingen daarin (uitsluitend) afhankelijk van informatie verstrekt door cliënten, of heeft het CAK standaard toegang tot geautomatiseerde gegevensuitwisseling, bijvoorbeeld via de gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (GBA) en/of de Belastingdienst?

4

Het CAK heeft standaard toegang tot geautomatiseerde gegevensuitwisseling met de Belastingdienst, en het UWV. Ten aanzien van personalia put het CAK de informatie uit een extern systeem dat het basis registratie personen (BRP) (gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens) met het CAK verbindt.

5

Worden deze gegevens proactief standaard of periodiek door het CAK geraadpleegd om de juistheid van door cliënten betaalde eigen bijdragen te controleren? Zo nee, vindt u dat dit zou moeten gebeuren?

5

Naar aanleiding van de eerste melding aanvang zorg worden de gegevens geautomatiseerd geraadpleegd. Eventuele mutaties in de gegevens ontvangt het CAK automatisch. In het geval van deze casus, zit de fout in de externe databron. Daarom werkt het CAK samen met de leverancier aan een geautomatiseerde check op de juistheid van de persoonsgegevens door middel van een eindsynchronisatie. Tot die tijd wordt het BRP (GBA) handmatig vergeleken met de gegevens zoals CAK deze geregistreerd heeft.

6

Bent u het ermee eens dat de bewering van het CAK, dat mevrouw 'zelf had kunnen weten' dat het bedrag van de eigen bijdrage niet klopte, weliswaar formeel mogelijk juist is, maar van weinig begrip getuigt voor de hoge leeftijd en mogelijk beperktere zelfredzaamheid van betrokkene en dat enige coulance op zijn plaats zou zijn?

¹ ECLI:NL:CRVB:2015:188 en ECLI:NL:CRVB:2014:3671. Zie ook: ECLI:NL:RBMNE:2015:3074.

² ECLI:NL:CRVB:2008:BE8703.

6

Bij de startbrief eigen bijdrage vraagt het CAK aan elke nieuwe klant om de samenstelling van het huishouden, een van de uitgangspunten voor het bepalen van de soort eigen bijdrage, te controleren.

Als de samenstelling niet klopt, vraagt het CAK contact met hen op te nemen. Hoe dan ook moeten we van deze kwestie willen leren. Daarom heb ik samen met het CAK bekeken hoe in dit soort gevallen, waarbij een cliënt zo erg nadeel ondervindt door een fout aan de kant van het CAK, optimaal gehandeld kan worden.

7

In hoeverre wordt bij het navorderen van een eigen bijdrage rekening gehouden met het inkomen en de betaalcapaciteit van de cliënt? Wordt indien nodig een betalingsregeling getroffen, afgestemd op de betaalcapaciteit van de cliënt?

7

De eigen bijdrage in de langdurige zorg zijn inkomensafhankelijk, wat per definitie inhoudt dat er rekening gehouden wordt met de draagkracht van de cliënt. Maar bij een grote naheffing met een factuur van boven € 5.000,- en meer dan twee maanden aan eigen bijdragen op deze factuur, wordt er met de verzekerde gebeld om de mogelijkheden van een eventuele betalingsregeling te bespreken. De betalingsregeling wordt afgestemd op de draagkracht van de cliënt.

8

Deelt u de mening dat het CAK de schuld zou moeten kwijtschelden? Kunt u uw antwoord toelichten?

8

Als minister ga ik in eerste instantie over het beleid en minder over individuele zaken. CAK is een zelfstandig bestuursorgaan. Ik vind dit soort zaken erg vervelend en werk er met het CAK hard aan om dergelijke fouten te voorkomen. In een dergelijk geval is het belangrijk dat het CAK en de (vertegenwoordiger van) de cliënt elkaar in een gesprek weten te vinden. Daarnaast is het CAK niet zonder meer bevoegd een eigen bijdrage kwijt te schelden. Alleen in zeer specifieke gevallen, waarin de cliënt geen middelen heeft om de eigen betaling te voldoen, kan het CAK het innen van de eigen bijdrage stopzetten.

Omdat ik de situatie waar betrokkene zich in bevind zeer vervelend vind, heb ik besloten de terugwerkende kracht van herzieningen, welke ontstaan naar aanleiding van een ernstige tekortkoming of ernstige vertraging aan de kant van het CAK zijnde, te verkorten naar twaalf maanden. Daarnaast creëer ik meer ruimte voor het CAK om in zeer specifieke gevallen maatwerk te leveren. In de genoemde casus resulteert dit erin dat de factuur die met terugwerkende kracht over 24 maanden was opgelegd, wordt kwijtgescholden.

9

Deelt u de mening dat in vergelijkbare situaties een schuld niet met terugwerkende kracht zou moeten worden opgelegd? Kunt u uw antwoord toelichten?

9

Ja. Daarom heb ik besloten de terugwerkende kracht van herzieningen, die ontstaan naar aanleiding van een ernstige tekortkoming of ernstige vertraging aan de kant van het CAK, te verkorten naar twaalf maanden. Daarnaast ga ik meer ruimte voor het CAK creëren om in zeer specifieke gevallen maatwerk te leveren. In de genoemde casus resulteert dit erin dat de factuur die met terugwerkende kracht over 24 maanden was opgelegd, wordt kwijtgescholden.

Deze twee maatregelen vereisen een Algemene Maatregel van Bestuur. Het kost enige tijd voordat die in werking treden. Daarom stuur ik het CAK een brief met het verzoek alvast zodanig te handelen vooruitlopend op toekomstige regelgeving.

Antwoorden op Kamervragen van het lid Hermans (VVD) aan de minister van Volksgezondheid Welzijn en Sport over het artikel 'Of mevrouw Bastiaansen (93) uit Breda maar even 20 mille wil terugbetalen'(2018Z21676) (ingezonden 21 november 2018)

1

Kent u het artikel 'Of mevrouw Bastiaansen (93) uit Breda maar even 20 mille wil terugbetalen'?³

1

Ja.

2

Hoeveel gevallen van mensen die in de schulden zitten door een foute verwerking van gegevens bij het Centraal Administratie Kantoor (CAK) zijn er bij u en het CAK bekend? Hoe groot is het totale bedrag dat bij het CAK openstaat aan terug te vorderen, te laag betaalde eigen bijdragen? Is dat bedrag toegenomen over de afgelopen jaren (sinds 2015)? Kunt u dit kwantificeren? In hoeveel gevallen viel de terugvordering van het CAK binnen de herzieningstermijn van 24 maanden? Wat is de gemiddelde termijn waarbinnen het CAK een terugvordering oplegt?

2

Uit een recente gegevensanalyse is gebleken, dat er vijf vergelijkbare gevallen bij het CAK bekend zijn. Vier van de vijf kennen een herzieningstermijn van 24 maanden en één kent een herzieningstermijn van twaalf maanden. Omdat deze eigen bijdragen nog opnieuw moeten worden vastgesteld is het totaalbedrag dat open staat om terug te vorderen nog onbekend. Bij de debiteurenregistratie wordt geen registratie bijgehouden over de oorzaak van een schuld. Er is daarom geen rapportage beschikbaar.

3

Komt het omgekeerde ook voor, dat wil zeggen dat het CAK mensen geld terugbetaalt omdat zij te veel eigen bijdrage betaald hebben? Zo ja, hoe vaak is dat voorgekomen in de afgelopen jaren (sinds 2015)? Wat is de totale omvang van dat bedrag?

3

Ja. Niet in alle gevallen is er voor een eerste vaststelling van de eigen bijdrage een verzamelinkomen van de Belastingdienst beschikbaar. Om toch tot een eerste tijdige vaststelling te komen wordt dan het belastbaar loon door het CAK gebruikt. Als later in de tijd alsnog een (lager) verzamelinkomen door de Belastingdienst wordt vastgesteld, volgt er een restitutie van het teveel betaalde. Het komt ook voor dat er door het zorgkantoor een verkeerde leveringsvorm van de zorg aan het CAK wordt aangereikt. Ook hier geldt dat na correctie het teveel betaalde wordt gerestitueerd. Naast een veranderend inkomen of verkeerde leveringsvorm zijn er nog meer oorzaken die ten grondslag aan een restitutie kunnen liggen. Het CAK registreert bij een restitutie geen reden waarom. Dit heeft tot gevolg dat er geen rapportage beschikbaar is.

³ 1) <https://www.ad.nl/binnenland/of-mevrouw-bastiaansen-93-maar-even-20-mille-wil-terugbetalen~aba9f05a/>

4

Weet u dat op de website van het CAK staat 'De klant moet verzekerd zijn van tijdige en correcte informatie'? Als dan blijkt dat het CAK, ondanks het feit dat de juiste informatie bij het CAK bekend was, een verkeerde eigen bijdrage rekent, deelt u de mening dat het niet juist en niet correct is dat dan een terugvordering wordt opgelegd?

4

Ja. Daarom heb ik besloten de terugwerkende kracht van herzieningen, welke ontstaan naar aanleiding van een ernstige tekortkoming of ernstige vertraging aan de kant van het CAK zijnde, te verkorten naar twaalf maanden. Daarnaast ga ik meer ruimte voor het CAK creëren om in zeer specifieke gevallen maatwerk te leveren.

5

Hoe is de discretionaire bevoegdheid van het CAK geregeld en in welke gevallen kan het CAK die bevoegdheid gebruiken? Hoe vaak is die bevoegdheid in de afgelopen jaren gebruikt? Deelt u de mening dat in het kader van de beweging in de zorg 'van systemen naar mensen' de inzet van de discretionaire bevoegdheid hier op zijn plek zou zijn?

5

Ten aanzien van de formele handelingsruimte van het CAK verwijs ik naar antwoord 3 uit de beantwoording van de vragen van mevrouw Van Brenk (50PLUS). Verder gaat het in dit soort zaken altijd om een individuele belangenafweging, waarbij eventueel de discretionaire bevoegdheid, nadat het CAK en de (vertegenwoordiger van) de cliënt met elkaar in gesprek zijn geweest, kan worden ingezet. Er is geen registratie m.b.t. de discretionaire bevoegdheid. Er zijn dus geen getallen beschikbaar.

Ik deel de mening dat een proactieve inzet van discretionaire bevoegdheid hier op zijn plek is. Momenteel heeft het CAK deze ruimte alleen wanneer blijkt dat sprake is van bijzondere omstandigheden of beperkte financiële draagkracht. Hiervoor is een gesprek nodig. Dat heeft ondertussen plaatsgevonden.

Om deze situatie te voorkomen heb ik met het CAK bekeken hoe in dit soort gevallen, waarbij een cliënt zo erg nadeel ondervindt door een ernstige tekortkoming of ernstige vertraging aan de kant van het CAK zijnde, gehandeld dient te worden. Daarom heb ik besloten de terugwerkende kracht van herzieningen, die ontstaan naar aanleiding van een ernstige tekortkoming of ernstige vertraging aan de kant van het CAK, te verkorten naar twaalf maanden. Daarnaast geef ik het CAK meer ruimte om in zeer specifieke gevallen maatwerk te leveren.

Antwoorden op Kamervragen van de leden Van Nispen en Hijink (beiden SP) aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over structurele problemen bij het CAK (2018Z22259) (ingezonden 27 november 2018)

1

Waarom heeft u in uw reactie in de uitzending van Radar over een 93-jarige mevrouw die door een fout in de administratie van het Centrale Administratiekantoor (CAK) een rekening kreeg van ruim 27.000 euro aan schuld die zij moet terugbetalen, niet gepleit voor kwijtschelding van de schuld in deze kwestie? Wanneer zal deze kwestie op een nette manier opgelost zijn?⁴

1

In mijn reactie heb ik het volgende verwoord:

'Deze situatie is voor mevrouw buitengewoon vervelend. Ik vind het van het grootste belang dat het CAK dergelijke fouten voorkomt en klantgericht optreedt. Het CAK heeft de mogelijkheid om in dit soort uitzonderlijke zaken rekening te houden met bijzondere omstandigheden en de financiële situatie van mensen. Het CAK heeft opnieuw contact opgenomen met mevrouw en haar vertegenwoordiger om tot een passende oplossing te komen. Daarnaast wil ik samen met het CAK bekijken hoe in dit soort gevallen, waarbij een cliënt zo erg nadeel ondervindt door een fout aan de kant van het CAK, de termijn voor de naheffing aanzienlijk verkort kan worden.'

Hieraan is ondertussen uitvoering gegeven (zie volgende vragen).

2

Herinnert u zich het ontwerpbesluit tijdige facturering van de bijdrage in de kosten van zorg of maatschappelijke ondersteuning, dat ervoor zorgt dat het aanleveren van cliënt- en zorggegevens door gemeenten en aanbieders tijdig gebeurt, zodat cliënten niet met stapelfacturen worden geconfronteerd? Vindt u het ook niet vreemd dat dit geregeld is aan de kant van gemeenten en aanbieders, maar ondertussen het CAK vrij uit gaat als zij cliënten confronteren met stapelfacturen door fouten in hun eigen administratie? Kunt u uw antwoord toelichten?⁵

3

Bent u bereid ervoor te zorgen dat het CAK haar beleid wijzigt om te voorkomen dat cliënten geconfronteerd worden met stapelfacturen die de oorzaak zijn van de handelswijze van het CAK zelf? Zo neen, waarom niet?

2 en 3

In het ontwerpbesluit waaraan gerefereerd wordt in de vraag is ook de termijn waarbinnen het CAK de eigen bijdrage moet vaststellen geregeld. Met de inwerkingtreding van dit besluit is het CAK verplicht de eigen bijdrage direct na

⁴ <https://radar.avrotros.nl/uitzendingen/gemist/item/in-de-schulden-door-fout-cak/>
<https://radar.avrotros.nl/uitzendingen/reacties/item/hoge-schuld-bij-het-cak-reactie-minister-de-jonge/>

⁵ Kamerstuk 29538, nr. 232

<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2017-481.html>

het aanleveren van de cliënt- en zorggegevens door gemeenten of aanbieders vast te stellen. Er is voor het CAK geen ruimte hiervan af te wijken, waardoor cliënten zo snel mogelijk de eigen bijdrage opgelegd krijgen en stapelfacturen tot een minimum worden beperkt.

Omdat ik naheffingen als het gevolg van een ernstige tekortkoming of ernstige vertraging aan de kant van het CAK zijnde, zeer onwenselijk vind, wordt de termijn waarover een naheffing als gevolg van een herziening mag worden opgelegd verkort naar twaalf maanden. Daarnaast creëer ik meer ruimte voor het CAK om in zeer specifieke gevallen maatwerk te leveren. Dit vereist een Algemene Maatregel van Bestuur. Het kost enige tijd voordat deze in werking treedt. Daarom stuur ik het CAK een brief met de vraag alvast hiernaar te handelen vooruitlopend op toekomstige regelgeving.

4

Bent u bereid de informatievoorziening van de website van het CAK te herzien en te kijken waar dit volledig kan worden aangepast, gezien de meldingen die de SP al jarenlang krijgt dat de informatievoorziening op de website van het CAK niet volledig is waardoor mensen in de problemen komen, omdat ze niet weten wat precies de regels zijn bij diverse aanvragen? Zo nee, waarom niet?

4

De website van het CAK is opgezet vanuit de behoeftes en vragen van de klanten van het CAK. Het CAK ziet het verbeteren van de website op basis van signalen als een continu proces. Zo worden nieuwe functionaliteiten toegevoegd, zoals de ontwikkeling van 'Mijn CAK' en een vernieuwde rekenhulp voor het berekenen van de eigen bijdrage, informatie toegankelijker gemaakt en videoanimaties ingezet. Daarnaast is het CAK steeds op zoek naar feedback. Gebruikers kunnen dit snel en eenvoudig via iedere pagina doorgeven. Het CAK maakt periodiek gebruik van een klantenpanel en heeft een cliëntenraad opgericht.

5

Deelt u de mening dat de overheid het goede voorbeeld moet geven als het gaat om goed contact met mensen en het waar mogelijk voorkomen van geschillen en procedures? Wat gaat u er aan doen om er voor te zorgen dat het CAK in dit soort gevallen, bij geschillen over betalingen en achterstanden, op een menselijke wijze communiceert met mensen en er aan bij gaat dragen dat geschillen snel en redelijk worden opgelost naar tevredenheid van alle partijen?

5

Mijn motto is dat de zorg merkbaar, tastbaar en voelbaar beter wordt voor de cliënt. Dat betekent ook dat ik vind dat zorg zoveel als mogelijk persoonsgericht moet zijn. Ik weet dat het CAK deze lijn onderschrijft. In geval van een stapelfactuur belt het CAK met de cliënten om de factuur aan te kondigen en de mogelijkheden van een betalingsregeling te bespreken. Ook biedt het CAK de cliënt de mogelijkheid om in gesprek te gaan om oplossingsrichtingen te bespreken. Dit stimuleer ik ook van harte.