

Vergaderjaar 2023–2024

32 012

Governance in de zorgsector

Nr. 62

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VOLKSGEZONDHEID,
WELZIJN EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 26 oktober 2023

Op 4 oktober 2023 heeft het commissiedebat «Goed Bestuur» plaatsgevonden (Kamerstuk 32 012, nr. 51). Tijdens dit debat heeft het lid Kwint (SP) zijn zorgen geuit over het debiteuren- en incassobeheer van het CAK aangaande de vaststelling en de inning van de eigen bijdrage Wmo. Aanvankelijk is deze uiting niet opgevat als een vraag, waardoor het niet meer mogelijk was deze te beantwoorden tijdens het commissiedebat. De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft hierop toegezegd de vragen schriftelijk af te doen vóór het verkiezingsreces. Deze toezegging doe ik af met deze brief.

Reactie op de vragen van de SP

De SP heeft signalen ontvangen, waaruit blijkt dat het CAK pas na 4 of 5 jaren facturen verstuurt voor het innen van de eigen bijdrage Wmo. Dit leidt volgens de SP tot stapelfacturen, waardoor burgers in de problemen komen.

Het is evenwel niet mogelijk dat het CAK in 2023 voor het eerst een eigen bijdrage Wmo in rekening brengt die in het jaar 2018/2019 was verschuldigd. De eigen bijdrage kan namelijk tot maximaal 12 maanden met terugwerkende kracht worden vastgesteld. Het is wel mogelijk dat burgers facturen in het verleden onbetaald hebben gelaten en hiervoor een herinnering of aanmaning ontvangen. Deze worden periodiek door het CAK verstuurd. Burgers worden er hiermee aan herinnerd dat sprake is van een openstaand saldo en zij worden gevraagd contact met het CAK op te nemen als er betalingsproblemen zijn. Als onverhoopt niet duidelijk is op welke facturen de herinnering of aanmaning betrekking heeft, kan het CAK desgevraagd een kopie hiervan toesturen. Ook is het mogelijk facturen digitaal in te zien via «Mijn CAK».

De SP heeft verder signalen ontvangen waaruit blijkt dat betalingen ten behoeve van de eigen bijdrage Wmo door het CAK worden teruggestort en nadien weer worden gevorderd.

Het CAK verwerkt betalingen op basis van het betalingskenmerk die bij de betaling wordt gebruikt. Tot april 2023 zijn betalingen waarbij geen of een onjuist betalingskenmerk werd gebruikt automatisch teruggestort. Ook door het CAK zijn signalen ontvangen dat dit tot verwarring en onduidelijkheden leidde bij de burger. Om die reden is het CAK vanaf 17 april 2023 gestart met het handmatig verwerken van betalingen waarbij een onjuist betalingskenmerk is vermeld. Deze betalingen worden sindsdien – en voor zover dit mogelijk is – gekoppeld aan de juiste klant op basis van het rekeningnummer en de zover bekende klantgegevens. Dit heeft ertoe geleid dat veel meer betalingen kunnen worden verwerkt en minder terugbetalingen plaatsvinden.

Het voorgaande leidt tot veel onduidelijkheid bij de burgers, waarover zij contact proberen op te nemen met het CAK. De SP heeft signalen ontvangen waaruit blijkt dat het CAK op dat moment niet de gewenste duidelijkheid kan geven en slecht bereikbaar is.

Het signaal over de slechte bereikbaarheid wordt niet door het CAK herkend en volgt evenmin uit de recente rapportages van het CAK. Dit doet niet af aan het feit dat de wachttijd op sommige drukke momenten langer kan zijn. Daarnaast mogen burgers van het CAK verwachten dat zij goed worden geholpen als er vragen of onduidelijkheden zijn over een ontvangen factuur. Blijkbaar hebben de burgers die zich hebben gewend tot de hulpdienst van de SP dit anders ervaren. Het CAK heeft zijn bereidheid uitgesproken hierover verder in gesprek te gaan met de hulpdienst van de SP en waar mogelijk op individueel niveau de signalen te beoordelen en de gewenste duidelijkheid te geven.

De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
M. van Ooijen