

2018Z22259

Vragen van de leden **Van Nispen** en **Hijink** (beiden SP) aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *structurele problemen bij het CAK* (ingezonden 27 november 2018).

Vraag 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?^{1 2}

Vraag 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?^{3 4}

Vraag 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 handelwijze van het CAK zelf? Zo neen, waarom niet?

Vraag 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

¹ <https://radar.avrotros.nl/uitzendingen/gemist/item/in-de-schulden-door-fout-cak/>

² <https://radar.avrotros.nl/uitzendingen/reacties/item/hoge-schuld-bij-het-cak-reactie-minister-de-jonge/>

³ Kamerstuk 29 538, nr. 232

⁴ <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2017-481.html>

komen, omdat ze niet weten wat precies de regels zijn bij diverse aanvragen?
Zo nee, waarom niet?

Vraag 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?

Toelichting:

Deze vragen dienen ter aanvulling op eerdere vragen terzake van de leden Van Brenk (50PLUS), ingezonden 21 november 2018 (vraagnummer 2018Z21675), Hermans (VVD), ingezonden 21 november 2018 (vraagnummer 2018Z21676).