

29538 Zorg en maatschappelijke ondersteuning

Nr. 368 Brief van de staatssecretaris van
Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 2 juni 2025

Bij brief d.d. 16 januari jl. vroeg de Vaste Commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport mij om een reactie op de brief van de heer B. inzake de eigen bijdrage voor zijn partner in een zorginstelling. De beantwoording heeft helaas enige tijd op zich laten wachten. Hieronder treft u mijn reactie aan.

Ik begrijp uit zijn brief dat hij kritisch is over de werkwijze van het CAK inzake zijn bezwaarschrift. In het bijzonder is hij kritisch over het feit dat zijn bezwaarschrift wordt afgedaan met een brief in plaats van met een “beslissing op bezwaar”. Het CAK gaf daarbij aan dat indien de heer B. alsnog een beslissing op bezwaar wil, hij dat bij het CAK kan melden. Het CAK neemt dan alsnog een beslissing op bezwaar. Dit kenbaar moeten maken beschouwde de heer B. als “meedogenloze bureaucratie”. Ik vind het jammer dat de heer B. het contact met het CAK op die manier heeft ervaren en begrijp dat hij een extra handeling moest verrichten om alsnog een beslissing op bezwaar te krijgen.

Tegelijkertijd is een meer informele aanpak bij klachten binnen verschillende overheidsorganen gebruikelijk. Ter achtergrond geef ik hierbij eerst een korte toelichting op het Programma Passend Contact met de Overheid (PCMO) van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Sinds de oprichting van dit programma in 2009 zetten vele onderdelen van de overheid zich al circa vijftien jaar in voor een laagdrempelige en oplossingsgerichte aanpak van conflicten over overheidshandelen.¹ Met het PCMO zijn goede ervaringen opgedaan. De informele aanpak vergroot de waardering van mensen en overheidsmedewerkers zelf over de werkwijze. Daarnaast vermindert het aantal procedures en de doorlooptijd daarvan,

¹ Zie: M.C. Euwema, L. van der Velden & C.C.J.M. Koetsenruijter, Prettig contact met de overheid, Praktische handreiking voor het inzetten van mediationvaardigheden, 2010, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Den Haag; zie voor meer informatie: www.pcmo.nl; Raad voor het openbaar bestuur, Hoe hoort het eigenlijk? Passend contact tussen overheid en burger, 2014. Te raadplegen via: www.raadopenbaarbestuur.nl/documenten/publicaties/2014/06/12/hoe-hoort-het-eigenlijk-passend-contact-tussenoverheid-en-burger.

waardoor ook de kosten van de procedures afnemen.²
Verschillende overheidsorganen hebben de informele, oplossingsgerichte aanpak overgenomen in hun eigen praktijk.³

Ik heb navraag gedaan bij het CAK en heb daaruit het volgende begrepen. Het CAK maakt bij haar werkwijze sinds 2009 gebruik van het PCMO. Met als doel de klanttevredenheid te verhogen en zoveel mogelijk bezwaren op een laagdrempelige en informele wijze te behandelen. Op basis van het PCMO beoordeelt de klantenservice van het CAK het bezwaarschrift met inachtneming van alle relevante informatie en de bronssystemen van het CAK om een antwoord te formuleren. De medewerker van het CAK kan op basis van deze informatie besluiten om het bezwaarschrift met een brief te beantwoorden in plaats van het bezwaarschrift van de klant als bezwaarschrift af te doen.

Het CAK hanteert bij hun bezwaren een intern afgesproken KPI van 60% van informele afhandeling. Ook bij de klachten streeft het CAK ernaar om 60% informeel af te handelen. In 2024 heeft het CAK bijvoorbeeld 84,4% van hun bezwaren informeel behandeld. Van de 1.547 behandelde bezwaren zijn dus 1.306 bezwaren informeel behandeld. Voor klachten geldt in 2024 dat het CAK 74,4% van de 443 afgehandelde klachten, te weten 329 klachten, op een informele manier heeft afgehandeld. Het CAK geeft aan dat de CAK-medewerkers hiermee de klanten op een informele manier kunnen spreken, ook over de pijnpunten, en met een volledige heroverweging kunnen bekijken waar het CAK hun klanten (nog meer) mee kan helpen. Er wordt dus breder gekeken dan alleen naar een bezwaar of klacht, aldus het CAK. Deze werkwijze draagt bij aan een hogere klanttevredenheid.

Uit de Algemene wet bestuursrecht volgt dat op een bezwaarschrift moet worden beslist met een beslissing op bezwaar. Het informeel afdoen van bezwaren kan echter in de praktijk oplossingsgericht zijn. Sommige burgers, zoals de heer B. in zijn brief aan uw Kamer lijkt aan te geven, zullen eerder behoefte hebben aan het direct ontvangen van een beslissing op bezwaar. Andere burgers zullen gebaat zijn bij een meer informele behandeling zoals door het CAK

² 75 A. Mein en S. Marx (red.), Handboek oplossingsgericht werken bij bezwaar, Boom Den Haag 2021, p. 51-52. L. van der Velden, C.C.J.M. Koetsenruijter en M.C. Euwema, Prettig contact met de overheid 2: Eindrapportage pioniertraject mediationvaardigheden— resultaten, analyses & aanbevelingen, Den Haag: ministerie van BZK 2010, p. 60 t/m 105

³ Zie bijvoorbeeld: Arnt Mein & Sanne Marx (red.), Handboek oplossingsgericht werken bij bezwaar, Den Haag: Boom juridisch 2021; M van den Toorn, 'Hele gemeente Gouda weet nu van informeel aanpakken', Public Mission, special informele aanpak, september 2013, p. 21; Stijn van Rooij, 'Wat kan de klachtenprocedure leren van een burgergerichte bezwaarbehandeling', Tijdschrift voor Klachtrecht 2022, 3.

wordt toegepast. Het blijft in zekere zin natuurlijk maatwerk of de werkwijze van het CAK tegemoet komt aan de wens van de burger in het licht van wie die burger is en wat gelet op zijn of haar individuele situatie van hem of haar kan worden verwacht. Naar ik begrijp van het CAK zijn klanten in het algemeen tevreden over de wijze van afhandeling door het CAK van hun bezwaar. Het CAK heeft aangegeven dat indien een klant toch aangeeft een beslissing op bezwaar te willen ontvangen, het CAK een beslissing op dat bezwaar neemt. Hiertegen kunnen klanten van het CAK, indien zij daar aanleiding toe zien, vervolgens in beroep gaan bij de rechter.

Ik vind het heel vervelend dat de heer B. zijn contact met het CAK juist als minder laagdrempelig en zelfs als zeer bureaucratisch heeft ervaren. Op basis van de hierboven door het CAK gegeven toelichting meen ik echter dat de casus zoals beschreven in de brief van de heer B. een uitzondering vormt en dat een groot deel van de bezwaren op een voor de klanten prettige en laagdrempelige wijze wordt beantwoord en opgelost.

De staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
V. Maeijer