

Stand van de Uitvoering CAK 2023

Zes oplossingen die n u mogelijk zijn

"**Marja's** schulden aan de overheid stapelen zich na haar faillissement op. Omdat uitvoeringsinstanties geen informatie mogen delen over betalingsachterstanden, duurt het jaren voordat Marja eindelijk in het vizier komt van de gemeente. Haar schuldenlast is torenhoog geworden in die tijd, en Marja is sociaal geïsoleerd geraakt."

"**Ivar** woont in een instelling voor jongeren met psychosociale problemen. Hij vindt halverwege het jaar tot zijn grote vreugde een fijne baan in een supermarkt. Gevolg is dat het CAK zijn eigen bijdrage voor de zorg opnieuw berekent, waardoor hij met terugwerkende kracht honderden euro's moet bijbetalen. Hij heeft hier echter nog geen financiële ruimte voor."

"**Samira** kan na een lastige jeugd eindelijk op zichzelf wonen, samen met andere kwetsbare jongeren. Met haar bescheiden uitkering kan ze nauwelijks alle vaste lasten betalen, waaronder de eigen bijdrage die het CAK int. Ook vindt ze het ingewikkeld overzicht te krijgen over alle betalingsverplichtingen. Gestaaag lopen haar schulden op."

Vereenvoudiging. Meer bevoegdheden. Meer samenwerking.

Wij werken dagelijks hard aan het verbeteren van onze dienstverlening aan burgers. Het stelsel van zorg en welzijn is echter ingewikkeld, met veel administratieve en financiële regels en met verschillende loketten. Voor mensen in kwetsbare situaties is het stelsel lastig te begrijpen. Hierbij opgeteld: er zijn knelpunten die ons belemmeren in het uitvoeren van onze opdracht. Burgers zijn onbedoeld de dupe hiervan. Met soms schrijnende situaties tot gevolg.

Wij pleiten voor vereenvoudiging, voor meer bevoegdheden en meer samenwerking in overheidsdienstverlening.

In deze Stand van de Uitvoering CAK 2023 zes concrete voorstellen om urgente knelpunten snel weg te nemen.

1.
Geef uitvoeringsinstanties ruimte om bij betalingsachterstanden samen te werken en informatie als één overheid beschikbaar te stellen aan gemeenten

2.
Schrap de opslag van 20% over zorgpremies die burgers aan het CAK moeten betalen als zij niet langer hun zorgverzekering kunnen betalen

3.
Versterk de financiële positie van jongeren in een beschermd wonensituatie door in een jaar uit te gaan van de laagst toepasselijke eigen bijdrage

4.
Stel bij aanvang van het Wlz modulair pakket thuis vast of **er meer of minder dan 20 uur zorg per maand wordt afgenomen**

5.
Voer een maximering in van woonlasten voor mensen met een volledig pakket thuis in woon-/zorginitiatieven in de Wlz

6.
Belast ons niet met de invoering van **een eigen bijdrage in de jeugdzorg**

"**Marja's** schulden aan de overheid stapelen zich na haar faillissement op. Omdat uitvoeringsinstanties geen informatie mogen delen over betalingsachterstanden, duurt het jaren voordat Marja eindelijk in het vizier komt van de gemeente. Haar schuldenlast is torenhoog geworden in die tijd, en Marja is sociaal geïsoleerd geraakt."

1.

Geef uitvoeringsinstanties ruimte om bij betalingsachterstanden samen te werken en informatie als één overheid beschikbaar te stellen aan gemeenten

Knelpunt:

Belemmering schuldhelpverlening door beperkingen gegevensdelingen

Marja's winkel is failliet gegaan. Zij heeft schulden opgebouwd bij het CAK, de Belastingdienst, Toeslagen en het CJIB. Deze overheden weten dat echter niet van elkaar. En kunnen daarom voor haar geen gezamenlijk aflossingsplan opstellen. Marja zit in de stress. Ze opent haar post niet meer, schaamt zich en is bang om zelf hulp te zoeken. De hulpverleners in haar woonplaats helpen mensen met financiële problemen graag. Ze zijn echter niet op de hoogte van Marja's financiële problemen. Het duurt nog jaren voordat Marja uiteindelijk hulp zoekt bij de gemeente. In de tussentijd lopen de schulden alleen maar op.

Toelichting:

Uit onderzoeken¹ blijkt dat vaak dezelfde burgers gelijktijdig betalingsachterstanden hebben bij meerdere uitvoeringsorganisaties. Bovendien hebben zij die achterstanden langdurig. Het grootste deel van deze mensen is echter niet bekend bij de gemeentelijke hulpdiensten. En dus niet in beeld voor het bieden van noodzakelijke (schuld)hulpverlening en armoedebestrijding of inkomensverbetering.

Met de huidige regelgeving is het voor ons alleen mogelijk om data over premieachterstanden bij de Zvw (Zorgverzekeringswet) te delen met gemeenten (regeling wanbetalers). Dit mogen wij niet voor betalingsachterstanden bij de regelingen Wlz (Wet langdurige zorg) en de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning). Ook mogen wij burgers die in meerdere regelingen van

¹ Uitgevoerd door CBS in 2002 en 2022 bij uitvoeringsorganisaties.

het CAK zitten geen integrale dienstverlening bieden. De huidige regelgeving bevat hiervoor vooralsnog geen grondslag. Rijksbreed ontbreekt het daarnaast aan grondslagen om de schulden van burgers bij meerdere overheidsdiensten te identificeren en beschikbaar te stellen aan gemeenten. In de meeste wetten is expliciet opgenomen voor welke doeleinden data beschikbaar zijn voor gemeenten; armoedebestrijding en schuldhulpverlening behoren daar niet toe. Deze burgers met meervoudige schulden bij overheidsdiensten blijven dus buiten beeld van de gemeentelijke hulpverleners (een uitzondering zijn de burgers met premieachterstanden bij de Zvw).

Een derde punt is dat wij sterk hechten aan snel en persoonlijk contact met klanten bij belangrijke levensgebeurtenissen. Zo ook met de nabestaanden van een overledene, omdat het van belang is dat zaken op een voortvarende en empathische wijze worden afgehandeld met de nabestaande(n). Dit is slechts beperkt mogelijk omdat wij in veel gevallen niet beschikken over de (juiste) gegevens om contact te kunnen opnemen. Dit kan leiden tot een onnodige overdracht naar de deurwaarder met als gevolg extra hoge kosten voor de burger. Wij zouden graag de gegevens van erven ontvangen van de Belastingdienst, zodat wij sneller met nabestaanden in contact kunnen treden. Een wettelijke grondslag voor het delen van deze gegevens ontbreekt op dit moment.

Oplossingen:

- ▶ Wij vragen bevoegdheden om betalingsachterstanden in de Wlz/Wmo beschikbaar te stellen aan gemeenten, overeenkomstig met de regeling Zorgverzekering
- ▶ Wij vragen bevoegdheden om bij burgers in meerdere regelingen van het CAK, integrale dienstverlening te kunnen bieden (zoals één betalingsoverzicht of één betalingsregeling)
- ▶ Wij stellen voor publieke dienstverleners, in navolging van de CAK-lijst Zvw voor gemeenten, bevoegdheden te verstrekken om achterstanden bij het Rijk actief beschikbaar te stellen aan de lokale hulpverlening
- ▶ Wij stellen voor publieke dienstverleners de mogelijkheid te bieden om voor burgers bij gelijktijdige schulden bij meerdere overheidsdiensten deze data onderling te delen om een integrale dienstverlening te kunnen bieden (één overheid)
- ▶ Wij stellen voor publieke dienstverleners de mogelijkheid te bieden om voor burgers bij gelijktijdige schulden bij meerdere overheidsdiensten deze data te bundelen en actief beschikbaar te stellen aan de gemeente (gerichte activering van hulpverlening door de gemeente)
- ▶ Wij stellen voor publieke dienstverleners de mogelijkheid te bieden om contactgegevens te delen zodat, zeker als gevolg van 'live-events' zoals overlijden, snel en persoonlijk contact kan worden opgenomen

We hebben ook aandacht gevraagd voor deze problematiek en de mogelijke oplossingen in het CAK-position paper bij het rondetafelgesprek over gegevensuitwisseling in het armoede- en schuldendomein van de Commissie Sociale Zaken en Werkgelegenheid op 20 april 2023².

² CAK position paper over gegevensuitwisseling in het armoede- en schuldendomein:
<https://www.tweedekamer.nl/downloads/document?id=2023D14849>

"**Bojan** heeft na zijn scheiding helaas veel betalingsachterstanden opgelopen. Daardoor kan hij zijn zorgverzekering niet betalen. Hij moet nu aan het CAK de zorgpremie betalen die 28 euro per maand hoger is. Hierdoor komt Bojan verder in de schulden."

2.

Schrap de opslag van 20% over zorgpremies die burgers aan het CAK moeten betalen als zij niet langer hun zorgverzekering kunnen betalen

Knelpunt:

Toename schulden door opslag zorgpremie

Toelichting:

De opslag bij de regeling wanbetalers past naar onze mening niet meer bij maatschappelijk verantwoord innen en oplossen van schulden. De opslag werkt verdere schulden in de hand, vooral bij burgers die zich in de laagste inkomensgroepen bevinden. De opslag is bedoeld als prikkel om terug te keren naar het normale premieregime. Voor de laagste inkomensgroepen is deze prikkelende werking nooit aangetoond. Het doel van deze regeling is het financieel bijdragen aan het zorgstelsel met bijzondere instrumenten. Dat doen wij door middel van inhouding van premie op het inkomen. Of door het inhouden (omleiden) van de zorgtoeslag. Op deze manier dragen burgers in deze regeling bij aan het stelsel en is de solidariteit geborgd.

Oplossing:

Wij stellen voor om de opslag van 20% te schrappen. Zo krijgen burgers met schulden meer ademruimte om achterstanden op te lossen.

Wij hebben deze problematiek ook aangekaart in de Stand van de Uitvoering 2022. Wij dringen opnieuw aan op het in gang zetten van het afschaffen van de opslag bestuursrechtelijke premie wanbetalers Zorgverzekeringswet. Hiervoor is een wetswijziging noodzakelijk. De in 2022 door uw Kamer aangenomen motie Ceder/Kat vraagt eveneens om actie op dit dossier.

"Ivar woont in een instelling voor jongeren met psychosociale problemen. Hij vindt halverwege het jaar tot zijn grote vreugde een fijne baan in een supermarkt. Gevolg is dat het CAK zijn eigen bijdrage voor zorg opnieuw berekent, waardoor hij met terugwerkende kracht honderden euro's moet bijbetalen. Hij heeft hier echter nog geen financiële ruimte voor."

3.

Versterk de financiële positie van jongeren in een beschermd wonen-situatie door in een jaar uit te gaan van de laagst toepasselijke eigen bijdrage

Knelpunt:

Jongeren in beschermd wonen worden opgezadeld met schulden

Ivar is 18 jaar en heeft psychosociale problemen. Hij woont in een instelling waar er goede begeleiding voor hem beschikbaar is. Ivar ontvangt een minimale uitkering en betaalt daardoor de laagst mogelijke eigen bijdrage aan het CAK. Hij wil echter graag gaan werken. Halverwege het jaar lukt het hem om een baan voor 24 uur in de week bij de supermarkt te vinden. Nu Ivar een eigen inkomen heeft, herrekent het CAK zijn eigen bijdrage. Uit de nieuwe berekening volgt dat Ivar met terugwerkende kracht een hogere eigen bijdrage moet betalen. Hij ontvangt een naheffing van enkele honderden euro's van het CAK. Dat kan hij nog niet betalen. Hij is net begonnen met werken en heeft nog geen financiële buffer kunnen opbouwen.

Toelichting

Voor sommige jongeren heeft de systematiek van de eigen bijdrage beschermd wonen zeer ongewenste effecten. Bij de berekening van de eigen bijdrage kijken wij naar het inkomen van twee jaar geleden. Dat is echter niet mogelijk bij jongeren van 18, 19 of 20 jaar. In dat geval kijken wij naar het huidige inkomen of het inkomen van een jaar geleden. Op basis van de gegevens van UWV bepalen wij dan de hoogte van de eigen bijdrage.

Het komt regelmatig voor dat het inkomen van jongeren gedurende het jaar wijzigt. Dit komt bijvoorbeeld omdat jongeren aan het begin van een jaar nog geen inkomen hebben en pas later in het jaar beginnen met werken en/of een uitkering ontvangen. Dit leidt dan tot een herberekening van de eigen bijdrage, met in veel gevallen een naheffing tot gevolg.

Deze naheffing kan toekomstige deelname aan de maatschappij belemmeren, omdat het jongeren in een financieel kwetsbare positie brengt. Dit vinden wij zeer onwenselijk.

Oplossing:

Wij stellen voor om de financiële positie van jongeren in een beschermd wonen situatie te versterken door in het betreffende jaar uit te gaan van de laagst toepasselijke eigen bijdrage.

"**Harry** regelt thuis 14 uur per maand verpleging voor zijn vrouw Anja. Omdat dit minder dan 20 uur is, betaalt zij een lagere eigen bijdrage. Het CAK weet echter pas na 4 tot 7 maanden hoeveel zorg zijn vrouw precies ontvangt, en rekent tot die tijd daardoor een te hoge bijdrage. Harry en Anja ontvangen herhaaldelijk nieuwe berekeningen en correctiefacturen."

4.

Stel bij aanvang van het Wlz modulair pakket thuis vast of er meer of minder dan 20 uur zorg per maand wordt afgenomen

Knelpunt:

Onnodig veel correctiebrieven bij modulair pakket thuis

Harry kan de zorg voor echtgenote Anja niet meer alleen op zich nemen. Met 14 uur per maand verpleging is hij enorm geholpen. Dat regelt Harry met een modulair pakket thuis (mpt). Omdat Anja minder dan 20 uur per maand zorg afneemt, moet zij een korting op haar eigen bijdrage krijgen. Dit is echter niet bij het CAK bekend. Dit komt omdat het CAK pas 4 tot 7 maanden later op de hoogte wordt gesteld hoeveel zorg Anja precies ontvangt. In de tussentijd betaalt Anja een te hoge eigen bijdrage. En als de juiste gegevens na 7 maanden wel bij het CAK bekend zijn, ontvangen Harry en Anja nieuwe berekeningen en correctiefacturen.

Toelichting:

Burgers met een modulair pakket thuis met minder dan 20 uur zorg betalen een lagere eigen bijdrage. Bij meer dan 20 uur is dit een hogere eigen bijdrage. Voor ons is het daarom bij een mpt belangrijk om te weten hoeveel zorg per maand wordt geleverd. Deze gegevens krijgen wij echter vaak laat door. Deze burgers blijven lang in onzekerheid (4 tot 7 maanden) voordat hun definitieve eigen bijdrage vastgesteld kan worden.

Bij de invoering van deze maatregel met bijbehorende gegevensuitwisseling is geen/onvoldoende rekening gehouden met de impact op burgers én uitvoerbaarheid. De lange doorlooptijd komt omdat de aanleverende partij pas 3 tot 7 maanden na afloop van het declaratieproces de juiste gegevens bij ons kan aanleveren. En soms duurt dat ook langer.

Gemiddeld vragen wij voor 17.000 burgers per maand na hoeveel mpt-zorg er is geleverd. Van die 17.000 hebben gemiddeld 6.500 mensen een mpt voor minder dan 20 uur. Dit betekent elke maand 6.500 extra brieven met een aangepaste eigen bijdrage.

Oplossing:

Wij stellen voor om bij aanvang van de zorg vast te laten leggen of er meer of minder dan 20 uur per maand zorg wordt afgenomen. Dit kunnen wij dan vooraf uitwisselen in plaats van achteraf. Met die informatie kunnen wij meteen de juiste eigen bijdrage voor de burger vaststellen.

"**Samira** kan na een lastige jeugd eindelijk op zichzelf wonen, samen met andere kwetsbare jongeren. Met haar bescheiden uitkering kan ze nauwelijks alle vaste lasten betalen, waaronder de eigen bijdrage die het CAK int. Ook vindt ze het ingewikkeld overzicht te krijgen over alle betalingsverplichtingen. Gestaa g lopen haar schulden op."

5.

Voer een maximering in van woonlasten voor mensen met een volledig pakket thuis in woon-/zorginitiatieven (Wlz)

Knelpunt:

Te weinig financiële ruimte bij volledig pakket thuis

Samira is trots dat ze na een moeilijke jeugd naar een plek voor zichzelf kan verhuizen. Ze is dolblij met haar studio in een groot huis voor jongeren in kwetsbare situaties. Omdat ze zelfstandig woont, moet ze ook vaste lasten betalen. Naast elektriciteit, water en licht betaalt ze huur en servicekosten. En om haar zorg te regelen kiest ze voor een volledig pakket thuis (vpt). Hiervoor moet ze ook een eigen bijdrage aan het CAK betalen. Samira heeft geen recht op huurtoeslag. Daarom doet ze een beroep op bijzondere bijstand. Want met alleen haar uitkering uit de Participatiewet kan zij niet al haar vaste lasten betalen. Het is lastig om alle rekeningen iedere maand te kunnen betalen. Hierdoor heeft Samira schulden bij diverse organisaties.

Toelichting:

Burgers (vooral jongeren) hebben een stapeling van hoge vaste lasten wanneer zij wonen in één groot huis met een eigen studio/appartement en dit gefinancierd wordt op basis van een volledig pakket thuis (vpt). Zij ontvangen vaak een lage uitkering en hebben niet altijd recht op huurtoeslag. Hierdoor moeten ze voor de woonlasten een beroep doen op bijzondere bijstand. Ook is de samenloop van vaste lasten als gas, water, elektriciteit, servicekosten, de basispremie van de zorgverzekering en de eigen bijdrage te hoog voor de uitkering die zij ontvangen. Dit werkt schuldenproblematiek in de hand.

Oplossing:

Wij stellen voor om bij woon/zorg-initiatieven in de Wlz waarbij meerdere mensen apart onder één dak wonen (en de zorg wordt gefinancierd vanuit een vpt) afspraken te maken over de maximering van woonlasten. Om zo burgers in bescherming te nemen, zodat ze hun basis vaste lasten kunnen betalen én we kunnen voorkomen dat ze in de schulden komen.

"Het CAK heeft zijn handen vol aan het zorgvuldig implementeren van de inkomensafhankelijke eigen bijdrage én de indexatie van het abonnements-tarief Wmo. Daarnaast werken wij aan het op orde brengen van ons ICT landschap, het verder in control komen en het verbeteren van onze dienstverlening. De implementatie van een nieuwe eigen bijdrageregeling in de jeugdzorg trekt een te zware wissel op beschikbare afdelingen, professionals en ICT-systemen."

6.

Belast ons niet met de invoering van een eigen bijdrage in de jeugdzorg

Knelpunt:

Geen ruimte voor invoering mogelijke eigen bijdrage in de jeugdzorg

Toelichting:

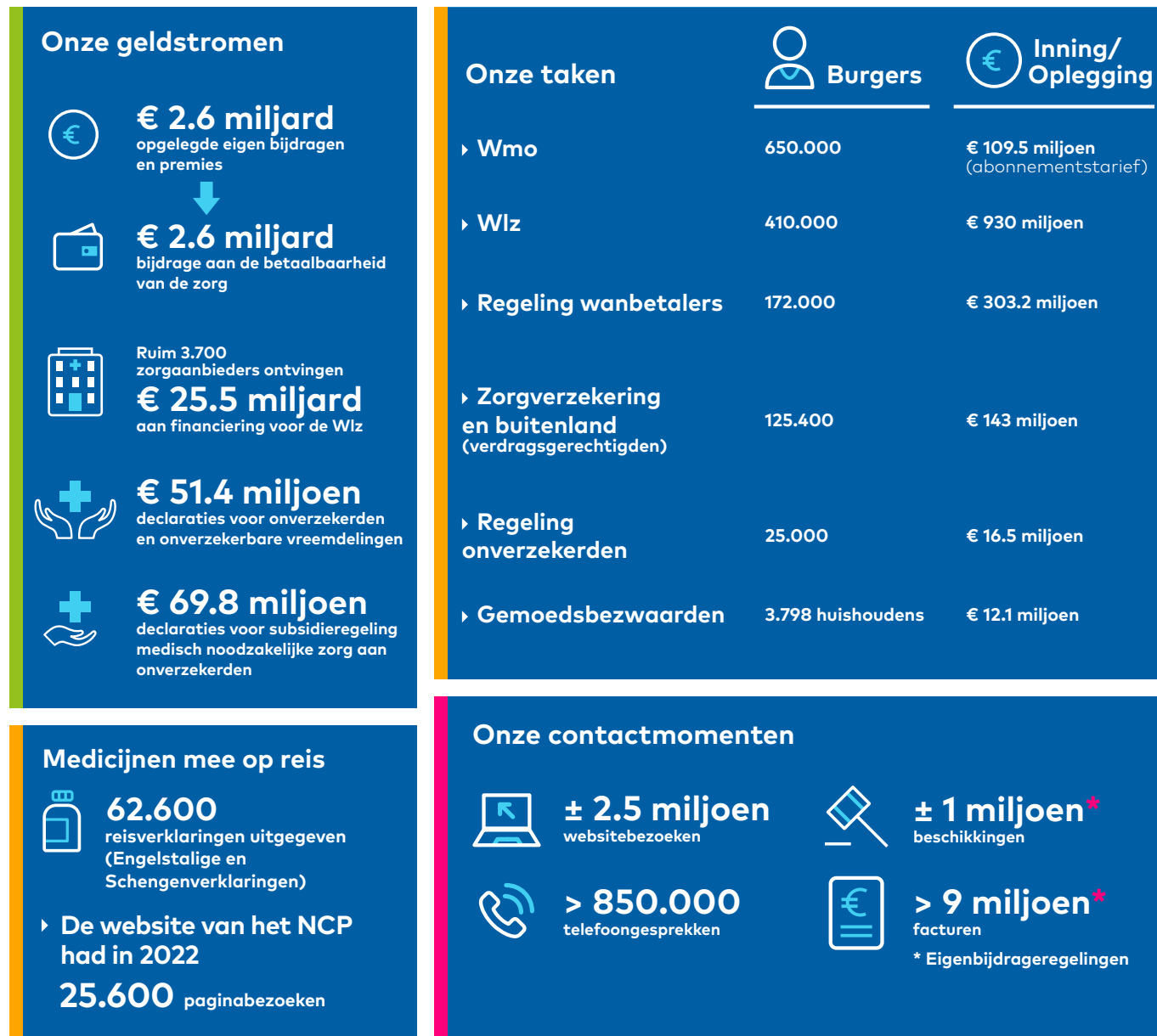
In het regeerakkoord is de optie van een eigen bijdrage in de jeugdzorg genoemd. Wij zien op korte termijn geen mogelijkheid deze extra taak te implementeren en uit te voeren. Onze agenda kent naast de uitdagingen om onze dienstverlening te verbeteren en onze veranderopgave uit te voeren, al de wijzigingen in de Wmo (inkomensafhankelijke eigen bijdrage én de indexatie van het abonnementstarief) die wij de komende tijd gaan doorvoeren. Een mogelijke eigen bijdrage voor jeugdhulp zou een beroep doen op dezelfde afdelingen, personen en ICT-systemen. Hierdoor is het voor ons niet mogelijk om op korte termijn ook nog een eigen bijdrageregeling in de jeugdzorg te implementeren.

Oplossing:

Wij vragen om ons op dit moment niet te belasten met een eventuele invoering van een eigen bijdrage jeugdzorg.

Over het CAK

Voor 1,5 miljoen mensen is het CAK één van de gezichten van de overheid. Als publieke dienstverlener voeren wij de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Wet langdurige zorg (Wlz) uit. We betalen ruim 25 miljard euro per jaar aan zorgaanbieders. Ook voeren we taken uit voor burgers die buiten ons zorgstelsel dreigen te vallen. Zodat mensen met een betalingsachterstand, onverzekerden, gemoedsbezwaarden, vreemdelingen en mensen in het buitenland (verdragsgerechtigden) toegang tot zorg houden.



Menselijk innen

Betalingsproblemen vroegtijdig signaleren en olopende schulden voorkomen. Bijvoorbeeld door:

- ▶ Automatisch betalen stimuleren. Dat biedt gemak en overzicht.

- ▶ Verwijzen naar hulpinstanties als dat nodig is.

- ▶ Samenwerking met gemeenten om gerichte ondersteuning te bieden aan mensen in de regeling wanbetalers.

Een aantal cijfers van 2022 zijn nog niet definitief vastgesteld. Bij die cijfers zijn de gegevens van 2021 opgenomen.

Aanpak schulden

Schulden hebben vaak een negatief effect op de gezondheid van mensen, waardoor zij een groter beroep doen op de zorg. Wij hebben in onze dagelijkse uitvoering te maken met burgers met schulden. Of mensen die door dreigende schulden stress hebben. We zetten ons actief in om schulden bij burgers te voorkomen en waar mogelijk op te lossen.

De aanpak van schulden is een belangrijk onderdeel van onze dienstverlening. Zo bieden we actief betalingsregelingen aan. We houden waar mogelijk de eigen bijdrage, zorgpremie en verdragsbijdrage in op het inkomen, uitkering of pensioen van de burger. En we verwijzen als dat nodig is naar de juiste hulp.

Verder in 2022:

- ▶ Wij zijn aangesloten op het Schuldenknooppunt. Via dit punt wisselen schuldhelpverleners en schuldeisers gegevens uit. Met deze digitale aansluiting dragen we bij aan een snelle totstandkoming en afwikkeling van schuldregelingen. Hiermee hebben burgers versneld perspectief op een schuldenvrije toekomst.
- ▶ Wij nemen deel aan het overheidsbrede programma Clustering Rijksincasso. Vanaf 1 december 2022 kunnen vorderingen van DUO, CJIB en CAK (vooralsnog alleen de regeling onverzekerden) worden samengevoegd tot één betalingsregeling. Om zo verdere kostenverhogingen voor burgers te voorkomen.

Invoering passende eigen bijdrage Wmo

Wij hebben een uitvoeringstoets opgesteld voor de passende eigen bijdrage huishoudelijke hulp Wmo. In deze toets zijn de consequenties van de invoering van een passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp in kaart gebracht. Ook brachten wij de randvoorwaarden in kaart voor een zorgvuldige implementatie om knelpunten voor burgers, ketenpartners en uitvoerbaarheid zo veel mogelijk te voorkomen. We zijn op een constructieve manier in gesprek met het ministerie van VWS. Dit is een mooi voorbeeld van de manier waarop goed uitvoerbare wet- en regelgeving tot stand kan komen. Inmiddels is besloten om alle eigen bijdragen Wmo inkomensafhankelijk te maken (vermoedelijk per 1 januari 2026). Het CAK maakt hiervoor een nieuwe uitvoeringstoets.

Betere dienstverlening aan burgers

In onze eerste Stand van de Uitvoering³ in 2022 gaven wij een toelichting over onze meerjarige veranderopgave met Vereenvoudiging ICT, In Control en Cultuur. Verandering is noodzakelijk om onze dienstverlening te continueren, verder te verbeteren en flexibel in te kunnen spelen op wijzigingen. Met onze aanpak vereenvoudigen wij ons ICT-landschap, komen wij meer in control en ontwikkelen wij naar een lerende organisatie waar ieder zijn verantwoordelijkheid neemt en waar het prettig werken is. We zetten iedere dag stappen, maar er is nog veel werk te doen.

Wij hopen dat deze Stand van de Uitvoering een goed beeld geeft van onze knelpunten, de door ons voorgestelde oplossingen en welke rol het parlement daarbij kan spelen. Wij leveren graag een bijdrage aan het goede gesprek tussen politiek, beleid en uitvoering. Zo zorgen we samen voor een betere dienstverlening voor burgers.

³ Onze eerste stand van de uitvoering: www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2022/05/30/cak-stand-van-de-uitvoering-2022