



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Aan de voorzitter van de Raad van Bestuur van het CAK  
Mevrouw D. van der Vliet  
XXXX

Geachte mevrouw Van der Vliet,

Op 27 januari 2020 spraken wij elkaar tijdens een periodiek overleg over de werkzaamheden van het CAK en de geplande reorganisatie. Ook deed ik u verslag van de klachten en signalen die de Nationale ombudsman de laatste jaren heeft ontvangen over de wijze waarop het CAK de eigen bijdrageregeling uitvoert. In deze brief geef ik een overzicht van de aard van deze klachten en schets ik kort de uitkomsten van ons gesprek. Vervolgens laat ik u weten welke vervolgstappen de Nationale ombudsman neemt en wat we daarvoor aan het einde van dit jaar graag van u ontvangen.

#### **Klachten en signalen over het CAK**

De meeste klachten die de Nationale ombudsman in 2018 en 2019 over het CAK ontving, gaan over problemen rondom de eigen bijdrage. Klachten die vaak direct invloed hebben op de (financiële) situatie van de burger. Het lijkt erop dat deze burger bij de uitvoering van de eigen bijdrageregeling verstrikt raakt in (zelfsturende) geautomatiseerde systemen en administratieve processen, die vanuit zijn beleving moeilijk te volgen zijn. Hij voelt zich vervolgens niet voldoende geholpen wanneer hij daarover contact opneemt. Hierbij doelen wij op klachten over de berekening en herberekening van de eigen bijdragen, de informatieverstrekking en contacten met de organisatie. Voorts klagen burgers over de wetmatige aanpak, de wijze van klachtbehandeling, de verzoeken om uitstel en over non-respons. Deze klachten zagen wij overigens ook terug bij de uitvoering van andere regelingen door het CAK.

#### **Reactie CAK**

Tijdens ons overleg op 27 januari liet u mij laten weten dat het CAK een uitvoeringsorganisatie is met veel burgercontacten. In veel gevallen gaat dit goed, maar vooral ten aanzien van de eigen bijdrage kan de uitvoering en dienstverlening inderdaad beter. We hebben vervolgens uitgebreid gesproken over de verbetermaatregelen die het CAK beoogt door te voeren. U gaf aan dat dit jaar een grootschalig verandertraject is gestart, waarbij de dienstverlening aan de burger leidend is. U noemt dit dienstverlening met de menselijke maat. Het CAK is nu intensief bezig om daartoe de interne processen te verbeteren. Via de reorganisatie wordt de organisatiestructuur van het CAK gewijzigd. Ook wordt een cultuuromslag beoogd, waarbij meer vanuit de bedoeling van de wet gewerkt gaat worden. Inmiddels heeft het CAK meer mogelijkheden om maatwerk te leveren bij het vaststellen c.q. herzien van de eigen bijdragen. Als er sprake is van een ernstige tekortkoming of vertraging die niet aan de burger te wijten is, kan de terugwerkende kracht van de vaststelling of herziening worden beperkt. Een naheffing bedraagt dan nog maximaal 12 maanden en kan in sommige gevallen zelfs verder kwijtgescholden worden. Tot slot deelde u mee dat dit verandertraject meerdere jaren in beslag gaat nemen.

Pagina 1

**Datum**

12 mei 2020

**Onderwerp**

Monitoren dienstverlening CAK

**Ons nummer**

2019.02065

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
post@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl



### **Vervolgstappen Nationale ombudsman**

Wij zijn zeer benieuwd welke effecten deze verbetermaatregelen voor de burger gaan hebben. We zullen de ontwikkelingen daarom op de voet volgen. Dit doen wij door de ontvangen klachten en signalen over het CAK in 2020 zorgvuldig te monitoren en periodiek daarover met het CAK in gesprek te gaan. Hierbij zal ook de invoering van het abonnementstarief 2020 een belangrijk onderwerp zijn.

Pagina 2

**Ons nummer**

2019.02065

### **Verzoek aan het CAK**

Graag horen we aan het einde van dit jaar schriftelijk van u hoe het CAK op dat moment de dienstverlening aan burgers inschat. Zijn de beoogde verbeteringen inderdaad gerealiseerd? Zo ja, waar merkt de burger dit aan? En zo nee, waarom niet en wanneer wel? Daarna ga ik graag weer met u in gesprek om onze bevindingen te vergelijken en bespreken en eventuele vervolgafspraken te maken. Wij zullen hiertoe het initiatief nemen.

Ik wens u veel succes!

Deze brief zal ook op onze website [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl) worden geplaatst.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen