

Werken met de CAK-lijst kennissessie 3

‘Levenslang’ in de wanbetalersregeling? De gemeente Amsterdam biedt hulp.

14 november 2023

Mededelingen

- De kennissessie duurt 90 minuten.
- De kennissessie wordt opgenomen.
- Wil je niet in beeld? Zet je camera uit!
- Zet je microfoon uit.
- Je kunt vragen stellen in de chat.
- De opname van de kennissessie wordt na afloop zo snel mogelijk gedeeld op www.zorgverzekeringslijn.nl

Voorstellen

- SKGZ Zorgverzekeringslijn
 - **Roos Meertens**, projectmanager gemeenten
- Het CAK
 - **Natascha Klumper**, Ketenpartner Manager Zorgverzekeringswet
- Gemeente Amsterdam
 - **Marcel Thijssen**, Procesregisseur vroegsignalering en preventie
 - **Wouter Wamelink**, Projectleider The Challenge, SHVconsultancy

ZORGVERZEKERINGSLIJN

Tips, training & advies



Gemeente
Amsterdam

Agenda

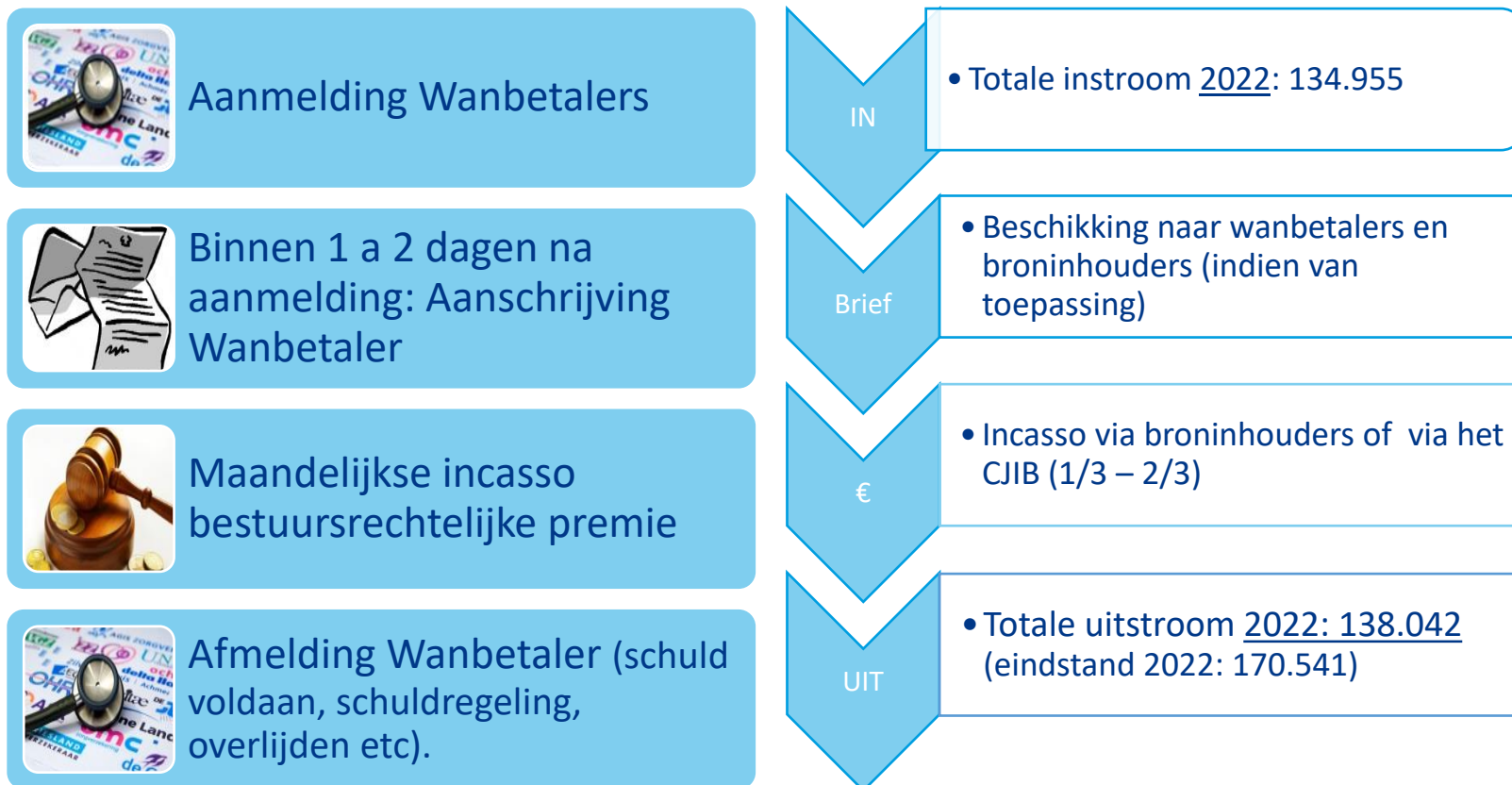
1. De wanbetalersregeling in een notendop.
2. Werken met de CAK-lijst in de gemeente Amsterdam.
3. Juridisch kader.
4. Een verkleinde lijst opvragen.
5. Q&A

Wanbetalersregeling in een notendop

Natascha Klumper

Wanbetalersregeling in een notendop

Proces en aantallen



Werken met de CAK-lijst in Amsterdam

Marcel Thijssen en Wouter Wamelink

Inhoud

- Aanpak Wanbetalersregeling: diverse methoden
- Eropaf-aanpak
- Meerwaarde
- The Challenge

Aanpak Wanbetalersregeling: diverse methoden

- Start 2017: 19.957 in wanbetalersregeling; pilot in Noord (Eropaf aanpak);
- Uitbreiding op bestaande aanpakken:
 - Doorbetaling zorgverzekering via de uitkering
 - vroegsignalering (2009, 2017)
 - WUB-regeling (2013 en 2014)
- sinds start > 20.000 meldingen opgepakt via Eropaf (icm meldingen zorgverzekeraars)
- Verrijking van vroegsignaleringsmeldingen
- Uitbreiding toepassing CAK bestand:
 - FIBU (OGGZ doelgroep),
 - Aanpak bijstandsgerechtigden
 - Gezamenlijke dienstverlening op locatie/Overheidsloket
- The Challenge (> 10 jaar in de wanbetalersregeling)

Eropaf aanpak en verloop bestand boeteregime

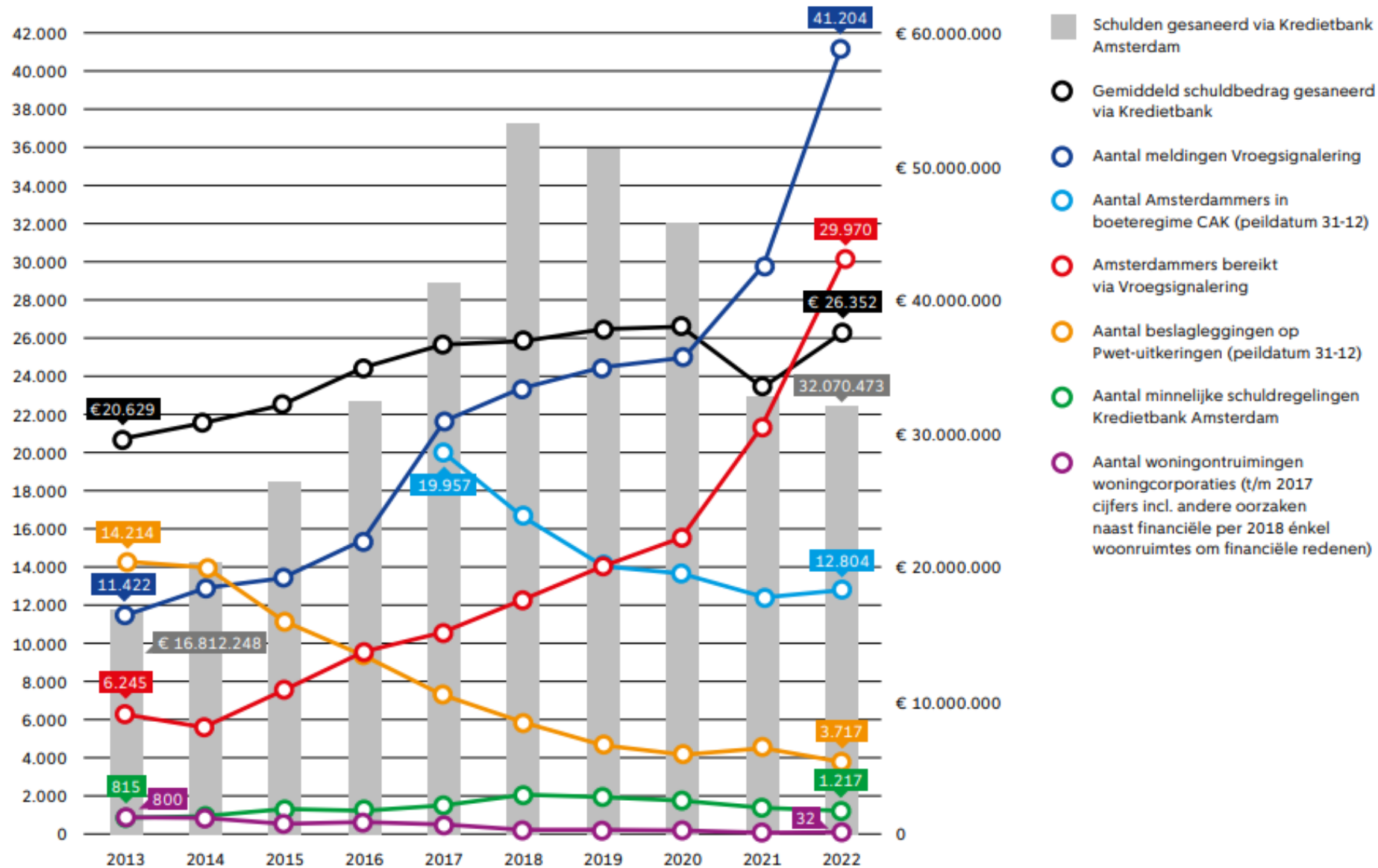
- Intensiteit Eropaf wisselend door omstandigheden (toeslagen hersteloperatie, uitbreiding vroegsignalering van 2021)

Jaar	Aantal opgepakt	Aantal in wanbetalersregeling/ boeteregime
2017	Ca. 230	19.957
2018	3.033	16.522
2019	4.998	14.104
2020	4.924	13.711
2021	2.785	12.386
2022	4.760	12.804

Meerwaarde

- Bereik andere groep, ca. 12% lopend traject schuldhulpverlening
- Dynamisch bestand (hoge instroom en uitstroom)
- Bereik verschilt en is wisselend per aanpak
 - Eropaf: ca. 50%- 67% (belang melding via zorgverzekeraars)
 - Bijstandsgerechtigden: ruim. 90%
 - Budgetbeheer OGGZ (Fibu)
 - Oproepen per brief gezamenlijke dienstverlening: ca. 10%
- Doelgroep in veelal complexe situatie
- Daling mensen in boeteregime: van 19.957 in 2017 naar 12.804 in 2022

Sleutelindicatoren schuldhulpverlening Amsterdam





(Concept)

The Challenge Amsterdam

Doelgroep '10 jaar of langer in de wanbetalersregeling'

Actie-onderzoek in het verlengde van [onderzoek van de Amsterdamse Ombudsman](#)

Er zijn veel Amsterdammers met langdurige schuldenproblematiek die levenslang hebben omdat zij niet bekend zijn met schuldhulpverlening of het aanbod niet willen.



Onderzoeksvraag:

In hoeverre heeft deze doelgroep 'levenslang'?

Beantwoorden door:

- Inzicht in de 'Geschiedenis bij schuldhelpverlening' over afgelopen 7 jaar.
- Interviews met doelgroep
- 'Leren door te doen'.



Actie-onderzoek: *Leren door te doen*

Kunnen we een oplossing bieden?

We benaderen de Amsterdammers die al tien jaar in de wanbetalersregeling zitten en zoeken naar een oplossing.

Binnen dit proces hebben we vier uitdagingen aangewezen. Door deze uitdagingen heen lopen de onderzoeksvragen:

1. *Toerusten* van hulpverleners zodat zij goed voorbereid zijn.
2. *Bereik* zodat er een hulpverleningscontact ontstaat.
3. *Vasthouden* van deze doelgroep.
4. *(Out of the box) bieden van oplossingen.*



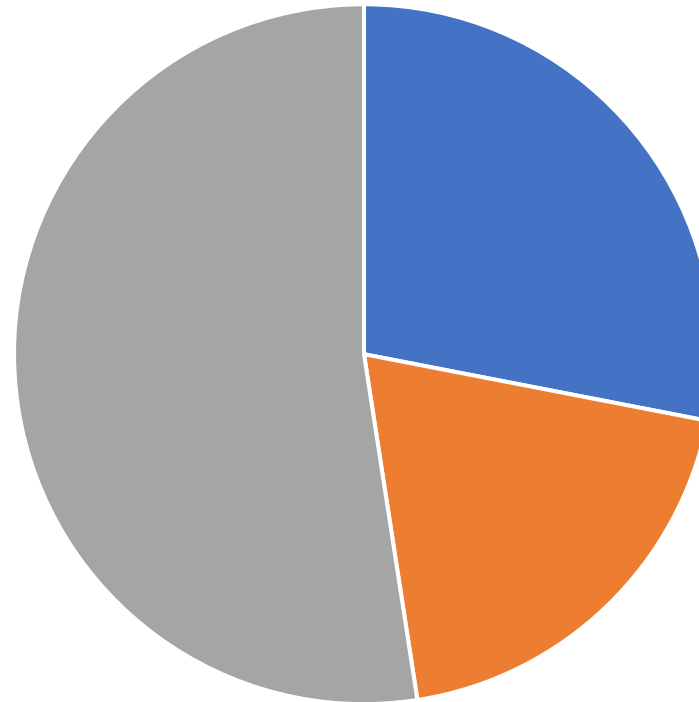
Resultaten Onderzoek



Inzichten 'geschiedenis SHV' CAK >10 jaar

48% niet in contact geweest met SHV, 28% nooit in beeld geweest

Resultaat geschiedenis SHV (n=82)



■ Niet in beeld ■ Wel in beeld, geen contact ■ In beeld en contact



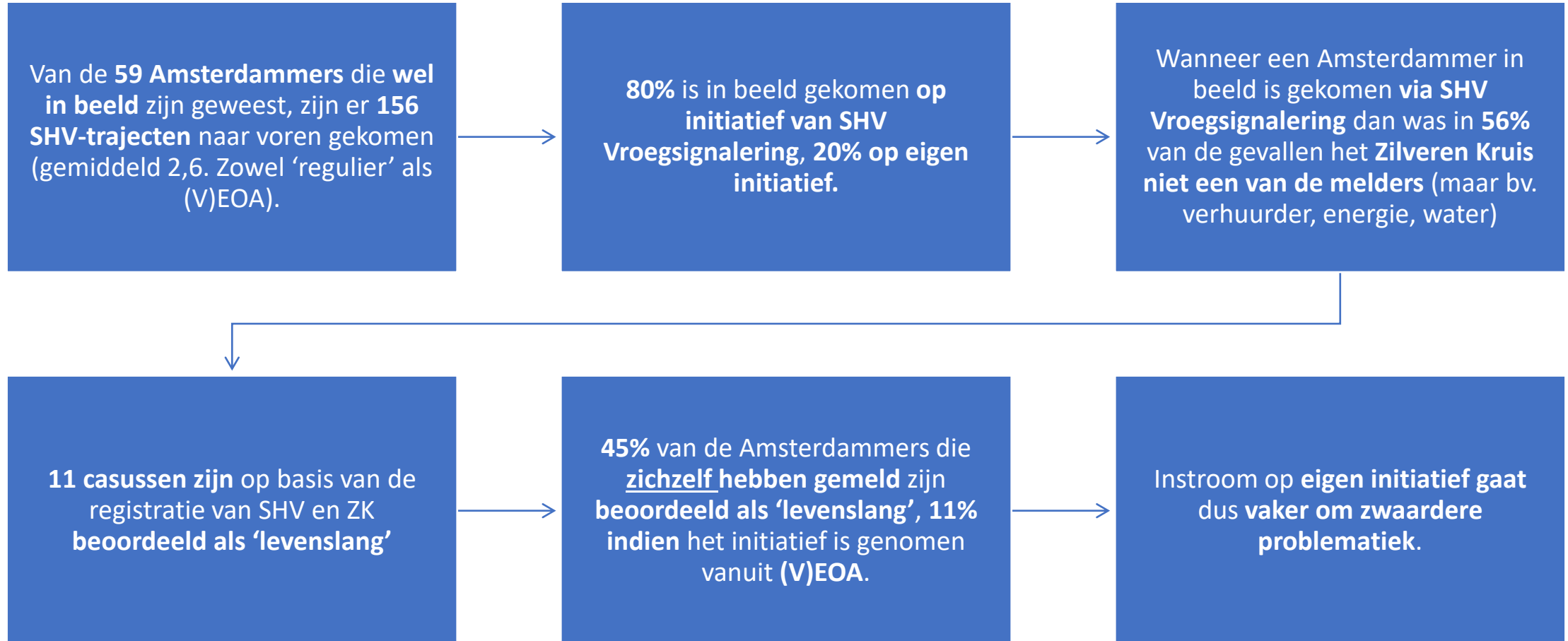
Inzicht doelgroep 'In Beeld'

Resultaat, wijze instroom, 'levenslang'

Resultaat	Aantal (n=59)	Instroom: Op initiatief van (V)EOA (80%) <i>56% melder niet ZK</i>	Instroom: Op eigen initiatief (20%)	Wijze instroom onbekend	'Levenslang' 11 van 43 bereikt
<i>In beeld, geen contact (lost het liever zelf op?)</i>	16 (27%)	16 (100%)			
<i>'Schulden opgelost' (maar CAK niet)</i>	8 (14%)	8 (100%)			
<i>Stopt voortijdig, onduidelijk waarom ?</i>	13 (22%)	7 (64%)	4 (36%)	2	4
<i>Lost het zelf op (zichtbare keuze)</i>	17 (29%)	13 (81%)	3 (19%)	1	3
<i>Gestopt op initiatief SHV</i>	4 (7%)		3 (100%)	1	4
<i>Doorverwijzing</i>	1 (2%)		1		
Totaal	59	44	11	4	11
<i>Waarvan 'Levenslang'</i>	11 (19%)	5 (11%)	5 (45%)	1	



Geschiedenis SHV 'In Beeld'





Heeft deze doelgroep 'Levenslang'?

Beeld vanuit de registratie:

- De situatie lijkt voor de doelgroep die in beeld is geweest vaak niet heel problematisch. Ondanks een hoge vordering vanuit de zorgverzekering (en CAK, CJIB en deurwaarder)*.
- Mensen die zichzelf melden bij SHV hebben de zwaarste problematiek.
- Mensen wiens traject op het initiatief van SHV is beëindigd, hebben het vaakst 'levenslang'

Beeld vanuit het actie onderzoek:

Contact ontstaat bijna altijd op ons initiatief. Ook nadat iemand in het eerste vluchtige contact aangeeft om nog contact met ons op te nemen. Het lijkt daarbij belangrijk om toch het initiatief te blijven nemen (contact warm te houden). Dit geldt voor een belangrijk deel ook wanneer mensen bereikt zijn en contact hebben met SHV.

Uit de interviews met doelgroep:

- Deel wil geen SHV. Wel een probleem, maar komt er zelf nog uit, wil liefste het zelf oplossen en probleem is nog niet groot genoeg om schuldhulp te accepteren. *Willen geen controle, grip op geld verliezen, 'weekgeld', lang traject.*
- Deel staat wel open voor SHV, maar probleem nog niet dusdanig om naar schuldhulp te gaan (komen er zelf nog uit)
- Ook veel onbekendheid dat er een probleem is (door verspreiding vordering en incasso van verschillende partijen, met inhouding CAK lijkt het geregeld)
- Soms gehoord dat SHV niets voor hen kan doen (bijvoorbeeld door eigen woning).

* Samen gemiddeld € 11.000,-



Resultaten 'Actie' Challenge

✘ ✘ ✘ The Challenge-aanpak verschilt op verschillende manieren van de reguliere VEOA-aanpak

- Speciaal, voordelig aanbod, 'eenmalig' om urgentie te vergroten. (Regeling minimaal €35,- p/m voor 3 jaar, daarna restschuld kwijtgescholden en weer aanvullend verzekerd).
- Totale schuld zichtbaar in de aankondigingsbrief. Zo urgentie vergroten en om probleem zichtbaar te maken (CAK, ZK en alle incasseerders).
- Tevens aankondigingsbrief in Engels + QR-code voor vertaling in elke taal
- Flyer "Voordelen speciale regeling ZK". Omdat het moeilijk bleek de voordelen goed duidelijk te maken. Ter motivatie.

✘ ✘ ✘ The Challenge-aanpak verschilt op verschillende manieren van de reguliere VEOA-aanpak

- Buurtteam medewerkers leggen het contact (geen schuldhulpverleners) en verwijzen daarna door naar een schuldhulpverlener.
- Contact op verschillende manieren; via telefoon, WhatsApp, email (indien aanwezig) en via huisbezoeken (max. 4 keer)
- Communicatie (brief, email, WA, niet-thuis-kaartje, belscript) op basis van methode Stress Sensitief Werken.
- Goed geïnformeerd op pad: 'Geschiedenis SHV', GBA, redelijk actuele gegevens vordering CAK en ZK.



Resultaten

Toerusten en Bereik

- **Slechts 11% 'Geen contact' ***: Verbetering vergeleken met resultaat uit het verleden (27% geen contact, 2 trajecten per cliënt).
- **We bereiken 63% van de mensen waar we het contact mee leggen***
Ook met veel mensen waarmee eerder geen contact is gelegd. Ook bereiken we mensen die eerder aangaven het zelf te willen oplossen.

* *We spreken van **Bereikt** als er 'hulpverleningscontact' ontstaat, over **Contact** wanneer men niet ingaat op het aanbod van het Buurteam en SHV.*



Succesfactoren Bereik

- Een werkend telefoonnummer. Werkend dan 80% contact via telefoon
Werkend nummer niet altijd aanwezig (33%).
- Huisbezoek misschien minder efficiënt, maar leidt ook vaak tot contact.
- Vaak eerst contact met medebewoners. Uit interviews kwam naar voren dat doelgroep veel waarde hecht aan privacy. Daarom informatie overdracht alleen nog in persoon of in gesloten enveloppe.
- Goed geïnformeerd op pad kost veel tijd ('Geschiedenis SHV', GBA, actuele gegevens vordering). Zoveel mogelijk automatiseren



Tussenstand Bereikt: *Vasthouden en Oplossen*

Er was geen sprake van ideale schuldhelpverlening

- 25% van de gestarte trajecten lopen nog.
- 29% zijn de schulden opgelost. Dit is 16% van de gehele groep die is opgepakt* (resultaat 'geschiedenis SHV' was 14%)
- Voor 13% is het resultaat 'ondersteuning vanuit het Buurtteam' (vanwege andere behoefte, prioriteiten)
- 29% is voortijdig met het traject gestopt (momenteel worden mensen na gebeld voor interviews en hier lijken toch nog regelingen uit voort te komen)

** Na ons contact heeft in ieder geval nog zo'n 10% van de totale groep de schuld zelf geregeld (zonder onze hulp).*



Vragen?

- Aanpak wanbetalers Amsterdam: Marcel.thijssen@amsterdam.nl
- Actie onderzoek The Challenge Amsterdam: info@shvconsultancy.nl
(Wouter Wamelink)



pauze

Juridisch kader

Roos Meertens

Wettelijke grondslag gegevensuitwisseling (1/2)

- Sinds 2017 mogen gemeenten CAK-lijst opvragen.
- Proactief inwoners in wanbetalersregeling benaderen.
- Doel is uitstroombevordering.
- Regeling zorgverzekering Hoofdstuk 7b.
- *Werkzaamheden die erop gericht zijn te bewerkstelligen dat een verzekeringnemer niet langer een bestuursrechtelijke premie verschuldigd is (art. 7b.1, lid 1 onder b Rzv).*

Wettelijke grondslag gegevensuitwisseling (2/2)

Op verzoek verstrekt het CAK aan het college van B&W de volgende gegevens:

- a. NAW-gegevens, geboortedatum en BSN van de verzekeringnemer;
- b. het unieke zorgverzekeraarsidentificatienummer van de zorgverzekeraar;
- c. Betalingsachterstand bij het CAK, aanmelddatum en de wijze van inning van de bestuursrechtelijke premie.

(art. 7b.1, lid 3 Rzv)

Hoe uitstroom bevorderen?

- De Rzv omschrijft niet *hoe* gemeenten uitstroom moeten bevorderen.
- Toelichting benoemt verschillende organisatieonderdelen:
 - Gemeentelijke maatschappelijke dienstverlening;
 - Gemeentelijke schuldhulpverlening;
 - Afdeling Werk en inkomen, als er sprake is van een bijstandsuitkering.
- Voorwaarde is dat gegevens worden gebruikt voor het doel waarvoor de informatie verstrekt is, namelijk uitstroombevordering.
- Aanvrager moet een mandaat van het college van B&W hebben.

Inspanningsverplichting

- Het opvragen van de lijst is geen verplichting.
- Wanneer gemeenten de CAK-lijst opvragen, is er een inspanningsverplichting om inwoners te benaderen met een hulpaanbod.

Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

- Signaal in het kader van de Wgs?
- Verschillende interpretaties mogelijk.
- Implicaties voor regime van gegevensverwerking.
- Gezamenlijke visie wordt geformuleerd vanuit de maatschappelijke opgave.

Ga vooral aan de slag!

- Geen discussie over wettelijke grondslag.
- Geen one-size-fits-all oplossing.
- Leg de werkwijze vast in een beleidsnota of in een interne werkinstructie.

Wanbetalersrapportages Zorgverzekeringslijn

Wanbetalers in...

Peildatum 31 december 2020

Nederland

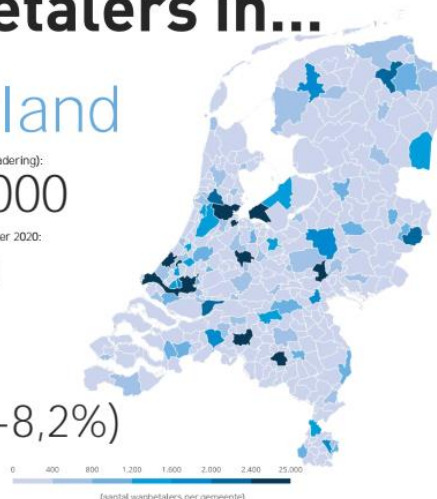
Premieplichtige inwoners (bij benadering):
14.560.000

Aantal wanbetalers per 31 december 2020:
174.720

Dat is
1,2%

Vershill ten opzichte van 2019
-15.530 (-8,2%)

(verschil in aantal en percentage)



Groningen

Premieplichtige inwoners (bij benadering):
194.167

Opgeschorte aanmeldingen:
1.120 (0,6%)

Aantal wanbetalers per 31 december 2020:
2.330

Ranglijst van meeste wanbetalers
absolute aantallen t.o.v. alle inwoners

1 Rotterdam	1 Rotterdam
2 Amsterdam	2 Pekela
3 Den Haag	3 Schiedam
...	...
6 Arnhem	56 Apeldoorn
7 Eindhoven	57 Breda
8 Tilburg	58 Culemborg
9 Groningen	59 Groningen
10 Enschede	60 Haarlem
11 Zaanstad	61 Harlingen
12 Dordrecht	62 Hellevoetsluis

Dat is
1,2%

Vershill ten opzichte van 2019
-330 (-12,4%)

(verschil in aantal en percentage)

ZORGVERZEKERINGSLIJN

Per 1-1-2019 zijn gemeenten gecombineerd. In eerdere jaren zijn de gegevens van de oude gemeenten bij elkaar geteld. Dit kan voor afwijkingen zorgen.

Een verkleinde lijst opvragen

Natascha Klumper

Hoe vraag je de lijst aan?

- Kijk op www.hetcak.nl/cak-lijst

2 Gegevens CAK-klienten binnen uw gemeente

- 2.1 Wilt u de gegevens van **alle** inwoners van uw gemeente die in de regeling zitten? Ja *Ga door naar vraag 3*
 Nee, van een specifieke groep *Ga door naar vraag 2.2*

2.2 Geef aan van welke specifieke groep u gegevens wilt ontvangen

- U krijgt 1 lijst met inwoners die voldoen aan alle ingevulde kenmerken.
- U kunt meerdere vakjes aankruisen. Hierdoor wordt wel de selectie specifieker en krijgt u dus een kleinere groep.

Postcodegebied

Van - t/m -

Leeftijd

Geboortedatum van - - t/m - -

Vaker bij CAK aangemeld *Een zorgverzekeraar kan een klant opnieuw bij ons aanmelden als die een betalingsregeling niet nakomt.*

Vaker dan keer aangemeld

Openstaand bedrag bij het CAK

Groter dan € óf kleiner dan €

Aangemeld bij CAK

Vanaf - - t/m - -

3 Ondertekening

Met het ondertekenen van dit formulier verklaart u dat:

- u namens het College van B&W het CAK vraagt om informatie te verstrekken over de regeling, zoals bedoeld in artikel 7b.1 lid 3 van de Regeling zorgverzekering.
- u het CAK toestemming geeft om de contactgegevens die u bij punt 1 heeft ingevuld heeft hiervoor te gebruiken.
- u gemachtigd en daarom bevoegd bent om gegevens van inwoners op te vragen bij het CAK.
- u vertrouwelijk omgaat met de gegevens die u van het CAK krijgt en deze gegevens niet aan derden verstrekt.
- u toegang vraagt tot de CAK applicatie Porta om de gegevens te ontvangen.

- 3.1 Datum - - *DD / MM / JJJJ*
- 3.2 Naam
- 3.3 Functie
- 3.4 Handtekening namens College B&W

Vragen?

Natascha Klumper, ketenpartner manager CAK
nklumper@hetcak.nl, 06-21878481

Rémi Langeberg, strategisch adviseur CAK
rlangeberg@hetcak.nl. 06-15063842



Vragen?

Stel ze in de chat.

Volgende kennissessie

- Donderdag 23 november 15.00 – 16.30: gemeente Midden-Groningen

www.zorgverzekeringslijn.nl/cak-lijst

Overige dienstverlening ZVL

- Eén-op-één adviesgesprekken
- Gemeente nieuwsbrief
- Trainingen
 - Dit najaar overstaptrainingen!

Bedankt.

Roos Meertens

06 1534 5924

roos@zorgverzekeringslijn.nl