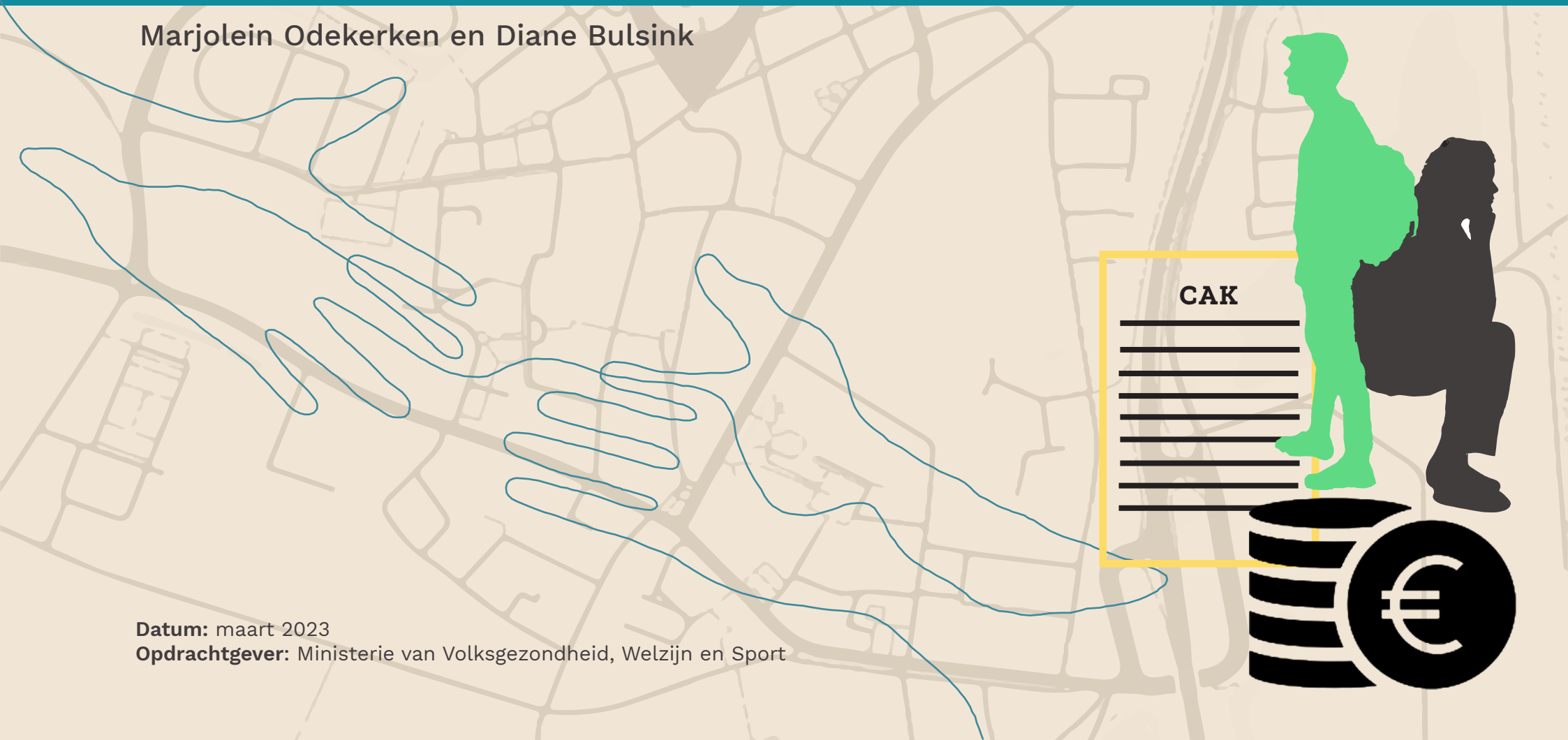


Achtergrondrapportage

‘Op pad met de CAK-lijst: wat nog meer belangrijk is’

Marjolein Odekerken en Diane Bulsink



Datum: maart 2023

Opdrachtgever: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Inhoud

Hoofdstuk 1 Inleiding	3
Hoofdstuk 2 Onderzoeksaanpak	6
Hoofdstuk 3 Overkoepelende werkzame elementen	9
Hoofdstuk 4 Overkoepelende knelpunten	12
Hoofdstuk 5 Van Challenge naar reguliere aanpak	13
Colofon	16



Hoofdstuk 1

Inleiding

Deze achtergrondrapportage hoort bij de [Handreiking 'Werken met de CAK-lijst. Inspiratie en tips voor een outreachende aanpak'](#). De handreiking is bedoeld voor gemeenten, maatschappelijke organisaties en bestaande initiatieven die geïnteresseerd zijn in het opzetten van een outreachende aanpak waarbij inwoners worden benaderd op basis van de CAK-lijst. In deze achtergrondrapportage beschrijven we de onderzoeksaanpak en gaan we in op de meer overkoepelende uitkomsten van het onderzoek: de werkzame elementen, knelpunten en conclusies 'hoe nu verder met het werken met de CAK-lijst'.

Aanleiding

In 2019 heeft de Ombudsman Amsterdam in samenwerking met de gemeente Amsterdam een actie-onderzoek uitgevoerd door op basis van de CAK-lijst actief inwoners met langdurige en problematische schulden op te zoeken. Deze lijst is maandelijks voor gemeenten beschikbaar en geeft een overzicht van de inwoners die bij het CAK zijn aangemeld door hun zorgverzekeraar. Hierop staan inwoners die gedurende zes maanden of langer niet in staat waren hun volledige zorgpremie te betalen en niet gereageerd

hebben op herinneringen van hun zorgverzekeraar (wanbetalersregeling). Sinds 1 juli 2017 is het CAK bevoegd om informatie te delen met gemeenten, zodat mensen in de regeling gericht, proactief en intensief kunnen worden benaderd. Het is recent mogelijk om een gefilterde CAK-lijst op te vragen bij het CAK.¹

De Ombudsman van Amsterdam richtte zich met de actiegerichte aanpak op deze veelal kwetsbare doelgroep, om hen vervolgens perspectief te bieden op een schuldenzorgvrij bestaan. Hieruit bleek dat de CAK-lijst een belangrijke vindplaats is voor mensen met schulden die nog niet in beeld zijn bij gemeenten, en dat deze groep vaak te maken heeft met problemen op meerdere leefgebieden die een samenhangende aanpak vergen.²

¹ <https://www.hetcak.nl/zakelijk/regelingen/regeling-wanbetalers/gemeenten/lijst-van-wanbetalers>.

² Ombudsman Metropool Amsterdam, Hoe het stelsel een stuwmeer creëert – Uitkomst van het actie-onderzoek onder Amsterdammers in de wanbetalers-regeling zorgverzekeringen, okt 2019.

CAK



De Challenge

De Ombudsman Amsterdam heeft de Ministeries van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en Volksgezondheid, Wetenschap en Sport (VWS) opgeroepen om samen met gemeenten dit actieonderzoek een vervolg te geven. De gemeenten Amsterdam, Midden-Groningen, Den Haag, Haarlem, Hof van Twente en Arnhem hebben zich aangesloten in het project 'de Challenge'. De Challenge richt zich vooral op verbetering van de (toegang tot) reguliere schuldhulpverlening voor inwoners die op de CAK-lijst staan.

De Challenge is onderdeel van het Samenwerkingsverband Brede Schuldenaanpak. In 2018 heeft de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) het startsein gegeven voor de Brede Schuldenaanpak en het Samenwerkingsverband Brede Schuldenaanpak (SBS). De aanpak van schulden in Nederland vraagt om een gezamenlijke aanpak van alle organisaties die er mee te maken hebben. Naast de Rijksoverheid en gemeenten, neemt hier een groot aantal stakeholders aan deel.³ Het Samenwerkingsverband Brede Schuldenaanpak heeft zich uitgesproken om schulden samen aan te pakken. Met elkaar willen zij het aantal mensen met schulden terugdringen door te zorgen voor betere hulpverlening of door slim samen te werken.

De Challenge wordt uitgevoerd door de gemeenten als addendum op een bestaand programma (geen nieuw programma) en wordt ondersteund vanuit het Samenwerkingsverband Brede Schuldenaanpak. Op deze manier kunnen de deelnemende ambitieuze gemeenten met bestuurlijke rugdekking de ruimte benutten binnen wet- en regelgeving en 'doen wat nodig is' om de groep langdurige schuldenaren met vaak multi-problematiek terug te dringen.

In opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft het Verwey-Jonker Instituut onderzoek gedaan naar vijf gemeenten – Arnhem, Midden-Groningen, Amsterdam, Haaksbergen en Haarlem – die concreet aan de slag zijn gegaan met de CAK-lijst en hier een outreachende aanpak op hebben ontwikkeld. Hierna een overzicht van de Challenges in het kort.⁴

³ Onder meer de Belastingdienst, CJIB (het Centraal Justitieel Incassobureau), UWV (Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen), SVB (Sociale Verzekeringsbank), CAK (Centraal Administratie Kantoor), de NVVK (vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren), Schuldhulpmaatje, de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen (NVI), de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG), de Nationale ombudsman en de Schuldeiserscoalitie.

⁴ Voor een uitgebreide beschrijving van de Challenges verwijzen we graag naar hoofdstuk twee van de [handreiking](#).

ARNHEM

MIDDEN-GRONINGEN

AMSTERDAM

HAAKSBERGEN

HAARLEM

De Challenges in het kort:

ARNHEM: huisbezoeken en begeleiding via Oprècht (jongeren tot 27 jaar) & Rijnstad (27 jaar en ouder).

MIDDEN-GRONINGEN: Midden-Groningen: huisbezoeken door Team Eropaf d.m.v. motiverende gespreksvoering aan inwoners met een verhoogd risico op schulden en een hoog openstaand bedrag.

AMSTERDAM: inwoners die 10 jaar op de CAK-lijst staan; actie-onderzoek (vervolg op eerder onderzoek van Ombudsman Amsterdam).

HAAKSBERGEN: inzet Regeling Uitstroom Bijstandsgerechtigden (aanvullende verzekering, eigen risico afgedekt en schuld aflossen in drie jaar).

HAARLEM: budgetcoaches bellen jongeren en bieden direct een cashcheck-gesprek aan.

Leeswijzer

In deze achtergrondrapportage beschrijven we achtereenvolgens: de onderzoeksaanpak (hoofdstuk 2), de overkoepelende werkzame elementen van de aanpakken (hoofdstuk 3), de overkoepelende knelpunten (hoofdstuk 4) en conclusies over 'hoe nu verder met het werken met de CAK-lijst' (hoofdstuk 5).

Hoofdstuk 2

Onderzoeks aanpak

Het doel van het onderzoek is om de Challenges nader in beeld te brengen en zicht te krijgen op de eerste effecten van de Challenges. De bedoeling is om andere gemeenten te inspireren om een dergelijke aanpak te ontwikkelen. De werkzame elementen en geleerde lessen bieden hiervoor concrete handvatten.

Onderdelen van het onderzoek

Het onderzoek, bestaat uit verschillende onderdelen die we hieronder kort bespreken.

Analyse van beschikbare documenten en interviews met de projectleiders van de Challenges.

We zijn het onderzoek gestart met een analyse van de beschikbare documenten over elk van de vijf Challenges. Het gaat bijvoorbeeld om het projectplan en eventuele onderzoeksrapporten (zoals de eerdere onderzoeken door de Ombudsman Amsterdam⁵ en Panteia⁶ voor de Challenge en de ontwikkelingen in de gemeente Amsterdam). Vervolgens hebben we

in elke gemeente een telefonisch interview met de projectleider van de Challenge afgenomen. Op basis van de hieruit verkregen informatie hebben we voor elke Challenge een beschrijving gemaakt op basis van een vast format voor alle Challenges. Elk van de concept-beschrijvingen is vervolgens verder aangepast en aangevuld in afstemming met de projectleider.

⁵ Hoe het stelsel een stuwmeer creëert: Uitkomst van het actie-onderzoek onder Amsterdammers in de wanbetalersregeling zorgverzekeringen, Ombudsman Metropool Amsterdam, oktober 2019.

⁶ Meerwaarde pilot signalering schulden Ombudsman Metropool Amsterdam: Het verhaal achter de cijfers, Panteia, Zoetermeer, augustus 2019.



📊 Kwantitatief onderzoek op basis van beschikbare data.

We hebben de projectleider en/of de bij de Challenge betrokken informatieanalist in de vijf gemeenten gevraagd om na te gaan welke gegevens er voor ons onderzoek gebruikt zouden kunnen worden vanuit de gemeentelijke registraties. Hierbij vroegen we om de volgende informatie:

- **Op hoeveel mensen richt de Challenge zich?**
- **Hoeveel mensen zijn er in de Challenge bereikt/ geholpen?**
- **Gegevens over de ingezette acties/interventies bij de deelnemers**
- **De uitstroom uit CAK**
- **De ontwikkeling van de schulden**
- **Early warnings (als een eerdere aanvraag van een bijstandsuitkering of een niet verlengde belening bij de Stadsbank van Lening)**

In afstemming met de projectleider en/of de bij de Challenge betrokken informatieanalist in de vijf gemeenten, kregen we vervolgens de beschikbare data aangeleverd. Hierbij ging het doorgaans om gegevens over het aantal benaderde en bereikte inwoners en soms ook om de ingezette acties bij de deelnemers en/of eventuele succesvolle uitstroom. Na verdere verduidelijking vanuit de projectleider en/of de bij de Challenge betrokken informatieanalist, hebben we de data vanuit elke Challenge vervolgens verwerkt en gecomprimeerd tot een beknopt overzicht per Challenge.⁷

🗣️ Kwalitatief onderzoek: gesprekken op basis van de effectencalculator of light versie met interviews.

We waren van plan om in elke gemeente drie casussen aan de hand van het instrument de Effectencalculator⁸ te onderzoeken en in beeld te brengen. Helaas bleek het voor de meeste Challenges niet mogelijk/te arbeidsintensief om geschikte casussen te vinden waarbij de inwoner ook toestemming gaf voor het gebruik van de casus.⁹ Er zijn bij de Challenge in de gemeente Arnhem drie casussen onderzocht en bij de Challenge in de gemeente Midden-Groningen zijn twee casussen onderzocht. Dit deden we door groeps- of interviewgesprekken met inwoners en betrokkenen professionals te houden.

⁷ Zoals weergegeven in de [handreiking](#).

⁸ [Effectencalculator](#). Zie ook het volgende artikel over dit instrument: [Als traditioneel onderzoek niet past - Verwey-Jonker Instituut](#).

⁹ Dit onderzoek vond plaats ten tijde van de coronacrisis, de nasleep van de toeslagenaffaire, de komst van Oekraïense vluchtelingen en de energiecrisis waardoor het voor gemeenten en haar uitvoerders een extra hectische tijd was.

Met het instrument de Effectencalculator reconstrueerden we samen met betrokkenen wanneer welke hulp werd ingezet voor de inwoner, hoeveel tijd dit kostte voor de betrokken hulpverleners en wat de effecten hiervan waren. Ook vroegen we naar de werkzame elementen, welke competenties professionals nodig hebben om succesvol te zijn, knelpunten, geleerde lessen en wat er gebeurd zou zijn als de inwoner deze aanpak niet had ontvangen. Hieronder staan de respondenten onder elkaar:

Respondenten

Arnhem:

Casus 1: inwoner, medewerker Rijnstad, wijkcoach
Casus 2: jongere/inwoner, medewerker Oprécht,
Casus 3: jongere/inwoner, medewerker Oprécht,
medewerker Plangroep

Midden-Groningen:

Casus 4: inwoner, medewerker Team Eropaf,
medewerker van De VoorzieningenWijzer
Casus 5: inwoner, medewerker Team Eropaf

In de drie gemeenten waar geen casussen werden onderzocht, is een aanvullend interview gehouden met de projectleider van de Challenge. Hierbij hebben we gevraagd naar de opbrengsten, wat er gebeurd zou zijn met de deelnemers wanneer de aanpak er niet zou zijn geweest, randvoorwaarden, werkzame elementen, knelpunten en geleerde lessen bij de aanpak.

Rapportage en handreiking

De tijdens het onderzoek opgehaalde informatie is verwerkt tot de handreiking: 'Werken met de CAK-lijst. Inspiratie en tips voor een outreachende aanpak'. Daarnaast hebben we deze achtergrondrapportage geschreven. De bevindingen van het onderzoek hebben we gevalideerd tijdens een periodiek overleg¹⁰ met projectleiders van de Challenges, de opdrachtgever en Zorgverzekeringslijn. Ook is de concept-handreiking voorgelegd aan de projectleiders van de Challenges voor feedback en is over de eindproducten gesproken tijdens een bijeenkomst met de projectleiders, de opdrachtgever en Zorgverzekeringslijn.

¹⁰ Deze bijeenkomst vindt iedere zes weken plaats waarbij ervaringen over het werken met de CAK-lijst worden gedeeld.

Hoofdstuk 3

Overkoepelende werkzame elementen



We beschrijven hieronder kort de overkoepelende werkzame elementen vanuit de vijf onderzochte Challenges.

Data:

⚙️ **Een doelgroep kiezen en die prioriteit geven bij de aanpak.** Het is doorgaans niet haalbaar - in verband met de benodigde capaciteit - om als gemeente de hele doelgroep op de CAK-lijst te benaderen. Belangrijk is om te prioriteren en de aanpak te richten op een specifieke doelgroep op de CAK-lijst zoals jongeren of inwoners die langer dan 10 jaar op de lijst staan. Voor gemeenten is dit makkelijker geworden omdat het sinds kort mogelijk is om een gefilterde CAK-lijst op te vragen bij het CAK (bijvoorbeeld op postcode of leeftijd).

⚙️ **Door verrijking van de data een volledig beeld van de schulden gebruiken om urgentie te creëren.** Belangrijk is om te prioriteren en de aanpak te richten op een specifieke doelgroep op de CAK-lijst zoals jongeren of inwoners die langer dan 10 jaar op de lijst staan. Wanneer de data van de CAK-lijst wordt verrijkt met informatie over andere schulden (zoals bedragen die nog openstaan bij deurwaarders en/of incassobureaus), ontstaat inzicht in het volledige bedrag van de schuld (dit gebeurt bijvoorbeeld bij de Challenges in Arnhem en Amsterdam). Door met dit volledige bedrag te werken, wordt vaak duidelijker hoe groot de financiële problemen zijn waardoor de geboden hulp sneller wordt geaccepteerd.

Bereiken:

- ⚙ **Laagdrempelig hulpaanbod.** Een laagdrempelig hulpaanbod zorgt ervoor dat inwoners die op de CAK-lijst staan, eerder gebruikmaken van de hulp. Bij de Challenge in Haarlem worden jongeren die op de CAK-lijst staan bijvoorbeeld gebeld of zij krijgen een WhatsApp bericht, waarna er rechtstreeks een cashcheck-gesprek kan plaatsvinden.
- ⚙ **De juiste bejegening.** Inwoners op de volgende wijze benaderen: niet veroordelen, rustig de tijd nemen, veel uitleggen, complimenten geven en/of ruimte laten voor de frustratie die er is. Voor succesvol contact is het belangrijk dat medewerkers eerlijk en betrouwbaar zijn, afspraken nakomen en goed afstemmen met ketenpartners.
- ⚙ **Inzet van kennis en vaardigheden om de doelgroep te bereiken bij diegenen die laagdrempelig contact leggen/het hulpaanbod doen.** Het bereiken van de doelgroep van de Challenge vraagt om specifieke kennis en vaardigheden bij de medewerkers die hen benaderen en een hulpaanbod doen. Hiervoor

kan ook gebruik worden gemaakt van externe partners. De gemeente Haarlem zet sinds de zomer van 2022 bij de vroegsignalering een extern incassobureau in dat gebruik maakt van de technieken van een callcenter. Hierdoor is het bereik en het geaccepteerd hulpaanbod enorm toegenomen.

- ⚙ **Het inzetten van rolmodellen die veel raakvlakken hebben met de doelgroep.** Bij de Challenge in Arnhem worden buddy's van Oprecht ingezet om de huisbezoeken bij de jongeren te doen en hen indien nodig aanvullend te begeleiden. Dit zijn jongeren die als buddy zijn getraind in het helpen van jongeren bij het vinden van de juiste hulp bij schulden.
- ⚙ **Volhouden om de doelgroep te bereiken.** Het is veelal nodig om meerdere pogingen te doen om contact te krijgen en dit op verschillende manieren te doen (bijvoorbeeld appen en meerdere keren bellen).

Aanbod:

- ⚙ **Aandacht hebben voor financiële en niet-financiële problemen.** Bij mensen die op de CAK-lijst staan is vaak sprake van multi-problematiek. Belangrijk is om aandacht te besteden aan de financiële en niet-financiële problemen. Soms is het effectiever om de hulp eerst te richten op de niet-financiële problemen, waardoor rust en ruimte komt om vervolgens aan de schulden te werken.
- ⚙ **Maatwerk leveren.** In bepaalde gevallen is én kunnen de problemen van een inwoner die op de CAK-lijst staan eenvoudig en snel worden opgelost (quick fix). In andere gevallen is een lange termijn oplossing nodig. De oplossing dient aan te sluiten bij de problematiek.
- ⚙ **Aantrekkelijk aanbod:** Een aantrekkelijk hulpaanbod zorgt ervoor dat meer inwoners hulp accepteren. Zo biedt bijvoorbeeld de gemeente Haaksbergen de Regeling Uitstroom Bijstandsgerechtigden aan. Deze regeling is budget neutraal en kan voor de inwoner eigenlijk alleen iets opleveren, terwijl degene hiervoor zelf nauwelijks iets hoeft te regelen.
- ⚙ **Intensieve begeleiding:** Wil de hulp slagen, dan is het soms nodig dat inwoners die op de CAK-lijst staan intensief worden begeleid. De buddy's van Oprécht (in Arnhem) kunnen de jongeren met schulden - aanvullend op de hulp die zij vanuit

de schulddienstverlening krijgen -intensief begeleiden en echt bij de hand nemen om ervoor te zorgen dat deze hulp goed verloopt.

- ⚙ **Warm toeleiden naar externe partners voor hulp bij andere problemen dan schulden.** Veel inwoners die op de CAK-lijst staan, hebben naast financiële problemen ook problemen op andere leefgebieden. Inwoners enkel wijzen op aanvullende hulp is onvoldoende. In Haarlem hebben de budgetcoaches en wijkteams een overzicht (stroomschema) van de mogelijke routes en verwijzingen die zij kunnen inzetten om jongeren naar de juiste aanvullende hulp te leiden. De jongeren worden warm toegeleid; de samenwerkingspartner waarna is doorverwezen neemt contact op met de betreffende jongere (na akkoord).
- ⚙ **Goed werkende keten/goede samenwerking.** Bij de Challenge werken veel partijen samen. Om deze samenwerking goed te laten verlopen, is een sterk integraal plan nodig met alle samenwerkingspartners. Duidelijk moet zijn welke rol elk van de partijen heeft en hoe de hulp, die de verschillende partijen bieden, op elkaar is afgestemd. Ook in de uitvoering is het van belang dat partijen onderling goed op de hoogte zijn van wie welke hulp kan bieden, dat zij goed afstemmen en heldere afspraken maken.



Hoofdstuk 4

Overkoepelende knelpunten

Bij de ontwikkeling en uitvoering van de Challenges hebben gemeenten en haar samenwerkingspartners verschillende knelpunten ervaren. Hieronder beschrijven we de overkoepelende knelpunten van de Challenges onder elkaar.

Knelpunten:

- ⚙ **Te weinig capaciteit en tijdsdruk bij de uitvoerders van de Challenge.** Voor gemeenten en haar ketenpartners neemt de ontwikkeling en uitvoering van de Challenge veel capaciteit en tijd in beslag. De coronacrisis, de toeslagenaffaire, de komst van Oekraïense vluchtelingen en de huidige energiecrisis hebben veel van hen gevraagd waardoor het soms lastig was om te investeren in de Challenge.
- ⚙ **Gebrekkige organisatie en samenwerking bij ketenpartners.** Bij een outreachende aanpak op basis van de CAK-lijst zijn veel partijen betrokken. In de praktijk kan het soms zijn dat er niet voldoende wordt afgestemd.
- ⚙ **Privacywetgeving.** In de praktijk zijn er vanwege privacy redenen hobbels om signalen met elkaar te delen over het welzijn van inwoners.
- ⚙ **Complexiteit problematiek inwoners.** Bij de groep inwoners die op de CAK-lijst staat, is veelal sprake van multi-problematiek. Mentale problemen, zoals een hevige depressie, vragen bijvoorbeeld om veel specifieke kennis en expertise van betrokken hulpverleners die hierin niet altijd geschoold zijn.
- ⚙ **Kwaliteit data-registratie is niet altijd goed.** De huidige data-registratie biedt niet altijd voldoende inzicht omdat bijvoorbeeld alleen wordt geregistreerd hoeveel dossiers elke maand zijn bereikt en geholpen (maar geen cohort wordt gevolgd) (zie ook tip vijf in de [handreiking](#)).
- ⚙ **Complexiteit systeem en regels.** Deze complexiteit is soms moeilijk te hanteren voor zowel de doelgroep als de samenwerkingspartners. Aanvragen voor regelingen zijn vaak ingewikkeld. Ook is het voor hulpverleners moeilijk om goed zicht te hebben op welke regels er allemaal zijn bij de verschillende regelingen en toeslagen.

Hoofdstuk 5

Van Challenge naar reguliere aanpak

Laagdrempelige en intensieve aanpak

In de vijf gemeenten zijn de Challenges nog volop in ontwikkeling en/of al ingebed in de reguliere werkwijze. De kwantitatieve resultaten van de Challenges zijn helaas nog beperkt inzichtelijk. De gemeenten houden veelal het bereik en/of de ingezette acties bij, maar beschikken (nog) niet over gegevens die iets zeggen over de daadwerkelijke resultaten (zoals gegevens over de uitstroom van de CAK-lijst of de hoogte van de schulden). Zelfs welk deel van de groep waarop de aanpak zich richt, de hulp heeft geaccepteerd, is veelal niet duidelijk. Belangrijk is dat de dataregistratie beter moet om iets te kunnen zeggen over de daadwerkelijke resultaten (zie tip vijf van de [handreiking](#)).

Ondanks dat de effecten nog niet allemaal meetbaar zijn¹¹, laat dit onderzoek zien dat het werken met de CAK-lijst van meerwaarde is. Een deel van de inwoners die op een eerder moment nog geen hulp accepteerde, doet dit nu bij de Challenge wél. Hierbij dient de aanpak wel aan een aantal randvoorwaarden te voldoen, namelijk dat het om een outreachende aanpak gaat, waarbij meerdere keren wordt geprobeerd om inwoners te bereiken. Deze volharding

is belangrijk, net als het hebben van voldoende skills bij betrokken hulpverleners. Tevens is het van belang dat er sprake is van een aantrekkelijk en laagdrempelig hulpaanbod. De ondersteuning is intensief waarbij meerdere partijen (gemeenten en ketenpartners) met elkaar samenwerken. De geboden hulp rijkt verder dan alleen financieel. Goede samenwerking met externe partners is hierbij belangrijk: goed informeren, warme overdracht en snel schakelen.

En-én

De praktijkervaringen van de Challenges laten zien dat het werken met de CAK-lijst – als vorm van laatsignalering – een mooie aanvulling is op vroegsignalering. Er is nog een stukje meer met mensen met problematische schulden en niet iedereen is met vroegsignalering geholpen. Om inwoners beter te helpen werkt het adagium van én-én: vroegsignalering + laatsignalering.

¹¹ In de [handreiking](#) staat beschreven dat de data-registratie nog onvoldoende is om goed te monitoren en inzicht te krijgen in wat de aanpak oplevert. Zie verder de [handreiking](#) Tip 5: Zorg voor een goede en zorgvuldige dataregistratie.

Hoe nu verder met het werken met de CAK-lijst?

Gemeenten zien de meerwaarde van een aanpak op basis van de CAK-lijst. De aanpakken worden steeds meer onderdeel van de reguliere werkwijzen en zijn daarmee blijvend. Ook landelijk zijn er veel ontwikkelingen en is er steeds meer aandacht voor 'het stuwmeer' van inwoners op de CAK-lijst.

Deze vorm van 'laatsignalering' is een waardevolle aanvulling op de al bestaande vroegsignalering. De outreachende aanpakken zijn voor sommige gemeenten ook nieuw. Het loont om te kijken wat de Challenge gemeenten hebben gedaan en om hierin te investeren. Wellicht ook met een landelijke aanpak. Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) zien de outreachende aanpakken op basis van de CAK-lijst ook als een waardevolle aanvulling op de vroegsignalering en willen met gemeenten verkennen hoe deze aanpak opgeschaald kan worden en hoe gemeenten daarbij geholpen kunnen worden. De aanpakken, waarbij gewerkt wordt met de CAK-lijst, krijgen een vervolg in het kader van de Aanpak geldzorgen, armoede en schulden.¹² In het implementatieplan wordt de interventie: 'Actief benaderen schuldenaren, beginnende bij schuldenaren geregistreerd bij CAK' benoemd. In een recente Kamerbrief van 3 februari 2023 schrijft Minister Schouten dat er groepen mensen zijn van wie we als overheid weten dat ze problematische

schulden hebben (bijvoorbeeld de groep mensen die in de CAK wanbetalersregeling zit). Daarnaast is VWS van plan om de informatie uit onze handreiking 'Aan de slag met de CAK-lijst: Inspiratie en tips voor een outreachende aanpak' en deze achtergrondrapportage verder te verspreiden. Samen met Zorgverzekeringslijn worden de geleerde lessen in ieder geval in 2023 verspreid via vier interactieve sessies voor gemeenten. Ook wordt nagedacht over manieren om de geleerde lessen nog breder te verspreiden en kennisuitwisseling mogelijk te maken tussen gemeenten (bijvoorbeeld via een online platform).

Het is voor gemeenten werkbaar om prioriteit aan bepaalde doelgroepen te kunnen geven en om maatwerk te leveren. Sinds kort is het mogelijk om een gefilterde CAK-lijst bij het CAK op te vragen die daarvoor erg behulpzaam is. Het is belangrijk dat het CAK maatwerk blijft leveren bij de CAK-lijst voor gemeenten. Mogelijk hebben gemeenten nog andere wensen ten aanzien van het filteren van de CAK-lijst die bij de doorontwikkeling van het maatwerk van de CAK-lijst meegenomen kunnen worden.

¹² [kamerbrief-implementatieplan-aanpak-geldzorgen-armoede-en-schulden.pdf \(overheid.nl\)](#); [Preventie en bestrijding van stille armoede en sociale uitsluiting | Tweede Kamer der Staten-Generaal](#)



Gemeenten gaan verschillend om met het verrijken van de data zoals het koppelen met bijstandsgegevens of het werken met het feitelijke bedrag van de schuld. Zorgverzekeringslijn laat momenteel een juridische analyse uitvoeren naar wat mogelijk is bij het gebruikmaken van de CAK-lijst: zijn gemeenten - wanneer zij de CAK-lijst gebruiken - gehouden aan de Wgs of valt dit onder de AVG?. Dit onderzoek is aan het eind van het eerste kwartaal van 2023 afgerond en resulteert in een juridische handreiking. Het zou mooi zijn als de juridische handreiking concrete handvatten gaat bieden over met welke data gemeenten hun CAK-lijst kunnen verrijken.

Onlangs was er ook veel belangstelling voor de hoogte en werking van de bestuurlijke premie op inwoners die op de CAK-lijst staan. Op de korte termijn wordt gekeken naar een beperkte verlaging van de bestuursrechtelijke premie. In 2023 wordt een verdiepend onderzoek gedaan naar de precieze werking en effecten van de wanbetalersregeling en de effecten van de (hoogte van de) bestuurlijke premie op verschillende groepen wanbetalers. Ook kondigt Minister Kuipers aanvullende maatregelen aan om de negatieve effecten van de opslag te verminderen waaronder de maatregel: 'Versterken lokale samenwerking'. Het gaat hier om het voortzetten van investeringen in de lokale samenwerking gericht op langdurige wanbetalers op basis van de CAK-lijst.

Kortom, er zijn veel ontwikkelingen waardoor het stuwmeer aan inwoners op de CAK-lijst steeds meer outreachende hulp krijgt. Hopelijk raken nog meer gemeenten enthousiast om een aanpak te ontwikkelen op basis van deze eenvoudig voorhanden vindplek voor kwetsbare inwoners met schulden, ofwel de CAK-lijst.



Met dank aan:

- Gemeente Arnhem
- Gemeente Midden-Groningen
- Gemeente Amsterdam
- Gemeente Haaksbergen
- Gemeente Haarlem
- Zorgverzekeringslijn
- Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Colofon

Auteurs: Dr. Marjolein Odekerken en Drs. D. Bulsink

Vormgeving: [Frontaal | Beeld & Verhaal](#)

Uitgave: Verwey-Jonker Instituut 2023

Kromme Nieuwegracht 6

3512 HG Utrecht

+31 (30) 230 07 99

secr@verwey-jonker.nl | [verwey-jonker.nl](https://www.verwey-jonker.nl)

ISBN-Nummer: 978-94-6409-215-8

