



Jaarbericht 2021



Inhoud

- 3** Interview met de Raad van Bestuur
- 6** Jaar in cijfers
- 7** Over het CAK
- 9** Dienstverlening met de menselijke maat
- 14** Wet maatschappelijke ondersteuning
- 18** Wet langdurige zorg
- 22** Zorgverzekeringswet
- 26** Buitenland
- 30** Burgers aan het woord



'Het was een bewogen jaar, maar we kunnen trots zijn'

p.6



€ 2.6 miljard aan opgelegde eigen bijdrages, premies en boetes om bij te dragen aan de betaalbaarheid van de zorg

'Iedere burger verdient dienstverlening met de menselijke maat'



'Wij werken samen met onze ketenpartners om fouten of vertraging te voorkomen'

Interview met de Raad van Bestuur

Onze wettelijke taken zorgvuldig uitvoeren, onze dienstverlening aan 1,5 miljoen burgers voorzetten én tegelijkertijd verbeteren. In een jaar waarin een financiële ingreep en organisatieverandering nodig was om binnen het gestelde kader te blijven. Waar de pandemie zorgde voor de nodige uitdagingen. Een jaar ook waarin meer dan ooit duidelijk werd dat een andere houding van de overheid ten opzichte van de burger nodig is. We als organisatie te maken kregen met de gevolgen van de kinderopvangtoeslagaffaire. En als één van de gezichten van de overheid moeten werken aan het herstel van vertrouwen van burgers in de overheid.



Hans Ouwehand, voorzitter van de Raad van Bestuur van het CAK:
"Het was een bewogen jaar, maar we kunnen trots zijn."

Marije Wolsink, lid Raad van Bestuur: "Ik heb in dit enerverende jaar zoveel bewondering en respect gekregen voor al onze medewerkers. 98 procent van ons werk gaat 'gewoon' goed. Dat is in het licht van de uitdagingen echt heel knap."

"De financiële ingreep en organisatieverandering hebben impact gehad en waren echt noodzakelijk. Maar we hebben het tot een goed einde kunnen brengen", vervolgt Hans. "Hierdoor is weer ruimte ontstaan om met elkaar vooruit te kijken. Samen streven we naar een wendbare en betrouwbare organisatie met tevreden klanten, waar in control zijn vanzelfsprekend is en medewerkers in hun kracht staan. Om onszelf te blijven verbeteren op deze vier strategische doelen zetten we komende jaren met onze veranderagenda extra energie in op drie focusgebieden: Vereenvoudiging ICT, In control en Cultuur."

Marije: "Daarbij maken verschillende rapporten en commissies binnen de overheid duidelijk dat een verandering nodig is in de houding van de overheid ten opzichte van burgers én de verhouding tussen politiek en uitvoering. We hebben het vertrouwen van burgers terug te winnen. Daar werken wij iedere dag aan."

Integrale aanpak

In 2021 is een stevig fundament gelegd voor onze veranderopgave, waarop we komende jaren verder bouwen. Marije benadrukt de integrale aanpak in de veranderopgave. "Ik ben er trots op dat we zowel de in control-kant, dus hoe zorgen we er voor dat we netjes verantwoording afleggen, de ICT-systemen, als de cultuur aanpakken. Alleen op deze manier kunnen we op alle vlakken én in samenhang verbeteren. We moeten daar dus voldoende tijd voor nemen de komende drie tot vijf jaar. Onze veranderopgave vraagt tijd en doorzettingsvermogen én het vraagt geduld, rust en ruimte van onze omgeving."



Lees 'Samenwerken voor de burger' op pagina 20

Onderdeel van onze aanpak is dat we alle potentiële problemen en risico's in onze uitvoering naar boven halen en open op tafel leggen om vervolgens maatregelen te kunnen nemen ter verbetering. "We hebben gezocht naar zaken die onze verbetering in de weg staan. Doel is om, in het belang van de burger, issues uit het verleden op te ruimen en de uitvoering voorspelbaarder te maken", vertelt Hans. "Door de risico's inzichtelijk te maken, kunnen we ze stap voor stap aanpakken."

Dienstverlening met de menselijke maat

Iedere dag zetten wij ons in voor de 1,5 miljoen burgers die van ons afhankelijk zijn. Marije: "Dienstverlening met de menselijke maat is de norm. Met extra aandacht voor de mensen die dit nodig hebben. Dat start met goed luisteren naar burgers. De meeste mensen willen zo snel en eenvoudig mogelijk hun zaken regelen. Er zijn echter ook altijd burgers in kwetsbare situaties die extra ondersteuning nodig hebben.



Marije Wolsink:

"Dienstverlening met de menselijke maat is de norm"

Of waar wetten anders uitpakken dan de bedoeling is. Dan is een andere benadering nodig. Het is dan belangrijk om maatwerk te leveren. Daar maken we iedere dag stappen in."



Lees 'Dienstverlening met de menselijke maat' op pagina 9

Nu is de basishouding richting mensen in kwetsbare situaties bij het CAK gelukkig altijd goed, vervolgt Hans. "Dat is een groot goed. Door onze rol hebben wij dagelijks contact met burgers. Wij zien wat er onder burgers speelt en waar wet- en regelgeving knelt. En herkennen waar mogelijke knelpunten zitten bij de invoering van nieuwe wetten. Waarbij het belangrijk is om voortdurend rekening te houden met de veranderende tijdsgeest. Zo kunnen we vooraf knelpunten voor burgers voorkomen én zorgen voor een betere uitvoerbaarheid."

Lerende organisatie

Het bieden van dienstverlening met de menselijke maat en maatwerk vragen om eigenaarschap, ruimte en vertrouwen. "We groeien naar

**Hans Ouwehand:**

"Er is zo een mooie samenwerking ontstaan tussen een centrale en decentrale overheid waar de burger profijt van heeft"

een lerende organisatie waar intrinsiek gemotiveerde medewerkers, vanuit ambtelijk vakmanschap, verantwoordelijkheid kunnen nemen. Op een volwassen manier met elkaar in gesprek zijn en eigenaarschap tonen", vertelt Marije. Zo streven we voortdurend naar continue verbetering voor burgers die met ons te maken hebben.

Hans: "Ook op dit punt merken we dat we op betrokkenheid van de medewerkers kunnen rekenen. Dus dat is heel positief. Dit eigenaarschap kan niet los gezien worden van de wendbare en betrouwbare organisatie waar we naar toe willen groeien. En die ook nodig is om het vertrouwen in de overheid te herstellen. Die klus moeten we samen met onze opdrachtgever, ketenpartners en de politiek oppakken."

Betaalbaarheid en toegankelijkheid zorg

"Met het innen van eigen bijdrages, boetes en premies én het uitbetalen van de zorginstellingen spelen wij een belangrijke rol in de betaalbaarheid en toegankelijkheid van de zorg. Daarbij verschuift in de zorg de aandacht steeds meer naar preventie van zorg, versterkt door de

betaalbaarheid en schaarste van personeel", vertelt Hans. Hij ziet daar een belangrijk raakvlak met het CAK.

Als voorbeeld noemt Hans de aanpak van schulden: "Het hebben van schulden is stressvol en kan leiden tot negatieve gevolgen voor de gezondheid van mensen. Wij zien het als onze maatschappelijke verantwoordelijkheid om bij te dragen aan het voorkomen en oplossen van de schuldenproblematiek. En daarmee ook aan de preventie op het gebied van de zorg."



Lees 'Schulden' op pagina 12

Marije vult aan: "Met veel regelingen die we uitvoeren hebben we te maken met burgers met schulden. We bieden coulante betalingsregelingen en informatie op maat, maar het is vooral belangrijk om schulden zoveel mogelijk te voorkomen. Met dit doel werken we actief samen met andere overheidsorganisaties, zoals bij de centralisatie van rijksincasso en het delen van gegevens over schulden met gemeenten."

Hans noemt het CAK bij de zorgverzekeringswet ook wel het kanariepietje van de schulden: "Zoals kanaries in de mijnen schadelijke stoffen signaleren, zo staat het CAK vooraan bij schuldenproblematiek. De zorgpremie is namelijk één van de eerste rekeningen die je niet meer betaalt als je in de schulden raakt. Nadat iemand zes maanden zijn zorgpremie niet heeft betaald, gaat diegene een hogere zorgpremie via het CAK betalen. Kijkend naar de bedoeling van ons zorgstelsel, vinden wij het belangrijk dat mensen terugkeren naar hun reguliere zorgpremie."

Sinds een paar jaar mag het CAK informatie over deze regeling met gemeenten delen. Steeds meer gemeenten gaan hiermee actief aan de slag om problematische schulden zo vroeg mogelijk op te sporen. Om zo grotere problemen proberen te voorkomen door deze mensen hulp te bieden. "Zo is er een mooie samenwerking ontstaan tussen een centrale en decentrale overheid waar de burger profijt van heeft. Wij zijn er trots op hier een actieve bijdrage aan te kunnen leveren."

Onze geldstromen



± € 2.6 miljard
aan opgelegde eigen
bijdragen, boetes en premies.

=

± € 2.6 miljard
aan betaalbaarheid
van de zorg.



Ruim 3.700
zorgaanbieders ontvingen
€ 25.5 miljard
aan financiering voor de Wlz.



€ 91.4 miljoen
vergoede declaraties
van zorgaanbieders*



€ 734.7 miljoen
aan inkomende en uitgaande
geldstromen voor zorg-
kostenafrekening buiten-
land (verbindingsoorgaan).

* voor medisch noodzakelijke zorg voor onverzekerden en onverzekerbare vreemdelingen

Onze taken

Regelingen	Burgers	Oplegging
Wmo	638.524	139.2 miljoen
Wlz	397.000	1.9 miljard
Regeling wanbetalers	170.221	299 miljoen
Verdrags-gerechtigden	103.820	146 miljoen
Regeling onverzekerden	23.876	15.1 miljoen
Gemoeds-bezwaarden	3.685*	11.6 miljoen

* huishoudens

Medicijnen mee op reis



29.512 aanvragen

Schengenverklaring

3.341 aanvragen

Engelstalige medicijnverklaring

Nationaal Contactpunt grensoverschrijdende zorg



35.802 keer

werd in 2021 de website
van het NCP bekeken.

Onze contactmomenten



2.4 miljoen
websitebezoeken



575.000
telefoongesprekken



> 1.3 miljoen
beschikkingen*



> 9.1 miljoen
facturen*

* eigenbijdrageregelingen

Voor
**1.5 miljoen
burgers**

is het CAK één van de
gezichten van de overheid

Organisatie, werkveld en opdracht

Wij voeren in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) wetten en regelgeving uit binnen het domein zorg en welzijn. Met ons werk leveren wij een bijdrage aan betaalbare en toegankelijke zorg in Nederland. En daar zijn we trots op. Voor 1,5 miljoen burgers in Nederland en in het buitenland zijn wij het gezicht van de overheid.

"Burgers hebben recht op snelle, foutloze en gemakkelijke dienstverlening"

In veel gevallen verloopt onze dienstverlening zoals dat zou moeten; soepel en geruisloos. Tegelijkertijd is onze uitvoering op verschillende vlakken voor verbetering vatbaar. Ook willen we de burger meer centraal stellen in onze dienstverlening en maatwerk leveren waar dat nodig is.

Een belangrijk thema is het bieden van dienstverlening met de menselijke maat. Daarmee bedoelen we: denken en handelen vanuit de behoeften van burgers met dienstverlening op



maat, passend bij ieders persoonlijke situatie. Dat doen we door meer tijd en aandacht te geven aan de burgers die dat nodig hebben en door te handelen volgens de bedoeling van de regels.

Zodat we een betrouwbare overheid zijn voor alle mensen die met ons te maken hebben.

Deze verandering is nodig. Dat blijkt uit verschillende onderzoeken naar het functioneren van de overheid en uitvoeringsorganisaties. De houding ten opzichte van de burger moet anders. Dat stelt eisen aan onze organisatie en vraagt om aanpassing van onze dienstverlening. Daar zetten we ons iedere dag voor in. Samen elke dag beter.

Cliëntenraad

De cliëntenraad is klankbord voor de Raad van Bestuur en adviseert gevraagd en ongevraagd over verbeteringen in de dienstverlening. Ook signaleert de cliëntenraad knelpunten vanuit het perspectief van de burger.

De cliëntenraad bestaat uit:

- **Rein Varkevisser (voorzitter)**
- **Dries Veldman (vice-voorzitter)**
- **Anke Huisman-Mak**
- **Erik Mulder**
- **Joost van Loon**
- **Marion Petit**
- **Stella de Swart**

Raad van Advies

De Raad van Advies heeft tot taak gevraagd en ongevraagd adviezen te geven aan de Raad van Bestuur over strategische onderwerpen.

De Raad van Advies bestaat uit:

- **Lea Bouwmeester (voorzitter)**
- **Greet Prins-Modderaar (vice voorzitter)**
- **Tom van Noort**
- **Marc Lenselink**
- **Arjan Vliegthart**

Audit Advies Commissie

De Auditadviescommissie adviseert de Raad van Bestuur onder meer over financiële onderwerpen en risicomanagement.

De Audit Advies Commissie bestaat uit:

- **Nanouke van 't Riet (voorzitter)**
- **Ella de Vette**

Hybride werken

De afgelopen periode hebben we zoveel mogelijk vanuit huis gewerkt om verspreiding van COVID-19 te voorkomen. Daarbij was het uitgangspunt dat de dienstverlening aan onze burgers door moest gaan. Daarin zijn we grotendeels geslaagd. De dienstverlening hebben we kunnen continueren, zonder impact op de burger.

Na het uitbreken van de pandemie namen we extra maatregelen rondom de inning van vorderingen. Dit hebben we in het belang van de burgers voortgezet: meer

coulance, ruimere/langere betalingsregelingen, voorkomen van deurwaarders-trajecten en terughoudendheid bij beslagleggingen.

Wij zijn versneld overgegaan naar hybride werken. Zodat onze medewerkers zelf kunnen bepalen welke werkomgeving het meest praktisch, efficiënt en effectief is voor de werkzaamheden die zij uitvoeren. Deze nieuwe manier van werken komt onze productiviteit, werkprivébalans en werkplezier ten goede.

Samen werken wij iedere dag voor ruim 1,5 miljoen burgers in Nederland en het buitenland. Wij vinden dat zij recht hebben op dienstverlening met de menselijke maat. Dat houdt in: op een manier die op dat moment bij hun situatie past. Geautomatiseerd voor burgers die zelf hun zaken snel en gemakkelijk willen regelen. En met persoonlijke aandacht voor de mensen die dat nodig hebben.



Eigen situatie en hulpvraag

Odette van der Kemp, manager Klantcentrum Buitenland: "Burgers kiezen niet voor ons, maar zijn wel van ons afhankelijk. Dat is een grote verantwoordelijkheid. Daarbij hebben we te maken met verschillende groepen mensen, met ieder hun eigen situatie en hulpvraag. Iedereen moet bij ons kunnen rekenen op goede dienstverlening. Op een manier die op dat moment bij hun situatie past. En kunnen burgers daar niet mee uit de voeten? Of is extra persoonlijke aandacht nodig? Dan leveren wij dienstverlening op maat."

Randy Jansen, manager Klantcentrum Zorgverzekeringswet: "Dat betekent dat we soms een stapje extra zetten om mensen te helpen. Met persoonlijk contact of door maatwerk te bieden als de situatie daar om vraagt. Ook is het belangrijk om verder dan onze eigen organisatie te kijken. We zijn onderdeel van één overheid. Wat andere organisaties doen, heeft invloed op ons en de burger – en andersom. Daar moeten we ons bewust van zijn."

Maatwerk vraagt om een omslag in denken over rechtmatigheid én rechtvaardigheid. Odette: "Soms knelt wetgeving, regelgeving of beleid voor burgers. De letter van de wet strookt niet altijd met de uitwerking voor een individu in de praktijk. Het is dan belangrijk om naar de bedoeling van de wet te kijken en op zoek te gaan naar een maatwerkoplossing."

Praktisch

Het afgelopen jaar hebben we onze visie op dienstverlening doorontwikkeld en heel praktisch gemaakt. Bijvoorbeeld door aan te geven wat we aan burgers beloven. Odette: "Als we bijvoorbeeld beloven dat burgers altijd moeten weten waar ze aan toe zijn, wat moeten we dan doen om dat waar te maken? Wat vraagt dat aan aanpassingen in de organisatie? Welke acties zijn gewenst? Welk gedrag hoort daarbij?"

En wat is een realistische tijdsplanning voor het doorvoeren van verbeteringen?"

Randy: "Hoe we de dienstverlening verder ontwikkelen hangt ook deels af van wat we onderweg tegenkomen." Die route staat, zeker gezien de dynamiek in de samenleving, niet vast. "Dat is soms ook een kwestie van ervaren, samen onderzoeken en de burger bevragen hoe ze onze dienstverlening ervaren. Het is belangrijk om steeds voor ogen te hebben wat mensen willen en wat ze nodig hebben, en vervolgens hierop in te spelen."

"We verbeteren op basis van de signalen van de burgers"

We zetten iedere dag al goede stappen, maar het kan uiteraard altijd beter. Odette: "We verbeteren op basis van de signalen van de burgers. Daarbij zetten we ook intern in op de bewustwording om op basis van onze nieuwe visie te werken. Dat geldt voor alle medewerkers; van de collega's aan de telefoon tot aan ICT'ers, databeheerders en beleidsmedewerkers. We doen het samen."

Continu leren én verbeteren

Elke dag het samen beter doen voor de burger is het devies. Dit doen we voor burgers én om met onze dienstverlening ook bij te dragen aan het herstel van het vertrouwen van de burger in de overheid.

Randy: "Wij willen een organisatie zijn die voortdurend bezig is om de dienstverlening aan de burger te verbeteren. We kunnen dat alleen bereiken als lerende organisatie waarin medewerkers eigenaarschap en verantwoordelijkheid nemen. En kunnen handelen op basis van signalen van burgers en uit de keten."



Odette van der Kemp
Manager Klantcentrum
Buitenland

Randy Jansen
Manager Klantcentrum
Zorgverzekeringswet

"Iedere burger verdient dienstverlening met de menselijke maat"

Odette: "Zo kijken we heel gericht waar voor medewerkers meer ruimte zit om maatwerk voor burgers toe te passen. Ook halen we systematisch feedback op bij burgers over onze processen, met als doel onszelf continu te verbeteren. Het uiteindelijke doel is dat burgers zeggen: 'Jullie doen mij een aantal beloftes over de dienstverlening, die voel ik ook echt.' Daar zijn we naar op weg."

CAK Cliëntenraad bewaakt belangen van burgers

Dienstverlening met de menselijke maat staat ook bij de CAK cliëntenraad hoog in het vaandel, stelt voorzitter Rein Varkevisser.

"We denken altijd vanuit het belang van burgers. In 2021 was veiligheid van data een belangrijk aandachtspunt voor de cliëntenraad. Zijn mijn gegevens veilig in de systemen van het CAK, kunnen data kwijtraken of ongewenst worden ingezien? Dat zijn vragen die de cliëntenraad stelt.

Daarnaast hebben we een bijdrage geleverd aan de communicatie naar burgers. Bijvoorbeeld over duurzaam gescheiden leven (zie p. 20) en over de afhandeling van de kinderopvangtoeslagaffaire. Van gedupeerden werden de schulden kwijtgescholden, ook door het CAK. Mensen moesten hierover geïnformeerd worden. Over de manier waarop en over de inhoud hiervan hebben wij meegedacht.

"De samenwerking is constructief"

Onze gesprekken met de Raad van Bestuur en de directeurs van de regelingen verlopen altijd eerlijk en in vertrouwen. We kunnen alles vragen en het CAK staat open voor onze suggesties. Dat maakt de samenwerking constructief."



Knelpunten

Soms kan de uitvoering van wetten en regels burgers onbedoeld benadelen. Deze bijzondere situaties sluiten dan niet aan bij de bedoeling van de desbetreffende wet of regelgeving. Wij vinden het belangrijk om deze situaties op te lossen. Of, als dat nodig is, in gesprek te gaan met onze opdrachtgever en/of de politiek. Om zo knelpunten voor burgers te voorkomen.

Een knelpunt bleek bijvoorbeeld de termijn van de terugbetaling van de eigen bijdrage Wlz en Wmo. Wij pleiten voor een wettelijke mogelijkheid om deze onder voorwaarden te verruimen. Daarnaast hebben we voorgesteld om de (hogere) bestuursrechtelijke premie bij de regeling Wanbetalers te heroverwegen. En we pleiten ervoor de bestuurlijke boete te schrappen voor personen die zich buiten hun schuld te laat bij ons aanmelden als verdragsgerechtigde.

Schulden

Wij innen eigen bijdrages en premies. Dit zorgt mede voor de betaalbaarheid van de zorg in Nederland. Tegelijkertijd kunnen burgers hierdoor in bepaalde gevallen in de financiële problemen komen. Wij zien het als onze maatschappelijke verantwoordelijkheid om bij te dragen aan het voorkomen en oplossen van de schuldenproblematiek in Nederland. Dat doen we op verschillende manieren.

Automatische inning

We proberen de verschuldigde bedragen zoveel mogelijk via automatische incasso of via broninhouding (inhouden op inkomen, pensioen of uitkering) te innen. Dit heeft voor burgers het voordeel dat ze er geen omkijken naar hebben. Daarnaast zijn we coulant met betalingsregelingen en hebben we strikte afspraken met incassobureaus over sociaal maatschappelijk incasseren.

Nederlandse Schuldhulproute (Geldfit.nl)

Via deze route wijzen onze medewerkers burgers de weg naar passende schuldhulp. Zodat voorkomen wordt dat zij verder in de financiële problemen komen. We maken ons er sterk voor dat ook andere grote uitvoerders zich aansluiten bij dit initiatief.

Delen van gegevens met gemeenten

We mogen gegevens van burgers die hun zorgverzekering 6 maanden niet hebben betaald delen met gemeenten. Dat biedt gemeenten de kans een hulptraject op te starten. Inmiddels vragen meer dan 200 gemeenten deze gegevens van het CAK periodiek op.

Digitale inclusie

De samenleving digitaliseert steeds verder en ook de overheid doet daaraan mee. Tegelijkertijd zijn ongeveer vier miljoen mensen niet digitaal vaardig. Ruim 2,5 miljoen daarvan is laaggeletterd en zal waarschijnlijk nooit digitaal vaardig worden. Dit heeft als risico dat zij uitgesloten worden in het maatschappelijke verkeer. Wij willen deze burgers graag helpen.

De overheidsorganisaties van de Manifestgroep* en de Koninklijke Bibliotheek hebben fysieke Informatiepunten Digitale Overheid ingericht. Mensen die vragen hebben over het (digitaal) zakendoen met de overheid kunnen hier terecht, bijvoorbeeld voor uitleg van ingewikkelde brieven of het volgen van een computercursus.

Vanaf eind november 2021 zijn er 400 Informatiepunten Digitale Overheid operationeel. Daarmee is een landelijke dekking gerealiseerd en is er altijd een Informatiepunt bij mensen in de buurt.

* De Manifestgroep is een samenwerkingsverband van uitvoeringsorganisaties in de publieke sector met als belangrijkste speerpunt het verder verbeteren van de dienstverlening aan burgers en bedrijven. Naast het CAK nemen onder andere de Belastingdienst, UWV, DUO, CIZ, CJIB, CBR en de SVB deel aan de Manifestgroep.



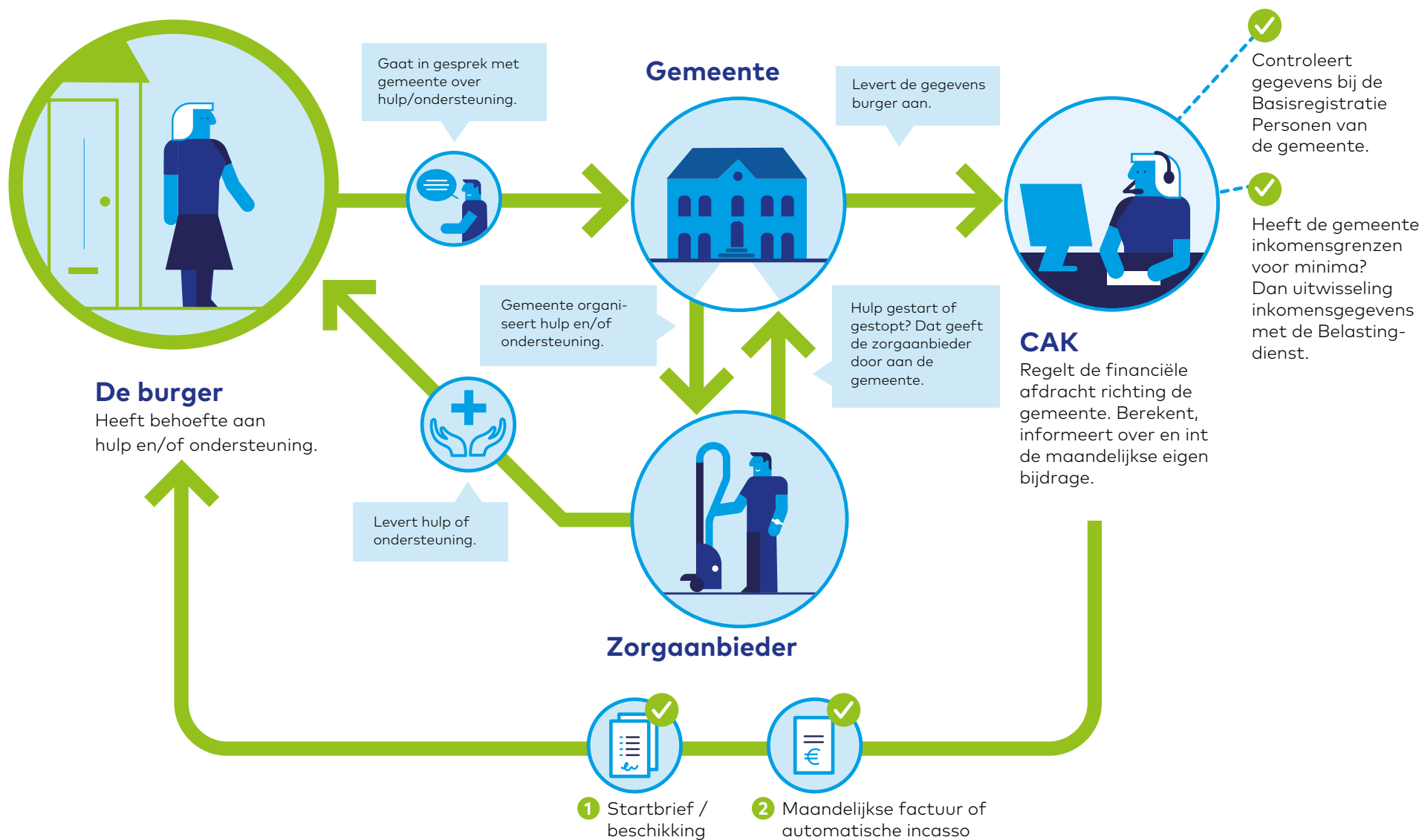
Wet maatschappelijke ondersteuning

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) zorgt ervoor dat iedereen kan blijven meedoen aan de samenleving en zoveel mogelijk zelfstandig kan blijven wonen. Bijvoorbeeld door de aanschaf van hulpmiddelen of door hulp in de huishouding. Mensen betalen hiervoor een eigen bijdrage. Wij berekenen de hoogte hiervan en innen deze bij burgers.





Er zijn verschillende soorten ondersteuning of hulp die onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) vallen.





Werken aan betere gegevensuitwisseling

Voor de uitvoering van de Wmo werken we samen met veel partijen. Denk aan gemeenten, VNG, Ketenbureau i-Sociaal Domein, Belastingdienst, SVB, gemeentelijke software leveranciers en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). In de meeste gevallen gaat het uitwisselen van gegevens goed. Maar er kan een fout worden gemaakt in deze keten. Daar hebben burgers last van. Daarom werken wij er samen met onze ketenpartners hard aan om fouten of vertraging te voorkomen.



Dat gebeurt op drie terreinen, vertelt Michiel Borgers, ketenmanager Wmo. "Want het gaat vaak mis bij de mens, het proces of het systeem."

"Soms zien we ineens heel veel aanvragen vanuit één gemeente", vertelt Madeleine Bruggeman, medewerker Servicedesk Wmo. "Of juist heel veel minder dan gebruikelijk. Dat is voor ons een signaal: gaat het allemaal wel goed? Zijn we misschien ergens niet duidelijk over geweest? We bellen die gemeente dan proactief op en kijken mee of alles correct verloopt." Dit leidt direct tot minder fouten waar burgers last van kunnen hebben.

Proactief contact zoeken met gemeenten heeft nog een ander voordeel, stelt Michiel: "Omdat we vaker contact hebben, weten gemeenten, maar ook softwareleveranciers ons steeds beter te vinden. Bijvoorbeeld als ze vragen hebben of twijfelen over iets. Dan checken ze dat even bij ons. Heel fijn. Wij kunnen op basis van die signalen onze voorlichting weer verbeteren. Zo dragen we met de hele keten bij aan betere dienstverlening aan burgers."

Wmo



638.524

burgers (incl. Beschermde Wonen)



6.862.008

verzonden facturen



737.842

verzonden beschikkingen



360.569

telefoongesprekken



2.027

ingediende bezwaren



937

ingediende klachten.

Van het totaal aantal verstuurde facturen leidde 0,01% tot een klacht.



€ 117.336 miljoen

ontvangen eigen bijdragen
abonnementstarief Wmo



55%

met automatische
incasso



Telefonische bereikbaarheid

Lang moeten wachten: daar wordt niemand blij van. In 2021 waren de reactietijden aan de telefoon en via e-mail helaas te lang bij de Wmo. Dat had verschillende oorzaken: door verkeerde gegevens vanuit de keten en door storingen in de interne en externe ICT. Dat moest anders, vonden we. We kregen daarvoor tijdelijke versterking van collega's. En we hebben gekeken hoe we vragen efficiënter konden afhandelen. Bovendien werken we samen met de keten aan verbetering van de gegevens (lees op pagina 15). De eerste resultaten zijn inmiddels zichtbaar. Er is hard gewerkt aan het bijhouden van de instroom en het inlopen van de achterstand. Maar we zijn er nog niet. Daarnaast blijven we aandacht houden voor onze bereikbaarheid.

"We blijven aandacht houden voor onze bereikbaarheid"



Continu onszelf verbeteren

We kijken altijd kritisch naar onze processen: kan het slimmer, misschien meer digitaal, met minder kans op fouten? Bij al onze regelingen denken de teams samen na over verbeteringen. Het liefst met de mensen die dagelijks contact hebben met burgers.

Medewerker Continu Verbeteren Freek van Oers helpt daarbij. "Door met elkaar in gesprek te gaan en van een afstandje naar het proces te kijken, komen we erachter waar het misgaat. Door te meten en te analyseren komen we samen tot de beste oplossing. Dat werkt heel goed."



Wet langdurige zorg

De Wet langdurige zorg (Wlz) is er voor mensen die intensieve zorg of toezicht dichtbij nodig hebben. Bijvoorbeeld ouderen met dementie. Of mensen met een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking. Voor deze zorg betalen mensen een eigen bijdrage. Wij berekenen de hoogte van de eigen bijdrage en innen deze.





The diagram illustrates the Wlz (Mental Health Care Act) process flow. It begins with **De burger** (The citizen), who has intensive care or supervision nearby. The process then moves to **CIZ** (Centraal Instituut voor Ziekteverzekering), which assesses if the citizen meets the conditions for Wlz. Next is the **Zorgkantoor** (Care office), which regulates care for the citizen. This leads to **CAK** (Centraal Administratief Kantoortje), which calculates, informs, and deducts the monthly contribution. CAK also checks household composition for SVB (Social Insurance Bank) and requests income data from the tax authority and/or UWV. CAK then pays the care providers. The **Zorgaanbieder** (Care provider) then provides care. The process concludes with three steps: 1. Startbrief (Start letter), 2. Beschikking (Decision), and 3. Factuur of inhouding op inkomen (Invoice or income deduction).

```

graph LR
    Burger[De burger] --> CIZ[CIZ]
    CIZ --> Zorgkantoor[Zorgkantoor]
    Zorgkantoor --> CAK[CAK]
    CAK --> Zorgaanbieder[Zorgaanbieder]
    Zorgaanbieder --> Burger
    CAK --> SVB[SVB]
    CAK --> Belastingdienst[Belastingdienst en/of UWV]
    CAK --> Factuur[Factuur of inhouding op inkomen]
    CAK --> Beschikking[Beschikking]
    CAK --> Startbrief[Startbrief]
  
```

De burger
Heeft de hele dag intensieve zorg of toezicht dichtbij nodig.

CIZ
Beoordeelt of de burger voldoet aan de voorwaarden voor de Wlz.

Zorgkantoor
Regelt de zorg voor de burger.

CAK
Berekent, informeert over en int de maandelijkse eigen bijdrage.

CAK betaalt de zorgaanbieders uit.

Zorgaanbieder
Levert zorg.

1 Startbrief
2 Beschikking
3 Factuur of inhouding op inkomen

Basisregistratie Personen van de gemeente.
✓ Vraagt inkomensgegevens op bij Belastingdienst en/of UWV.
✓ Controleert gegevens huishoudsamenstelling bij SVB.



Nabestaandendesk

Maandelijks overlijden gemiddeld 4500 burgers die geregistreerd staan in het klantenbestand van de regeling Wlz. Nabestaanden willen de zaken dan graag zo snel en goed mogelijk afhandelen.

Om nabestaanden beter te kunnen helpen, startten wij daarom in februari 2021 met de nabestaandendesk. Eerst als proef, maar inmiddels definitief.

De eerste verbeteringen zijn al zichtbaar. Zo ontvangen nabestaanden na het overlijden meteen een brief met antwoorden op de meest

gestelde vragen. Denk aan welke post ze kunnen verwachten, en hoeveel eigen bijdrage er nog betaald moet worden. Ook kunnen nabestaanden versneld een kopie van een factuur ontvangen. Voorheen duurde dit gemiddeld vijf werkdagen, nu slechts een dag.

Het kan altijd nog beter. Zo moeten nabestaanden nu vaak wachten op een correctiefactuur. Dat duurt, als een persoon middenin een bepaalde maand overlijdt, nu gemiddeld twee maanden. Dat moet korter. Hoe sneller er duidelijkheid is en afhandeling kan plaatsvinden, hoe beter. Daar werken we hard aan.

GGZ naar de WLZ

Mensen die hun leven lang intensieve geestelijke gezondheidszorg (GGZ) nodig hebben, krijgen sinds 1 januari 2021 toegang tot de Wet langdurige zorg (Wlz). Hierbij gaat het om mensen die permanent toezicht of 24 uur per dag zorg in de nabijheid nodig hebben. Een voordeel van de overgang naar de Wlz is dat deze mensen de zekerheid hebben dat zorg voor de lange termijn is geregeld.

Deze overgang kan gevolgen voor de financiële situatie. Mensen die een beroep doen op de Wlz betalen een (hogere) eigen bijdrage. Om de veranderingen uit te leggen hebben we samen met verschillende partijen voorlichtingsmiddelen ontwikkeld. Ook is er een speciaal telefoonnummer opengesteld voor vragen. Dit nummer is 1058 keer gebeld.

Wlz

**397.000**

burgers

**2.264.382**

verzonden facturen

**622.361**

verzonden beschikkingen

**214.491**

telefoongesprekken

**1.440**

ingediende bezwaren

**461**ingediende klachten.
Van het totaal aantal verstuurd
facturen leidde 0,02% tot een klacht.**1.9 miljard**

opgelegde eigen bijdrage Wlz

**1.3 miljard**ingehouden op uitkering,
pensioen of loon



Samenwerken voor de burger

Partners met de AOW-leeftijd waarvan één van beiden blijvend opgenomen is in een verpleeg- of verzorgingshuis kunnen bij de SVB kiezen voor een AOW voor ongehuwden. Ook wel de duurzaam gescheiden leven (DGL) regeling genoemd. Het AOW-bedrag is hierdoor in de meeste gevallen hoger. Dat klinkt aantrekkelijk, maar deze keuze heeft ook andere financiële gevolgen. Zo is de eigen bijdrage voor de Wet langdurige zorg in veel gevallen hoger.

Janke Lindeboom, manager uitvoering regelingen Wlz: "Na een controle kwamen wij erachter dat we voor een groep burgers de eigen bijdrage niet goed hadden aangepast. Dat kwam omdat we geen actieve uitwisseling hadden van gegevens met de SVB. Burgers moesten daarnaast zelf de keuze voor een DGL-regeling doorgeven aan het CAK, maar niet iedereen deed dit."

Het gevolg: een aantal burgers betaalde een te lage eigen bijdrage. Dit met terugwerkende kracht terugdraaien zou voor flinke naheffingen zorgen. Janke: "We wilden burgers niet confronteren met de gevolgen van uitvoeringsproblematiek. Na een grondige en zorgvuldige analyse hebben we besloten om de te weinig betaalde eigen bijdrage niet alsnog in rekening

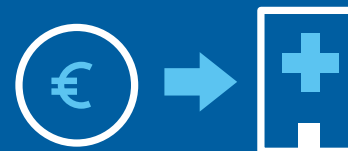


te brengen. Voor burgers die te veel hadden betaald, hebben we de eigen bijdrage uiteraard wel met terugwerkende kracht gecorrigeerd en teruggestort."

Dat burgers hun keuze aan het CAK moesten doorgeven, was niet altijd even duidelijk. Janke: "We hebben nauw samengewerkt met de SVB om dit issue op te lossen én te werken aan betere voorlichting. Samen hebben we de betreffende burgers geïnformeerd. Het blijft ingewikkelde materie, daarom hebben we ook de informatie op de website en in brieven beter op elkaar afgestemd."

Janke: "Inmiddels is de actieve gegevensuitwisseling met de SVB structureel ingericht. We wisselen maandelijks gegevens uit. Hiermee voorkomen we dat een dergelijk issue zich in de toekomst kan herhalen."

Financiering instellingen



>3.700 zorgaanbieders ontvingen
€ 25.5 miljard aan financiering voor de Wlz.



1.555
zorginstellingen



31
zorgkantoren



2.347
aanbieders mondzorg

Uitwisseling in de keten

> 27.000
bestanden van zorgkantoren

> 300.000
zorgregels



Zorgverzekeringswet

Nederlanders zijn verplicht zich te verzekeren voor zorg. Soms kan dit niet, bijvoorbeeld als je als vreemdeling in Nederland verblijft. Anderen kunnen of willen hun zorgpremie niet betalen. Vanwege geloof of levens-overtuiging, of bijvoorbeeld bij betalingsproblemen. Wij voeren regelingen uit die ervoor zorgen dat deze mensen toch verzekerd zijn van zorg.





Betaalt iemand 6 maanden of langer geen premie aan de zorgverzekeraar? Dan meldt de zorgverzekeraar de burger bij ons aan voor de regeling wanbetalers.



De burger

Betaalt langer dan 6 maanden geen premie aan de zorgverzekeraar. En reageert niet op betalingsherinneringen.



Spreekt de burger een betalingsregeling af met de zorgverzekeraar? Dan stopt het CAK direct met het innen van de hogere zorgpremie. En betaalt de burger weer de normale zorgpremie.

Geeft aan de burger uitleg over het voorkomen van een hogere zorgpremie. En kijkt waar hulp mogelijk is.

Mag gegevens delen met gemeenten in het kader van schuldenpreventie.



Gemeente

De gemeente neemt contact op met de burger en gaat in gesprek.



Zorgverzekeraar

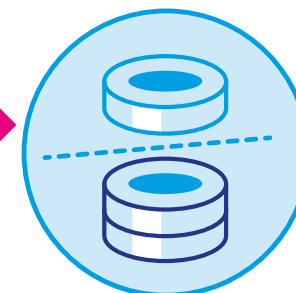
Meldt de burger aan bij het CAK.



CAK

De burger betaalt voortaan een hogere zorgpremie aan het CAK. Wel blijft de burger verzekerd bij de zorgverzekeraar.

Heeft contact met werkgever of uitkeringsinstantie over betaling zorgpremie.



Werkgever of uitkeringsinstantie

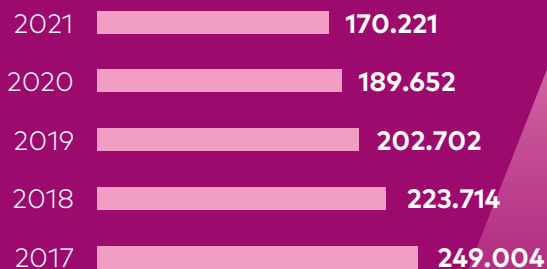
- De werkgever houdt loon in.
- De UVW houdt een deel van de uitkering in.
- De SVB houdt een deel van het pensioen in.

Kan het CAK de premie niet op het inkomen laten inhouden? Dan ontvangt de burger elke maand een betaalverzoek van het CJIB. Eventuele zorgtoeslag wordt gebruikt om een deel van de hogere zorgpremie te betalen.

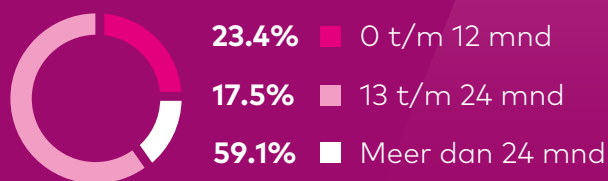


Regeling wanbetalers

Aantal wanbetalers afgelopen 5 jaar



Aantal maanden wanbetalen



Wij hebben

€ 299 miljoen

aan premie opgelegd

Regeling onverzekerden



23.876

burgers



9.8 miljoen

aan boetes opgelegd



5.3 miljoen

aan premies opgelegd

60.608

mensen stroomden de regeling in

56.992

mensen stroomden de regeling uit

Regeling onverzekerbare vreemdelingen



35.581

declaraties



47 miljoen

uitbetaald aan zorgaanbieders

Soort zorgaanbieder

Ziekenhuizen 22.977.976

GGZ 8.184.746

Farmacie 5.382.027

Subsidieregeling medisch noodzakelijke zorg aan onverzekerden



20.011

declaraties



44.5 miljoen

uitbetaald aan zorgaanbieders



Herkomst

Nederland 33%

EU/EER 43%

Andere landen 16%

Geen opgave 8%

Soort zorgaanbieder

Ziekenhuizen 13.186

GGZ 3.216

Ambulancekosten 2.693

Gemoedsbezwaarden



11.6 miljoen

ingehouden premieervangende belasting



3.685

huishoudens



Afhandeling kinderopvang-toeslagaffaire

In 2021 kregen we in onze uitvoering te maken met de gevolgen van de kinderopvangtoeslag-affaire. Ongeveer vijftien procent van de mogelijk gedupeerden bleek ook bij ons schulden te hebben. De meeste gedupeerden hebben schulden bij de regeling wanbetalers, gevolgd door schulden bij de Wmo. Wij hebben openstaande vorderingen van gedupeerden binnen ons klantenbestand zo spoedig mogelijk gepauzeerd. In de loop van 2021 zijn, op basis van de gegevens van de Belastingdienst Toeslagen, deze schulden daadwerkelijk kwijtgescholden.

Daarnaast kregen we ook te maken met een groep burgers die niet door de zogeheten lichte toets van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) zijn gekomen. Ofwel; van deze burgers kon niet worden vastgesteld dat ze gedupeerd waren. Deze ouders moesten per 1 september 2021 weer een hogere zorgpremie betalen. In overleg is besloten dat deze ouders niet met terugwerkende kracht zorgpremie moesten terugbetalen. Zo konden we voorkomen dat er (nieuwe) schulden zijn ontstaan. Bij de afhandeling hebben we ingezet op persoonlijke aandacht, snelle en zorgvuldige afhandeling en heldere communicatie.



Daarnaast hebben we nauw samengewerkt met andere overheidsinstellingen, waaronder de Belastingdienst Toeslagen. Onze medewerkers hebben zich op bevlogen wijze ingezet voor de afhandeling. Dat blijven we ook de komende jaren doen.

Zorgverzekeraars over op regeling wanbetalers

Alle zorgverzekeraars zijn op 1 januari 2021 overgegaan op de regeling wanbetalers. Dit betekent dat alle zorgverzekeraars hetzelfde omgaan met mensen die een langere betalingsachterstand op de zorgpremie hebben. Voorheen kon de zorgverzekeraar de basiszorgpremie van iemand opzeggen bij een betalingsachterstand. Er bestond dan een kans dat diegene onverzekerd zou zijn. Dat is nu niet meer het geval. Burgers blijven nu verzekerd via ons.

Heldere taal

We willen dat onze informatie toegankelijk en begrijpelijk is voor iedereen. Daarom werken we aan het eenvoudiger maken van brieven die we versturen en teksten op onze website. Geen moeilijke woorden meer of lange complexe zinnen, maar duidelijke taal.

Een voorbeeld zijn de brieven voor de regeling wanbetalers en onverzekerden. Die moesten eenvoudiger, omdat er veel telefoontjes over binnenkwamen van mensen die vragen hadden. Wat de regeling precies inhoudt en hoe je eruit kunt komen, leggen we nu beter uit. Met resultaat, want in een jaar tijd nam het aantal telefoontjes met 20 procent af.

OUDE TEKST

Wanneer verwerkt het CAK mijn declaratie? Wij verwerken de ingediende declaraties per jaar. Daarmee kunnen we beginnen, nadat we uw voorlopige saldo voor dat jaar hebben vastgesteld. Nadat u uw declaratie heeft ingediend, duurt de verwerking ervan maximaal 10 maanden.

NIEUWE TEKST

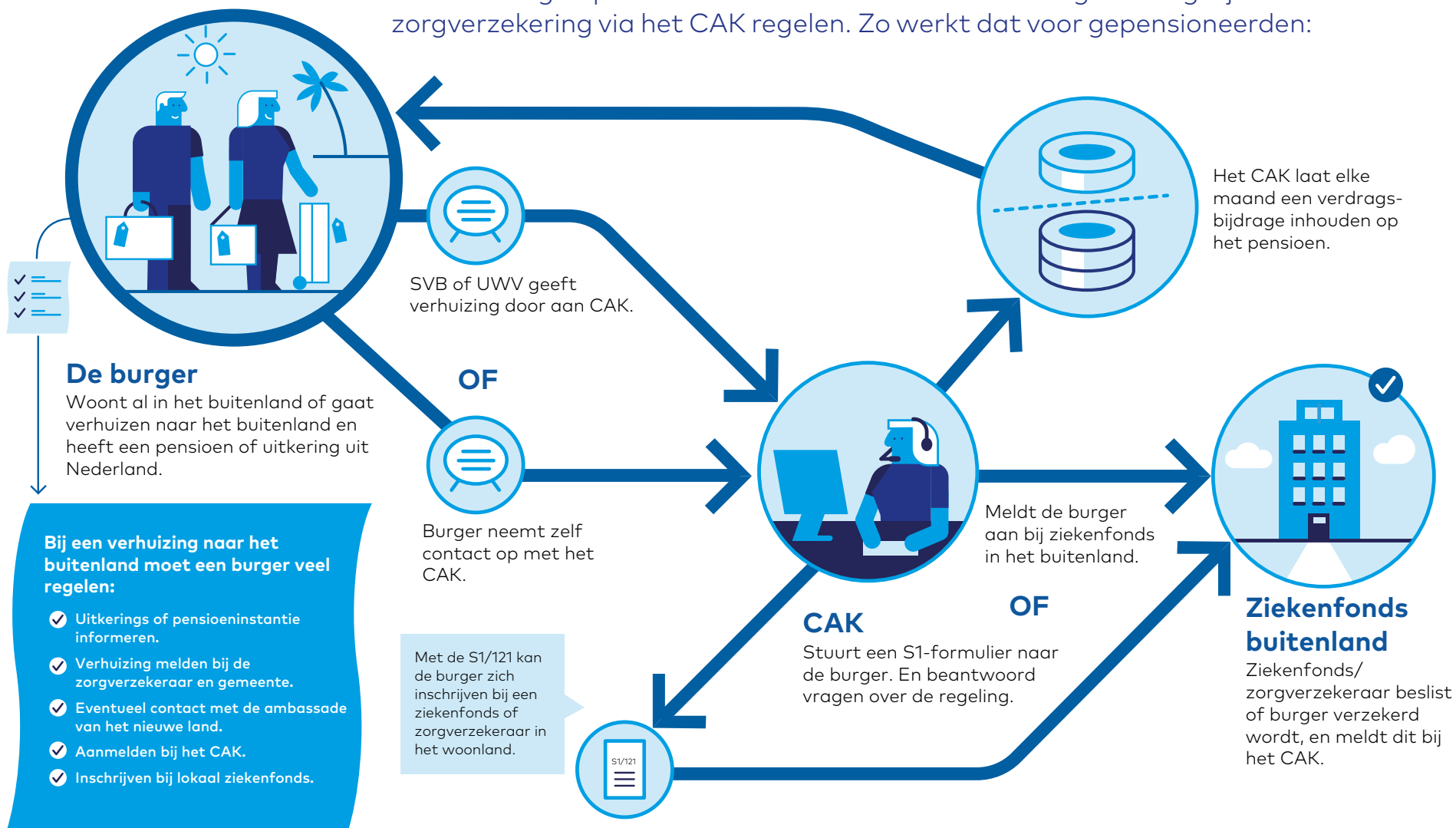
Wanneer verwerkt het CAK mijn declaratie? We verwerken uw declaratie binnen maximaal 10 maanden. Die periode gaat in nadat u uw declaratie heeft ingediend.



In sommige situaties krijgen Nederlanders die wonen in of reizen naar het buitenland te maken met het CAK. Bijvoorbeeld als zij een wettelijk pensioen of uitkering hebben, of medicijnen willen meenemen op reis.



De Buitenlandregeling – verdragsbijdrage voor gepensioneerden: Als iemand naar het buitenland verhuist en niet meer in Nederland werkt, eindigt de Nederlandse zorgverzekering. Gaat die persoon in een verdragsland wonen en ontvangt hij of zij een uitkering of pensioen uit Nederland? Dan moet diegene mogelijk een nieuwe zorgverzekering via het CAK regelen. Zo werkt dat voor gepensioneerden:





Engelse informatie beschikbaar

Het stond al langer op onze wensenlijst: een volledig Engelse website voor de regeling Zorgverzekering en Buitenland. Sinds begin 2021 staat deze site online. Op de site vinden studenten uit het buitenland, grensarbeiders en expats informatie over het Nederlandse zorgstelsel en wanneer ze te maken krijgen met ons.

De regeling Zorgverzekering en Buitenland is van oudsher erg internationaal gericht, met anderstalige burgers en buitenlandse ketenpartners. Patricia de Zoete, adviseur Klantcommunicatie: "Onze collega's bij het Klantcentrum spreken Engels en veel van onze brieven zijn ook beschikbaar in het Engels. Daarnaast hebben onze Nederlandse ketenpartners, zoals de SVB, Belastingdienst, Zilveren Kruis en de pensioenfondsen, ook allemaal een Engelstalige site. Zij kunnen hun Engelstalige burgers nu ook makkelijker naar onze site doorverwijzen. We kregen zelfs van één van onze ketenpartners een compliment over de nieuwe website."

Martin den Hartigh was als ICT-developer bij het project betrokken: "Ik vond vooral de korte lijnen met de collega's van Klantcommunicatie heel prettig. Snel met elkaar schakelen; zo bleef de voortgang er goed in. En de Engelstalige website is natuurlijk iets heel tastbaars. Het levert direct meerwaarde voor burgers."

Brexit

Begin 2020 stapte het Verenigd Koninkrijk (VK) uit de EU. De Britten maakten nieuwe afspraken met Europa over medische zorg bij emigratie of tijdelijk verblijf. Dit kon voor de verdragsgerechtigden van onze Buitenlandregeling grote gevolgen hebben. Wij volgden de Brexit-ontwikkelingen daarom op de voet. En informeerden burgers indien nodig over de mogelijke consequenties.

Vanaf 1 januari 2021 is tussen de EU en het VK de Handels- en Samenwerkingsovereenkomst tot stand gekomen. De rechten en plichten met betrekking tot medische zorg van de verdragsgerechtigden die in het VK wonen, bleven onder deze nieuwe overeenkomst ongewijzigd.



Verdragsbijdrage



146 miljoen

opgelegd aan verdragsbijdrage



97.194

gepensioneerden inclusief meeverzekerde gezinsleden en

6.626

gezinsleden van grensarbeiders

Verdragsgerechtigden

EU/EER/ Zwitserland	Overig	Totaal
67.430	+ 36.386	= 103.816

Top 5 landen

- 1 – Marokko
- 2 – Turkije
- 3 – België
- 4 – Spanje
- 5 – Duitsland

50.387 uitgegeven EHICS

Wij stuurden **188.780** vorderingen naar het buitenland voor zorg die buitenlanders in Nederland hebben gehad. Wij ontvingen **1.937.005** vorderingen uit het buitenland voor zorg die Nederlanders in het buitenland hebben gehad.



Betere uitleg en duidelijke taal

Grensarbeiders ontvangen eind december altijd een factuur voor het nieuwe jaar. Dat roept bij hen veel vragen op. Dat moest dus anders. Een projectteam met collega's van verschillende afdelingen ging ermee aan de slag: de brief moest eenvoudiger en duidelijker en de berekening overzichtelijker. Ook werd de website aangepast zodat de informatie voor gepensioneerden en grensarbeiders beter van elkaar te onderscheiden is. Het resultaat van al deze aanpassingen? Twintig procent minder telefonische vragen bij de laatste verzending van de facturen.



Weten wie je klant is

Een Nederlander die in Spanje van zijn pensioen geniet, een Duitser die net over de grens in Nederland werkt of een Nederlandse vader met een gezin in Turkije. De burgers binnen de regeling Buitenland zijn heel divers. Om al deze mensen een gezicht te geven gingen afgevaardigden van alle teams in 3 brainstormsessies aan de slag met cijfers en ervaringen. Ze stelden uiteindelijk acht klanttypes (zogenoemde persona's) samen die elk een klantgroep vertegenwoordigen. Met deze persona's gaat Buitenland vervolgens klantreizen in kaart brengen. Waar wordt een persona blij van, waar liggen hindernissen en hoe kunnen we die klantbeleving optimaliseren, zijn vragen die daarin beantwoord worden.

Medicijnen mee op reis



3.341

aanvragen Engelstalige
medicijnverklaring



29.512

aanvragen Schengenverklaring

± 81.9%
geleverd

± 9.6%
afgewezen

8.5%
overig

NCP – Nationaal Contactpunt grensoverschrijdende zorg



35.802

keer werd in 2021 de website
van het NCP bekeken.

Iedere dag zetten wij ons in voor burgers in Nederland en het buitenland. We geven onder andere informatie, beantwoorden vragen en sturen brieven. Jaarlijks gaat het daarbij om duizenden contacten. Het overgrote deel verloopt soepel. Daar zijn we trots op!

De medewerker belde mij en heeft zeer duidelijk uitgelegd waarom het bezwaarschrift zou worden afgewezen. Bovendien heeft hij nog contact gezocht met de Belastingdienst om het één en ander te verifiëren. Ook heeft hij mij nog op beroepsmogelijkheden gewezen. En dat alles in duidelijke taal. Prima!

Zeer vriendelijke en behulpzame medewerker aan de telefoon. Ze heeft mij geholpen met iets wat was mis gegaan.

De vriendelijkheid en hulpvaardigheid van uw collega's was uitmuntend! Zij hebben een dringende situatie zeer snel en perfect opgelost!

Ik was verbaasd een brief te ontvangen en wist niet goed wat me te wachten stond. Maar ik werd heel goed en geduldig te woord gestaan. Dat maakte me rustiger.

Zeer behulpzaam, *above and beyond* wat je normaal krijgt van een instantie aan hulp, uitleg en toelichting. Ze hadden ook gewoon kunnen zeggen "Nee, u bent aan het verkeerde adres". Maar ze legden in plaats daarvan goed uit waar het mis ging en wat mijn vervolgstappen moesten zijn.

Werd vrolijk geholpen door een meedenkende medewerker. Ik bleek gewoon verzekerd te zijn. Het nieuwe pasje stuurt ze naar mijn zus in Nederland. Goed geregeld.