



Jaarbericht 2020



'Nog veel werk te doen'

Het CAK zette in 2020 belangrijke stappen voorwaarts. Zoals de omslag naar een regeling gerichte organisatie en de invoering van het Wmo-abonnementstarief. Maar er is nog veel werk te doen.



Over het CAK

Ons land kent goede sociale voorzieningen en goede zorg. Het CAK draagt hier met trots aan bij door in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (vws) wetten en regelgeving uit te voeren.



Met de menselijke maat

Klanten kiezen niet voor het CAK, maar krijgen te maken met onze dienstverlening. Daarbij handelen we vanuit wet- en regelgeving. Maar als een situatie daarom vraagt, bieden we maatwerk.



Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) zorgt dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. Mensen betalen hiervoor een eigen bijdrage. Het CAK berekent de hoogte daarvan en int deze bij de klant.



Wet langdurige zorg (Wlz)

De Wet langdurige zorg (Wlz) is er voor mensen die intensieve zorg of toezicht dichtbij nodig hebben. Voor deze zorg betalen mensen een eigen bijdrage. Het CAK berekent de hoogte van de eigen bijdrage en int deze bij de klant.



Zorgverzekeringswet (Zvw)

Nederlanders zijn verplicht zich te verzekeren voor zorg. Het CAK voert een aantal regelingen uit om ervoor te zorgen dat iedereen verzekerd is van zorg.



Buitenland

In sommige situaties krijgen Nederlanders die wonen in of reizen naar het buitenland, te maken met het CAK. Als zij een wettelijk pensioen of uitkering hebben bijvoorbeeld. Het CAK zorgt voor de uitvoering van deze taken.



Nog veel werk te doen

Het CAK zette in 2020 belangrijke stappen voorwaarts. Zoals de omslag naar een regeling gerichte organisatie en de invoering van het Wmo-abonnementstarief. Maar er is ook nog veel werk te doen. Zo vraagt het ICT-landschap om vereenvoudiging én modernisering en moeten we onze uitvoering en verantwoording verder op orde krijgen. Ofwel: we moeten weer 'in control' komen. En dat terwijl de dienstverlening aan onze klanten op peil moet blijven.

Onze taken veelal geautomatiseerd uitvoeren, geruisloos voor het gros van de klanten, betrouwbaar en wendbaar, met de menselijke maat als dat nodig is: dat is waar het CAK zich naartoe beweegt. Immers: veel burgers zijn verplicht om zaken met ons te doen; zij hebben geen keuze. Zij verwachten dat wij ons werk goed doen, zonder al te veel administratief gedoe en met extra aandacht als dat nodig is. Maar de weg hiernaartoe is geplaveid met



Marije Wolsink

Hans Ouwehand

Arron Bell

grote en kleine hindernissen. Soms al bekend, soms onverwacht. Voortgang boeken gaat niet zonder slag of stoot. En vereist soms een lange adem. We zetten ons in om ons werk elke dag beter te doen.

ICT-opgave

Neem de ICT-opgave. Afgelopen jaar investeerden we fors in een nieuw IT-systeem om de invoering van het Wmo-abonnementstarief

mogelijk te maken. Dit systeem is nu in gebruik en de processen zijn ingericht. Het nieuwe systeem vormt deels het fundament voor het IT-landschap van de toekomst. Tegelijkertijd is het huidige IT-landschap met deze recente investering groter en complexer geworden. Nu is een duidelijke route nodig hoe wij de komende jaren de noodzakelijke vereenvoudiging gaan doorvoeren.

Het vereenvoudigen van het IT-landschap moet eraan bijdragen dat we verder 'in control' komen. In een situatie waarin onze systemen op orde zijn en de veelal geautomatiseerde dienstverlening voor het gros van onze klanten geruisloos verloopt, ontstaat er meer ruimte voor dienstverlening met de menselijke maat, in die gevallen waar onze standaard dienstverlening niet voldoende is.

Regeling gericht

In dat licht bezien, hebben we in 2020 een belangrijke omslag gemaakt. We zijn 'gekanteld' van een functionele naar een regeling gerichte organisatie. Vier clusters van regelingen staan centraal: Wmo, Wlz, Zorgverzekeringswet en Buitenland. Ook deze switch heeft tot doel om meer 'in control' te komen. Onze medewerkers stellen in hun dienstverlening de klant zoveel mogelijk voorop, een basishouding die op alle niveaus steeds meer in de vezels van de organisatie komt. Ontdekken zij iets wat mogelijk niet klopt, dan melden zij dat. De kinderopvang-toeslagaffaire heeft extra duidelijk gemaakt waarom dat zo ontzettend belangrijk is.

Bezuinigingstaakstelling

Zowel de inrichting van een regeling gerichte organisatie als de implementatie van het Wmo-abonnementstarief heeft druk gezet op de financiële positie van het CAK. Om binnen de financiële kaders te blijven, hebben we kosten moeten besparen. We hebben eind 2020 besparingen doorgevoerd en onderzocht of we



Marije Wolsink:

'Het vereenvoudigen van het IT-landschap moet eraan bijdragen dat we verder "in control" komen'

een sluitend financieel kader konden realiseren zonder reorganisatie, bijvoorbeeld door minder inhuur van externen. Maar dat was niet het geval. Daarom sturen we nu – in 2021 – gericht bij op onderdelen in de organisatie. Waarbij we uiteraard beogen dat onze dienstverlening en verantwoording minimaal op het huidige

niveau blijven. Lastig om deze exercitie in deze ingewikkelde tijd te moeten doen, maar het is echt noodzakelijk.

Coronacrisis

Over een lastige tijd gesproken: ook de coronacrisis maakte het er afgelopen jaar niet eenvoudiger op. Toch zijn wij erin geslaagd met veel creativiteit en inzet de dienstverlening in de lucht te houden en aan te passen aan de sterk gewijzigde omstandigheden. Zonder de menselijke maat daarbij uit het oog te verliezen. Zo hebben we samen met ketenpartners - waar dat kon - versneld gedigitaliseerd wat nog handmatig ging. Ook hebben we het voor onze klanten mogelijk gemaakt om op alternatieve manieren bewijsstukken aan te leveren en hebben we onze betalingsregelingen maximaal verruimd.

In de eerste maanden van de coronacrisis werkten relatief veel medewerkers van ons Klant Contact Centrum nog op kantoor, omdat het op dat moment technisch nog niet haalbaar was om dit werk thuis te doen. Maar ook daar hebben we versneld slagen in gemaakt, en inmiddels kan dat wel. Een compliment voor hoe dat door onze medewerkers is opgepakt.

Hybride werken

Onze intentie is om - zodra dat kan - een doorstart te maken naar hybride manieren van werken. Waarbij medewerkers minder naar kantoor komen dan voor de coronacrisis en



Arron Bell:

'We brengen in kaart waar we kosten kunnen besparen. Doel is om in 2021 weer binnen de financiële kaders te komen'

meer thuis blijven werken. Met mogelijkheden om elkaar op kantoor fysiek te ontmoeten. Want dat blijft absoluut nodig. Eind 2020 is daarom een stuurgroep 'Hybride werken' gestart die daar scenario's voor opstelt. Zodat we er, ondanks al het onaangename dat dit virus ons heeft gebracht, wellicht ook iets positiefs aan kunnen overhouden.

Genoeg te doen dus, na het bevlogen jaar 2020 en gezien alle uitdagingen die er nog zijn. We gaan voort op de route die we voor ogen hebben, wetende dat nieuwe obstakels en onverwachte uitdagingen ons pad zullen kruisen. Dit doen we in een gewijzigde bestuursamenstelling. Hans Ouwehand heeft Daniëlle van der Vliet opgevolgd als bestuursvoorzitter per 1 september 2020. Marije Wolsink startte half september 2020 als COO en Arron Bell is CFO. We werken toe naar een organisatie die haar taken veelal geautomatiseerd uitvoert, geruisloos voor het gros van de klanten, betrouwbaar en wendbaar. Met een verantwoording die op orde is en met extra aandacht voor de menselijke maat, als dat nodig is.

**Hans Ouwehand,
Marije Wolsink en Arron Bell,
Raad van Bestuur CAK**

Hans Ouwehand:

'Er is in 2020 veel gebeurd, we zetten stappen voorwaarts, maar er is ook nog veel werk te doen'





Over het CAK

Ons land kent goede sociale voorzieningen en goede zorg. Het CAK draagt hier met trots aan bij. Dit doen we door in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) wetten en regelgeving uit te voeren.

Voor 1,5 miljoen Nederlanders is het CAK één van de gezichten van de overheid. We vertalen wet- en regelgeving naar begrijpelijke informatie en zetten alles op alles om onze dienstverlening snel, foutloos en gemakkelijk te laten verlopen. Daar waar nodig geven we extra zorg en aandacht of bieden we maatwerk.

Voor mensen in kwetsbare situaties zetten we een stapje extra. Bijvoorbeeld voor klanten die in een complexe situatie verkeren, vanwege schulden of omdat zij digitaal niet goed meekomen.

SINDS 1968

[lees meer over onze historie](#)

WE DRAGEN ZORG VOOR DE UITVOERING VAN DEZE WET- EN REGELGEVING:

- ▶ Wmo
- ▶ Wlz
- ▶ Regeling wanbetalers
- ▶ Regeling onverzekerden
- ▶ Gemoedsbezwaarden
- ▶ Regeling onverzekerbare vreemdelingen
- ▶ Subsidieregeling medisch noodzakelijke zorg aan onverzekerden
- ▶ Zorgverzekering en buitenland
- ▶ Medicijnen mee op reis
- ▶ Nationaal Contactpunt grensoverschrijdende zorg

DE RAAD VAN ADVIES

- ▶ Lea Bouwmeester (voorzitter)
- ▶ Arjan Vliegthart
- ▶ Greet Prins
- ▶ Marc Lenselink
- ▶ Tom van Noort

De Raad van Advies is klankbord voor de Raad van Bestuur van het CAK en adviseert gevraagd en ongevraagd over strategische onderwerpen.

DE AUDIT ADVIES COMMISSIE

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

De Audit Advies commissie adviseert de Raad van Bestuur van het CAK gevraagd en ongevraagd over financiële onderwerpen.

DE CLIËNTENRAAD

- ▶ Gina van Loenen (voorzitter)
- ▶ Dries Veldman (vicevoorzitter)
- ▶ Anke Huisman-Mak
- ▶ Erik Mulder
- ▶ Ferry van Dorst
- ▶ Rein Varkevisser
- ▶ Stella de Swart

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



Dienstverlening met de menselijke maat

Klanten kiezen niet voor het CAK, maar krijgen te maken met onze dienstverlening. Daarbij handelen we vanuit wet- en regelgeving. Maar als een situatie daarom vraagt – bij betalingsproblemen bijvoorbeeld of omdat de klant niet de dupe mag zijn van een fout – bieden we maatwerk. Met onze Commissie Bijzonder Maatwerk, gestart in 2019, hebben we hier het afgelopen jaar verdere stappen in gezet. Die menselijke maat passen we ook toe als het gaat om onze maatschappelijke opdracht. Vanuit onze dienstverlening hebben we namelijk te maken met doelgroepen die kwetsbaar zijn. Zoals mensen met schulden of mensen die digitaal minder vaardig zijn. Ook daar zetten we extra stappen voor.

Commissie Bijzonder Maatwerk

Een fout bij het CAK of een ketenpartner kan een naheffing tot gevolg hebben. Voor klanten natuurlijk nooit leuk om te ontvangen. Maar soms moeten we zo'n rekening misschien helemaal niet sturen. Want het mag dan wel rechtmatig zijn, maar is het ook rechtvaardig? In geval van betalingsonmacht, een faillissement of als iemand net uit de schulden is bijvoorbeeld.

En wat te denken van een klant die juist recht heeft op teruggave van te veel betaalde eigen bijdrage, maar die niet krijgt omdat de wettelijke termijn waarin het CAK het bedrag mag terugstorten is verstreken?

In dit soort situaties wil je maatwerk kunnen bieden. Hiervoor heeft het CAK in 2019 de Commissie Bijzonder Maatwerk opgericht. Deze commissie bespreekt individuele situaties, bekijkt of maatwerk kan worden toegepast en zo ja, wat passend is. Sinds de start in 2020 heeft de commissie inmiddels enkele tientallen klanten geholpen met maatwerk.

Jeannette van Haren, directeur Wlz: "Deze werkwijze waarin we klantcases individueel bekijken, samen met de **formele beleidswijziging per 1 januari 2020 (zie pag. 15)**, heeft ertoe geleid dat we bij het CAK anders zijn gaan werken en dat onze systemen daarop zijn aangepast. We leren van elke klantcase en blijven onze uitvoering en dienstverlening op basis hiervan verbeteren. Het belangrijkste doel is om maatwerk dusdanig onderdeel te laten zijn van de dagelijkse uitvoering, dat onwenselijke situaties tijdig kunnen worden gesignaleerd."

Schulden

Het CAK is één van de grotere overheidsorganisaties die geld int bij de burger. Wij zien het daarom als onze maatschappelijke verantwoordelijkheid om bij te dragen aan het voorkomen en oplossen van de schuldenproblematiek in Nederland. Dat doen we dagelijks op verschillende manieren in onze dienstverlening. Zo bieden we actief betalingsregelingen aan en houden we waar mogelijk de eigen bijdrage in op het inkomen (broninhouding). Ook doen we dat door samen te werken met onze ketenpartners. Zo mogen we sinds 2017 gegevens over wanbetalers delen

met gemeenten. Sinds de invoering hebben meer dan 240 gemeenten gebruikgemaakt van deze mogelijkheid. Dit geeft hen beter zicht op hun inwoners met problematische schulden en maakt het makkelijker om gericht hulp te bieden.

Aansluiting Nederlandse Schuldhulproute

Sinds augustus 2020 is het CAK aangesloten op de Nederlandse Schuldhulproute (NSR). De Schuldhulproute is een initiatief waar verschillende gemeenten, bedrijven en schuldhulpverleners samenwerken om schuldenproblematiek bij klanten te voorkomen en op te lossen. Met de route wijzen medewerkers klanten de weg naar passende schuldhulp om te voorkomen dat zij verder in de financiële problemen komen.

Eén overheidsconvenant

Het CAK heeft (samen met SVB, UWV, CJIB, DUO en de Belastingdienst) met de NVVK (branchevereniging schuldhulpverleners) het 'Eén overheidsconvenant' getekend. Het convenant is op 1 juli 2020 in werking getreden. Hiermee zijn deze zes overheidsorganisaties één werkwijze met schuldhulpverleners overeengekomen voor de afwikkeling van schuldposities van burgers. Het werk van de schuldhulpverleners wordt daarmee aanzienlijk verlicht en versneld. Burgers weten sneller waar zij aan toe zijn.

'Burgers weten sneller waar zij aan toe zijn'

Digitale Inclusie

Online zaken regelen lijkt vandaag de dag vanzelfsprekend, maar zo'n vier miljoen mensen hebben hier moeite mee. Zij zijn digitaal (nog) niet erg vaardig. Tegelijkertijd zijn er steeds minder fysieke plekken waar mensen terecht kunnen met vragen aan de overheid.

Sinds 2019 werken overheidsorganisaties van de Manifestgroep* samen met de Koninklijke Bibliotheek in het programma 'Digitale Inclusie' om deze kwetsbare groep burgers te ondersteunen.

Sinds de start van het programma in 2019, kunnen burgers in ruim 200 bibliotheken terecht bij fysieke Informatiepunten Digitale Overheid. Zij worden hier geholpen met vragen over zorg, huurtoeslag, DigiD, het betalen van verkeersboetes en nog veel meer.

Bibliotheekmedewerkers helpen hen bij het vinden van informatie op websites en verwijzen voor specifieke informatie zo nodig naar de betreffende organisaties.

Daarnaast kunnen mensen via deze informatiepunten gratis een cursus 'Klik & Tik' volgen, gevolgd door een cursus 'Digisterker'. Hier leren ze omgaan met het beveiligd inloggen met DigiD.

Door COVID-19 waren de bibliotheken in 2020 tijdelijk gesloten. Hierdoor was verdere uitrol van de informatiepunten niet mogelijk. In 2021 worden de informatiepunten verder uitgebreid, met als doel een landelijk dekkend netwerk in 2022.

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



Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)



Inzicht in de
mogelijkheden
voor Greet.



Het CAK van
ketenmanager
Laurens.

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) wordt uitgevoerd door gemeenten. Het doel van deze wet is dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. Voor hulp en ondersteuning vanuit de Wmo betalen mensen een eigen bijdrage. Het CAK berekent de hoogte van de eigen bijdrage en int deze bij de klant.

Voor de uitvoering van de Wmo werkt het CAK o.a. samen met gemeenten, Belastingdienst, SVB, UWV en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

Wmo-abonnementstarief vermindert stapeling van zorgkosten

Sinds 1 januari 2020 betalen mensen voor hulp en ondersteuning vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) een vaste eigen bijdrage van maximaal € 19 per maand, het zogeheten abonnementstarief. Vóór 2020 was de eigen bijdrage afhankelijk van inkomen, vermogen en zorggebruik. Het abonnementstarief is ingevoerd om de stapeling van zorgkosten voor ouderen, chronisch zieken en gehandicapten te verminderen. Daarnaast hebben klanten meer overzicht dan voorheen; ze betalen immers nooit meer dan € 19 per maand.

Gewijzigde gegevensuitwisseling

Voor de invoering van het abonnementstarief is de Wmo aangepast én werd een nieuwe standaard voor het uitwisselen van zorggegevens geïntroduceerd: iEb. Daarnaast zijn gemeenten volledig verantwoordelijk voor de aanlevering van zorggegevens. Bijna alle gemeenten waren per 1 januari 2020 gereed om dit via de nieuwe iEb-standaard te doen.



769.768

klanten



5.349.005

verzonden facturen



681.563

verzonden beschikkingen



€199.3 miljoen*

ontvangen eigen bijdragen Wmo



>34%* automatisch ingehouden op uitkering of loon

* In dit jaarbericht zijn cijfers van 2020 opgenomen, met uitzondering van de cijfers met een *. Omdat deze cijfers nog niet definitief zijn vastgesteld, zijn hier de cijfers van 2019 opgenomen.

Geleidelijke implementatie

Voor de uitvoering van het abonnementstarief ontwikkelde het CAK een nieuw ICT-systeem. De implementatie bleek dusdanig complex dat het systeem niet per 1 januari 2020 in gebruik kon worden genomen. Eind 2019 besloten we daarom, in overleg met het ministerie van VWS en de VNG, om het systeem geleidelijk in gebruik te nemen. Dit was nadrukkelijk een keuze voor zorgvuldigheid en voor een situatie die het

minste risico gaf op fouten voor Wmo-klienten. Hierdoor hebben we de implementatie in 2020 kunnen afronden en hebben vrijwel alle Wmo-klienten hun beschikking en facturen ontvangen.

Klantvoorlichting

Alle klienten zijn zorgvuldig geïnformeerd dat zij hun beschikking en facturen later zouden

ontvangen. Het CAK heeft in de communicatie over de vertraagde beschikkingen en facturen klienten geadviseerd om € 19 per maand te reserveren. Gelijktijdig zijn klienten geïnformeerd over het niet in rekening brengen van de eigen bijdrage voor de maanden april en mei 2020. Klienten zijn over het later ontvangen van hun beschikking en facturen via verschillende kanalen door het CAK en gemeenten geïnformeerd,

zoals met een brief, informatiefolder en via de website. Om de grootste zorg bij klienten weg te nemen, bood het CAK actief en ruimhartig mogelijkheden tot het treffen van een passende betalingsregeling voor de (stapel)facturen over de eerdere maanden in 2020.



WMO & COVID-19

Geen eigen bijdrage in april en mei 2020 door COVID-19

Door de maatregelen rondom COVID-19 konden zorgaanbieders Wmo-ondersteuning niet altijd leveren. Daarom heeft minister Hugo de Jonge van het ministerie van vws besloten om in april en mei 2020 geen eigen bijdrage voor de Wmo te innen.



Gina van Loenen, voorzitter CAK Cliëntenraad:

'Niet elke cliënt is immers digitaal vaardig'

"De cliëntenraad heeft actief meegedacht over het per brief informeren van klanten, toen bleek dat facturering veel langer tijd kostte dan mocht worden verwacht. Volgens de cliëntenraad moest zoveel mogelijk duidelijk worden gemaakt, wanneer cliënten een factuur konden verwachten. En over welke maanden die factuur dan zou gelden. Ook het lage abonnementstarief gaat na een aantal maanden een bedrag vormen, waarvan sommige cliënten schrikken. De cliëntenraad was dan ook tevreden over de mogelijkheid tot gespreid betalen die standaard in de brieven werd genoemd. Daarnaast heeft de cliëntenraad steeds aangedrongen op ruime telefonische bereikbaarheid van het CAK. Niet elke cliënt is immers digitaal vaardig."

Hessel Westera, directeur Wmo:

'Voortbouwen op de fundamenteen'

"Door het geleidelijk en gecontroleerd invoeren van onze systemen hebben onze klanten helaas veel later dan gepland hun facturen ontvangen. Dit betreuren wij. De komende periode bouwen we voort op de fundamenteen die we in 2020 hebben gelegd. Ook zullen we onze dienstverlening en interne processen verder verbeteren. Daarnaast kijken we hoe we, samen met gemeenten, de aanlevering van zorggegevens kunnen verbeteren; juist, volledig en tijdig. Ons doel is altijd de juiste factuur op het juiste moment."

Regelhulp.nl terug naar VWS

Regelhulp.nl is een landelijke, digitale wegwijzer van het ministerie van VWS, bedoeld voor iedereen die op zoek is naar informatie op het gebied van zorg of ondersteuning. Op de website staat informatie van verschillende (uitvoerings-)organisaties, zoals: gemeenten, UWV, SVB, CIZ en het CAK. Omdat een groot deel van de informatie Wmo-gerelateerd was, werd het CAK in 2015 gevraagd om het beheer van Regelhulp.nl te verzorgen. Vanaf 1 januari 2021 ligt het beheer weer bij VWS.

Regelhulp.nl



1.457.893
bezoekers



3.073.030
pageviews



gemiddelde klantbeoordeling:
6.8



Wet langdurige zorg (Wlz)



**Oplossingen
op maat
voor Meike.**



**Het CAK van
klantmanager
Naoufal.**

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 zorg vanuit de Wlz betalen mensen een eigen bijdrage. Het CAK berekent de hoogte van de eigen bijdrage en int deze bij de klant.



303.820
klanten



2.041.417
verzonden facturen

- ▶ Wlz-klanten ontvingen hun factuur gemiddeld 2,5 week nadat alle gegevens bij het CAK bekend waren. Dit is ruim binnen de norm van 8 weken.
- ▶ 8 weken nadat alle gegevens bekend waren bij het CAK, had 99,96% van de Wlz-klanten zijn factuur ontvangen.
- ▶ Sinds 2020 kunnen klanten facturen in mijnCAK betalen met iDEAL. Ook kunnen zij daar hun beschikking en facturen downloaden.



569.942
verzonden beschikkingen



€1.8 miljard*
ontvangen eigen bijdrage Wlz



43%* automatisch ingehouden op uitkering of loon

Voor de uitvoering van de Wlz werkt het CAK o.a. samen met zorgkantoren, zorginstellingen, Vektis, Belastingdienst, SVB en UWV.

* In dit jaarbericht zijn cijfers van 2020 opgenomen, met uitzondering van de cijfers met een *. Omdat deze cijfers nog niet definitief zijn vastgesteld, zijn hier de cijfers van 2019 opgenomen.

19 WLZ & COVID-19

Door de coronamaatregelen was bezoek aan een instelling in 2020 tijdelijk niet mogelijk. Naast de emotionele impact liepen familieleden en andere vertegenwoordigers ook tegen praktische problemen aan. Meer dan in andere maanden werd contact opgenomen over het wijzigen van een postadres of het aanvragen van een automatische incasso. Daarnaast is de termijn voor een betalingsregeling maximaal verruimd.

Daarnaast zagen we helaas een toename van sterfte onder Wlz-klienten. Meer nabestaanden namen in 2020 contact op met vragen over de eigen bijdrage. Medewerkers namen de tijd voor deze gesprekken en boden een luisterend oor voor de moeilijke situatie van nabestaanden. Om het proces te verbeteren is in 2021 een pilot gestart.

Miranda Dabach- de Bruin, afdeling Services:

'Gelijk iets betekenen'

"Klanten waren blij met het feit dat ze hun postadres direct konden wijzigen. Ook voor ons was het fijn om dit te kunnen aanbieden. Want we konden gelijk iets betekenen in een soms lastige situatie."

Joelle van Doorn, manager team
Klachten, Bezwaren & Beroepen Wlz:

'Streven naar first-time-fix'

"We zien dat nabestaanden contact opnemen na het overlijden van een klant, maar ook dat men vervolgens belt over bijvoorbeeld een factuur. Om dit proces te verbeteren, streven we in de pilot naar een first-time-fix. Lukt dat niet? Dan houden de collega's van deze pilot regie op het dossier en bellen ze de nabestaanden later terug. Op basis van klantsignalen, ervaringen vanuit de pilot en rapportages gaan we bekijken welke verbeteringen we kunnen doorvoeren. Aan het einde van de pilot moeten deze verbeteringen bij elkaar een fikse verandering hebben opgeleverd; een betere ervaring voor nabestaanden en minder klantcontact voor ons."

Meer maatwerk

Een fout bij het CAK of een ketenpartner kan een naheffing tot gevolg hebben. Voor klanten natuurlijk nooit leuk om te ontvangen. Maar soms moeten we zo'n rekening misschien helemaal niet sturen. Want het mag dan wel rechtmatig zijn, maar is het ook rechtvaardig? In geval van betalingsonmacht, een faillissement of als iemand net uit de schulden is bijvoorbeeld. En wat te denken van een klant die juist recht heeft op teruggave van te veel betaalde eigen bijdrage, maar dit niet krijgt omdat de wettelijke termijn waarin het CAK het bedrag mag terugstorten is verstreken?

Om in dit soort situaties maatwerk te kunnen bieden, is per 1 januari 2020 de wettelijke grondslag voor het verkorten van de vaststellings- en herzieningstermijnen voor de Wmo en Wlz ingevoerd. Dit betekent dat het CAK de termijn waarover met terugwerkende kracht een bijdrage wordt vastgesteld, kan verkorten van 36 naar 12 maanden, of zelfs 0.

Naast deze wetswijziging heeft het CAK in 2020 de **Commissie Bijzonder Maatwerk** (zie pag. 7) opgericht. Deze commissie bespreekt individuele situaties en weegt of maatwerk kan worden toegepast en zo ja, wat passend is. Sinds de start in 2020 heeft deze commissie inmiddels enkele tientallen klanten kunnen helpen met maatwerk.

Geen 52 beschikkingen meer voor deeltijdverblijf

Tot 2020 was de Wlz ingericht op mensen die ofwel volledige zorg thuis nodig hadden, of langdurig verbleven in een instelling. Mensen die zorg thuis afwisselden met verblijf in een instelling, kregen te maken met veel administratieve rompslomp. Totdat het ministerie van vws vorig jaar, in samenwerking met zorgaanbieders, Zorginstituut, NZa, zorgkantoren en het CAK, de nieuwe leveringsvorm 'deeltijdverblijf' introduceerde.

Ruim 52 beschikkingen per jaar

Walter Popken, beleidsadviseur bij het CAK: "Vóór 2020 ontvingen klanten, die gebruikmaakten van zowel zorg thuis als verblijf in een instelling, ruim 52 beschikkingen per jaar. Dat is niet wenselijk. En voor bijvoorbeeld ouders op leeftijd die hun zwaar gehandicapte kind een paar nachten per week in een instelling laten verblijven, is dat niet te overzien."

Hoe dat kan? Walter: "Voor elke keer dat een andere vorm van zorg wordt geleverd, moet het zorgkantoor een toewijzing versturen naar een zorgaanbieder. Op basis van deze toewijzing meldt de zorgaanbieder de zorg aan en af bij het CAK. Het resultaat:

beschikking na beschikking én moeilijke facturen. Want voor iedere vorm van zorg wordt de eigen bijdrage naar rato berekend."

Wet- en regelgeving aangepast

"Voor een kleine groep klanten in de Wlz is deeltijdverblijf de ideale oplossing", vult Hattem van der Burg aan. Hij is dossierhouder bij het ministerie van vws. "Zij hebben meer nodig dan af en toe logeren, maar een voltijdopname is nog niet nodig. Mede vanwege de enorme administratieve lasten was het voor aanbieders onaantrekkelijk om deeltijdverblijf aan te bieden. En ook zijn klanten na 52 beschikkingen en correctiefacturen het overzicht over de eigen bijdrage echt wel kwijt. Sommige ouders kozen daarom maar voor een persoonsgebonden budget om de gewenste zorg voor hun kind te regelen. Daar kwam een hoop kunst- en vliegwerk bij kijken en vaak moesten zij nog bijbetalen. Niet wenselijk dus.

Eén beschikking per jaar

Na gesprekken met deze ouders was hij gemotiveerd om dit aan te pakken. "De enige oplossing was een aanpassing in wet- en regelgeving. Samen met zorgaanbieders,

Zorginstituut Nederland, de NZa, zorgkantoren en het CAK hebben we dit voor elkaar gekregen.”

Sinds 1 januari 2020 kunnen mensen kiezen voor de nieuwe leveringsvorm ‘deeltijdverblijf’. Afhankelijk van de keuze voor gemiddeld 3½, 4 of 4½ etmalen per week, betalen zij hiervoor een lage of hoge eigen bijdrage en ontvingen dus 1 beschikking per jaar in plaats van 52. Walter: “Zo’n 90 klanten hebben in 2020 gebruikgemaakt van deze mogelijkheid en hebben dus op een normale manier toegang tot de zorg die het beste past bij de situatie van hun kind. Mooi dat wij hier samen aan konden bijdragen.”

Meer tijd en energie voor dierbaren

Jan van Malestein, adviseur productadministratie bij zorgaanbieder 's Heeren Loo en betrokken bij het realiseren van de aanpassing, is ook blij met de aanpassing in de wet en regelgeving: “Ouders hebben nu meer tijd en energie om in de zorg voor hun dierbare te stoppen in plaats van in de administratie. Door alle administratieve perikelen wilden mensen voor 1 januari 2020 zelfs stoppen met het afnemen van dit product. Nu ontstaat er langzaam weer een wachtlijst. Het was best een lange weg om dit voor elkaar te krijgen, maar tijdens het hele proces heeft bij alle partijen de cliënt altijd centraal gestaan.”

CAK en zorgkantoren werken samen aan zorggegevens

Om ervoor te zorgen dat klanten in één keer de juiste factuur krijgen, is tijdige aanlevering van correcte gegevens bij het CAK van belang. Zoals elk jaar, vond ook in 2020 met elk zorgkantoor twee keer overleg plaats over de kwaliteit en tijdigheid van de aanlevering van zorggegevens. Sinds 1 januari 2020 deelt het CAK daarnaast tweemaandelijks bestanden met de zorgkantoren. Op basis hiervan kunnen zij hun administratie vergelijken met die van het CAK, waardoor correcties eerder plaatsvinden en klanten minder stapelfacturen en minder correcties per stapelfactuur ontvangen.

Vrijstellingsmogelijkheden LEB verruimd

Wlz- en Wmo-klanten die gebruikmaken van deeltijdverblijf (DTV), een persoonsgebonden budget (PGB) of modulair pakket thuis (MPT), komen dankzij een wetswijziging sinds 2020 ook in aanmerking voor een vrijstelling van de Lage Eigen Bijdrage (LEB). Bij andere leveringsvormen was dit al mogelijk. Deze wetswijziging maakt het voor het CAK ook mogelijk om de vrijstelling op eigen initiatief vast te stellen. In 2020 is er bij 778 klanten een vrijstelling LEB toegekend voor PGB of MPT. Voor DTV is in 2020 geen vrijstelling toegekend.



Uitbreiding letselschadevergoeding gunstig voor de klant

Wlz- en Wmo-klanten die een letselschadevergoeding hebben ontvangen, kunnen dit aangeven bij het CAK. De letselschadevergoeding telt niet mee in het vermogen en telt dus ook niet mee in de vaststelling van de hoogte van de eigen bijdrage. Door een uitbreiding op deze regel hadden meer klanten in 2020 recht op vermindering. 469 verzoeken zijn daarom opnieuw beoordeeld. Bij 73 klanten bleek de nieuwe regelgeving in 2020 van toepassing en is de hoogte van het vermogen bijgesteld. Deze klanten hebben in 2020 een beschikking ontvangen op basis van de nieuwe regels. Daarnaast heeft het CAK in 2020 74 nieuwe aanvragen ontvangen.

Financiering Instellingen

Eén van de taken van het CAK is het uitbetalen van zorgaanbieders op grond van de Wlz. Zorgkantoren sturen hun betaalopdrachten naar het team Financiering Instellingen (FI). Als de betaalopdracht is goedgekeurd, vraagt het team geld aan bij Zorginstituut Nederland en betaalt zorgaanbieders uit.



€21.6 miljard*
uitbetaald aan
zorgaanbieders

Aantal zorgaanbieders uitbetaald:



2.336
aanbieders
mondzorg



1.398
zorg-
instellingen



31
zorg-
kantoren



Blijven uitbetalen in tijden van COVID-19

Team Financiering Instellingen (FI) keert jaarlijks zo'n €21.6 miljard* uit aan zorgaanbieders binnen de Wlz. Doen zij dit niet, dan heeft dit zelfs impact op de uitbetaling van de lonen van zorgverleners. Extra belangrijk

is dus dat de werkzaamheden in coronatijd door konden gaan. Door pragmatisch en flexibel te zijn, bleven het CAK en zorgkantoren de logistieke uitdagingen de baas.

Post in, post uit

Anne Brouwers, adviseur Declareren bij VGZ Zorgkantoor: “Vóór COVID-19 maakten we betaalopdrachten handmatig aan, printten ze uit en stuurden ze per post naar het CAK.” “De ontvangstbevestiging stuurden wij dan per post weer retour”, vult Linda van Dijk, manager team FI bij het CAK aan. Maar toen kwam COVID-19.

Logistieke uitdaging

Team FI ging op twee locaties werken en zorgkantoren werkten vanuit huis. Hierdoor ontstond een situatie die niet werkbaar was. Anne: “Grote uitdaging was hoe we maandelijks de betaalopdrachten zo snel mogelijk bij het CAK konden krijgen, zodat de betaling ook in deze periode tijdig bij de zorgaanbieder zou komen. Gelukkig werd al snel afgesproken dat de betaalopdrachten per mail aangeleverd konden worden. Het aanmaken van de formulieren was nog wel een handmatige actie. Hiervoor zijn wij één of twee dagen per maand naar kantoor gegaan om de formulieren aan te maken, te printen, in te scannen en uiteindelijk te mailen.”

Eén druk op de knop

Volgens collega Anja Morren, adviseur Declareren bij VGZ Zorgkantoor, was het een mooi moment om het proces eens goed onder de loep te nemen. “Onze afdeling Support en ICT hebben een systeem gebouwd waarmee met één druk op de knop de betaalopdrachten aangemaakt en verstuurd worden naar het CAK. Dus de tijd

van handmatig aanmaken, printen en scannen is voorbij. Dit is een enorme besparing van tijd en het is veel minder foutgevoelig. Kortom: een enorme verbetering.”

‘Terug naar post gaan we niet meer’

Minder werk, betere verantwoording

Ook het team van Linda profiteert van de nieuwe werkwijze. “Met bijna alle zorgkantoren is afgesproken dat zij geen fysieke bevestiging van de verwerking van de betaalopdrachten meer hoeven te ontvangen. De ontvangstbevestiging – die zij nu direct per mail krijgen na het versturen – is voldoende. Dit scheelt ons team een paar uur werk per dag. Van het scannen van documenten tot het maken en versturen van pakketjes. Bovendien kunnen we nu aantonen dat alle binnengekomen betaalopdrachten ook daadwerkelijk zijn verwerkt. Met een lege postbak konden we dat niet hard maken.”

Écht digitaliseren vraagt een nieuw systeem

“Ik ben er trots op dat we dit in korte tijd samen met zorgkantoren voor elkaar hebben gekregen”, zegt Linda. “Terug naar post gaan we niet meer.

Maar nóg verder digitaliseren is natuurlijk een grote wens. Om dat te realiseren is een nieuw systeem nodig. En dat staat ook op de planning voor de komende jaren, samen met het vernieuwen van andere systemen. Tot het zover is blijven we samen met zorgkantoren processen optimaliseren, zodat we steeds efficiënter werken.”

* In dit jaarbericht zijn cijfers van 2020 opgenomen, met uitzondering van de cijfers met een *.

Omdat deze cijfers nog niet definitief zijn vastgesteld, zijn hier de cijfers van 2019 opgenomen.



WLZ & COVID-19

Wlz-instellingen waren in 2020 door de coronamaatregelen tijdelijk gesloten. Zij konden via het CAK compensatie aanvragen voor misgelopen inkomsten. Bijvoorbeeld omdat mensen ervoor kozen niet in een instelling te verblijven, maar thuis. Ook tandartsen die door de sluiting geen mondzorg konden verlenen, konden omzetsderving declareren via het CAK.



Zorgverzekeringswet (Zvw)

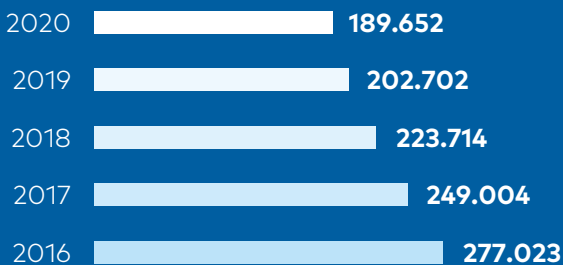
Hulp bij beginnende schulden voor Hanny.

Het CAK van beleidsadviseur Rémi.

Als Nederlander ben je verplicht om jezelf 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 levensovertuiging, of bij betalingsproblemen bijvoorbeeld. Het CAK voert een aantal regelingen uit die ervoor zorgen dat deze mensen toch verzekerd zijn van zorg.

Voor de uitvoering van de Zvw-regelingen werkt het CAK o.a. samen met zorgverzekeraars, zorgverleners, werkgevers, de SVB, Belastingdienst, GGD/GHOR, Vektis, UWV, Zorginstituut Nederland, CJIB en pensioenfondsen.

Aantal wanbetalers afgelopen 5 jaar



Dit is een daling van 31,5% in vijf jaar tijd

Regeling wanbetalers

Mensen die zes maanden of langer geen zorgpremie betalen, worden door hun zorgverzekeraar bij het CAK aangemeld voor de regeling wanbetalers. Zij betalen dan geen premie meer aan hun zorgverzekeraar, maar een bestuursrechtelijke premie aan het CAK. Zij blijven wel verzekerd bij hun zorgverzekeraar. Mensen worden afgemeld als de schuld bij de zorgverzekeraar is opgelost, of als een betalingsregeling met de zorgverzekeraar is getroffen.

Minder wanbetalers na betalingsregelingen

Het aantal wanbetalers is de afgelopen jaren flink gedaald, doordat zorgverzekeraars actief betalingsregelingen aanbieden. Dat stelt Rémi Langenberg, strategisch adviseur bij het CAK. Het CAK wijst haar klanten actief op deze mogelijkheid.

Wat daarnaast heeft bijgedragen aan de daling, is dat het CAK sinds 1 juli 2017 gegevens over wanbetalers mag delen met gemeenten. Rémi: "Sinds de invoering hebben meer dan

240 gemeenten gegevens opgevraagd. Dit geeft hen beter zicht op hun inwoners met problematische schulden en maakt het makkelijker om gericht hulp te bieden."

Hij verwacht overigens vanwege COVID-19 wel een stijging van het aantal wanbetalers, maar dit effect is vooralsnog niet te zien. Rémi: "Dat komt mede door de financiële steun vanuit de overheid en doordat huishoudens minder hebben uitgegeven. Daar-

naast heeft de zorgverzekeraar als eerste zicht op mensen die financieel in de problemen komen. Pas later in het proces worden mensen met betalingsproblemen aangemeld bij het CAK.”

Om tijdig in te kunnen spelen op een eventuele stijging, heeft het CAK nauw contact met zorgverzekeraars om continu te monitoren en prognoses te maken. Remi: “Maar ook bij hen is vooralsnog geen toename van betalingsachterstanden zichtbaar.”

Het CAK ontving
 **€ 269.3 miljoen**
 aan premie

Aantal maanden wanbetaler:

- 0 t/m 12 maanden 25%
- 13 t/m 24 maanden 15%
- Meer dan 24 maanden 60%



Regeling onverzekerden


Op een paar uitzonderingen na, moet iedereen die in Nederland woont of werkt een zorgverzekering hebben. Het CAK verzoekt mensen zonder verzekering om er een af te sluiten. Doen zij dit niet? Dan sluit het CAK er een voor hen af.

 **20.260**
klanten

 **€ 9 miljoen**
boetes opgelegd aan onverzekerden

 **€ 7.7 miljoen**
ontvangen premie en boete

62.553 
mensen stroomden de regeling in

67.163 
mensen stroomden de regeling uit

Subsidieregeling medisch noodzakelijk zorg aan onverzekerden

Heeft iemand geen zorgverzekering terwijl dat wel zou moeten? Dan heeft diegene toch recht op zorg als dat medisch noodzakelijk is. Soms kan de persoon die de zorg heeft ontvangen de kosten niet (gedeeltelijk) zelf betalen. Als zorgverleners hierdoor inkomsten verliezen, dan kunnen zij via deze regeling subsidie aanvragen. Het CAK beoordeelt de subsidieaanvraag en keert het subsidiebedrag uit.

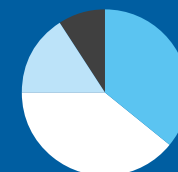
Deze regeling is onderdeel van een programma vanuit de overheid om de problematiek rondom onverzekerden aan te pakken. Daarnaast ondernemen GGD en gemeente stappen om deze mensen weer verzekerd te krijgen en eventueel vervolghulp aan te bieden, zoals een uitkering en huisvesting.

 **16.033**
declaraties

 **€34.3 miljoen** door CAK
uitbetaald aan zorgaanbieders

Herkomst

- Nederland 36%
- EU/EER 39%
- Andere landen 16%
- Geen opgave 9%



Soort zorgaanbieder:

Ziekenhuizen	7962
GGZ	2991
Ambulancekosten	2590
Farmacie	1601
Huisartsenzorg	613
AWBZ-instellingen	165
Wijkverpleging	38
Verloskundige zorg	27
Eerstelijnsverblijf	16
Kraamzorg	11
Paramedische zorg	5
Tandheelkundige hulp	4
Overige Zorg	1

Toename broninhouding

Als mensen bij het CAK worden aangemeld voor de regeling wanbetalers of de regeling onverzekerden, dan wordt gekeken of broninhouding – directe inhouding op het salaris of op de uitkering – mogelijk is. Dit betekent meer gemak voor de klant en het voorkomt verdere groei van schulden. Is dit niet mogelijk? Dan verloopt de inning via het CJIB. Tot 2020 kon dit niet worden gewijzigd. Door een technische verbetering is het nu mogelijk om tussentijds te kijken of broninhouding mogelijk is. Het percentage (opgelegde) broninhouding is in 2020 (33%) t.o.v. 2019 (28%) met 5%-punten gestegen.

Vorderingen via één deurwaarder

Mensen die schulden hebben bij de overheid, hebben dat vaak bij meerdere overheidsorganisaties. Deze mensen krijgen dus ook te maken met verschillende deurwaarders. Met Clustering Rijksincasso brengt de overheid daar verandering in. De clustering houdt in dat



ZVW & COVID-19

Binnen de Zvw-regelingen is veel contact met werkgevers voor het toepassen van broninhouding. Helaas is het door COVID-19 voor sommige werkgevers niet mogelijk om hun werknemers te betalen. Het CAK kan dan geen broninhouding toepassen. Het CAK monitort actief of er achterstanden zijn en neemt direct contact op met werkgevers om oplossingen te zoeken. Hierbij kiezen we voor verzachtende maatregelen en willen we een deurwaarderstraject voorkomen.

overheidsorganisaties hun gerechtsdeurwaarderstrajecten overdragen aan het CJIB, dat de debiteuren zo veel mogelijk toewijst aan één gerechtsdeurwaarder.

De clustering draagt bij aan één van de belangrijkste opgaven waar de overheid voor staat: maatschappelijk verantwoord innen en incasseren. Het CAK is al enige jaren aangesloten op de Clustering Rijksincasso en bouwt dit steeds verder uit. Zo worden vanaf maart 2021 ook dwangvorderingen op broninhouders van de regeling wanbetalers en de regeling onverzekerden aan het CJIB overgedragen.

Gemoedsbezwaarden

Gemoedsbezwaarden hoeven zich vanwege hun geloof of levensovertuiging niet te verzekeren voor zorgkosten. Zij betalen een bijdragevervangende belasting aan de Belastingdienst. Het CAK registreert gemoedsbezwaarden en stort een bedrag gelijk aan de betaalde belasting op een rekening per huishouden. Gemoedsbezwaarden dienen declaraties voor zorgkosten in bij het CAK. Het CAK beoordeelt deze en betaalt vergoedingen uit.



€ 10.1 miljoen

ontvangen premievervangende belasting



3.681

huishoudens

Regeling onverzekerbare vreemdelingen

Vreemdelingen zonder verblijfsvergunning kunnen in Nederland geen zorgverzekering afsluiten. Zij hebben wel recht op zorg als dat medisch noodzakelijk is.

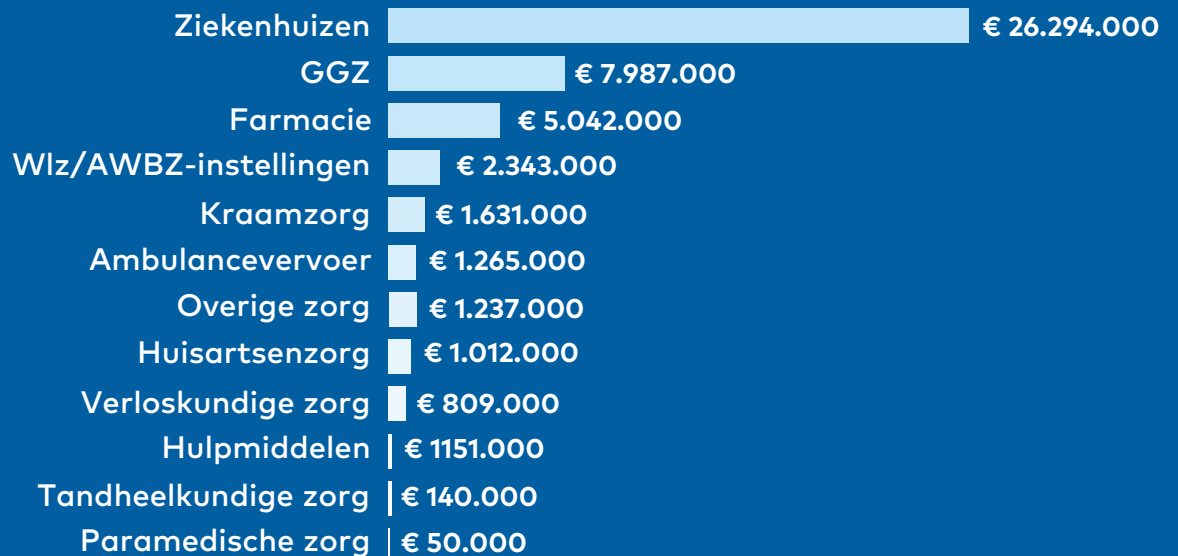
Zorgverleners kunnen de gemaakte kosten bij het CAK declareren als zij deze niet kunnen innen bij degene die de zorg ontving.



37.461
declaraties



CAK betaalde **€ 47.9 miljoen** uit aan zorgaanbieders:





Continu verbeteren dienstverlening aan klant en keten

Bij het CAK kijken we continu of de dienstverlening aan zowel onze klant als de keten beter kan. Paul de Lange (adviseur klantcommunicatie Zvw) en Natascha Klumper (ketenpartnermanager Zvw) nemen ons mee in enkele verbeteringen van het afgelopen jaar.

Paul: “Ons uitgangspunt is om de klant altijd centraal te stellen. In onze communicatie betekent dit dat klanten snel de informatie moeten kunnen vinden die ze zoeken en dat die informatie helder is. Dat begint bij luisteren naar de klant. Wat is bijvoorbeeld de reden dat ze bellen? Hoe beoordelen ze onze communicatie? En hoe zoeken klanten op onze website? Alles bij elkaar levert dat klantsignalen op waarmee we onze dienstverlening continu verbeteren.

Zo blijken klanten in de regeling wanbetalers vooral te willen weten hoe ze zo gauw mogelijk weer uit de regeling kunnen komen. Een betalingsregeling met hun zorgverzekeraar is

de snelste uitweg. De uitleg daarover stond enigszins verstopt in onze communicatie. Nu staat dit veel prominenter op onze website en in brieven. Een ander voorbeeld is dat klanten niet konden vinden hoe ze een boete in termijnen konden betalen. Ook dat is nu duidelijker. Want een boete moeten betalen is al vervelend genoeg. Juist dan wil je dat de dienstverlening zo soepel mogelijk verloopt.

Een andere mooie verbetering is dat we bijna alle webpagina's van de Zvw-regelingen hebben herschreven naar B1-niveau. B1-niveau wil zeggen dat de tekst zo geschreven is dat de meeste mensen deze kunnen begrijpen. Voor de overheid is B1-niveau dan ook de norm. Ook met de eerste brieven is dat gelukt. Waardoor onze boodschap voor de meeste klanten veel beter te begrijpen is."

Natascha: "Ik vervul de nieuwe rol van ketenpartnermanager voor de regeling Zvw. Om vanuit die rol zicht te krijgen op knelpunten in gegevensuitwisselingen en mogelijke verbeteringen, ben ik in gesprek gegaan met de drie grootste ketenpartners: GGD/GHOR, Zilveren Kruis Achmea en Haaglanden Medisch Centrum. Erg waardevol. Naast kennismaken en het toelichten van mijn rol als ketenpartnermanager, stond de continuering en verbetering van de samenwerking hoog op de agenda.

Martha van der Schaar, directeur Zvw:

'We versterken en helpen elkaar waar nodig'

"2020 was voor iedereen bij het CAK een jaar met veel uitdagingen. We zijn regeling gericht gaan werken en hebben dit grotendeels vanuit huis gedaan. Nieuwe medewerkers hebben zich de organisatie vanuit huis eigen gemaakt en voor deelprojecten werd een digitaal kantoor ingericht, zodat medewerkers de hele dag met elkaar in contact waren. Ik ben trots dat we onze dienstverlening onverminderd hebben kunnen voortzetten en daarnaast toch verbeteringen hebben doorgevoerd. Regeling gericht werken betekent overigens niet dat we in silo's werken. We versterken en helpen elkaar waar nodig. Zo hebben we hulp gehad vanuit de regeling Buitenland toen wij krap zaten."

We hebben nu meer inzicht in elkaars processen en de eerste verbeteringen zijn al opgepakt. Zo hebben we afspraken gemaakt over de begrotingscyclus en gaan we per kwartaal met elkaar doelen vaststellen."

'Voor de overheid is B1-niveau de norm'



**Duidelijkheid
over vergoeding
voor Gene.**



**Het CAK van 2e-
lijnsmedewerker
Ray.**

In sommige situaties krijgen Nederlanders die wonen in of reizen naar het buitenland te maken met het CAK. Als zij een wettelijk pensioen of uitkering hebben, of medicijnen willen meenemen bijvoorbeeld. Het CAK draagt zorg voor de uitvoering van deze taken en maakt informatie hierover begrijpelijk.

Voor de uitvoering van de buitenlandregelingen werkt het CAK o.a. samen met zorgverzekeraars, buitenlandse verbindingsorganen, de SVB, Belastingdienst, Nederlandse Zorgautoriteit en pensioenfondsen.

Zorgverzekering en buitenland

Verdragsgerechtigden en hun gezinsleden

Nederlanders met een wettelijk pensioen of wettelijke uitkering die emigreren naar of wonen in een verdragsland, zijn wettelijk verplicht om zich via het CAK te verzekeren voor ziektekosten. Hiervoor betalen zij een verdragsbijdrage aan het CAK. Een soort zorgpremie. Hun niet-gepensioneerde gezinsleden hebben niet automatisch recht op medische zorg in het woonland. Zij kunnen mogelijk wel worden meeverzekerd. Dat bepaalt het zorgstelsel van het woonland. Voor meeverzekerde gezinsleden betaalt de verdragsgerechtigde ook een verdragsbijdrage aan het CAK.



Het CAK legde

€ 127 miljoen

aan verdragsbijdrage op bij 101.747 gepensioneerden inclusief meeverzekerde gezinsleden en 25.680 gezinsleden van grensarbeiders.

Aantallen verdragsgerechtigden:

84.274 EU/EER/Zwitserland
 + **41.517** overig
 = **125.791** totaal

Top 5 landen verdragsgerechtigden naar ontvangen bijdrage:

1. Duitsland
2. België
3. Frankrijk
4. Spanje
5. Portugal

Grensarbeiders en hun gezinsleden

Mensen die in het buitenland wonen, maar werken in Nederland (grensarbeiders), zijn verplicht om in Nederland een zorgverzekering af te sluiten. Hun gezinsleden kunnen geen zorgverzekering in Nederland afsluiten. Wel kunnen zij soms meeverzekerd worden in het woonland. De grensarbeider betaalt voor meeverzekerde gezinsleden een verdragsbijdrage aan het CAK.

Europese zorgpas (EHIC)

Mensen die bij het CAK zijn geregistreerd als verdragsgerechtigde, hebben geen Nederlandse zorgverzekering en dus geen Europese zorgpas (EHIC). Deze pas – die in de meeste Europese landen recht geeft op medisch noodzakelijke zorg tijdens een kort verblijf – kunnen zij aanvragen bij het CAK.



50.061

uitgegeven EHIC's

Ruimte voor verbetering dankzij digitale uitwisseling berichten

In Nederland voert het CAK de werkzaamheden van het verbindingsorgaan uit. Dit betekent dat we onder andere zorgdragen voor het vorderen, beoordelen en betalen van grensoverschrijdende zorgkosten. Hiervoor schakelen we met Nederlandse zorgverzekeraars en de buitenlandse verbindingsorganen. Eric Moes, afdelingshoofd Verbindingsorgaan Buitenland bij het CAK, legt uit hoe dit werkt en hoe digitalisering klanten sneller zekerheid geeft en het CAK meer ruimte voor verbetering.

“Een Nederlandse verzekerde maakt kosten in een Frans ziekenhuis en toont daarbij zijn of haar EHIC. In dat geval worden deze kosten via het Franse verbindingsorgaan ingediend bij het Nederlandse verbindingsorgaan, het CAK”, legt Eric uit. “Wij bekijken dan waar deze persoon ingeschreven staat en zorgen ervoor dat deze declaratie bij de juiste zorgverzekeraar terecht komt. De zorgverzekeraar geeft vervolgens aan of de declaratie akkoord is of niet. Deze informatie koppelen wij weer terug naar Frankrijk. In het geval van een ‘akkoord’ voldoen wij de kosten. Is er geen akkoord, dan moet Frankrijk bijvoorbeeld meer informatie aanleveren voordat wij uiteindelijk wel tot een betaling kunnen komen.”

Sneller berichten uitwisselen met EESSI
Om het uitwisselen van die gegevens makkelijker te maken, is in 2019 EESSI geïntroduceerd. EESSI staat voor Electronic Exchange of Social Security Information. Eric: “Via dit systeem kunnen zorgverzekeraars en verbindingsorganen uit heel Europa op dezelfde manier digitaal berichten uitwisselen. Voorheen gebeurde dit per post en dat betekende vaak lange wachttijden voor klanten. Het CAK sloot op 3 juli 2019 als één van de eerste organisaties aan op EESSI. Klanten weten hierdoor veel sneller of zij zorg vergoed krijgen.”

Portaal voor zorgverzekeraars
Nog niet alle landen zijn aangesloten op EESSI. Met die landen wisselt het CAK dus nog steeds gegevens uit op papier. Maar Eric geeft aan dat het effect van de aansluiting al wel zichtbaar is. “Door de ruimte die is ontstaan, hebben we tijd om dingen te verbeteren. Zo bouwden we een portaal voor zorgverzekeraars, omdat berichten aanleveren via EESSI voor hen nog best complex was. In het portaal leveren zorgverzekeraars berichten aan volgens een voor hen bekende standaard. Het CAK reguleert de berichtenstroom vervolgens naar Europa. Deze manier van werken scheelt zorgverzekeraars enorm veel tijd.”



Het CAK stuurde



181.017

vorderingen naar het buitenland voor zorg die buitenlanders in Nederland hebben gehad.



Het CAK ontving



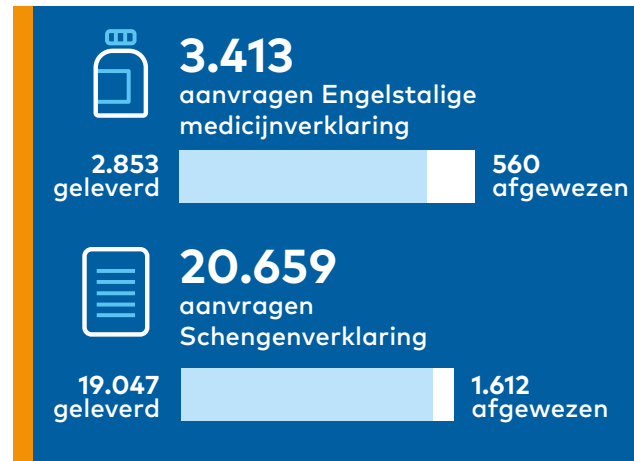
514.454

vorderingen uit het buitenland voor zorg die Nederlanders in het buitenland hebben gehad.



Medicijnen mee op reis

Medicijnen die op de opiumlijst staan, mogen niet zomaar worden meegenomen naar het buitenland. Hiervoor is – afhankelijk van de duur en bestemming van de reis – een Schengen- of Engelstalige verklaring nodig. Reizigers vullen de verklaring zelf in en laten deze door een arts ondertekenen. Als alles klopt, dan keurt het CAK de verklaring goed.



19 BUITENLAND & COVID-19

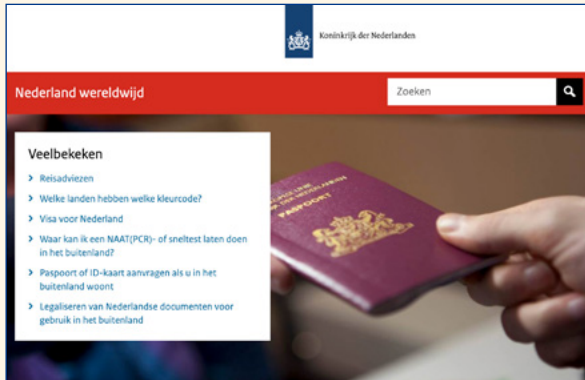
In 2020 zagen we het effect van COVID-19 met name terug in het aantal Schengenverklaringen. Het aantal aanvragen daalde in de eerste helft van het jaar en steeg weer toen de maatregelen in juni en juli werden versoepeld. Het totaal aantal aanvragen – 20.659 – was in 2020 echter veel lager dan in voorgaande jaren, met gemiddeld zo'n 60.000 aanvragen per jaar.

Bert Loohuis, directeur Buitenland:

'Onze dienstverlening verbeteren'

"Door de aansluiting op EESSI en met de eerste fase van het portaal voor zorgverzekeraars hebben we mooie stappen kunnen maken in de samenwerking met onze ketenpartners in binnen- en buitenland. Naast het versterken van de relatie met onze ketenpartners, stond 2020 natuurlijk ook in het teken van Corona en de wijzigingen in de organisatie. In deze uitdagende en onzekere tijd hebben onze collega's niet alleen de dienstverlening goed voortgezet, maar ook EESSI geoptimaliseerd. Daarnaast zijn we samen met de keten doorlopend bezig met het verbeteren van onze dienstverlening. Daar ben ik trots op."

CAK sluit aan bij Buitenland Loket



Het Buitenland Loket is een initiatief van de (Rijks)overheid om de dienstverlening aan Nederlanders in het buitenland verder te verbeteren. Op de website van het loket – www.nederlandwereldwijd.nl – zie je in één oogopslag waar je aan moet denken als je in het buitenland woont of wilt emigreren en hoe je dat direct kunt regelen. Het CAK is sinds 5 oktober 2020 aangesloten op het loket, met informatie over zorgverzekeringen in het buitenland.

Ray Korsman, tweedelijnsmedewerker en coach bij het Klantcontactcentrum Buitenland: “Bij de regeling Buitenland zijn we altijd op zoek geweest naar één centrale plek met (overheids)informatie over wonen, werken en reizen in het buitenland, waar naar wij klanten kunnen doorverwijzen. Onze klanten hebben vaak vragen die niet meteen binnen ons werkgebied vallen en waarover wij geen uitspraken kunnen doen. Maar we willen ze wel graag verder helpen en tips geven. Dat kan nu door ze door te verwijzen naar het Buitenland Loket. Dat is toch een stukje extra service, die alleen maar ten goede komt aan de klanttevredenheid.”

De website van het NCP werd in 2020

10.617
keer bezocht



Nationaal Contactpunt grensoverschrijdende zorg (NCP)

Alle EU-landen hebben een Nationaal Contactpunt (NCP). Dat is bepaald in de ‘patiëntenrichtlijn’ van het Europees Parlement. Het NCP geeft patiënten algemene informatie over hun recht op grensoverschrijdende gezondheidszorg binnen de Europese Unie. In Nederland beheert het CAK de website van het NCP – www.cbhc.nl – en beantwoordt klantvragen die via deze website binnenkomen.