



# Stand van de uitvoering 2022

Den Haag, 30 mei 2022

## Introductie

In deze stand van de uitvoering nemen wij u graag mee in de uitvoering van onze taken, belangrijke thema's, verbeteringen voor burgers en onze uitdagingen. Dit is de eerste stand van de uitvoering van onze organisatie. Daarom schenken wij tevens aandacht aan de introductie van onze organisatie en de omstandigheden waarin wij onze taken uitvoeren.

De zorgvuldige uitvoering van onze wettelijke taken is onze grootste verantwoordelijkheid. Het gaat er bij publieke dienstverlening met name om dat burgers weten waar zij aan toe zijn. Wij streven naar snelle, foutloze en gemakkelijke dienstverlening en wij bieden persoonlijk contact en maatwerk voor mensen die dat nodig hebben. Soms is er sprake van een spanningsveld tussen een rechtmatige uitvoering van regels en een uitvoering die door burgers als rechtvaardig wordt ervaren. Wij zien het als onze rol om dit spanningsveld te duiden en bespreekbaar te maken.

Met het innen van de (eigen) bijdragen en premies, de financiering van de zorginstellingen en de interstatelijke kostenafrekening zijn grote bedragen gemoeid. Wij hechten er aan transparant te zijn en ons actief te verantwoorden over deze geldstromen en onze resultaten.

*Wat wij vanuit de politiek en beleid nodig hebben om onze meerjarige veranderopgave te realiseren is rust, ruimte én middelen.*

In veel gevallen verloopt onze dienstverlening zoals dat zou moeten; soepel en geruisloos. Tegelijkertijd staan wij voor de opdracht om onszelf te verbeteren. Op verschillende vlakken is ons functioneren voor verbetering vatbaar en ook noodzakelijk. We hebben hiervoor een meerjarige veranderopgave opgesteld. Om hierin te slagen is vanuit politiek en beleid rust, ruimte én voldoende middelen belangrijk om onze meerjarige veranderopgave te realiseren.

Verschillende onderzoeken naar het functioneren van de overheid en uitvoeringsorganisaties laten zien dat een verandering nodig is in de houding van de overheid ten opzichte van de burger. Dit is noodzakelijk om het vertrouwen van burgers in de overheid te herstellen. Deze verwachting vanuit de samenleving stelt eisen aan onze organisatie en vraagt om dienstverlening die aansluit bij de behoeften van burgers die met ons te maken hebben. Daar zetten we ons voor in. Samen elke dag beter.

## Over ons

Het CAK is opgericht in 1968, na de inwerkingtreding van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Kort gezegd komt die wet erop neer dat we in Nederland mensen niet aan hun lot overlaten als zij tijdelijk of langdurig zorg nodig hebben. Een nobele gedachte waar wij als organisatie meer dan 50 jaar later nog steeds trots uitvoering aan geven.

De afgelopen 20 jaar is ons takenpakket fors veranderd. Van een eigen bijdrage in de thuiszorg en overgang van AWBZ naar de Wet langdurige zorg. Tot het uitbetalen van verschillende tegemoetkomingen aan chronisch zieken en het opzetten van informatienummers voor injectiespuiten en ebola. Als nieuwste taken zijn vanaf 1 januari 2017 de zogeheten burgerregelingen van het Zorginstituut overgeheveld naar onze organisatie: de regelingen zorgverzekering en buitenland, burgers met premieachterstand, onverzekerden, gemoedsbezwaarden en zorg voor ongedocumenteerden.

Ook in organisatievorm zijn wij veranderd. Tot 2013 waren wij een besloten vennootschap. Sinds 1 januari 2013 zijn wij een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO), met het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) als eigenaar en opdrachtgever.

## Onze taken

Met een effectieve en efficiënte uitvoering van onze taken dragen wij bij aan de betaalbaarheid en toegankelijkheid van de zorg. We zijn daarbij meer dan uitvoerder van wet- en regelgeving. We hebben een belangrijke maatschappelijke opdracht. Zo innen we eigen bijdragen, boetes en premies op een menselijke manier, waarbij we zoveel mogelijk rekening houden met de situatie van deze klanten.

Een overzicht van onze taken:

- **Eigen bijdrage**
  - Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en beschermd wonen
  - Wet langdurige zorg (Wlz)
  
- **Zorgverzekering**
  - Regeling wanbetalers
  - Regeling onverzekerden
  - Gemoedsbezwaarden
  - Regeling onverzekerbare vreemdelingen (ongedocumenteerden)
  - Subsidieregeling medisch noodzakelijke zorg aan onverzekerden
  
- **Buitenland**
  - Verdragsgerechtigden
  - Medicijnen mee op reis
  - Verbindingsorgaan
  - Nationaal Contactpunt grensoverschrijdende zorg (NCP)
  
- **Financiering instellingen**

## Onze uitvoering in beeld

Voor **1.5 miljoen burgers** is het CAK één van de gezichten van de overheid.

### Onze geldstromen

€ 2.3 miljard opgelegde eigen bijdragen, boetes en premies

€ 2.3 miljard bijdrage aan de betaalbaarheid van de zorg

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

€ 82.2 miljoen vergoede declaraties van zorgaanbieders voor medisch noodzakelijke zorg voor onverzekerden en onverzekerbare vreemdelingen

Onze taken	Burgers	Inning/Oplegging
▶ Wmo	763.289	€ 191 miljoen
▶ Wlz	321.469	€ 1.9 miljard
▶ Regeling wanbetalers	189.652	€ 269.3 miljoen
▶ Zorgverzekering en buitenland (verdragsgerechtigden)	101.225	€ 127 miljoen
▶ Regeling onverzekerden	20.260	€ 7.7 miljoen
▶ Gemoedsbezwaarden	3.672 huishoudens	€ 10.1 miljoen

### Onze contactmomenten

± 2.5 miljoen websitebezoeken

± 1 miljoen\* beschikkingen

> 700.000 telefoongesprekken

> 7.5 miljoen\* facturen

\* Eigenbijdrageregelingen

### ▶ Medicijnen mee op reis

3.426 aanvragen Engelstalige medicijnverklaring  
2.853 geleverd | 560 afgewezen

20.707 aanvragen Schengenverklaring  
19.047 geleverd | 1.612 afgewezen  
\* in behandeling

### ▶ De website van het NCP werd in 2020

10.617 keer bezocht



### Menselijk innen



Betalingsproblemen vroegtijdig signaleren en oplopende schulden voorkomen. Bijvoorbeeld door:

- ▶ Samenwerking met gemeenten om gerichte ondersteuning te bieden aan mensen in de regeling wanbetalers.
- ▶ 16.500 klanten hebben een betalingsregeling bij de Wmo.
- ▶ Automatisch betalen stimuleren. Dat biedt gemak en overzicht.



### **Samenwerking en gegevensuitwisseling in de keten**

Voor een zorgvuldige uitvoering van onze taken zijn wij afhankelijk van de kwaliteit van gegevens van een groot aantal externe partijen, zoals gemeenten, zorgaanbieders, zorgkantoren, zorgverzekeraars, SVB, UWV en de Belastingdienst. Wij verzamelen de gegevens van onze ketenpartners en verwerken dit tot beschikkingen en facturen.

Als er fouten worden gemaakt of vertraging ontstaat in deze complexe keten, dan hebben burgers daar last van. Daarom zijn we steeds proactief in gesprek met de uitvoerders en gegevensleveranciers in de keten om te zorgen voor betere gegevensuitwisselingen. Zo hebben we samen met een grote Wlz-uitvoerder het berichtenverkeer geoptimaliseerd, waardoor de aanlevering van gegevens significant is verbeterd. En we zijn in het 'Ketenplan Wmo' samen met VNG, het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en het Ketenbureau i-Sociaal domein aan de slag om op een structurele wijze in de uitvoering van de Wmo de datakwaliteit te verbeteren.

### **Kwaliteit van publieke dienstverlening**

In 2020 en 2021 is er brede politieke en maatschappelijke aandacht geweest voor de kwaliteit van de publieke dienstverlening. De bevindingen van de Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties, de Parlementaire ondervragingscommissie kinderopvangtoeslag en de rapporten over Werk aan Uitvoering hebben laten zien dat een fundamentele verandering nodig is in de relatie tussen overheid en burgers om het vertrouwen van burgers in de overheid te vergroten. Een fundamentele verandering die moet leiden tot overheidsdienstverlening die aansluit bij de wensen van burgers en waarin meer oog is voor de menselijke maat. Wij betrekken de adviezen en aanbevelingen vanuit deze rapporten nadrukkelijk bij al onze verbeteractiviteiten.

## Dienstverlening met de menselijke maat

Voor 1,5 miljoen mensen in binnen- en buitenland is het CAK één van de gezichten van de overheid. We vertalen wet- en regelgeving naar begrijpelijke informatie en spannen ons in om onze dienstverlening snel, foutloos en gemakkelijk te laten verlopen.

Eind 2021 hebben wij onze dienstverleningsstrategie herijkt waarbij dienstverlening op maat centraal staat. Dit betekent dienstverlening op een manier die op dat moment bij de situatie van een burger past. Daarbij hebben we de onderscheidende behoeften van specifieke burgers beschreven en deze vertaald naar de diensten, kanalen en de capaciteiten die nodig zijn om daar zo goed mogelijk op aan te sluiten. Voor veel burgers is geautomatiseerde en geruisloze dienstverlening fijn. Ze hebben er dan immers geen omkijken naar.

In andere situaties is het nodig om extra zorg en aandacht te bieden. Bijvoorbeeld bij mensen in kwetsbare of complexe omstandigheden. Voor die mensen bieden wij maatwerk. Onze dienstverleningsstrategie is bepalend voor de focus op de burger en richtinggevend bij keuzes in onder meer digitalisering en het invulling geven aan maatwerk.

Dit jaar zijn we gestart met de implementatie van onze nieuwe dienstverleningsstrategie. Het gaat hierbij om het ontwikkelen van de juiste maatwerk-concepten, het beter aansluiten bij het doenvermogen van onze doelgroepen en het invoeren van doorlopende klanttevredenheidsonderzoeken.

## Digitale dienstverlening

Per 1 januari 2023 zal de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (MEBV) naar verwachting in werking treden. Door de wet gelden er nieuwe waarborgen voor zowel de burger en/of organisaties voor het gebruik van de digitale weg en wordt de overheid verplicht om passende ondersteuning te bieden bij elektronisch bestuurlijk verkeer.

Wij hebben het initiatief genomen om over de gevolgen van de MEBV een uitvoeringstoets uit te brengen. Afhankelijk van de inwerkingtredingsdatum kunnen wij een exacte planning maken over wanneer de noodzakelijke activiteiten moeten plaatsvinden. Met de MEBV maken we stappen op het gebied van digitaal contact (een onderdeel binnen onze dienstverleningsstrategie) én creëren we waarborgen voor een goede klantbeleving waarbij gemak, duidelijke opvolging en vertrouwen van belang zijn.

Tussen de verschillende regelingen die wij uitvoeren zit een verschil van niveau van digitale dienstverlening. Over het algemeen kunnen we stellen dat we nog stappen te zetten hebben in het verbeteren van digitale dienstverlening. De komende jaren werken wij aan verbeteringen op dit vlak.

### **Maatwerk en werken volgens de bedoeling**

Op dit moment onderzoeken we hoe we meer maatwerk kunnen toepassen, hoe we daarbij gebruik kunnen maken van de bestaande discretionaire bevoegdheden en hoe we medewerkers kunnen faciliteren om hier beter gebruik van te maken om burgers beter van dienst te kunnen zijn.

Eén van de reeds bestaande initiatieven hierbij is onze Commissie Bijzonder Maatwerk die casuïstiek behandelt van burgers waarvoor de standaard dienstverlening geen oplossing biedt of waar de regels zodanig knellen dat burgers hierdoor in de problemen komen. Met onze commissie lossen we het probleem voor deze burger zoveel mogelijk op. Behandeling in de commissie kan ook leiden tot structurele aanpassing van werkprocessen of tot het signaleren van knelpunten in beleid of wet- en regelgeving.

De brede doorontwikkeling van maatwerk in de publieke dienstverlening juichen wij toe en willen wij ook in onze uitvoering maximaal doorvoeren. Binnen onze organisatie werken we daarom aan een cultuur die de noodzakelijke verandering in dienstverlening ondersteunt en stimuleert. We zijn aangesloten bij de overheidsbrede maatwerkaanpak om onder meer met behulp van maatwerktafels bevoegdheden zo laag mogelijk in de organisatie te beleggen.

In het licht van deze ontwikkelingen hebben we in 2021 voor alle regelingen inventarisaties uitgevoerd op knelpunten voor burgers in wet- en regelgeving en uitvoering. We zien dat er in de organisatie een open dialoog is om dergelijke zaken op tafel te leggen. Hierover hebben wij het ministerie vorig jaar geïnformeerd met een overzicht van knelpunten. Wij bespreken deze knelpunten periodiek met het ministerie van VWS en doen voorstellen om wet- en regelgeving aan te passen.

Voorbeelden zijn onze voorstellen om de wettelijke mogelijkheid te creëren om de termijn van het restitueren van de eigen bijdrage Wlz en Wmo 2015 onder voorwaarden te verruimen, de heroverweging van de (hogere) bestuursrechtelijke premie voor burgers met een premieachterstand en het schrappen van onze verplichting om een bestuurlijke boete op te leggen aan personen die zich doorgaans geheel buiten hun schuld te laat bij ons aanmelden als verdragsgerechtigde.

### **Aanpak schuldenproblematiek intensiveren**

Wij zien het als onze maatschappelijke verantwoordelijkheid om bij te dragen aan het voorkomen en oplossen van de schuldenproblematiek in Nederland. Het afgelopen jaar hebben wij de aanpak van de schuldenproblematiek voortgezet. Hierbij werken we samen met verschillende ketenpartners en via verschillende initiatieven; SchuldenlabNL, Nederlandse Schuldhulprouwe (Geldfit.nl), Doorontwikkeling Clustering Rijksincasso. Daarnaast nemen we deel aan het Programma Maatwerk Probleemhuishoudens en het Samenwerkingsverband Brede Schuldenaanpak.

### ***CAK-lijst wanbetalers voor gemeenten***

We delen gegevens over niet-betalers van de zorgverzekering met gemeenten. Hiermee kunnen gemeenten een hulptraject opstarten. Na een zeer succesvolle start met de gemeente Amsterdam vragen inmiddels 240 gemeenten de lijst periodiek op. Deze gegevenslevering vanuit het Rijk aan gemeentelijke hulpverleners is uniek. Wij pleiten ervoor dat meer Rijksdiensten actief gegevens over achterstanden mogen delen met gemeentelijke hulpdiensten.

### Digitale inclusie

In een steeds verder digitaliserende samenleving en overheid zijn ongeveer 4 miljoen mensen niet digitaal vaardig. Daaronder zitten 2,5 miljoen mensen die laaggeletterd zijn en waarschijnlijk nooit digitaal vaardig zullen worden. Dit brengt als risico met zich mee dat zij uitgesloten worden in het maatschappelijke verkeer. Wij vinden het, vanuit onze rol als publieke dienstverlener, belangrijk om aandacht te hebben voor deze burgers zodat zij mee kunnen doen in de samenleving. Vanuit het Netwerk van Publieke Dienstverleners zijn wij trekker van het multidisciplinaire programma Digitale Inclusie. Samen met de Koninklijke Bibliotheek en lokale bibliotheken zijn fysieke Informatiepunten Digitale Overheid ingericht. Mensen die vragen hebben over het (digitaal) contact met de overheid kunnen hier terecht, bijvoorbeeld voor uitleg van ingewikkelde brieven of het volgen van een computercursus. Momenteel zijn er 440 Informatiepunten Digitale Overheid operationeel. Daarmee is een landelijk dekking gerealiseerd en is er altijd een Informatiepunt bij mensen in de buurt.



## Onze veranderopgave

Wij realiseren ons dat de continuïteit van de dienstverlening aan burgers en zorgaanbieders en de rechtmatige uitvoering van de wettelijke taken geborgd moeten zijn. Op deze punten zijn wij nog niet op het gewenste niveau. Wij zien het als onze opdracht om met daadkracht de noodzakelijke veranderingen door te voeren. Om dit te bereiken hebben wij ons in goed overleg met onze opdrachtgever, eigenaar en toezichthouder gecommitteerd aan een meerjarige aanpak van onze veranderopgave. Daarbij staan vier thema's centraal:

- Onze organisatie is in control
- Onze klanten zijn tevreden over onze dienstverlening
- Onze organisatie is wendbaar en betrouwbaar
- Onze medewerkers staan in hun kracht

Om deze thema's te realiseren voorzien wij in stapsgewijze verbeteringen op drie focusgebieden: Vereenvoudigen ICT, In control en Cultuur.

In beeld

Doelen formuleren we binnen vier thema's:



Drie focusgebieden, elk een Raad van Bestuur eigenaar:



Richtinggevend voor deze focusgebieden is onze dienstverleningsstrategie.

### *Toelichting op de focusgebieden Vereenvoudigen ICT, In control en Cultuur*

Een belangrijk aandachtspunt voor onze organisatie is onze sterk verouderde, omvangrijke en complexe ICT. De staat van de vele legacy-systemen bedreigen steeds meer de continuïteit van de dienstverlening. Het huidige systeemlandschap stelt ons niet meer in staat om de kwaliteit van de dienstverlening op termijn te waarborgen en is ook niet geschikt om dienstverlening te faciliteren die voldoet aan de veranderde eisen vanuit de samenleving. Onze ICT is dringend aan vereenvoudiging en modernisering toe.

In ons plan Vereenvoudiging ICT worden de systemen die essentieel zijn voor het klantcontact als eerste verbeterd of vernieuwd. Zodat er ruimte ontstaat voor het uitbreiden en gebruikersvriendelijker maken van de Mijn CAK-omgeving, het uitbreiden van de mogelijkheden om via iDeal te betalen en het instellen van automatische incasso langs digitale weg. Het tempo waarin we deze aanpassingen kunnen doorvoeren is sterk afhankelijk van de beperkt beschikbare ICT-capaciteit en de mogelijkheden om onze plannen gefinancierd te krijgen.

Daarnaast moeten we verder in control komen. Het beheren van publiek geld geeft een belangrijke maatschappelijke verantwoordelijkheid. Dat vraagt ons om onze basis op orde te hebben. Dat we taken

tijdig, juist, volledig en doelmatig uitvoeren. Dit zijn we als maatschappelijke speler ook verplicht naar de burgers, ketenpartners, toezichthouders en onze opdrachtgever. We hebben sinds 2019 de eerste stappen gezet om in control te komen als organisatie. Met onder meer de overgang naar een regeling gerichte structuur en de ontwikkeling van een instrumentarium voor interne beheersing is een belangrijke basis gelegd. De komende jaren gaan we de vervolgstappen zetten. In control betekent: aantoonbaar uitvoeren, voorspelbaar presteren en systematisch verbeteren en daarmee onze dienstverlening naar een hoger niveau brengen. Dit doen we door te werken aan organisatie-inrichting en aan verbetering van het instrumentarium en de kennis en vaardigheden die hiervoor nodig zijn.

Ook groeien we naar een lerende omgeving met meer eigenaarschap en verantwoordelijkheid. Wij willen een uitvoeringsorganisatie zijn die voortdurend bezig is om de dienstverlening aan de burger te verbeteren. We kunnen dat alleen bereiken als 'lerende organisatie' waarin medewerkers intrinsiek gemotiveerd kunnen handelen op basis van wat er aan signalen (van burgers en uit de keten) binnenkomt. Daarnaast zien we de maatschappelijke beweging die steeds meer vraagt om een omslag van ieder hetzelfde naar iedere het zijne en van rechtmatigheid naar rechtvaardigheid. Dat vraagt om verdere professionalisering en ambtelijk vakmanschap. In ons cultuurprogramma zijn aandachtsgebieden en acties geformuleerd. Deze moeten bijdragen aan een cultuur die de noodzakelijke verandering in dienstverlening ondersteunt en stimuleert. Het gaat hier om werken vanuit de bedoeling; snelle, foutloze en gemakkelijke dienstverlening met ruimte voor maatwerk. En het bespreken van dilemma's die daarbij komen kijken.

## Rust en ruimte

Bij het uitbrengen van het coalitieakkoord hebben wij aandacht gevraagd voor de volgende stap. De plannen die zijn opgenomen in het akkoord verdienen namelijk in veel gevallen nog concretisering. En juist in de concretisering van de plannen is de betrokkenheid van uitvoerders cruciaal. Want in die concretisering wordt bepaald hoe de maatregelen uitgevoerd gaan worden. Met name de impact op de uitvoering van de maatregel inkomensafhankelijke eigen bijdrage huishoudelijke hulp kan ingrijpend zijn. Wij vragen graag aandacht voor de belangrijkste randvoorwaarden voor onze uitvoerbaarheid:

1. Is er voldoende ruimte behouden om de plannen op basis van onze expertise in de praktijk uit te kunnen voeren? En is er ook voldoende ruimte om samen te leren van hoe beleid uitwerkt in de praktijk voor burgers?
2. Wordt er voldoende tijd genomen om de plannen uit te werken en te implementeren, waarbij wij een significante rol aan tafel spelen?
3. Is er voldoende structurele financiering en capaciteit voorzien voor bijvoorbeeld ICT en personeel, om de plannen te realiseren?
4. Is er voldoende balans tussen een rechtmatige uitvoering van voorgenomen wetgeving, het werken volgens de bedoeling van de wet en het doenvermogen van burgers?

Op het eerste oog zien we dat er in het akkoord voldoende ruimte is gelaten om onze expertise tot uiting te laten komen én om de plannen in samenwerking verder te concretiseren. We zijn ook blij met de aandacht die er is om naast het concretiseren ook tijd en ruimte te organiseren voor het realiseren. Die ruimte is ook hard nodig om te zorgen voor het aantrekken en opleiden van voldoende gekwalificeerd personeel, zeker in een arbeidsmarkt waar de vraag groter is dan het aanbod.

Op het gebied van voldoende tijd en structurele financiering is er echter nog veel onduidelijk. Uit de nadere uitwerking van het akkoord in de komende periode zal moeten blijken of de plannen ook in de tijd en in samenloop met elkaar realiseerbaar zijn. We verwachten daarom dat uitgewerkte plannen die naar de Kamer gaan voorzien zullen zijn van onze uitvoeringstoetsen. Op het gebied van financiering, kunnen we op dit moment onvoldoende inschatten of de plannen ook worden voorzien van een structurele financiële basis. Zonder adequate financiële middelen is het niet mogelijk om de plannen effectief, efficiënt en structureel tot uitvoering te brengen en de continuïteit van onze dienstverlening te waarborgen.

Tevens hebben we aandacht gevraagd voor stapeling. Hiermee doelen we niet alleen op de stapeling van opdrachten aan uitvoeringsorganisaties, maar ook op de stapeling van wetten en beleidsvoornemens over het publieke domein heen. Waar er maatregelen worden genomen in het ene domein, kan het impact hebben in het andere domein. Veel maatregelen komen in de praktijk bij burgers bij elkaar. Het is belangrijk dat politiek, beleid en publieke dienstverlening in de aankomende periode aandacht blijven houden voor de onvoorziene, ongewenste effecten van deze stapeling.

## Onze uitvoering

Voor onze uitvoering is het van belang is dat we vroegtijdig worden betrokken bij alle initiatieven vanuit het ministerie en de politiek die effect kunnen hebben op burgers en op onze organisatie zodat wij zo goed mogelijk het burgerperspectief kunnen borgen én dit zo goed mogelijk kunnen inpassen in de noodzakelijke ontwikkelingen van onze organisatie. Dit is ook een van de kernaanbevelingen in het programma Werk aan Uitvoering.

Daarnaast is het onze verantwoordelijkheid om naar beleid en politiek te signaleren waar burgers in de knel kunnen komen en waar aanpassing van wet- en regelgeving overwogen kan worden. Met een drietal voorbeelden lichten we dat hieronder toe.

### *Schuldenoverlap, onzichtbare armoede zichtbaar maken*

Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) heeft in 2022 vervolgonderzoek gedaan naar schuldenoverlap bij de uitvoeringsorganisaties, waaronder onze organisatie. De overlap van schulden bij het CAK, CJIB, Belastingdienst en Toeslagen is blijvend groot, er is sprake van hoge schulden en deze zijn bovendien langdurig. Bij deze groep burgers voeren uitvoeringsorganisaties afzonderlijk van elkaar incassoactiviteiten uit. Daarnaast is deze groep burgers voor 90% onbekend bij de gemeentelijke hulpdiensten in het lokale domein Dit herhaalde onderzoek leidt tot de noodzaak een vervolgdiscussie te voeren over nut en noodzaak van verdergaande Rijksbrede gegevensdelingen om burgers vanuit de gezamenlijke overheid te kunnen benaderen en eerder de juiste hulp of een passende gezamenlijke betalingsregeling te kunnen bieden. Het ontbreekt publieke dienstverleners momenteel aan wettelijke bevoegdheden om burgers op deze manier te kunnen helpen. Daarnaast beschikt alleen onze organisatie nu over de bevoegdheid om achterstands informatie (over de zorgpremie CAK) actief te delen met gemeenten.

Wij pleiten ervoor dat meer publieke dienstverleners de bevoegdheid krijgen om achterstands informatie actief te delen met gemeenten om daarmee de schuldhulpverleners te faciliteren om burgers met schulden sneller te kunnen helpen.

### *Afschaffen opslag bestuursrechtelijke premie wanbetalers Zorgverzekeringswet*

In september 2021 hebben wij het ministerie van VWS geadviseerd om de opslag in de bestuursrechtelijke premie wanbetalers zorgpremie af te schaffen. Deze opslag, door burgers gepercipieerd als boete, past naar onze mening niet meer in de huidige maatschappelijke tijdgeest en opvattingen over het ontstaan en verantwoord oplossen van schulden. De kern van de wanbetalersregeling is het financieel bijdragen aan het zorgstelsel met bijzondere instrumenten; dat doen wij door middel van directe broninhouding van premie op het inkomen dan wel de omleiding van de zorgtoeslag. Op deze manier dragen zij bij aan het stelsel en is de solidariteit geborgd. Een opslag, die bovendien schulden verhogend uitpakt voor deze burgers die zich overwegend in de laagste inkomensklassen bevinden, past daar naar onze mening niet meer bij.

Daarnaast nemen we afscheid van de term 'wanbetalers'. Dit heeft een negatieve connotatie en zo willen wij burgers niet tegemoet treden. Wij spreken over de 'regeling zorgpremie CAK' en passen daar onze klantuitingen op aan.

#### *Eigen bijdrage beschermd wonen voor jongeren*

Voor sommige jongeren heeft de systematiek van de eigen bijdrage Beschermd Wonen zeer ongewenste effecten. Bij de berekening van de eigen bijdrage kijken wij naar het inkomen van twee jaar geleden. Dat is echter niet mogelijk bij jongeren (18, 19 of 20 jaar). In dat geval kijken wij naar het huidige inkomen of het inkomen van een jaar geleden. Op basis van de gegevens van het UWV bepalen wij dan de hoogte van de eigen bijdrage. Wij zien dat de inkomens later nog wel eens wijzigen. Dit komt bijvoorbeeld omdat jongeren aan het begin van een jaar nog geen inkomen hebben en pas later in het jaar beginnen met werken en/of een uitkering ontvangen. Hieruit volgt dan een herberekening, met regelmatig een naheffing. Deze naheffing kan toekomstige deelname aan de maatschappij belemmeren. Dit vinden wij uiteraard zeer onwenselijk. Wij zijn met het ministerie van VWS in gesprek over mogelijke oplossingen en verbeteringen. Daarnaast werken we aan een verbeterde informatievoorziening aan jongeren.

## Midden in de actualiteit

De actualiteit vraagt ons regelmatig om flexibiliteit, wendbaarheid en snelheid. Drie belangrijke onderwerpen voeren hierbij de boventoon:

### *Vergoeding van zorg aan Oekraïense vluchtelingen*

Het ministerie van VWS heeft in maart 2022 besloten dat het verlenen van medische zorg aan vluchtelingen uit Oekraïne volledig wordt vergoed via de Subsidieregeling medisch noodzakelijke zorg voor onverzekerden. Hierdoor kunnen zorgverleners een subsidie bij het CAK aanvragen voor het verlenen van zorg (uit het basispakket) aan mensen die uit Oekraïne zijn gevlucht. Wij hebben er in een korte tijd voor gezorgd dat wij deze (tijdelijke) aanpassing konden verwerken. Daarnaast hebben wij in nauwe samenwerking met het ministerie van VWS en de zorgverzekeringlijn de communicatie aan burgers en zorgaanbieders opgezet.

### *Kinderopvangtoeslagenaffaire*

Wij zijn ook betrokken bij de afhandeling van de kinderopvangtoeslagenaffaire. Ongeveer 15% van de mogelijk gedupeerden bleek namelijk ook bij ons schulden te hebben. De meeste gedupeerden hebben schulden bij de regeling wanbetalers, gevolgd door schulden bij de Wmo 2015.

In opdracht van het ministerie van VWS hebben wij deze schulden ultimo 2020 gepauzeerd. In de loop van 2021 zijn deze schulden ook daadwerkelijk kwijtgescholden. Dit is gedaan nadat Toeslagen definitief had vastgesteld dat de betreffende burgers gedupeerd waren. In het belang van burgers hebben wij de pauzering en kwijtschelding direct uitgevoerd na ontvangst van de opdrachtbrieven van het ministerie van VWS. De nog in te dienen Wet Herstel Toeslagen zal de definitieve grondslagen bevatten voor de kwijtschelding van schulden bij publieke dienstverleners.

Wij hebben deze activiteiten organisatie-breed uitgevoerd in een projectorganisatie. Hierbij hebben wij gebruik gemaakt van verschillende disciplines. Extra zorg en aandacht is besteed aan de communicatie richting gedupeerden.

Een belangrijk zorgpunt betreft de sterk opgelopen vertraging in de vaststelling van (niet)-gedupeerdheid in de integrale toets door Toeslagen. Gedurende het gehele traject is de invordering op oude schulden gepauzeerd. Bij niet-gedupeerdheid zal dat dus pas na lange tijd weer opnieuw opgestart gaan worden, hetgeen kan leiden tot nieuwe problematische situaties bij burgers. Wij dringen aan op versnelling van het beoordelingstraject, zodat burgers sneller weten waar ze aan toe zijn. En op heldere communicatie vanuit Toeslagen.

### COVID-19

De afgelopen twee jaar 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 geslaagd. De dienstverlening hebben we kunnen continueren, zonder impact op de burger. De extra maatregelen op het gebied van de inning van vorderingen na het uitbreken van de COVID-19-pandemie in 2020, hebben wij voor alle regelingen voortgezet: meer coulance, ruimere/langere betalingsregelingen, voorkomen van deurwaarderstrajecten en terughoudendheid bij beslagleggingen.

We hebben ervaren dat het thuiswerken voordelen biedt, maar ook invloed heeft gehad op de sociale cohesie. De afgelopen periode heeft veel gevraagd van de flexibiliteit van medewerkers. Hier geven we dan ook gerichte aandacht aan. Door COVID-19 zijn we versneld overgegaan naar hybride werken; een manier van (samen)werken, waarbij de medewerker zelf (in overleg met de manager en het team) verantwoordelijk is voor het kiezen van een effectieve, praktische en passende werkomgeving. Deze nieuwe manier van werken komt onze productiviteit, werkprivébalans en werkplezier ten goede. En past bij de groei van onze organisatie waarin meer verantwoordelijkheid en eigenaarschap bij de medewerker is belegd. Daarnaast hebben we met de inrichting van ons pand geanticipeerd op het hybride werken.

We hebben ons huidige huurcontract kunnen heronderhandelen, waardoor we minder ruimte in het huidige pand gebruiken, aangepast aan het hybride werken.

### Tot slot

Dit document is de eerste *Stand van de uitvoering* van het CAK. Wij gaan deze jaarlijks uitgeven om daarmee het goede gesprek tussen politiek, beleid en uitvoering te faciliteren. Daarbij gaan we ook nadrukkelijk in op de ontwikkelingen en resultaten van de diverse acties in het kader van de 10-jarige overheidsbrede agenda Werk aan Uitvoering.

-0-0-0-