



De Nationale ombudsman
T.a.v. de heer R.F.B. van Zutphen
Postbus 93122
2509 AC DEN HAAG

Datum: 29 maart 2022
Kenmerk: [REDACTED]
Contactpersoon: [REDACTED]
Telefoonnummer: [REDACTED]
Betreft: functioneren CAK

Geachte Heer Van Zutphen, beste Reinier,

In uw brief van 14 april 2021 heeft u uw zorgen kenbaar gemaakt over de situatie bij het CAK. U verwijst naar klachten en signalen in 2018 en 2019 over de inning van de eigen bijdragen en het gesprek dat u daarover heeft gehad met mijn voorganger. Wij hebben elkaar inmiddels een aantal keer gesproken en wij hebben u daarbij geïnformeerd over de ontwikkelingen bij het CAK die moeten leiden tot aanpak van knelpunten zoals genoemd in uw brief en daarmee tot een verbeterde dienstverlening aan burgers. Graag zetten wij een en ander in deze brief uiteen.

U geeft op basis van de signalen die u vanaf 2020 heeft ontvangen aan dat burgers nog steeds last hebben van de systeem- en procesproblemen bij het CAK. Deze klachten gingen over de uitvoering van het abonnementstarief van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), maar ook over het uitvoeringsproces voor de eigen bijdragen op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz) en Wmo beschermd wonen. Burgers klagen over onduidelijke facturering. Daarnaast is de (telefonische) bereikbaarheid van het CAK onvoldoende en worden burgers onvoldoende geholpen bij klachten.

Een belangrijke oorzaak die hieraan ten grondslag ligt is onze verouderde ICT die geen optimale ondersteuning meer biedt aan de dienstverlening aan burgers. Wij zullen daarom de ICT de komende jaren gaan vereenvoudigen en moderniseren.

Voor een zorgvuldige uitvoering van onze taken zijn wij daarnaast sterk afhankelijk van de kwaliteit van gegevens van een groot aantal externe partijen, zoals gemeenten, zorgaanbieders, zorgkantoren en bijvoorbeeld de Belastingdienst. Wij verzamelen de gegevens van onze ketenpartners en verwerken dit tot beschikkingen en facturen. Indien er fouten worden gemaakt of vertraging ontstaat ergens in deze keten, hebben burgers daar last van. Wij proberen dit samen met onze ketenpartners zoveel mogelijk te voorkomen en op te lossen voor de burger maar we kunnen helaas nog niet altijd voorkomen dat dit soms op een ongunstige manier door kan werken voor onze klanten.

U waardeert ons streven om te werken aan het verbeteren van de dienstverlening en u onderkent de goede intenties en inzet van onze medewerkers om de problemen voor de burger op te lossen. Echter, u verwacht van ons een extra inspanning zodat een significante verbetering voor de burger ontstaat. U wijst tot slot op het belang van goede klachtherkenning en klachtbehandeling.

Veranderopgave en dienstverleningsstrategie

We werken aan zorgvuldige uitvoering van onze wettelijke taken en we willen ons tegelijkertijd ontwikkelen. Dit doen we aan de hand van onze vier strategische doelen: In control, tevreden klanten, wendbare en betrouwbare organisatie en medewerkers in hun kracht.

Om hier te komen zijn wij in 2021 de volgende fase van onze meerjarige veranderopgave gestart, die voorziet in stapsgewijze verbetering op drie gebieden: Vereenvoudiging ICT, In Control en Cultuur. Om onze dienstverlening structureel te kunnen verbeteren moeten wij onze ICT vereenvoudigen en moderniseren. Daarnaast moeten we verder in control komen en gaan we ons ontwikkelen naar een organisatie waarin iedereen eigenaarschap en verantwoordelijkheid kan nemen en neemt.

Ook hebben we in 2021 onze dienstverleningsstrategie herijkt. Hiervoor hebben we de onderscheidende waarden van (specifieke) klanten beschreven en deze vertaald naar de diensten, kanalen en de capaciteiten die nodig zijn om daar zo goed mogelijk invulling aan te geven. Want voor veel burgers is geautomatiseerde en geruisloze dienstverlening fijn. Ze hebben er 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 deze mensen bieden wij maatwerk. Dit jaar zijn we gestart met de implementatie. Het gaat hierbij om het ontwikkelen van maatwerkconcepten, het beter aansluiten bij het doenvermogen van onze doelgroepen en het invoeren van klanttevredenheidsonderzoeken. Onze dienstverleningsstrategie is bepalend voor de focus op de klant en richtinggevend bij keuzes in onder meer digitalisering.

De bevindingen van de vele rapporten en onderzoeken naar de kwaliteit van de publieke dienstverlening hebben laten zien dat een fundamentele verandering nodig is in de relatie tussen overheid en burgers. Die verandering moet leiden tot overheidsdienstverlening waarin de burger centraal staat en waarin oog is voor de menselijke maat. Ook wij gaan hierin de nodige stappen zetten en we betrekken hierbij de adviezen en aanbevelingen vanuit deze rapporten. Uw signalen vormen daarop een waardevolle aanvulling.

Doelen formuleren we binnen vier thema's:



Drie focusgebieden, elk een Raad van Bestuur eigenaar:



Richtgevend voor deze focusgebieden is onze dienstverleningsstrategie.

Hieronder gaan we nader in op wat onze aanpak betekent voor de door u in uw brief behandelde thema's.

Wmo abonnementstarief

De uitvoering van het abonnementstarief loopt steeds beter; op dit moment krijgt meer dan 95% van de burgers elke maand automatisch een correcte factuur toegezonden. Verder is in 2021 het salderingsproces voor de Wmo-facturen verbeterd zodat burgers meer en beter inzicht hebben in wat nog betaald moet worden. In 2022 verbeteren we dit overzicht nog verder. Daarnaast is het innen van facturen via automatische incasso veranderd. De inning vindt nu een maand later plaats omdat veel klanten de periode tussen ontvangst van de factuur en de incassodatum te kort vonden.

Eigen bijdrage Wlz

Nabestaandendesk

De bij u bekende pilot nabestaandendesk is inmiddels succesvol afgerond en wordt nu geïmplementeerd in de reguliere dienstverlening bij de Wlz. Voor de andere regelingen wordt onderzocht hoe dit het beste kan worden ingebed in onze dienstverlening, zodat de burger gericht wordt geholpen bij de afwikkeling van een overlijden van een nabestaande. Hierdoor verwachten wij minder klachten over dit onderwerp. Mede naar aanleiding van uw recente signaal over onterechte brieven en facturen aan erven of overledenen gaan we in geval van overlijden betrokkenen informeren over wat ze de komende periode van ons kunnen verwachten.

Onduidelijkheid in facturen

Ook voor de eigen bijdrage Wlz staat een systeemaanpassing in de planning die moet leiden tot één totaaloverzicht van het openstaand saldo. Tot die tijd lossen wij vragen en klachten over facturen op met maatwerk door extra factuur- en betalingsoverzichten en informatie toe te zenden wanneer de burger hierom vraagt.

Burger meer centraal

Het cultuurprogramma uit onze veranderopgave creëert de randvoorwaarden die nodig zijn voor dienstverlening waarbij de burger meer centraal staat; dat betekent werken vanuit de bedoeling van de wet met snelle, foutloze en gemakkelijke dienstverlening en met ruimte voor maatwerk.

Klanttevredenheidsonderzoek

We zijn in 2021 gestart met periodiek gericht klanttevredenheidsonderzoek waarbij we actief naar de ervaring van de burgers over onze dienstverlening vragen. Dit onderzoek wordt de komende periode CAK-breed ingevoerd en regelmatig herhaald.

Klantfeedback

Een belangrijk onderdeel van de dienstverleningsstrategie is de verbetercyclus naar aanleiding van klantsignalen. Hiermee worden klantsignalen (klachten, bezwaren, beroepen en andere meldingen) op een gestructureerde wijze doorlopend verzameld en geanalyseerd en worden verbeteringen doorgevoerd. In 2022 wordt deze werkwijze bij alle regelingen ingezet. Dit instrument is één van de manieren waarop we invulling geven aan ons streven om een continue lerende organisatie te zijn.

Begrijpelijke brieven en andere informatie

In 2021 is aandacht besteed aan de klantcommunicatie in de brieven en op de website; nieuwe brieven zijn vanuit het perspectief van de burger opgesteld, onder meer door het gebruik van begrijpelijke taal. Verder zijn alle brieven voor de wanbetalersregeling vernieuwd.¹ De brieven en alle overige informatie van de andere regelingen volgen dit traject. Ook betrekken we onze cliëntenraad vooraf bij impactvolle communicatie. Zo zetten we stapsgewijs ál onze brieven en andere uitingen om naar B1-niveau. Hiermee maken we onze brieven en de informatie op de website begrijpelijker en toegankelijker.

In 2021 hebben we over een complex onderwerp als de impact van de kinderopvangtoeslagaffaire meerdere brieven opgesteld waarin we duidelijk uitleggen wat dit voor de burger betekent. Deze brieven zijn goed ontvangen en hebben nauwelijks tot vragen of klachten geleid.

Verbetering digitale dienstverlening

Een belangrijk onderdeel van onze veranderopgave is gericht op het verbeteren van de digitale dienstverlening. Een groot deel van onze klanten waardeert immers het gemak van de self-service van een klantportaal. In de Vereenvoudiging ICT-plannen gaan we eerst ons sterk verouderde ICT landschap rationaliseren en vereenvoudigen. Daarna kunnen we de acties voor verbetering van de digitale dienstverlening oppakken. Denk daarbij aan 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

¹ Daarbij bouwen we overigens het gebruik van de term 'wanbetalers' zoveel mogelijk af vanwege het onbedoeld stigmatiserende karakter van die term.

kunnen doorvoeren is afhankelijk van het succes en de voortgang van het ingrijpende en meerjarige ICT-veranderprogramma.

Maatwerk

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 zelf ook beter gebruik van te maken om burgers beter van dienst te kunnen zijn. Eén van de reeds bestaande initiatieven hierbij is de 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. We proberen via deze commissie het probleem voor deze burger zoveel mogelijk op te lossen. Behandeling in de commissie kan ook leiden tot structurele aanpassing van werkprocessen of tot het signaleren van knelpunten in beleid of wet- en regelgeving.

Investeren in samenwerking en gegevensuitwisseling in de keten

Zoals vermeld verzamelen en verwerken wij gegevens van vele ketenpartners. Dit betekent dat fouten ergens in deze keten uiteindelijk bij ons (kunnen) leiden tot een onjuiste of late beschikking. De burger heeft hier last van. Daarom zijn we steeds meer proactief in gesprek met de uitvoerders en gegevensleveranciers in de keten om te zorgen voor betere gegevensuitwisseling. 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 onze ketenpartners VNG, het ministerie van 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.

Tot slot speelde vorig jaar de uitwisseling tussen de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het CAK inzake de status duurzaam gescheiden leven. In het traject over de gevolgen hiervan voor de eigen bijdrage hebben we ervoor gezorgd dat nadelige gevolgen voor onze klanten van discrepanties tussen de SVB-relatiestatus en de bij het CAK bekende gegevens (uit de Basisregistratie Personen) zoveel mogelijk zijn en worden voorkomen. Tegelijkertijd zetten we in op betere voorlichting aan de klanten van de SVB en het CAK (informatie, rekenmodel, ondersteuning) en op de inrichting van een reguliere (en geautomatiseerde) gegevensuitwisseling met de SVB zodat we eerder zaken kunnen herstellen. We doen dit in nauwe samenwerking met de SVB.

Afhandeling klantsignalen

U vraagt ook aandacht voor de afhandeling van klachten, waaronder klachten over de beperkte bereikbaarheid. Bij de eigen bijdrageregelingen (Wmo en Wlz) hebben we in 2020 en 2021 veel klantreacties ontvangen (zowel vragen als klachten en bezwaren) waardoor de bereikbaarheid en de afhandelingsduur onder druk kwamen te staan. Dit heeft een veelheid aan oorzaken, waaronder de technische problemen met de uitvoering van het abonnementstarief en de jaarbeschikkingen Wlz, verkeerde gegevensaanlevering vanuit de gemeenten en de impact van COVID-19. Hiervoor hebben wij een aantal maatregelen genomen. Deze hebben er intussen toe geleid dat vrijwel alle schriftelijke klantverzoeken binnen onze norm van 10 werkdagen worden beantwoord. De telefonische bereikbaarheid voor de 'eigen bijdrageregelingen' ligt helaas nog onder de norm van 80%.² Voor de

² Cijfers telefonische bereikbaarheid over februari 2022: voor de Wmo 75% en voor de Wlz 79%.

'burgerregelingen' (Buitenland en Zorgverzekeringswet) presteren we voor de telefonische bereikbaarheid momenteel rond de norm van 80%.

We richten ons de komende periode op het analyseren van de oorzaken en het verbeteren van de primaire uitingen zodat mensen gelijk voldoende duidelijkheid hebben. Ook de andere verbeteracties die genoemd zijn in deze brief moeten gaan bijdragen aan minder druk op de telefonie (meer betaalgemak door automatische incasso en iDeal, beter overzicht van openstaande facturen, nabestaandendesk, duidelijker en begrijpelijker teksten en toelichtingen op de website, uitbreiding Mijn CAK). Ook hier geldt dat we mede afhankelijk zijn van vereenvoudigde en verbeterde ICT om deze activiteiten uit te kunnen voeren.

Signaleringsfunctie CAK als uitvoerder van wet en regelgeving

Het ministerie van VWS heeft ons begin 2021 gevraagd om in beeld te brengen of wij in de uitvoering van onze taken geconfronteerd worden met situaties die negatief uitpakken voor burgers. Eén maatregel die daarbij onze bijzondere aandacht heeft betreft de opslag (van 20% van de gemiddelde nominale premie) in de bestuursrechtelijke premie Zvw. Deze maatregel leidt voor groepen in die regeling tot een stapeling van schulden en heeft een averechts effect op de doelstelling van de wanbetalersregeling. Wij hebben recent het ministerie verzocht deze opslag met voorrang te heroverwegen in het licht van de nieuwe verhoudingen tussen overheid en burgers, waarbij aandacht voor de schuldenproblematiek een steeds belangrijker positie inneemt.

Tot slot

De hierboven genoemde plannen met bijbehorende activiteiten zijn een aantal van de vele verbeteringen die nu geïnitieerd zijn en die de komende jaren nog verder uitgevoerd worden, in het kader van de CAK-veranderopgave. We verwachten dat we stap voor stap komen tot een verbetering van de primaire processen met verbeterde dienstverlening en minder klachten en bezwaren en een snellere afhandeling van vragen van burgers. Het vereenvoudigen en moderniseren van de ICT is een langdurig traject dat veel inzet zal vergen, maar uiteindelijk de dienstverlening structureel zal verbeteren.

De prettige en intensieve contacten die het CAK met de Nationale ombudsman heeft, blijven belangrijk voor het in beeld houden van de kwaliteit van dienstverlening. De komende periode zal dit contact intensief blijven en brengen wij u regelmatig op de hoogte van recente ontwikkelingen en stappen die gemaakt worden, in aanloop naar onze eerstvolgende vervolgspraak. Contactpersoon voor deze brief bij het CAK is [REDACTED], manager bestuurszaken. Deze brief wordt alleen digitaal verstrekt.

Met vriendelijke groet,



Hans Ouwehand
Voorzitter Raad van Bestuur