



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Het CAK  
Aan de voorzitter van de Raad van Bestuur  
Postbus 84030  
2508 AA DEN HAAG

Geachte heer Ouwehand,

#### *Situatie*

Sinds 2018 zijn we met u in gesprek over de hoeveelheid klachten die de Nationale ombudsman over het CAK blijft ontvangen. In onze laatste brief van 14 april 2021 concludeerden we dat burgers nog steeds veel last ondervinden van de systeem- en procesproblemen bij het CAK. De ombudsman drong aan op extra inspanningen van uw kant om de dienstverlening aan burgers merkbaar te verbeteren. Immers, 'de burger verdient beter', zoals ik in ons jaarverslag over 2020 al aangaf. In uw brief van 29 maart 2022 geeft u een update van de ontwikkelingen bij het CAK die uiteindelijk moeten leiden tot het oplossen van knelpunten en daarmee tot een verbeterde dienstverlening aan burgers. Ook geeft u aan goede klachtherkenning en klachtbehandeling belangrijk te vinden. Klantsignalen heeft u daartoe opgenomen in de verbetercyclus als onderdeel van uw dienstverleningsstrategie.

#### *Wat er goed gaat*

De maandelijkse overleggen tussen medewerkers van onze organisaties over de ontwikkelingen bij het CAK en over ontvangen klachten en signalen van burgers verlopen constructief. Zij vormen een illustratie van de in gang gezette verbetercyclus. Daar waar een individuele klacht een topje van een ijsberg blijkt, wordt snel geschakeld om andere burgers met vergelijkbare problemen hierover snel en adequaat te informeren. Verder heeft het CAK diverse klachten van burgers die de ombudsman onder de aandacht bracht bij het CAK alsnog naar tevredenheid van de burger behandeld. Ook de workshops professionele klachtbehandeling hebben bijgedragen aan waardevolle inhoudelijke discussies tussen uw en mijn medewerkers waarbij het leren van klachten centraal stond.

#### *Verouderde ICT-systemen en ketenproblematiek*

Dat laat onverlet dat de Nationale ombudsman geconfronteerd wordt met een aanzienlijke hoeveelheid klachten; de aard en omvang ervan is onveranderd in vergelijking met de situatie zoals ik in onze brief van 14 april 2021 schetste. Verouderde ICT-systemen en ketenproblematiek, waarbij u afhankelijk bent van de kwaliteit van de informatie van externe partijen, noemt u als de twee belangrijkste oorzaken voor de aanhoudende suboptimale kwaliteit van dienstverlening bij de inning van de eigen bijdragen op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Wet langdurige zorg (Wlz). De meerjarige veranderopgave die u sinds 2021 in gang gezet heeft, moet daar uiteindelijk verandering in gaan brengen. U geeft daarbij aan dat vereenvoudiging en modernisering van de ICT een langdurig traject zal zijn dat veel inzet zal vragen maar uiteindelijk de dienstverlening zal verbeteren. In de tussentijd blijft u werken aan structurele

Pagina 1

#### **Datum**

16 juni 2022

#### **Onderwerp**

Uw brief over ingezette  
veranderstrategie CAK

#### **Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
post@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl

verbeteringen die parallel aan dit ICT-traject mogelijk zijn en investeert u in de ketensamenwerking om de kwaliteit van de gegevens te verbeteren.

Pagina 2

*Impact voor burgers*

Voor nu betekent dit dat het nog steeds kan voorkomen dat burgers onbegrijpelijke facturen ontvangen en in onlogische, soms pijnlijke, situaties terecht komen<sup>1</sup>. De systemen en processen zijn dus bepalend voor de kwaliteit van dienstverlening. Er wordt geredderd: er worden handmatige oplossingen geboden voor de problemen die de geautomatiseerde systemen en administratieve processen veroorzaken. Een dergelijke dienstverlening toont wel aan dat er veel inzet is om de burger zo goed mogelijk van dienst te zijn, maar komt niet overeen met wat burgers in redelijkheid van het CAK mogen verwachten.

Met u hopen wij dat de ingezette veranderstrategie zijn vruchten gaat afwerpen en voor substantiële verbetering van de dienstverlening aan de burger zal zorgen. Mijn aanhoudende zorg zit in de duur van dit traject. De burger kan niet wachten; de titel van ons recent verschenen jaarverslag is onmiskenbaar ook van toepassing op de dienstverlening van het CAK.

Het intensieve contact met het CAK zet ik ook het komende jaar voort. In de tussentijd houd ik mijn oor te luisteren bij wat burgers ervaren en help ik hen graag op weg daar waar zij problemen ervaren.

Vanwege de verantwoordelijkheid voor het CAK en gelet op mijn aanhoudende zorg stuur ik een afschrift van deze brief aan alle betrokken bewindspersonen van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Ook de vaste Kamercommissie VWS en de Nederlandse Zorg autoriteit (NZa) ontvangen een afschrift. Daarnaast zal ik uw brief en deze brief publiceren op onze website.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

---

<sup>1</sup> Rapport [2022/112](#) 'CAK lost oorzaak verzending kwetsende brief aan nabestaande niet op', gepubliceerd op [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)