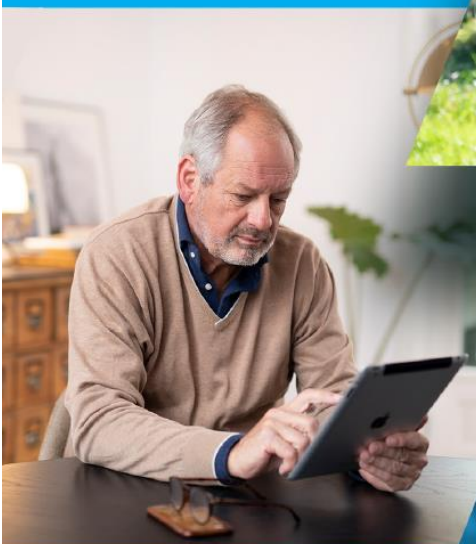


Jaarverslag

2023



Inhoud

1.	Voorwoord.....	4
2.	Onze koers.....	7
3.	Veranderopgave.....	9
3.1	Vereenvoudiging ICT.....	9
3.2	In Control.....	11
3.3	Cultuur.....	12
4.	Dienstverlening.....	15
4.1	Maatwerk.....	15
4.2	Aanpak van schulden.....	15
4.3	Klantgerichte benadering verder verbeteren.....	16
4.4	Optimalisatie en uitbreiding contactmogelijkheden.....	17
4.5	Initiatieven Werk aan Uitvoering.....	18
4.6	Afhandeling kinderopvangtoeslagenaffaire.....	18
4.7	Stand van de uitvoering.....	19
5.	Onze kpi's.....	21
6.	Resultaten en ontwikkelingen Regelingen.....	22
6.1	Cluster Wmo.....	22
6.2	Cluster Wlz.....	23
6.3	Cluster Zvw.....	25
6.4	Cluster Buitenland.....	27
7.	Wet, regelgeving en beleid.....	29
7.1	Doorgevoerde wijzigingen regelgeving en beleid.....	29
7.2	Uitvoeringstoetsen.....	29
7.3	Vorbereidingen op wijzigingen 2024.....	29
8.	Organisatie.....	32
8.1	Organisatiestructuur.....	32
8.2	Raad van Bestuur.....	32
8.3	Adviesorganen.....	33
8.4	Personeelsorganisatie.....	35
8.4.1	Beleid en uitvoering personeelszaken.....	35
8.4.2	Medewerkers in loondienst en personeelsverloop.....	37
8.4.3	Overige personeelszaken.....	38
9.	Interne beheersing en risicomanagement.....	40
9.1	Planning en control.....	40
9.2	Doelmatigheid.....	40
9.3	Risicomanagement.....	41
9.4	Misbruik en oneigenlijk gebruik.....	42
9.5	Security en privacy.....	43
10.	Maatschappelijk verantwoord ondernemen.....	46
10.1	Maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzaamheid.....	46
10.2	Naleving inkoopbeleid.....	46
10.3	Wet normering topinkomens.....	47
11.	Financiën.....	48
11.1	Normenkader rechtmatigheid.....	48

11.2	Regelgeving jaarverslaglegging 2023	48
11.3	Beheerskosten 2023 en meerjarenkader	49
11.4	Beheerskosten per regeling	49
11.5	Begrotings- en financieel beheer 2023.....	50
11.6	Goedkeuring jaarrekening 2022.....	50
12	Bedrijfsvoering	51
12.1	Rechtmatigheid.....	51
12.2	Interne beheersing.....	51
12.3	Strategische risico's.....	51
13	Jaarrekening	54
13.1	Balans per 31 december 2023 (na voorstel resultaatbestemming)	54
13.2	Staat van baten en lasten over 2023.....	55
13.3	Kasstroomoverzicht 2023	56
13.4	Grondslagen van waardering en resultaatbepaling	57
13.4.1	Algemene toelichting	57
13.4.2	Algemene grondslagen.....	57
13.4.3	Grondslagen voor waardering van activa en passiva	59
13.4.4	Grondslagen van resultaatbepaling	65
13.4.5	Grondslagen van het kasstroomoverzicht	66
13.4.6	Waarderingsgrondslagen WNT.....	67
13.5	Toelichting op de balans	68
13.5.1	Vaste activa.....	68
13.5.2	Vlottende activa.....	70
13.5.3	Liquide Middelen	71
13.5.4	Eigen Vermogen.....	72
13.5.5	Voorzieningen	73
13.5.6	Langlopende schulden.....	76
13.5.7	Kortlopende schulden.....	78
13.6	Gebeurtenissen na balansdatum	79
13.7	Niet in de balans opgenomen rechten, verplichtingen en regelingen	79
13.8	Toelichting op de staat van baten en lasten	81
13.8.1	Baten.....	81
13.8.2	Lasten	83
13.8.3	Accountantskosten	91
13.9	Voorstel voor resultaatbestemming.....	91
13.10	Vaststelling jaarrekening.....	92
14	Overige gegevens.....	93
	Statutaire resultaatbestemming	93
	Bijlage 1: Exploitatieoverzicht 2023.....	94
	Bijlage 2: Overzicht met wettelijke taken	95
	Bijlage 3: Verantwoording departementale middelen Werk aan Uitvoering VWS 2023-2031	96

1. Voorwoord

We kijken met tevredenheid terug op het jaar 2023. Wij hebben met de zorgvuldige uitvoering van onze wettelijke taken en dienstverlening met de menselijke maat over de gehele linie goede resultaten behaald. De (eigen) bijdragen en premies zijn binnen onze afgesproken norm geïnd. Zorgaanbieders zijn tijdig uitbetaald. Burgers beoordeelden onze dienstverlening gemiddeld genomen goed. Met onze veranderopgave hebben wij belangrijke stappen voorwaarts gezet. Knappe prestaties waar we trots op zijn. Tegelijkertijd is er ruimte voor verbetering. Onze medewerkers zetten zich hier elke dag voor in.

Dienstverlening met de menselijke maat

We werken aan de verdere verbetering van onze dienstverlening met aandacht voor de menselijke maat. Waar wetten en regels onbedoeld knellen, zoeken we naar een passende oplossing en bieden we maatwerk. Het afgelopen jaar hebben we de beweging gemaakt naar meer eigenaarschap bij medewerkers én hebben we het toepassen van maatwerk laagdrempeliger gemaakt.

Dienstverlening met de menselijke maat start met goed luisteren naar burgers. We hebben daarom geïnvesteerd in het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken en klantreizen. Op basis van alle signalen en verbeteringsuggesties voeren we continu verbeteringen door in onze dienstverlening. Wij hebben dagelijks contact met burgers. Wij zien wat er speelt bij mensen en zien waar beleid, wet- en regelgeving soms knellen. Met maatwerk lossen we zoveel mogelijk zelf op. Wat we hierbij tegenkomen, geven wij als input voor de verbetering van beleid en wet- en regelgeving terug aan ministeries en politiek.

Voorkomen en oplossen van schulden

In ons contact met burgers maken we ook schuldenproblematiek van dichtbij mee. We ervaren elke dag welke impact dit heeft op de levens van mensen. Vanuit onze maatschappelijke rol zetten we ons in om schulden te voorkomen en op te lossen. Zo houden we in onze dienstverlening zo goed als mogelijk rekening met de financiële situatie van burgers. Het uitwisselen van gegevens heeft meerwaarde bij deze problematiek. Wij voorzien bijvoorbeeld gemeenten van gegevens zodat zij mensen met schulden in beeld krijgen en kunnen helpen.

Uitvoeringstoetsen en nieuwe wetgeving

In 2023 ging veel aandacht naar nieuwe wetgeving. We hebben de indexatie van het Wmo-tarief per 1 januari 2024 geïmplementeerd. Deze overgang is soepel verlopen. Daarnaast werkten wij aan de uitvoeringstoets voor de passende eigen bijdrage huishoudelijke hulp. Na wijziging van dat wetsvoorstel zijn we vervolgens gestart met de voorbereidingen voor de implementatie van de inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage voor alle Wmo-voorzieningen. Een belangrijke mijlpaal bij de regeling Buitenland is de implementatie van Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI), waarmee het berichtenverkeer in de EU wordt gedigitaliseerd.

Zichtbare stappen veranderopgave

Onlosmakelijk onderdeel van onze koers is de veranderopgave waar we sinds 2021 aan werken. Om onze dienstverlening verder te verbeteren is het noodzakelijk om onze ICT te vereenvoudigen. Een belangrijke stap is het opschonen en opruimen van het huidige ICT-landschap. De werkzaamheden hiervoor zijn volgens planning verlopen. Alle in 2022 vastgestelde urgente ICT-continuïteitsrisico's zijn inmiddels onder controle. We zijn steeds beter in control. Onze financiële beheersing is verbeterd. De tijdige en goedkeurende verklaringen voor de bestuurlijke verantwoording en jaarverslaggeving getuigen hiervan. Daarnaast zijn de beheerskosten volledig rechtmatig uitgegeven.

Cultuur van leren en verbeteren

In 2023 hebben we een grote stap gezet in de ontwikkeling van onze beweging naar een lerende cultuur en onze kernwaarden klantgericht, vakmanschap, eigenaarschap en samenwerken. Dat deden we onder meer met het organisatiebrede trainingsprogramma 'Het Goede Gesprek' en een indrukwekkende theaterbeleving. Van 12 oktober t/m 16 november 2023 werd de beleving 'Wakker liggen' gespeeld op kantoor bij het CAK. Met een script gemaakt op basis van gesprekken met onze collega's. 'Wakker liggen' werd een openhartig en eerlijk verhaal over wat ons raakt in ons werk en over de betekenis die onze organisatie heeft in de maatschappij. Een beleving over de essentie van ons bestaan en de impact van ons gedrag. Waarmee we onbesproken zaken zichtbaar en bespreekbaar maakten. Een belangrijke aanzet in onze zelfreflectie en onze wens van elkaar te leren en ons werk verder te verbeteren.

Onze bijdrage aan de toegankelijkheid en betaalbaarheid van de zorg

De stappen die we het afgelopen jaar hebben gezet, stemmen ons positief voor het aankomende jaar. We hebben dankzij de betrokkenheid en inzet van onze medewerkers goede resultaten geboekt. Tegelijkertijd is op meerdere vlakken nog verbetering mogelijk en nodig. Wij blijven ons inzetten voor de zorgvuldige uitvoering van onze taken en de verdere verbetering van onze dienstverlening; onze bijdrage aan de toegankelijkheid en betaalbaarheid van zorg voor iedereen.



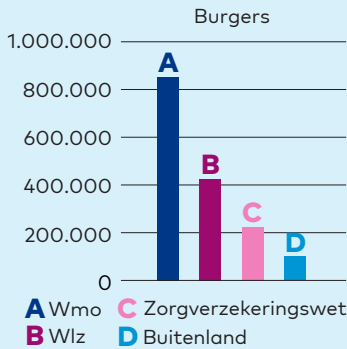
Hans Ouwehand
Voorzitter Raad van Bestuur



Marije Wolsink
Chief Operating Officer (COO)



Zo hebben wij in 2023 bijgedragen aan de toegankelijkheid en betaalbaarheid van de zorg



Wmo:
136.2 miljoen
ontvangen
eigen bijdrage



Buitenland:
162.5 miljoen
premies
verdragsbijdrage



Wlz:
916.8 miljoen
ontvangen
eigen bijdrage



Zorgverzekeringswet:
368 miljoen
aan premies en
104.000 declaraties

Prestaties

Vrijwel alle
doelstellingen
(kritische prestatie
indicatoren)
behaald.



Dienstverlening verbeteren



Klanttevredenheidsonderzoeken bij alle regelingen

Structurele feedback van burgers over onze dienstverlening



Persona's en klantreizen

Dienstverlening steeds beter aan laten sluiten op situatie burgers



Maatwerktafels per regeling

Doorontwikkeling van het bieden van maatwerk



Schuldenaanpak

Terugdringen en voorkomen van schulden



Uitbreiding nabestaandendesk

Betere dienstverlening voor nabestaanden

Resultaten veranderopgave

Vereenvoudiging ICT

- ICT continuïteitsrisico's uit 2022 gemitigeerd
- Domein portalen gerationaliseerd
- Domeinplannen Klantcontact en Financieel goedgekeurd

In control

- Tijdige bestuurlijke verantwoordingen met goedkeurende verklaring
- Goedkeurende verklaring op de jaarrekening
- Binnen begroting gebleven en 100% rechtmatig
- Meer dan 70% van de BRIC-punten opgelost

Cultuur

- Stijging resultaten medewerkersonderzoek
- Trainingsprogramma 'Het Goede Gesprek' om interne dialoog verder te stimuleren
- Theaterbeleving gericht op betrokkenheid en beleving en op de bewustwording van onze cultuur

Uitvoeringstoetsen en nieuwe wetgeving



Indexatie Wmo



EESSI geïmplementeerd



Start uitvoeringstoets inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage Wmo

EN VERDER

- Toepassen Nederlands tarief voor declaraties uit het Buitenland gereed
- Uitbreiding vermogens- uitzonderingen voor de berekening eigen bijdrage
- Wettelijke VOZD-regeling voorbereid
- 20+ CLV trajecten uitgevoerd
- Digitalisering Financiering Instellingen
- Facilitaire Benchmark Award 'Meest Adaptieve Prestatie'
- Pilot 'warm doorverbinden' bij betalingsachterstanden Zorgverzekering
- Robotisering van deel van het proces medicijnverklaringen

2. Onze koers

Met trots dragen wij bij aan goede sociale voorzieningen en goede zorg. Op de eerste plaats door de zorgvuldige uitvoering van onze wettelijke taken. Zoals het innen van eigen bijdragen voor de Wmo en Wlz en het uitbetalen van bijna € 30 miljard per jaar aan zorgaanbieders. Ook voeren we taken uit voor burgers die buiten ons zorgstelsel dreigen te vallen. Zodat mensen met een betalingsachterstand op hun zorgverzekeringspremie, onverzekerden, gemoedsbezwaarden, vreemdelingen en mensen in het buitenland toegang tot zorg houden. Zo dragen wij met ons werk bij aan de betaalbaarheid en de toegankelijkheid van de zorg.

Onze bijdrage aan de zorg van morgen

Door de toenemende zorgvraag, de oplopende zorgkosten en de blijvende tekorten aan zorgprofessionals staan de betaalbaarheid en toegankelijkheid van de zorg onder druk. Dit vraagt om een beweging naar passende zorg. Zodat iedereen ook in de toekomst goede zorg kan krijgen. Daarnaast zetten wij ons in voor maatschappelijke vraagstukken, zoals het voorkomen en oplossen van schulden (zie paragraaf 4.2).

We hebben data, kennis en ervaring over impact van beleid op burgers, het gebruik van zorg, financiële prikkels op zorggebruik, financiering in de zorgketen en maatschappelijke vraagstukken zoals de schuldenproblematiek. Door het proactief delen van deze data, kennis en ervaring willen wij een gesprekspartner in het zorgveld zijn én kunnen we onze eigen dienstverlening en die van onze (keten)partners verder verbeteren. Om zo samen met de keten een bijdrage te leveren aan de uitdagingen in de zorg.



Samen werken aan betere dienstverlening voor burgers

Wij vinden het belangrijk dat wet- en regelgeving begrijpelijk is voor burgers en ketenpartners én goed uitvoerbaar. Onze dagelijkse contacten met burgers leveren belangrijke informatie over knelpunten in soms complexe wetgeving. We zien en horen waar huidige wet- en regelgeving knelt, waar beleid anders uitpakt dan bedoeld is of waar de uitvoering te ingewikkeld is. Wat we tegenkomen tijdens onze contact met burgers lossen we zo veel mogelijk zelf op. Bijvoorbeeld aan een van onze maatwerktafels (zie paragraaf 4.1).

De casuïstiek is daarnaast waardevolle input voor de verbetering van beleid en wet- en regelgeving en is onderdeel van een continu gesprek met het ministerie van VWS en met de politiek. Ook brengen we jaarlijks onze Stand van de Uitvoering uit aan de Eerste en Tweede Kamer, waarin we knelpunten in beleid en wet- en regelgeving benoemen waar burgers tegenaan lopen (zie paragraaf 4.7).

Onze strategische doelen

We voeren onze wettelijke taken uit en willen tegelijkertijd onze organisatie en onze dienstverlening verbeteren. De behoeften van burgers, ketenpartijen, opdrachtgever en toezichthouders vormen daarbij steeds het uitgangspunt. We werken aan de hand van onze vier strategische doelen:

- Tevreden klanten
- In Control
- Wendbare en betrouwbare organisatie
- Medewerkers in hun kracht

Om deze doelen te realiseren hebben we ons, in goed overleg met het ministerie van VWS, gecommitteerd aan een meerjarige veranderopgave. We zijn deze in 2021 gestart. De resultaten van en voortgang op deze veranderopgave lichten we in hoofdstuk 3 toe.

Rust en ruimte

We hebben om rust en ruimte voor onze veranderopgave gevraagd, en er is gepoogd dit aan ons te geven. De politieke ontwikkelingen maken ons werk actueel en uitdagend. Dit vraagt echter ook om veel flexibiliteit van onze organisatie. Zo hebben we in 2022 de uitvoeringstoets voor de 'Passende Eigen Bijdrage Huishoudelijke Hulp' uitgewerkt. Uitgangspunt was een inkomensafhankelijke eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp in de Wmo. In april 2023 heeft het kabinet vervolgens nieuwe plannen voor een bredere, algehele inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage in de Wmo kenbaar gemaakt. Op basis hiervan zijn we gestart met een nieuwe, aangepaste uitvoeringstoets om de gevolgen voor burgers, ketenpartners en onze organisatie in kaart te brengen. Deze uitvoeringstoets leveren we in het eerste kwartaal van 2024 op.

3. Veranderopgave

Sinds 2021 hebben we flink ingezet op onze veranderopgave. Zo werken we stapsgewijs toe naar noodzakelijke, wenselijke en haalbare verbeteringen. Deze koers hebben we ook in 2023 voortgezet. We hebben op ieder focusgebied zichtbare resultaten gehaald.

Veranderopgave CAK	
Vereenvoudiging ICT	We vereenvoudigen ons ICT-landschap, optimaliseren onze infrastructuur en verbeteren onze IT-processen.
In Control	We komen en blijven in control: we voeren onze taken tijdig, volledig, doelmatig en rechtmatig uit. We presteren voorspelbaar en verbeteren systematisch.
Cultuur	We groeien naar een lerende organisatie waarin collega's vanuit eigenaarschap vakmanschap tonen, samenwerken en klantgericht denken en handelen.

3.1 Vereenvoudiging ICT

Met de vereenvoudiging van onze ICT werken we aan de verbetering van de wendbaarheid, continuïteit en efficiency van ons ICT-landschap. Dat maakt het mogelijk om sneller aanpassingen te kunnen doorvoeren in ICT-applicaties en het stelt ons in staat om onze dienstverlening aan burgers en ketenpartners verder te digitaliseren en de betrouwbaarheid te vergroten.

In 2021 zijn we gestart met onze veranderopgave. In 2022 hebben we de voorbereidende werkzaamheden gedaan, waaronder het oplossen van enkele urgente continuïteitsrisico's in de ICT-systemen. In januari 2023 zijn we gestart met het opschonen en opruimen (rationalisaties) van ons ICT-landschap. Ons doel voor 2023 was:

- het afronden van de mitigatie van vastgestelde continuïteitsrisico's in ons applicatielandschap;
- het opschonen en opruimen (de rationalisatie) van ons sterk verouderde applicatie-landschap;
- voortzetting van de optimalisatie van de ICT-infrastructuur, doelmatige sourcing en de optimalisatie van de ICT-organisatie.

Wij hebben deze plannen grotendeels gerealiseerd.

Mitigatie ICT-continuïteitsrisico's

Het mitigeren van continuïteitsrisico's in onze ICT (applicatielandschap) is belangrijk om de continuïteit van onze dienstverlening te kunnen blijven garanderen. We hebben alle in 2022 vastgestelde urgente ICT-continuïteitsrisico's gemitigeerd. We hebben een nieuw content management systeem geïmplementeerd voor de externe websites en de 'Mijn CAK'-omgevingen. Het oude systeem is uitgefaseerd. Hierdoor kunnen we eenvoudiger en sneller aanpassingen doorvoeren in deze omgevingen. Daarnaast hebben we een nieuw systeem voor het afhandelen van klachten, bezwaren en beroepen voor alle regelingen geïmplementeerd.

Voor de uitfasering van de applicatie MMS-OHIO en aansluiting op Oracle Health Insurance (OHI) hebben we de oplossing technisch grotendeels opgeleverd. In het eerste kwartaal van 2024 voeren we de implementatie in de business uit. Ons uitgangspunt is dat de uitvoering van onze taken en de dienstverlening aan burgers voor de regeling Zorgverzekeringswet ongehinderd moet doorlopen. Gezien de activiteiten in het kader van de jaarovergang (als basis voor de bestuurlijke verantwoording) hebben we besloten dit traject op basis van een kleine aanpassing in de planning in het eerste kwartaal van 2024 af te ronden.

Opruimen en opschonen portalen (rationalisatie)

Het Adviescollege ICT-toetsing (AcICT) adviseert de rijksoverheid over verbetering van de beheersing van ICT-projecten en informatiesystemen met een BIT-toets. Op verzoek van het ministerie van VWS heeft dit college begin 2023 advies gegeven over de aanpak van onze rationalisatie. Het AcICT onderkent de noodzaak van rationalisatie. Om de kans van slagen nog groter te maken, adviseert het college om: het CAK-brede inhoudelijke vertrekpunt nader uit te werken, de besturing nog meer op resultaat te focussen en het kostenbewust handelen verder te versterken. Wij hebben deze adviezen opgevolgd.

Een eerste stap in het vereenvoudigen van onze ICT is het opruimen en opschonen van onze portalen. Dit doen we met het domeinplan Portalen, en hebben we in 2023 afgerond.

Naast het programma Rationalisatie zijn de volgende resultaten behaald; ons contractmanagement en onze verplichtingenadministratie zijn overgebracht naar een bestaand platform (Exact). Het gebruik van de sterk verouderde Thinsy applicatie-omgeving voor de regeling Wmo is geminimaliseerd. De applicatie Oracle Health Insurance (OHI) voor de regeling Zorgverzekeringswet is naar de cloud verplaatst. Het eerste plateau van het traject Digitalisering Financiële Instellingen hebben we opgeleverd. Tot slot is de planvorming voor vernieuwing van de Buitenland applicaties gestart.

Optimalisatie van de ICT-infrastructuur

De eerste stappen in het beter beheren en efficiënter maken van onze ICT-infrastructuur zijn gezet. De opschoning van onze infrastructuur vindt structureel plaats. Op basis van een uitgebreide scenario-analyse hebben we in 2023 een meerjarenplan voor het Continuïteitstraject Data Center en Disaster Recovery opgeleverd. Op basis van een marktverkenning hebben we ervoor gekozen om ons datacenter in het Overheidsdatacenter(ODC)-Noord in te richten¹. Op 20 december 2023 heeft het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties besloten om te voldoen aan dit verzoek. We maken hierdoor onze ICT-infrastructuur eenvoudiger in gebruik, makkelijker aanpasbaar en stabiel.

Doelmatige sourcing

We hanteren het principe van uitbesteden voor hard- en softwarecomponenten met een generiek en standaard karakter. Dit stelt ons in staat om meer te focussen op de ICT-ondersteuning voor onze primaire processen met een specifiek karakter. Begin 2023 hebben we het security-operations-center met een externe partij geoperationaliseerd.

¹ De aansluiting bij het Overheidsdatacenter(ODC)-Noord is gerealiseerd met de procedure van artikel 21a Kaderwet zelfstandige bestuursorganen. Hierin is geregeld dat zelfstandige bestuursorganen die geen onderdeel van de centrale overheid zijn met toestemming van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties gebruik kunnen maken van voorzieningen die in stand worden gehouden door de centrale overheid als dat de doelmatigheid en de doeltreffendheid van de taakuitvoering bevordert.

Uitbesteding van de werkplekken vereist eerst opschoning en ontwikkeling in het lifecycle management van de omgeving en diverse applicaties. Dit traject, waarbij de virtuele werkplek in de cloud wordt ingericht, ligt op schema voor afronding in het tweede kwartaal van 2024.

Optimalisatie van de ICT-organisatie

We optimaliseren onze ICT-processen voor zover die niet in aanmerking komen voor uitbesteding. In 2023 zijn verder optimalisaties doorgevoerd en hebben we ons personeel begeleid in hun ontwikkeling en het optimaal inzetten van hun talenten. We zijn gestart met de inrichting van de solution-architectuur functie. Dit is een belangrijke rol voor de vertaling van de strategische koers naar concrete softwareoplossingen. Ten slotte hebben we de optimalisatie van de Procurement- en Vendorprocessen afgerond.

3.2 In Control

We werken aan het in control komen en blijven van onze organisatie. In control betekent niet alleen een verantwoordingsproces achteraf. Het is ook tussentijds actief sturen op het signaleren, oplossen en voorkomen van risico's en afwijkingen in onze uitvoering. Hierdoor voeren wij onze wettelijke taken structureel beter en voorspelbaar uit en maken we minder fouten. Het betekent ook het tussentijds evalueren van onze werkwijze en het verbeteren van onze processen en dienstverlening.

Begin 2023 hebben we het programmaplan herijkt. Daarbij hebben we de producten en beoogde resultaten concreter beschreven en op maat gemaakt voor regelingclusters en beheerorganisatie. Hiermee kunnen we beter sturen op de resultaten en de voortgang. De resultaten zijn verder uitgewerkt in concrete eindproducten. Zoals onder meer een risicomatrix per regeling, interne controleplannen, een draaiboek voor het opstellen van de bestuurlijke verantwoordingen en geautomatiseerde rapportages voor de financiële sturing.

Bestuurlijke verantwoordingen (aantoonbaar uitvoeren)

Wij zijn aan de slag gegaan met de verbeterpunten afkomstig van onze toezichthouders en onafhankelijke accountant. Veel van de verbeterpunten voor de uitvoering van onze wettelijke taken hebben we inmiddels afgewikkeld en hebben geleid tot verbetering van onze bestuurlijke verantwoordingen. Deze verantwoordingen zijn in 2023 tijdig opgeleverd en voorzien van goedkeurende verklaringen; voor getrouwheid én rechtmatigheid (met uitzondering van het onderdeel interestbaten, waarbij een onvolledige verwerking is geconstateerd).

Risicomanagement en stuurinformatie (voorspelbaar presteren)

We hebben dit jaar een verbeteringslag gemaakt in het vastleggen van processen. Hierbij zijn ook de risico's in de processen en de ondersteunende applicaties in kaart gebracht en zijn de beheersmaatregelen bepaald. Door inzicht in de risico's en door de werking van de beheersmaatregelen te toetsen, lukt het voorkomen en vroegtijdig opsporen van fouten steeds beter.

We definieerden welke stuurinformatie nodig is om grip op de uitvoering van onze wettelijke taken te hebben. In 2023 heeft dat onder meer geleid tot een verbetering van de financiële stuurinformatie. Ook uitvoeringsinformatie van de wettelijke taken leggen we steeds meer gestructureerd vast. Zo zijn voor het regelingcluster Wmo dashboards met stuurinformatie opgeleverd om inzicht in de datakwaliteit te verkrijgen en vertragingen in de processen snel te signaleren om te kunnen bijsturen. In 2024 richten we dit ook voor de andere regelingen in.

Bewustwording en borging (systematisch verbeteren)

Om de kennis, vaardigheden en bewustwording op het gebied van in control te vergroten nemen vooral interne medewerkers deel in de projectorganisatie. Dit helpt ons nu en in de toekomst om de kennis te borgen. Wij blijven daarnaast investeren in kennis en vaardigheden op dit gebied.

De activiteiten en producten van het programma zijn nu voor ongeveer driekwart afgerond. De effecten van het programma zijn echter al zichtbaar voordat het programma medio 2024 eindigt. Deze effecten zijn zowel direct (bijvoorbeeld het kunnen bijsturen aan de hand van rapportages of risicoanalyses) als indirect (bijvoorbeeld bewuster gedrag, minder bevindingen en verbeterde dienstverlening). De financiële beheersing is verbeterd en ook het oordeel van de onafhankelijke accountant hierover.

3.3 Cultuur

We werken elke dag aan de uitvoering van onze wettelijke taken en stapsgewijs aan verbeteringen. Op het gebied van dienstverlening, ICT en het verder in control komen. Dit alles vraagt om een lerende organisatie waarin collega's vanuit eigenaarschap vakmanschap tonen, samenwerken en klantgericht denken en handelen. Een omgeving waarin we elkaar ruimte en vertrouwen geven, in gesprek zijn en continu met elkaar kijken hoe we onze processen en dienstverlening verder kunnen verbeteren.

De resultaten van het medewerkersonderzoek eind 2022 laten een sterke stijging op alle thema's zien. Het bevestigt de cultuuraanpak en de beweging die wij als organisatie maken. We continueerden niet alleen het spoor richting het management, maar zetten de volgende stap: een verdiepingsslag in onze cultuurbeweging bij medewerkers. Door directe interventies richting medewerkers te intensiveren. Eind 2023 laten de resultaten van het medewerkersonderzoek wederom een positieve trend zien.

Management en leiderschap

Door in te zetten op management en leiderschap creëren we een basis voor de gewenste cultuur. In 2023 hebben wij de interventies richting management voortgezet met een verdiepingsslag naar het stimuleren van gedrag en vaardigheden in de praktijk. Zo hebben we geïnvesteerd in de informatievoorziening, verbinding, dialoog en vaardigheden. Dit heeft bij managers enerzijds effect op de ontwikkeling in hun rol als leidinggevende en anderzijds op hun communicatie met medewerkers. Voorbeelden van deze interventies zijn cultuursessies met het MT CAK, managementsessies met leidinggevendenden (6-wekelijks), leiderschapsdagen en trainingsmodules het Goede Gesprek voor leidinggevendenden.

Duidelijkheid over taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden (TVB)

Door de overgang naar regeling gericht werken hebben er verschuivingen plaatsgevonden in de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Hierover hebben wij met elkaar opnieuw duidelijkheid gecreëerd door het organiseren van TVB-sessies, zowel met het management als met de afdelingen en de regelingclusters. Dit is een belangrijke voorwaarde voor medewerkers om meer eigenaarschap en verantwoordelijkheid te kunnen nemen. Begin 2023 is het TVB-vervolgproces vastgesteld. Hiermee is het onderwerp TVB afgerond binnen het programma Cultuur en overgedragen naar de staande organisatie.

Interventies voor management en medewerkers

Uit de cultuursessies en de medewerkersonderzoeken hebben we input gekregen over wat medewerkers een veilige werkomgeving vinden. In hoofdlijnen gaat het om ruimte en vertrouwen krijgen om eigenaarschap en verantwoordelijkheid te kunnen nemen, meer betrokken worden, samen te werken over afdelingen heen en transparante communicatie. In 2023 maakten wij een verdiepingsslag in onze cultuurbeweging; naast interventies voor management maakten we meer directe interventies voor medewerkers. We richtten ons niet alleen op kennis, maar ook op de beleving en het gevoel van medewerkers.

Hier hebben we aan gewerkt via onder meer:

- Trainingsprogramma 'Het Goede Gesprek' - vaardigheden
Het goede gesprek is onze gezamenlijke basis voor een lerende organisatie. Het draagt bij aan het nemen van eigenaarschap, samenwerken, een klimaat van leren en ontwikkelen en de verzuimaanpak. In het trainingsprogramma werd onder andere stilgestaan bij de kenmerken van een goed gesprek en hoe deze toe te passen.
- Theaterbeleving 'Wakker liggen' – gevoel en inhoud
In 2023 werd de theaterbeleving 'Wakker liggen' gespeeld op ons kantoor. TheaterMakers Radio Kootwijk maakte een uniek script op basis van diverse gesprekken met onze collega's. 'Wakker liggen' is een openhartig en eerlijk verhaal over wat ons raakt in ons werk, over de betekenis die onze organisatie heeft in de maatschappij en over de impact van ons gedrag. Het werd een confronterende beleving, waarmee we onbesproken zaken zichtbaar en bespreekbaar maakten. Voor de theaterbeleving is een deel van ons kantoorpand tijdelijk omgebouwd tot een indrukwekkend decor waarin 4 topacteurs ons meenamen in de beleving. De groepsgesprekken tijdens de theaterbeleving zijn begeleid door medewerkers die hiervoor een training hebben gevolgd. Een geslaagde beleving waarmee we onze cultuurbeweging doorleefden en verder brachten. In totaal vonden 31 voorstellingen plaats, waaronder een voorstelling voor onze belangrijkste samenwerkingspartners.

Hybride werken

Hybride werken is een voorbeeld van hoe wij als lerende organisatie willen zijn. De medewerker kijkt per moment zelf, en in afstemming met de collega's, naar de eigen werkzaamheden en kiest welke werkomgeving daarbij past. De manager neemt hierbij een ondersteunende en stimulerende rol op zich. Hybride werken is een voorbeeld van ruimte en vertrouwen geven, maar dat vraagt ook om eigenaarschap en verantwoordelijkheid nemen. Na een jaar hybride werken hebben wij de ervaringen van collega's gemeten (zie paragraaf 8.4). Na deze evaluatie hebben wij het onderwerp hybride werken binnen het programma Cultuur afgerond en overgedragen aan de staande organisatie.

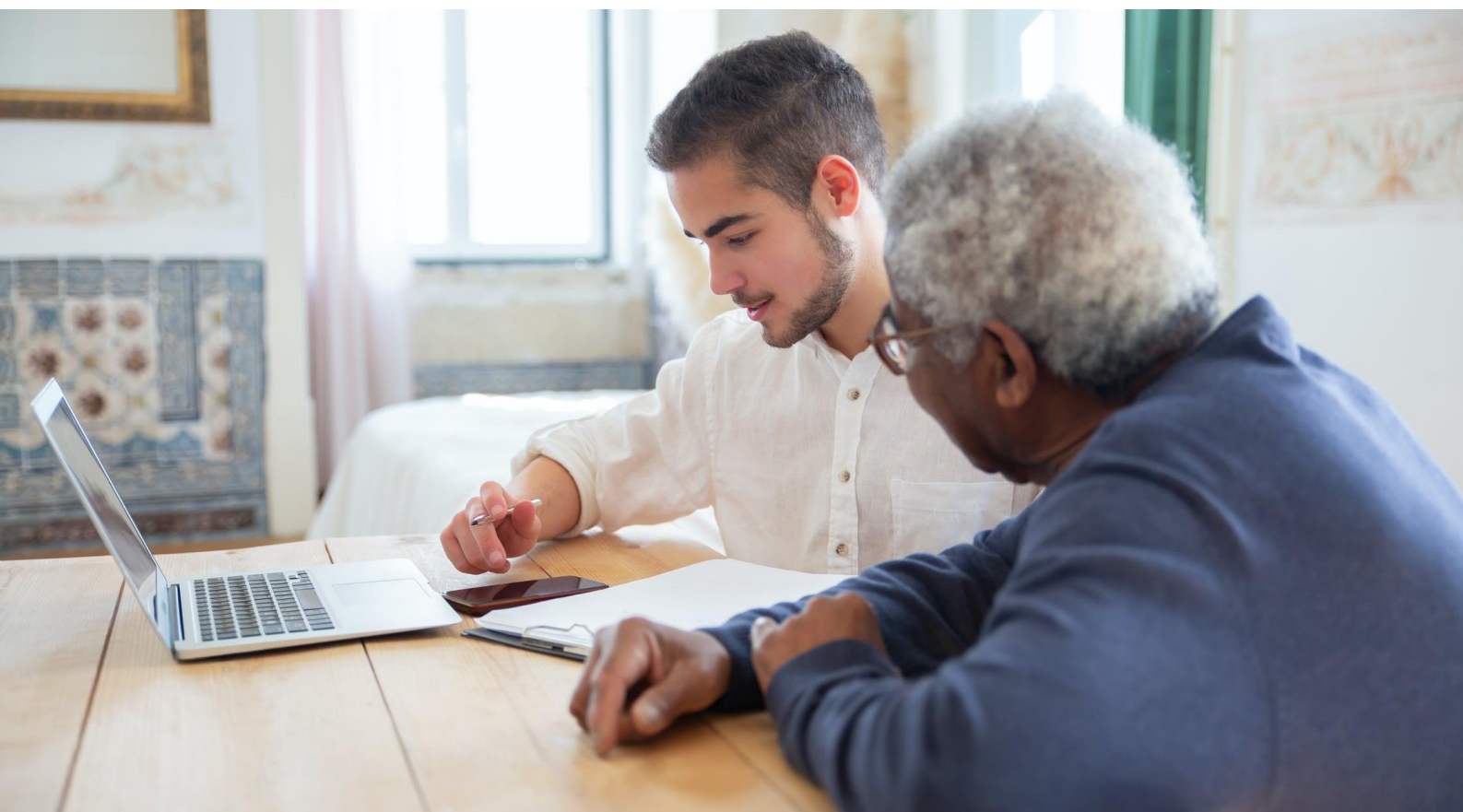
Verzuim(preventie)

We meten en monitoren ons verzuim, mede als indicator voor onze cultuur. Cultuur verbindt en bevat factoren die van invloed zijn op het werkgeluk. Om het verzuim te verlagen hebben we onder meer geïnvesteerd in aandacht voor een veilige omgeving. Daarnaast hebben we de gedifferentieerde verzuimaanpak voortgezet. Meer hierover staat in hoofdstuk 8.

Voortgang meten

We hebben in 2023 de voortgang gemeten op basis van onderstaande onderwerpen:

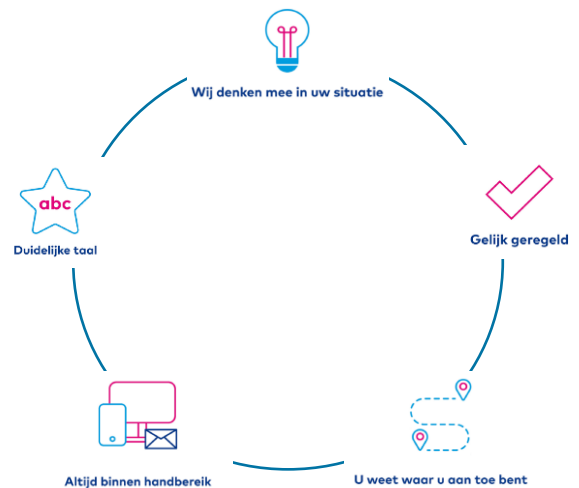
- Medewerkersonderzoek
Eind 2023 hebben wij de tweede vervolgmeting van het medewerkersonderzoek uitgevoerd. Hiermee brengen wij de voortgang op cultuur en de klantgerichtheid van onze medewerkers in kaart. Kijkend naar de cultuurinterventies in 2023 wilden we een vooruitgang zien ten opzichte van het voorgaande jaar specifiek op de thema's sociale veiligheid, roluidelijkheid, leiderschap en mate van invloed. De uitkomsten van ons medewerkersonderzoek laten zien dat medewerkers op deze vier thema's inderdaad verbetering ervaren ten opzichte van 2022. Bij alle thema's zien we een positieve trend; de uitkomsten zijn op twee thema's gelijk gebleven en de rest is, inclusief klantgerichtheid, gestegen. We zien ook ruimte voor verbetering. Werkdruk bij leidinggevenden, waardering bij medewerkers en communicatie en samenwerking tussen organisatieonderdelen zijn daarbij belangrijke punten.
- Verzuim
We zien in het afgelopen jaar een stijging van het verzuimpercentage van 6,94% (december 2022) naar 7,22% (december 2023). De stijging wordt met name veroorzaakt door een piek in het korte en middellange verzuim in het laatste kwartaal van 2023. Het verzuimpercentage ligt nog altijd boven onze norm van 6,27%. Verzuim is en blijft dan ook een belangrijk aandachtspunt. In hoofdstuk 8 gaan we uitgebreider in op de metingen en het verzuim als aandachtspunt.
- Klanttevredenheidsonderzoek
In 2023 zijn wij verder gegaan met de implementatie van een klanttevredenheidstool. Door het aantal processen waarop we deze tool inzetten uit te breiden. In hoofdstuk 4 lichten wij het klanttevredenheidsonderzoek toe.



4. Dienstverlening

Ruim 1,5 miljoen burgers krijgen jaarlijks met het CAK te maken. Dit brengt een grote maatschappelijke verantwoordelijkheid met zich mee. Iedere burger heeft recht op dienstverlening met de menselijke maat. Waar wetten en regels onbedoeld knellen, zoeken we naar een passende oplossing en bieden we maatwerk. Zo bouwen wij als één van de gezichten van de overheid mee aan het vertrouwen van burgers.

We zien dat onze dienstverlening op verschillende vlakken nog moet verbeteren. Dat vraagt om een aanpassing van onze organisatie, processen en systemen. Onze dienstverleningsstrategie is onze leidraad. Omdat we niet alles tegelijk kunnen doen, pakken we de verbeteringen stapsgewijs aan.



4.1 Maatwerk

Maatwerk is onderdeel van onze dienstverlening en van klantgericht werken. In de basis kunnen we vertrouwen op onze standaard processen en protocollen. Bij maatwerk gaat het om de uitzonderingen op de regel. In sommige situaties pakt de uitvoering van wet- en regelgeving onbedoeld onevenredig uit voor burgers. Dan is het belangrijk dat wij de ruimte benutten die de wet ons geeft, dat we handelen naar de bedoeling van de regel en dit ook juist vastleggen. Bij dit alles is de burger – en zijn/haar doenvermogen – ons uitgangspunt. Maatwerk vergt onze alertheid en ons inlevingsvermogen. We zijn ons bewust van onze rol als publieke dienstverlener en de impact van ons werk op het leven van mensen.

Maatwerktafels

Om de laagdrempeligheid te vergroten én de beweging te maken naar meer eigenaarschap bij medewerkers zijn we het afgelopen jaar overgegaan van één centrale commissie (Commissie Bijzonder Maatwerk) naar maatwerktafels bij de vier regelingclusters. We hebben daarbij geïnvesteerd in de kennis, vaardigheden en ruimte die nodig zijn om maatwerk te kunnen leveren. We zetten dit in 2024 voort.

4.2 Aanpak van schulden

Het is onze maatschappelijke verantwoordelijkheid om bij te dragen aan het voorkomen en oplossen van de schuldenproblematiek. Het hebben van schulden is stressvol, zorgt voor verminderd doenvermogen en kan leiden tot negatieve gevolgen voor de gezondheid van mensen. Door schulden te voorkomen en op te lossen dragen wij ook bij aan de preventie op het gebied van de zorg. We zetten ons actief in om schulden bij burgers te voorkomen en waar mogelijk op te lossen. Dit doen we door in onze dienstverlening passende ondersteuning te bieden en mee te denken met burgers.

CAK-lijst voor gemeenten

Wij beschikken over de gegevens van burgers die 6 maanden de zorgpremie niet hebben betaald. Dit is een belangrijke indicator voor schuldenproblematiek. Wij hebben een wettelijke basis om deze gegevens te delen met gemeenten die daarmee burgers in een vroeg stadium hulp kunnen bieden bij problematische schulden of het voorkomen ervan. Inmiddels hebben meer dan 150 gemeenten de CAK-

lijst actief opgevraagd. Ook bij de eigenbijdrageregelingen hebben wij gegevens van burgers met betalingsachterstanden.

We voeren gesprekken met diverse partijen (gemeenten, de coördinerend minister schuldenproblematiek en de ministeries SZW en VWS) om ook deze gegevens met gemeenten te mogen delen. Ten slotte zien we overlap in schulden tussen Belastingdienst, Dienst Toeslagen, het CJIB en het CAK. Wij pleiten ervoor om ook deze gegevens te mogen delen met elkaar om gezamenlijke dienstverlening te bieden en beschikbaar te maken aan gemeenten. Wij hebben hiervoor aandacht gevraagd in onze Stand van de Uitvoering 2023 (zie paragraaf 4.7).

Schuldenknooppunt

Het Schuldenknooppunt is de digitale snelweg tussen schuldhelpverleners en schuldeisers. Hiermee komen versneld schuldregelingen tot stand en zijn burgers (veel) eerder uit de zorgen. Wij zijn aangesloten op het knooppunt: inmiddels komen meer dan de helft van het aantal schuldregelingen tot stand via het knooppunt. Daarnaast is de directeur Zorgverzekeringswet aangesteld als bestuurslid bij het Schuldenknooppunt.

Nederlandse Schuldhulproute

Met behulp van de Nederlandse Schuldhulproute (Geldfit) kunnen burgers online hulp zoeken bij geldzorgen. Zij krijgen hierbij een passend hulpaanbod. In onze uitingen en contacten wijzen we op de Nederlandse Schuldhulproute.

Afschaffen opslag bestuursrechtelijke premie

In onze Stand van de Uitvoering 2023² aan de Eerste en Tweede Kamer hebben wij opnieuw aandacht gevraagd voor de problematiek die ontstaat bij burgers die 6 maanden of langer hun zorgpremie niet hebben betaald. Zij komen bij het CAK in de bestuursrechtelijke premieheffing. Deze premie kent een opslag van 20% boven de gewone premieheffing van zorgverzekeraars. Deze opslag werkt schulden verhogend en past naar onze mening niet bij het maatschappelijk verantwoord incasseren. Het gaat bovendien om burgers die zich overwegend in de laagste inkomensklassen bevinden en/of al schulden hebben.

Daarnaast hebben wij door een onafhankelijk onderzoeksbureau klantreizen laten uitvoeren naar de bestuursrechtelijke premie. Hieruit kwam naar voren dat de opslag leidt tot schrijnende situaties. Ook heeft VWS onderzoek laten verrichten naar de werking van de opslag. Hieruit kwam naar voren dat de opslag geen stimulerende werking heeft om betalingsachterstanden te voorkomen én niet meer passend is in de huidige tijdsgeschiedenis. Dit sterkt ons in de opvatting dat de opslag met voorrang afgeschaft moet worden.

4.3 Klantgerichte benadering verder verbeteren

Klantgericht schrijven

We vinden het belangrijk om duidelijke taal te gebruiken. We bieden medewerkers doorlopend een schrijftraining aan. Bij alle regelingen hebben we verbeteringen doorgevoerd bij onze schriftelijke uitingen, zoals brieven en e-mails. Ook ontwikkelden we nieuwe brieven, zoals een brief voor erfgenamen

² <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2023/06/22/stand-van-de-uitvoering-cak-2023>

(condoleancebrief) met een duidelijke uitleg over de afhandeling van openstaande zaken en wat ze van ons kunnen verwachten.

We verbeteren doorlopend onze 'standaard' uitingen, zoals beschikkingen en facturen. Dat doen wij onder andere met de input van klantreizen, de klantfeedback verbetercyclus en onze Cliëntenraad. Bij de regeling Buitenland en Zorgverzekeringswet hebben we daarnaast beeldbrieven ontwikkeld. Dit zijn brieven met korte teksten en ondersteunend beeld.

Persona's en klantreizen

We hebben te maken met verschillende groepen mensen, met ieder hun eigen situatie en hulpvraag. Al deze mensen willen we goede dienstverlening bieden. Om processen beter aan te laten sluiten op de behoefte van burgers, stellen we bij alle regelingen klantpersona's op en werken we klantreizen uit. In 2023 hebben we hier flinke stappen in gemaakt. We hebben voor alle regelingen persona's opgesteld. Daarnaast hebben we diverse klantreizen uitgevoerd. De uitkomsten van de klantreizen gebruiken we onder meer om onze uitingen aan te passen en te verbeteren. Hierbij hebben we ook gebruik gemaakt van focusgroepen met burgers.

Klanttevredenheidsonderzoek

Wij hebben meerdere verbeterlagen gemaakt om feedback van burgers over onze dienstverlening op te halen. Ons klanttevredenheidsonderzoek is uitgebreid naar het schriftelijk contact met de burger (brief en e-mail). Voorheen vond dit onderzoek alleen na telefonisch contact plaats. We doen daarbij onderzoek naar de relatie tussen onze organisatie en de burger. Ook onderzoeken we hoe burgers bepaalde diensten/contactmomenten ervaren. Verder hebben we een 'direct feedbacktool' ontwikkeld voor onze telefonische contacten bij de regeling Buitenland en Zorgverzekeringswet. In 2024 gaan we verder met het doorvoeren van verbeteringen op basis van de onderzoeken.

4.4 Optimalisatie en uitbreiding contactmogelijkheden

We hebben de volgende stappen ter voorbereiding, optimalisatie en uitbreiding van onze contactmogelijkheden gezet:

Vorbereiding en uitbreiding digitalisering

In 2023 hebben we de volgende stappen genomen rondom de digitalisering van onze dienstverlening:

- We hebben een nieuw systeem in gebruik genomen om de afhandeltijd van bezwaren, beroepen en klachten te verkorten.
- We hebben User Experience (UX)-richtlijnen opgesteld. Daarbij hebben we gekeken hoe we deze richtlijnen in onze ICT-oplossingen kunnen borgen.

We hebben twee projecten niet kunnen afronden. Deze projecten lopen door in 2024:

- De plannen voor de aanbesteding van een telefonieplatform zijn gedurende het jaar gewijzigd en namen meer tijd in beslag dan verwacht. De implementatie van dit nieuwe systeem is daardoor nog in de voorbereidende fase. Dit heeft ook invloed op de mogelijkheid voor burgers om met ons te kunnen chatten en beeldbellen.
- We hebben voor de Subsidieregeling medisch noodzakelijke zorg aan Onverzekerden (SOV) samen met een groep huisartsen gekeken hoe we het digitaal declareren mogelijk kunnen maken. Om veilig en snel gegevens uit te wisselen is het noodzakelijk om een nieuw en toekomstbestendig portaal te ontwikkelen. Dit duurt, mede door de afhankelijkheid met de administratieve keten van huisartsen, helaas langer dan verwacht.

Eén loket voor burgers

Bij het initiatief '1 Loket' werkt de overheid aan een loketfunctie voor burgers met vragen. Waarbij een casemanager voor de gezamenlijke overheden en uitvoeringsorganisaties regie voert om tot antwoorden/oplossingen te komen voor de burger. Wij ondersteunen deze ontwikkeling en doen mee aan de experimentele fase. Na de gemeente Amsterdam doen nu ook de gemeenten Enschede en Utrecht mee.

4.5 Initiatieven Werk aan Uitvoering

Met Werk aan Uitvoering (WaU) streeft de overheid naar een publieke dienstverlening die aansluit op de verwachtingen en behoeften van burgers en ondernemers. Een dienstverlening die menselijk, wendbaarder en toekomstbestendig is. Wij hebben vier initiatieven onder 'Dienstverlening op maat' uitgevoerd. Deze zijn gefinancierd vanuit WaU.

- Wij hebben persona's en klantreizen ontwikkeld en opgesteld. Hiermee krijgen we verder inzicht in hoe burgers onze dienstverlening ervaren. De uitkomsten zetten we in om onze processen te verbeteren.
- De nabestaandendesk is na de regeling Wlz ook geïmplementeerd bij de regeling Wmo. Deze desk helpt nabestaanden bij vragen om de administratieve zaken sneller en gemakkelijker af te kunnen ronden.
- Burgers worden soms onterecht doorverwezen tussen het CAK en de gemeenten. Dit leidt tot frustraties bij de burger. Dit speelt bijvoorbeeld wanneer burgers aangeven dat bepaalde gegevens over geleverde zorg niet kloppen (Zorggegevens Incorrect Proces). We hebben dit proces verbeterd.
- Voor de begeleiding van burgers met schulden hebben we onder meer het volgende ondernomen:
 - Wij dragen dossiers over aan Certin. Een gespecialiseerd bedrijf dat burgers met schulden benadert om hulp aan te bieden. Dit zijn de burgers met meerdere openstaande facturen die wij of het incassobureau niet kunnen bereiken.
 - Wij zijn een traject gestart om dossiers te delen met zorgverzekeraars om gezamenlijk te onderzoeken hoe we deze burgers kunnen helpen met het oplossen van hun schuldenproblematiek.
 - We bellen actief naar burgers die een eigen bijdrage betalen voor beschermd wonen en onbetaalde facturen hebben om de betalingsmogelijkheden te bespreken.
 - Vroegsignalering wordt door meerdere organisaties ingezet om schuldenproblematiek in een vroeg stadium te signaleren en in te grijpen. Wij willen hier graag bij aansluiten. Om dit mogelijk maken moet de tijdelijke regeling betalingsachterstanden worden aangepast. Eind 2023 is de internetconsultatie voor het eerder signaleren van betalingsachterstanden gestart.

4.6 Afhandeling kinderopvangtoeslagenaffaire

Gedupeerden van de kinderopvangtoeslagenaffaire hebben recht op terugstorting van onverschuldigde betalingen. We hebben hiervoor een proces ingericht. De eerste terugstortingen hebben in september 2023 plaatsgevonden. Daarnaast troffen we de voorbereidingen voor de invoering van de ex-partnerregeling.

4.7 Stand van de uitvoering

In juni 2023 hebben wij de tweede editie van onze Stand van de Uitvoering uitgebracht. Wij maken ons hard voor vereenvoudiging, voor meer bevoegdheden, voor meer samenwerking met andere uitvoeringsorganisaties om betere dienstverlening aan burgers te verlenen en om urgente knelpunten in wet- en regelgeving weg te nemen. Met het uitbrengen van de Stand van de Uitvoering dragen we bij aan het goede gesprek tussen uitvoering, beleid en politiek over onze dienstverlening.

Wij hebben (wederom) aandacht gevraagd voor een aantal schrijnende situaties in de uitvoering van onze wettelijke taken. Om de knelpunten op te lossen is aanpassing van wet- en regelgeving nodig. Het ministerie van VWS en het parlement hebben hier primair een rol in. Wij dringen aan op voortgang in het verhelpen van de knelpunten.

In onze Stand van de Uitvoering 2023 hebben we aandacht gevraagd voor zes punten:

- | | |
|--|--|
| <p>1.
Geef uitvoeringsinstanties ruimte om bij betalingsachterstanden samen te werken en informatie als één overheid beschikbaar te stellen aan gemeenten</p> | <p>2.
Schrap de opslag van 20% over zorgpremies die burgers aan het CAK moeten betalen als zij niet langer hun eigen zorgverzekeraar kunnen betalen</p> |
| <p>3.
Versterk de financiële positie van jongeren in een beschermd wonensituatie door in een jaar uit te gaan van de laagst toepasselijke eigen bijdrage</p> | <p>4.
Stel bij aanvang van het Wlz modulair pakket thuis vast of er meer of minder dan 20 uur zorg per maand wordt afgenomen</p> |
| <p>5.
Voer een maximering in van woonlasten voor mensen met een volledig pakket thuis in woon-/zorginitiatieven in de Wlz</p> | <p>6.
Belast ons niet met de invoering van een eigen bijdrage in de jeugdzorg</p> |

De voortgang op deze knelpunten:

1. Belemmering schuldhulpverlening door beperkingen gegevensdelingen

Wij hebben een position paper geschreven en in de Commissie Sociale Zaken en Werkgelegenheid besproken³. We zijn nu in afwachting van een brief van het ministerie van VWS met de bevestiging dat gegevensdeling met gemeenten op basis van de Wmo en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening juridisch mogelijk is.

³ CAK position paper over gegevensuitwisseling in het armoede- en schuldendomein (20 april 2023): <https://www.tweedekamer.nl/downloads/document?id=2023D14849>

2. Toename schulden door boete zorgpremie (Zvw)

Een onafhankelijk onderzoeksbureau heeft in opdracht van het ministerie van VWS onderzoek verricht naar de werking van deze opslag. Hieruit kwam eind 2023 naar voren dat de opslag geen stimulerende werking heeft en niet meer passend is in de huidige tijdsgeest. Daarnaast hebben wij door een onafhankelijk onderzoeksbureau klantreizen laten uitvoeren naar de bestuursrechtelijke premie. De uitkomsten worden in 2024 besproken met het ministerie van VWS.

3. Jongeren worden opgezaaid met schulden, eerste inkomen (Wlz, Wmo)

Wij hebben in 2023 data verzameld en geanalyseerd waaruit niet expliciet naar voren is gekomen dat de groep jongeren grotere betalingsachterstanden heeft dan andere groepen. De oplossing voor dit knelpunt ligt mogelijk in aanpassing van het werkproces en niet in aanpassing van wetgeving. Dit onderwerp bespreken we in 2024 verder met het ministerie van VWS.

4. Onnodig veel correctiebrieven bij modulair pakket thuis (Wlz)

De wet- en regelgeving hierover is niet aangepast vanwege de demissionaire status van het kabinet. Wel is afgesproken met het ministerie van VWS dat het proces van het modulair pakket thuis, besproken gaat worden in 2024 met alle ketenpartijen om burgers sneller duidelijkheid te geven.

5. Te weinig financiële ruimte bij volledig pakket thuis (Wlz)

Wij hebben casuïstiek aangeleverd bij het ministerie van VWS om de ernst van deze problematiek nader te onderbouwen.

6. Eigen bijdrage jeugdzorg

Dit punt ligt momenteel stil vanwege de demissionaire status van het kabinet.



5. Onze kpi's

Op basis van onze strategische doelen hebben we kpi's opgesteld. Deze kpi's gaan over de prestaties van het CAK in brede zin en de uitvoering van onze wettelijke taken en onze dienstverlening. In 2023 hebben we vrijwel alle kpi's behaald. Wij zijn trots op dit resultaat. Een belangrijk aandachtspunt is het verzuimpercentage (meer hierover in paragraaf 3.3 en 8.4).

	KPI	Toelichting	Norm 2023	Resultaat
Tevreden Klanten	Bereikbaarheid telefonie	Het aantal beantwoorde calls als percentage van het totaal aantal binnengekomen calls.	≥ 80%	Wmo: 88% Wlz: 89% Zvw: 83% Buitenland: 70%
	Score klanttevredenheidsonderzoek	In 2023 vinden klanttevredenheidsmetingen plaats bij alle clusters en organisatiebreed (score op een schaal van 1-10).	≥ 7	Zvw: 7,9 Buitenland: 7,8
In Control	Afhandelen BRIC-punten	BRIC staat voor 'bevindingen, risico's, issues in Control'. Doelstelling is om 70% van de BRIC-punten af te handelen in 2023.	≥ 70%	83,1%
	Financiële beheersing budget	Budget op basis van goedgekeurde begroting 2023.	Realisatie volgens budget met een marge van 5%.	2,05%
Medewerkers in hun kracht	Rechtmatige inkoop	Minimaal 98% van de bestede beheerskosten is rechtmatig uitgegeven (volgens de Aanbestedingswet 2012, het aanbestedingsbesluit en de Gids Proportionaliteit). Alle eventuele fouten en onzekerheden ten aanzien van de Europese aanbestedingen worden toegelicht in de bedrijfsvoeringparagraaf van het jaarverslag (i.v.m. de 0% tolerantie).	≥ 98%	100%
	Gemiddeld verzuimpercentage op jaarbasis	Norm bepaald op basis van cijfers 2022.	≤ 6,27%	7,22
Wendbaar en betrouwbaar	Score van het medewerkersonderzoek (MO) 2023 op de volgende punten: Sociale veiligheid, Rolduidelijkheid, Leiderschap, Mate van invloed	Norm bepaald op basis van de cijfers 2022.	Sociale veiligheid: >7,7 Rolduidelijkheid: >7,6 Leiderschap: >7,1 Mate van invloed: >7,5	Sociale veiligheid: >7,8 Rolduidelijkheid: >7,7 Leiderschap: >7,3 Mate van invloed: >7,6
	Aantal gerealiseerde trajecten Continu Leren en Verbeteren (CLV)	Wij optimaliseren processen via de methodiek Continu Leren en Verbeteren. Dit leidt tot steeds betere dienstverlening aan burgers. Kwalitatief en kwantitatief rapporteren wij over welke verbeteringen wij hebben doorgevoerd.	≥ 20 per jaar	24
	IT-ontwikkeling (geplande productie versus realisatie)	Het percentage van het ingepland werk dat daadwerkelijk wordt gerealiseerd per kwartaal.	≥ 80%	90%

6. Resultaten en ontwikkelingen Regelingen

6.1 Cluster Wmo



*

Vermindering stapelfacturen

Het aantal facturen waarbij meerdere maanden in één keer in rekening worden gebracht (stapelfacturen) en het gemiddelde bedrag per stapelfactuur laat een verder dalende trend zien. Mede hierdoor daalt ook de totaal openstaande schuld van de burger aan het CAK. Daarnaast hebben we een nieuwe opzet van de verzamel factuur ontwikkeld. Hierdoor heeft de burger een beter overzicht op één factuur van de maanden die in rekening gebracht worden.

Indexeren van het abonnementstarief

In 2023 hebben we de voorbereidende werkzaamheden voor de invoering van de indexering van het abonnementstarief van € 19,- naar € 20,60 uitgevoerd per 1 januari 2024. De communicatie naar burgers, naar ketenpartners en intern over het nieuwe tarief is volgens planning verlopen.

Invoering passende eigen bijdrage Wmo

In 2022 hebben we de uitvoeringstoets voor de Passende Eigen Bijdrage Huishoudelijke Hulp uitgewerkt. In de voorjaarsnota 2023 heeft het kabinet de plannen voor een bredere, algehele inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage kenbaar gemaakt. Naar aanleiding daarvan hebben we intern voorbereidingen getroffen voor een nieuwe uitvoeringstoets. De uitvoeringstoets leveren we in het eerste kwartaal van 2024 op.

Datakwaliteit verhogen

Tijdige en juiste ontvangst van gegevens is cruciaal voor ons om voor burgers de juiste eigen bijdrage te kunnen berekenen. In het kader van het ketenplan 2.0 zetten we extra in op tijdige en juiste aanlevering door gemeenten. Hiervoor hebben we een prestatiedashboard ontwikkeld. In dit dashboard zijn per gemeente en per softwareleverancier de prestaties zichtbaar met betrekking tot tijdigheid en wijzigingen die impact hebben op de burger. Een deel van de gemeenten ontvangt maandelijks een rapport over de

kwaliteit van de aanlevering. Met de 5 grootste gemeenten (in aantallen van gegevensaanlevering) voeren we regelmatig gesprekken naar aanleiding van dit rapport.

Klachten en bezwaren

	2022	2023
Klachten	882	570
Bezwaren	2.451	1.747

Het aantal ontvangen klachten en bezwaren is aanzienlijk gedaald ten opzichte van 2022. Dit komt doordat de uitvoeringsproblemen uit de begintijd van het Wmo abonnementstarief nagenoeg zijn opgelost. Daarnaast zien we dat de kwaliteit van de uitvoering in 2023 sterk is verbeterd.

6.2 Cluster Wlz



*

Digitalisering taak Financiering instellingen

Met het project 'Digitaliseren Betaalopdrachten' maken we de digitale aanlevering van betaalopdrachten door de Wlz-uitvoerders aan het CAK mogelijk. Inclusief het automatiseren van de verwerking en uitbetaling van deze betaalopdrachten aan zorginstellingen. Voor het geautomatiseerd verwerken van betaalopdrachten hebben we in 2023 de functionaliteiten opgeleverd en is dit nieuwe systeem in gebruik genomen met ingang van 2024.

In overleg met de keten van Wlz-uitvoerders en het ministerie van VWS is besloten de huidige standaard voor het uitwisselen van gegevens uit te breiden. Zo kunnen alle betaalopdrachten digitaal aangeleverd worden⁴. In 2023 zijn er procesafspraken gemaakt, zodat iedere partij zijn systemen, processen en instructies goed kan inregelen. In 2024 werken wij aan implementatie en ketentesten zodat per januari 2025 met de gewijzigde standaard gestart kan worden.

⁴ De betaalopdrachten mondzorg worden al digitaal aangeleverd. De overige betaalopdrachten nog niet.

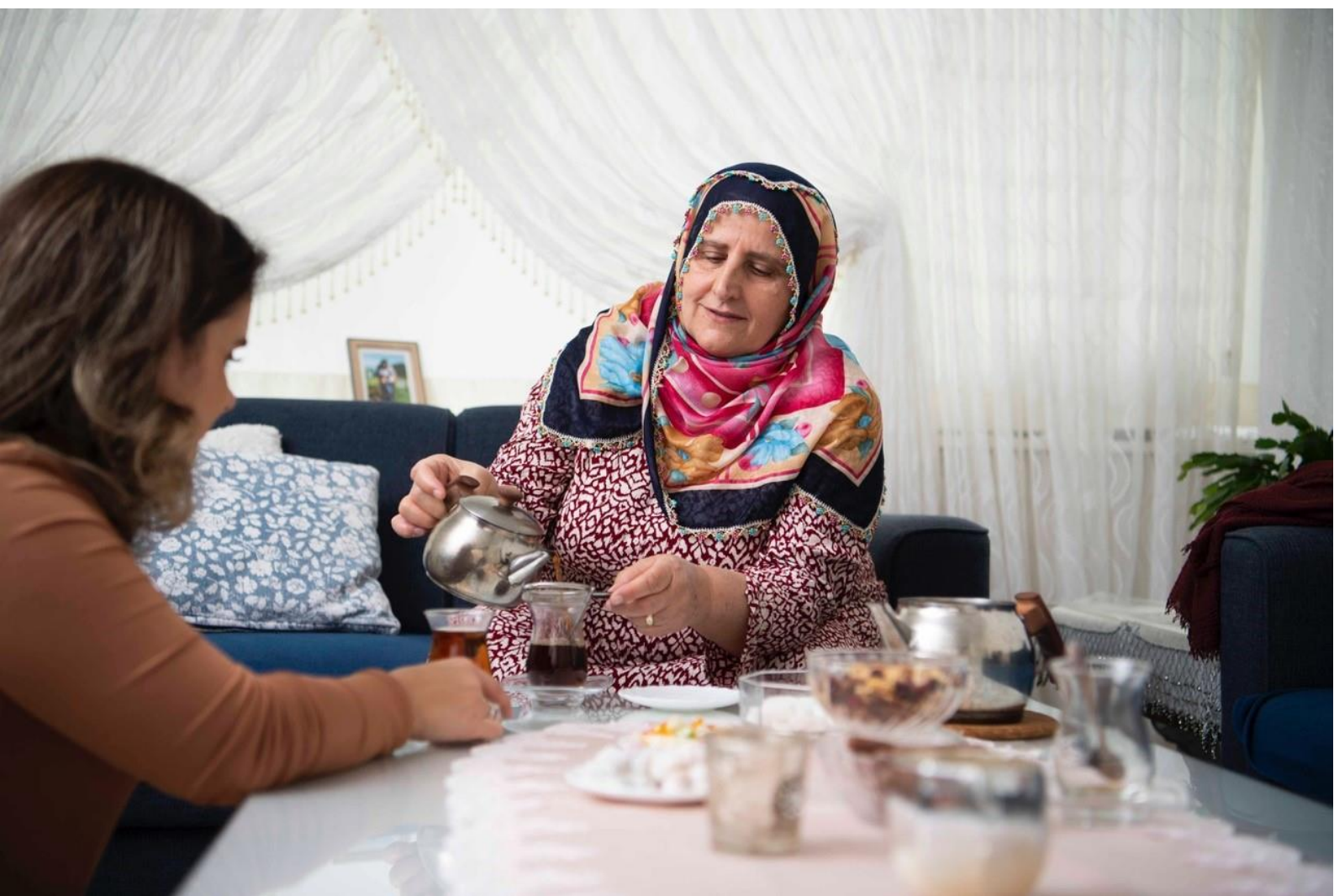
Uitbreiding vermogensuitzonderingen

Ook in 2023 is het aantal nieuwe tegemoetkomings- en compensatieregelingen toegenomen. Deze fiscale wet- en regelgeving mag geen invloed hebben op de hoogte van de eigen bijdrage Wlz en Wmo. Wij hebben bij de berekening van de eigen bijdrage én bij de communicatie aan burgers rekening gehouden met deze vermogensuitzonderingen.

Klachten en bezwaren

	2022	2023
Klachten	453	373
Bezwaren	1.623	1.419

Het aantal ontvangen klachten en bezwaren is gedaald ten opzichte van 2022. Dit komt met name door verbeterde toelichting in onze brieven en beschikkingen. Daarnaast is het aantal bezwaren dat betrekking heeft op de gewijzigde inkomensbepaling box 3 als gevolg van de uitspraak van de Hoge Raad uit 2021 fors gedaald in 2023.



6.3 Cluster Zvw

Zorgverzekeringswet

2023



179.000
Aantal burgers
wanbetalers



334.7 miljoen
Opgelegd regeling
wanbetalers



29.000
Aantal burgers
onverzekerden



20.6 miljoen
Opgelegd regeling
onverzekerden



3.900
Aantal gemoeds-
bezwaarden (huishoudens)



12.7 miljoen
Opgelegd
gemoedsbezwaarden



56.000
Aantal declaraties OVV



48.000
Aantal declaraties SOV



107.000
Aantal telefoongesprekken

*

Afhandeling declaraties voor ontheemden uit Oekraïne

Nederland heeft op dit moment duizenden geregistreerde ontheemden uit Oekraïne. De situatie in Oekraïne is onzeker en het is onduidelijk hoe lang deze mensen in Nederland blijven. Door de Europese Unie is een Richtlijn Tijdelijke Bescherming opgezet, waarmee de Oekraïense ontheemden recht hebben op opvang en medische zorg in onder andere Nederland. De Regeling Medische zorg Oekraïense Ontheemden (RMO) is voor ontheemden met een burgerservicenummer en wordt uitgevoerd door zorgverzekeraar DSW. Ontheemden zonder burgerservicenummer vallen onder de regeling Subsidierегeling medisch noodzakelijke zorg aan onverzekerden (SOV). Wij handelen de declaraties voor de SOV-regeling af. Door de openstelling van de RMO-regeling per 1 juli 2023 ontvingen wij fors minder declaraties dan in 2022.

Digitale declaratie SOV/OVV

Het afgelopen jaar hebben we gewerkt aan het verder digitaliseren van het declaratieproces voor de regeling SOV en OVV⁵. Onze techniek om digitale declaraties veilig te kunnen ontvangen, verwerken en terug te koppelen aan de zorgaanbieders hebben we nagenoeg afgerond. Met name de complexiteit van het aansluiten van onze systemen op het huisartseninformatiesystemen (HIS) maakt dat het CAK nog niet van start is gegaan met digitale declaratiemogelijkheden voor de huisartsen. Voor de definitieve implementatie hebben we gesprekken gevoerd met de betrokken partijen in de keten, waaronder de landelijke huisartsenvereniging (LHV). In 2024 zetten we deze gesprekken voort om de prioriteitsstelling binnen de LHV te bepalen en blijven we de keten (waaronder de huisartsen zelf) informeren over de voortgang. Tegelijkertijd zijn we aan de slag gegaan met de digitale declaraties voor de overige zorgaanbieders zoals ziekenhuizen en GGZ-instellingen.

Warm doorverbinden

We zijn in september 2023 gestart met de pilot 'Warm doorverbinden'. In deze pilot kunnen we burgers die een betalingsachterstand op hun zorgverzekering bij Achmea hebben direct doorverbinden met een medewerker van Achmea. Het primaire doel is om een betalingsregeling af te spreken, waardoor ze uit de regeling bij het CAK kunnen stromen. Mocht een betalingsregeling afspreken niet lukken, dan verwijzen we door naar hulpinstanties (zoals schuldhulpverlening, Geldfit). In de eerste maand zijn er bijna 1.000 burgers doorverbonden, waarbij met 400 burgers een betalingsregeling is afgesproken.

Klachten en bezwaren

	2022	2023
Klachten	65	58
Bezwaren	1.547	2.054

Het aantal bezwaren voor de Onverzekerdenregeling (ONV) en de Subsidieregeling medisch noodzakelijke zorg aan onverzekerden (SOV) is toegenomen. We zien bij de Onverzekerdenregeling een toename in het aantal anti-overheidsdossiers waardoor de instroom in 2023 hoger is geweest. Daarnaast zien we bij de SOV een flinke stijging. Dit heeft met name te maken met hogere volumes in het primaire proces en zien we dat zorgaanbieders het bezwaarproces beter weten te vinden.

⁵ Subsidieregeling medisch noodzakelijke zorg aan onverzekerden (SOV) en Regeling onverzekerbare vreemdelingen (OVV).

6.4 Cluster Buitenland

Buitenland

2023



100.000

Aantal gepensioneerden



54.000

Aantal uitgegeven EHICS



23.000

Aantal gezinsleden



72.000

Aantal uitgegeven
medicinverklaringen



162.5 miljoen

Opgelegd aan
verdragsgerechtigden



108.000

Aantal telefoongesprekken

*

EESSI

Door de implementatie van het Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI) wordt het berichtenverkeer in de EU aanzienlijk versneld. Handmatige processen worden in fases geautomatiseerd. De eerste mijlpaal is bereikt met het digitaal ontvangen van de declaraties van de organen en het digitaal versturen van de vorderingen naar het buitenland. Voor de vernieuwing ICT-landschap Buitenlandtaak is een high level design uitgewerkt, waarover begin 2024 een besluit zal worden genomen.

Verduidelijken rolverdeling en governance

Samen met het ministerie van VWS zijn we eind 2022 gestart om de rolverdeling en governance voor de uitvoering van de buitenlandtaak te verduidelijken. Het gaat daarbij onder andere over de rolverdeling tussen enerzijds het CAK en het ministerie van VWS en anderzijds de organen van de woonplaats (CZ) en de verblijfplaats (Zilveren Kruis). Het doel is om te komen tot een duidelijkere rolverdeling, mandatering en governance. De gesprekken hebben geresulteerd in een voorlopig schetsontwerp van de toekomstige governance, die het ministerie van VWS intern gaat bespreken. Een nieuwe governance structuur kan helpen bij het voorkomen van enkele issues waar we in relatie met de organen van de woonplaats en de verblijfplaats tegenaan lopen, zoals de vergoeding van incidentele kosten.

Toepassen Nederlands tarief

In 2023 hebben wij een declaratieproces vastgesteld waarin we ingediende nota's voor kosten van zorg in het buitenland vergoeden naar Nederlands tarief. De werkwijze rondom dit declaratieproces is vastgelegd in de Beleidsregels CAK vergoeden naar Nederlands tarief, die begin mei 2023 in werking zijn getreden. Hiermee hebben wij een langlopende onzekerheid in onze uitvoering kunnen oplossen en krijgen burgers voortaan een vergoeding naar Nederlands recht toegekend in situaties waarin het Europese recht dit voorschrijft.

Vrijwillige overeenkomst zorgkostendekking (VOZD)

In 2023 hebben we verder gewerkt aan het vormgeven van wettelijke VOZD-regeling. Het wetsvoorstel doorloopt op dit moment het parlementaire traject. De voorbereidingen om de regeling (naar verwachting) in het eerste kwartaal van 2024 te kunnen uitvoeren, zijn in volle gang en lopen nog door in 2024. Met het ministerie van VWS stemmen we de onderliggende ministeriële regelingen af en hebben wij de eerste stappen gezet om een overeenkomst te sluiten met zorgverzekeraar CZ die ons op een onderdeel van het toekomstige proces gaat ondersteunen met de uitvoering.

Digitaliseringsstappen voor burgers

We zijn in 2023 gestart met de voorbereidingen voor een Mijn CAK-omgeving voor de burgerregelingen. Wij willen burgers de mogelijkheid geven tot digitaal dienstverleningen per 1 januari 2025 is dit ook een verplichting op basis van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer.

Afgifte medicijnverklaringen

De dienstverlening rondom de afgifte van Schengen- en Engelstalige medicijnverklaringen is in 2023 verbeterd door het robotiseren van een deel van dit proces. Hierdoor gaat de afhandeling van de verklaringen sneller voor de burger.

Klachten en bezwaren

	2022	2023
Klachten	178	106
Bezwaren	1.159	1.044

Het aantal klachten is fors lager dan de afgelopen jaren. Dit geldt ook voor het aantal bezwaren. Vooral de bezwaren tegen de voorlopige en definitieve jaarafrekening zijn gedaald.

7. Wet, regelgeving en beleid

Dit jaar hebben wij meerdere wijzigingen in regelgeving en beleid voorbereid en/of doorgevoerd. Ook hebben wij meerdere uitvoeringstoetsen opgesteld. Hierbij houden we rekening met wat de wijziging volgens ons betekent voor onze uitvoering, de keten waarin wij werken en vooral voor burgers.

7.1 Doorgevoerde wijzigingen regelgeving en beleid

In 2023 hebben wij de onderstaande wettelijke en beleidswijzigingen doorgevoerd:

- Per 1 januari 2023 kan, bij Wmo en Wlz, de termijn voor het restitueren van onverschuldigde eigen bijdragen, onder voorwaarden worden verlengd tot een periode van meer dan 36 maanden.
- Ter vervanging van de grondslag sparen en beleggen werd per 1 januari 2023 aan de begripsbepalingen in het Besluit langdurige zorg (Blz) en het Uitvoeringsbesluit Wmo 2025 (Uvb Wmo) 2015 'rendementsgrondslag' toegevoegd.
- Er werd per 1 januari 2023 een maximum termijn aan een aanvraag voor een vrijstelling lage eigen bijdrage (Wlz en Wmo 2015 beschermd wonen) gekoppeld.
- Invoering per 1 januari 2023 van 6 nieuwe vermogensuitzonderingen voor bepaling van de hoogte van een eigen bijdrage Wlz en Wmo 2015 beschermd wonen.
- Met de invoering van iEb 3.0 voor Wmo abonnementstarief en beschermd wonen, zorgt een startbericht van een nieuwe gemeente automatisch voor afsluiting van de eigen bijdrage periode bij de vorige gemeente die Wmo-ondersteuning verstrekke. Voorheen moest de latende gemeente een stopbericht sturen, wat voor complexiteit in de keten zorgde, met impact voor de burger. Voor deze nieuwe werkwijze zijn afspraken gemaakt in de keten.

7.2 Uitvoeringstoetsen

Onze capaciteit om uitvoeringstoetsen op te stellen en wijzigingen te implementeren is beperkt. Met het ministerie van VWS overleggen we periodiek over de prioritering van uitvoeringstoetsen om te bepalen wat haalbaar is. Het afgelopen jaar hebben wij de volgende uitvoeringstoetsen opgeleverd:

- Cluster Wmo: Uitvoeringstoets Indexatie tarieven Wmo.
- Cluster Buitenland: Impactanalyse Beleidsregels CAK vergoeden naar Nederlands tarief.
- Cluster Buitenland: Impactanalyse Wettelijke VOZD-regeling.
- Uitvoeringstoets Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (MEBV). Deze uitvoeringstoets hebben wij in 2023 geactualiseerd en een conceptversie ambtelijk afgestemd met het ministerie van VWS. In 2024 leveren wij de definitieve versie op.

7.3 Voorbereidingen op wijzigingen 2024

Wet open overheid (Woo)

Deze wet geldt per 1 mei 2022 en regelt dat zowel informatie op verzoek als informatie uit eigen beweging actief openbaar gemaakt wordt. Voor wat betreft de actieve openbaarmaking is in 2023 een begin gemaakt met de uitwerking van de verschillende informatiecategorieën. Vooruitlopend op verplichte actieve openbaarmaking hebben wij al convenanten, beleidsinformatie en jaarverslagen op onze website gepubliceerd.

Wet digitale overheid

Op 1 juli 2023 is deze kaderwet in werking getreden. Deze wet heeft als doel het regelen van het veilig en betrouwbaar kunnen inloggen voor Nederlandse burgers en bedrijven bij de (semi-)overheid. Wij

ondersteunen DigiD waarmee burgers kunnen inloggen op de Mijn CAK-omgeving voor de regelingen Wlz en Wmo.

Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Mebv)

Deze wet treedt in werking met ingang van 1 januari 2025. Kort gezegd regelt deze wet dat burgers en bedrijven hun zaken, die ze met de overheid moeten doen, digitaal kunnen aanleveren. Wij hebben de eerdere uitvoeringstoets in 2023 geactualiseerd en aangeboden aan het ministerie van VWS. Ons reguliere budget biedt onvoldoende financiële ruimte om te voldoen aan deze wet. We hebben nog geen toezegging ontvangen voor de benodigde financiële middelen. Daardoor voorzien we een risico: zonder deze financiële middelen kunnen wij niet voldoen aan de gestelde wet- en regelgeving.

Aanpassing Archiefwet

Momenteel zijn wij in afwachting van het wetgevingstraject. Deze nieuwe Archiefwet sluit aan op de digitale agenda van de overheid en de Wet open overheid. Deze wet heeft impact op de wijze waarop wij ons archief moeten inrichten. Vooruitlopend hierop zijn we gestart met herziening van het archiefbeleid en onze selectielijsten.

Wet versterking waarborgfunctie Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Dit wetsvoorstel beoogt, door middel van aanpassingen in de Awb, de menselijke maat in het bestuursrecht te vergroten en de overheid responsiever te maken. Deze wijzigingen hebben omvangrijke impact op onze dienstverlening, inhoudelijke besluitvorming richting de burger en onze processen. Op dit moment is nog onduidelijk wanneer deze wetswijziging in werking treedt. Onderwerp van afstemming vooraf is ook de opdrachtverstrekking vanuit het ministerie van VWS voor de uitvoeringstoets en de beschikbaarheid van middelen.

Indexatie abonnementstarief Wmo

Per 1 januari 2024 is het abonnementstarief Wmo geïndexeerd. Het bedrag is van € 19 naar € 20,60 per maand gewijzigd. Het is mogelijk dat gemeenten een verlaagd tarief of minimabeleid hanteren. Ook blijven bestaande vrijstellingen mogelijk.

Verzekeringsstatus van niet-actieve gezinsleden van defensieambtenaren

Met ingang van 2024 moet de verzekeringsstatus van niet-actieve gezinsleden van defensieambtenaren in lijn worden gebracht met de regels van de Europese verordening. Deze ambtenaren zouden zich moeten inschrijven bij het CAK. Aan de uitvoering van deze regeling zijn door het ministerie van Defensie echter hoge eisen gesteld over gegevensstromen, screening van personeel en beveiliging van ICT-systemen waaraan wij niet kunnen voldoen en ook niet nodig hebben voor de uitvoering van onze andere regelingen. Hierover hebben wij in 2023 afstemming gezocht met de ministeries van VWS en Defensie. De uitkomst is dat het ministerie van Defensie een individuele expatverzekering voor niet-actieve gezinsleden van militairen gaat inrichten. Dit houdt in dat wij deze regeling niet gaan uitvoeren. In 2024 worden wij betrokken bij de nadere uitwerking van de uitvoering in afstemming met de ministeries van VWS, SZW en Defensie.

Wettelijke VOZD-regeling

In 2024 treedt de wettelijke VOZD-regeling (Vrijwillige overeenkomst zorgkostendekking) in werking. De precieze datum van inwerkingtreding is op dit moment nog niet bekend, maar ligt naar verwachting in het eerste kwartaal van 2024.

Wijziging SOV-regeling

Door de grote instroom van declaraties binnen de Subsidieregeling medisch noodzakelijke zorg aan onverzekerden (SOV) door onder meer de ontheemden uit Oekraïne hebben we gedurende 2022 vereenvoudigingen doorgevoerd. Om zo de administratieve lasten te verlichten voor (met name) de zorgverleners en de uitvoering. Onderdeel hiervan was het 'afschaffen' van de meldplicht voor zorgverleners bij het leveren van zorg aan onverzekerden. De melding diende ertoe om gemeenten (via de GGD'en) in staat te stellen om vervolghulp (o.a. zorgverzekering, huisvesting of uitkering) te bieden aan deze onverzekerde burgers. Nu de meldplicht is afgeschaft moet het signaal voor vervolghulp anders worden geregeld. Naar alle waarschijnlijkheid zal hiervoor een digitale gegevensuitwisseling in de keten worden opgezet. De grondslag voor deze gegevensuitwisseling loopt in concept mee met de Verzamelwet VWS II (privacywetgeving).

Nieuwe gegevensuitwisseling Belastingdienst-CAK

We hebben meegewerkt aan de voorbereidingen voor het creëren van een grondslag in de Wlz en Wmo 2015 voor de uitwisseling van gegevens over de zorgtoeslag tussen de Belastingdienst/Toeslagen en het CAK. Dit wordt op een nog nader te bepalen moment in de Verzamelwet gegevensverwerking VWS III opgenomen. Voor 2024 verwachten wij een uitvoeringstoets op te stellen.

Nieuwe vermogensuitzonderingen eigen bijdrage Wlz en Wmo

Dit jaar werden er voorbereidingen getroffen voor het invoeren van vier nieuwe vermogensuitzonderingen per 1 januari 2024. Deze moeten uitgezonderd worden bij de berekening van de eigen bijdrage Wlz en Wmo beschermd wonen.

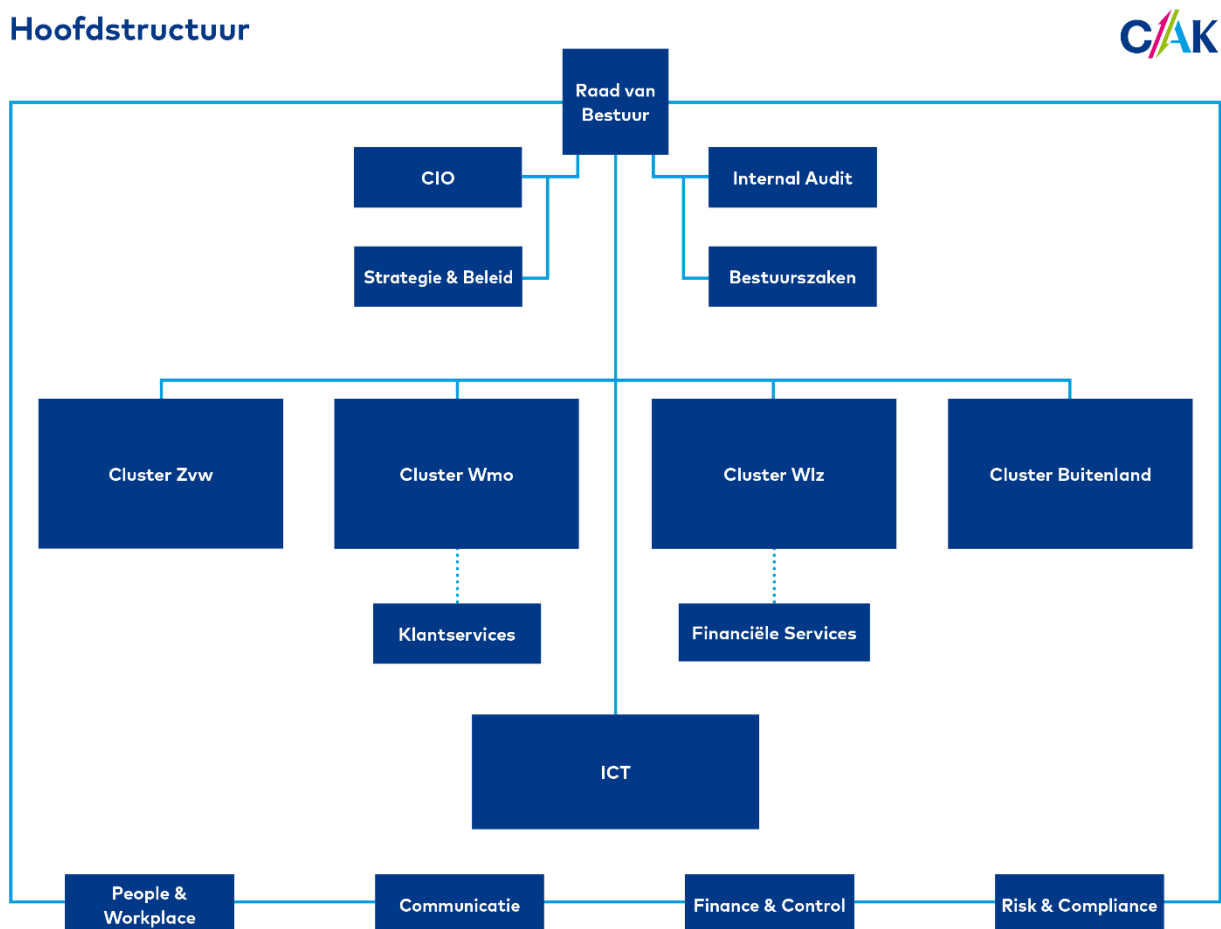


8. Organisatie

Wij hechten er aan transparant te zijn en ons actief te verantwoorden over onze geldstromen en resultaten. Wij volgen voor zover van toepassing de *Code Goed Bestuur van de Handvestgroep Publiek Verantwoorden*, de *Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2018* en de *Kaderwet zbo's*. Nadere afspraken tussen het ministerie van VWS en het CAK over de samenwerking en afstemming op het gebied van sturing, verantwoording en toezicht liggen vast in het governance arrangement.

8.1 Organisatiestructuur

Hoofdstructuur



8.2 Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur van het CAK bestaat uit twee personen:

- J.H. Ouwehand (voorzitter)
- M. Wolsink (COO)

8.3 Adviesorganen

Wij kennen drie externe adviesorganen die de Raad van Bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren: de Raad van Advies, de Audit Advies Commissie en de Cliëntenraad. De Raad van Advies en de Cliëntenraad hebben vijf keer vergaderd en de Audit Advies Commissie heeft vier keer vergaderd in 2023.

Raad van Advies

De Raad van Advies bestaat uit vijf leden en adviseert de Raad van Bestuur gevraagd en ongevraagd over maatschappelijke thema's, onze strategische agenda en de organisatieontwikkeling op de lange termijn. Wij kennen een reglement Raad van Advies dat periodiek wordt geëvalueerd.

De leden van Raad van Advies:

- L. Th. Bouwmeester (voorzitter), founder Buro de Bouwmeesters
- G. Prins-Modderaar (vice voorzitter), voorzitter Raad van Bestuur Kamer van Koophandel
- A. Vliegthart, directeur-bestuurder Nibud
- N. van 't Riet, CEO/COO DB Cargo Nederland NV (vanaf 1 mei 2023)
- M. Haagh-Reijne, voorzitter Raad van Bestuur BrabantZorg (vanaf 1 oktober 2023)

Tot 1 maart 2023:

- M. Lenselink, head of M&A Ciphix
- T. van Noort, managing director bij Pantheon Automatisering

Ook in 2023 kon de Raad van Bestuur weer rekenen op de expertise en ervaring van de Raad van Advies. Hieronder volgt een opsomming van de belangrijkste adviezen en de opvolging ervan:

- Het advies om de publicatie van onze 'Stand van de Uitvoering 2023' zodanig op te stellen dat dit meer urgentie uitstraalt richting stakeholders (o.a. ministerie, Tweede Kamer). Dit advies is opgevolgd. De tekst en het format zijn herzien op basis van het advies.
- Het advies om de Stand van de Uitvoering 2023 ook met de toezichthouder NZa te bespreken en ruimte te vragen voor de uitvoering. Dit advies is opgevolgd.
- Het advies om naar aanleiding van de uitkomst van het medewerkersonderzoek aan geschiedschrijving te doen en om onze betekenisvolle momenten een duidelijke plek te geven. Dit advies is opgevolgd. De belangrijke ontwikkelingen sinds de oprichting in 1968 zijn in kaart gebracht en doorleefd.
- Naar aanleiding van de bespreking over financiële middelen het advies om hier extern aandacht voor te vragen omdat dit bij meerdere zbo's speelt. Dit advies is opgevolgd. Het onderwerp is geagendeerd in een bestuurlijk overleg met meerdere zbo's en het ministerie van VWS.
- Naar aanleiding van de bespreking over de bestuurlijke verantwoording 2022 heeft de Raad van Advies aangegeven dat wij ten opzichte van 1,5 jaar geleden tevreden kunnen zijn met de resultaten en geadviseerd dit succes intern expliciet onder de aandacht te brengen en te vieren. Dit advies is opgevolgd.

Daarnaast is de Raad van Advies samen met de Audit Advies Commissie in een werkbezoek meegenomen in onze werkprocessen, waarbij onder meer is meegeluisterd bij het Klant Contact Center om meer inzicht in het contact tussen ons en de burgers te verkrijgen. Tijdens dit bezoek hebben de leden ook een beeld kunnen vormen van de bijdrage aan de dienstverlening door de Continue Leren en Verbeteren trajecten (CLV) en welke uitdagingen er hier nog zijn. Het werkbezoek is afgesloten met een doorkijk op de impact van het beleidsvoornemen van het ministerie van VWS om de eigen bijdrage voor

alle Wmo-voorzieningen per 2026 inkomens- en vermogensafhankelijk te maken. Tot slot was de Raad van Advies samen met de Audit Advies Commissie aanwezig bij de theaterbelevens "Wakker Liggen" voor externe relaties.

Audit Advies Commissie

De Audit Advies Commissie bestaat uit twee leden en adviseert de Raad van Bestuur gevraagd en ongevraagd onder meer over financiële aangelegenheden, risicomangement, de bestuurlijke verantwoording en het auditbeleid. Wij kennen een reglement Audit Advies Commissie dat periodiek wordt geëvalueerd.

Leden van Audit Advies Commissie:

- E.M.B. de Vette, CFRO Stichting BKR (vanaf 1 mei 2023 voorzitter)
- J.H. Broekroelofs, hoofd-directeur Control & Financiën Belastingdienst (vanaf 1 mei 2023)

Tot 1 mei 2023 (daarna lid Raad van Advies):

- N. van 't Riet (voorzitter), CEO/COO DB Cargo Nederland NV

Hieronder volgt een opsomming van de belangrijkste adviezen en de opvolging ervan.

- Het advies om aantoonbaar voortgang te laten zien op de afhandeling van de BRIC- en schoon schip lijst door samenvoeging tot één lijst en vervolgens een KPI te maken van het tijdig afhandelen van de geïntegreerde BRIC-lijst. Dit advies is opgevolgd.
- Het advies om een management response in de strategische risico rapportage op te nemen. Het opstellen van een management response biedt de gelegenheid aan het bestuur/management om aan te geven waar het komend kwartaal qua risicobeheersing de prioriteiten zullen liggen en zo kan de voortgang op de gestelde prioriteiten worden gevolgd. Na gereed melding kan een audit worden uitgevoerd om objectief vast te stellen dat het gereed is. Dit advies is opgevolgd.
- Het advies om het Auditplan in lijn te brengen met de door het bestuur gestelde prioriteiten op grond van risicobeheersing zodat de in control bestempelde onderdelen van de organisatie onafhankelijk en objectief getoetst kunnen worden door Internal Audit. Op deze manier heb je als bestuur een duidelijk beeld welke onderdelen van de organisatie op orde zijn. Dit advies is onderhanden.
- Het advies om de verantwoordelijkheid van het programma "Roadmap In Control" op regelingniveau te beleggen in plaats van op organisatieniveau. Dit zorgt voor meer directe sturing om per regeling in control te komen. Dit advies is opgevolgd.

Verder maakte de Audit Advies Commissie kennis met de onafhankelijke accountant en werd de jaarrekening in het bijzijn van deze accountant besproken. Ook buiten de reguliere vergaderingen was er waardevolle kennisuitwisseling tijdens bilaterale overleggen tussen de leden van de Audit Advies Commissie en ons management. De leden van de Audit Advies Commissie worden tevens uitgenodigd voor de bijeenkomsten van de Raad van Advies. Deelname vindt plaats op vrijwillige basis.

Cliëntenraad

De Cliëntenraad is klankbord voor de Raad van Bestuur vanuit het perspectief van burgers die te maken hebben met ons. De Cliëntenraad adviseert gevraagd en ongevraagd over verbeteringen in de dienstverlening en signaleert knelpunten. Zij doet dit vanuit een onafhankelijke positie. De Cliëntenraad komt regelmatig bijeen met elkaar én met de Raad van Bestuur. De Cliëntenraad heeft zeven leden.

Leden van de Cliëntenraad in 2023:

- R. Varkevisser (voorzitter)
- D. Veldman (vicevoorzitter)
- J.C. Huisman-Mak
- E.P. Mulder
- S. de Swart
- M. Petit
- J.C.M. van Loon

De Cliëntenraad stelt jaarlijks een eigen activiteitenagenda op aan de hand van thema's. In 2023 heeft de Cliëntenraad vijf keer vergaderd. Daarbij is met de Cliëntenraad overleg gevoerd over onze schuldenaanpak, is zij meegenomen in de opzet en de eerste resultaten van de klanttevredenheidsmetingen, de klantreizen en is zij voorgelicht over het programma Vereenvoudiging ICT. Ook heeft de Cliëntenraad geadviseerd over de brieven die nabestaanden van ons ontvangen. Via onze website kunnen burgers rechtstreeks contact opnemen met de Cliëntenraad.

8.4 Personeelsorganisatie

8.4.1. Beleid en uitvoering personeelszaken

Gezond en vitaal

We vinden het belangrijk dat medewerkers met plezier naar het werk gaan, uitgedaagd blijven, zich gewaardeerd voelen en fysiek en mentaal lekker in hun vel zitten. Hier geven we op verschillende manier aandacht aan.

We vinden het belangrijk om met elkaar in gesprek te blijven. Ook over met plezier naar het werk gaan. In het trainingsprogramma 'Het Goede Gesprek' en de theaterbeleving "Wakker Liggen" hebben we hier aandacht aan gegeven.

Naast een bijdrage in de kosten van sporten voor medewerkers, boden we ook in 2023 de Lab of Life training aan. Deze training ondersteunt medewerkers in het realiseren van hun persoonlijke vitaliteitsdoelen. We stimuleren medewerkers om gebruik te maken van het preventief medisch onderzoek (PMO). Periodiek delen we tips en handvatten om medewerkers te helpen vitaal te blijven, ook tijdens het thuiswerken. Er is uitgebreid aandacht besteed aan de landelijke Week van de Vitaliteit en de Week van het Werkplezier.

Verzuim

Een van onze aandachtspunten is het verlagen van het verzuim. In 2023 hebben wij de ontwikkeling van het verzuim (percentage) continu gemonitord. We hebben ingezet op actieve verzuimpreventie en begeleiding en het verminderen van het verzuimpercentage. Dat deden we onder meer door een uitgebreid onderzoek naar de verzuiminfrastructuur van onze organisatie waardoor we een beter beeld hebben gekregen van onze verzuimproblematiek. Daarnaast voerden we een Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) uit met het oog op preventie en vernieuwden we ons verzuimprotocol om beter aan te sluiten bij onze herijkte verzuimaanpak. Deze herijkte verzuimaanpak richt zich op betere assistentie van onze medewerkers door aanstelling van een vaste casemanager.

Toch zien we in het afgelopen jaar een stijging van het verzuimpercentage tot 7,22% ten opzichte van het verzuimpercentage van het verslagjaar 2022 (6,94%). Dit ligt boven de norm van 6,27%. Dit is een belangrijk aandachtspunt waarmee we in 2024 aan de slag gaan.

Een structureel aandachtspunt bij verzuim blijft vooral het langdurig verzuim (dag 43 - dag 365). Dit vertegenwoordigt 4,84% van het totale verzuim en is als volgt opgebouwd:

- Op 31 december 2022 vielen er 42 medewerkers in de categorie langdurig verzuim, waarvan 11 langer dan 365 dagen.
- Op 31 december 2023 vielen er 63 medewerkers in de categorie langdurig verzuim, waarvan 23 medewerkers langer dan 365 dagen.

Betrokken vakmensen

Werken bij het CAK is werken in een lerende organisatie waarin medewerkers zich verder kunnen ontwikkelen én samen de uitvoering van onze regelingen en dienstverlening verder verbeteren. We stimuleren een werkomgeving waarin eigenaarschap, vakmanschap, samenwerken en klantgericht denken en handelen voorop staat. Een omgeving waar medewerkers in hun kracht staan.

In het kader van de verdere ontwikkeling van ambtelijk vakmanschap van medewerkers hebben we de volgende activiteiten ontplooid:

- De introductie van nieuwe CAK kernwaarden, in de vorm van een medewerkersprofiel.
- De introductie van het leiderschapsprofiel met een concrete beschrijving van de gewenste coachende en faciliterende stijl die we terug willen zien in onze organisatie.
- De introductie van een nieuwe CAK Academie, met een aanbod van meer dan 6.500 interne en externe opleidingsmogelijkheden.
- Een aangepaste studiefaciliteitenregeling die aansluit bij wensen en behoeften van onze medewerkers.
- Voorbereidingen (aanbesteding) voor de inkoop van loopbaan oriëntatie -en begeleiding voor onze medewerkers.
- De evaluatie van ons instrument de Continue Dialoog, dat wordt ingezet om het gesprek tussen de leidinggevende en medewerker te stimuleren.
- De ontwikkeling van strategische personeelsplanning, zodat we nog beter in staat zijn de juiste medewerker op de juiste plek te krijgen.

Veilige werkomgeving voor iedereen

Om voor iedereen een veilige werkomgeving te creëren, hebben we in 2023 het volgende uitgevoerd:

- De uitbreiding van het aantal vertrouwenspersonen naar 4,
- Verschillende teams hebben op basis van het medewerkersonderzoek uit 2022 aandacht aan een inclusieve en veilige werkomgeving besteed. Daarbij kon indien gewenst externe expertise worden ingeschakeld,
- In medewerkersbijeenkomsten hebben wij aandacht besteed aan het vergroten van bewustwording en we stimuleren het gesprek tussen medewerkers en de Raad van Bestuur.
- We promoten de Week van Integriteit en sporen onze medewerkers aan om zich uit te spreken;
- We ontwikkelden een nieuwe employee value propositie met aandacht voor het aanspreken van verschillende doelgroepen (bijvoorbeeld bij onze vacatureteksten en wervingsinspanningen).

In het medewerkersonderzoek van eind 2023 zien we een stijging van de beoordeling van de mate waarin de organisatie als inclusief wordt ervaren. Belangrijke thema's in het medewerkersonderzoek die hier inzicht in verschaffen zijn: sociale veiligheid (2022: 7,7; 2023: 7,8) en inclusiviteit (2022: 7,1; 2023: 7,2).

Een inspirerende werkomgeving (hybride werken)

In 2022 is ons pand volledig ingericht op hybride werken. In het afgelopen jaar hebben we kunnen ervaren en evalueren op welke manier we dit op een efficiënte, effectieve en prettige manier doen. Het hybride werken-beleid blijft zich ontwikkelen omdat we in goed contact met onze medewerkers aanpassingen doen waar nodig. Zo hebben we het parkeerbeleid aangepast om beter aan te sluiten bij de wensen in de praktijk. Uit een evaluatie blijkt dat medewerkers onze invulling van het hybride werken-beleid positief waarderen. Ook de werkomgeving wordt positief beoordeeld.

Daarnaast hebben we de Facilitaire Benchmark Award 'Meest Adaptieve Prestatie' gewonnen. Volgens de jury hebben we in vergelijking met andere organisaties ons pand, onze faciliteiten en bijbehorende dienstverlening het beste aangepast aan hybride werken – met een passend kostenniveau.

8.4.2. Medewerkers in loondienst en personeelsverloop

In 2023 bestond het gemiddelde totale personeelsbestand (inclusief externen) uit 1.166 medewerkers. In 2022 was dit 1.124 medewerkers. Het gemiddeld totale aantal medewerkers is in 2023 met 42 medewerkers gestegen (3,71%) ten opzichte van 2022.

In 2023 bestond de gemiddelde vaste personeelsbezetting uit 852 medewerkers (gemiddeld 845,20 fte) ten opzichte van 825 medewerkers (gemiddeld 820,50 fte) in 2022. Het betreft een stijging van gemiddeld 27 medewerkers in loondienst.

Mede vanwege de krapte op de arbeidsmarkt blijft het moeilijk om specifieke vacatures in te vullen. Om deze reden is het aandeel externen wederom opgelopen. Deze worden vooral ingezet op tijdelijke (project)functies, maar indien nodig ook ter opvulling van vaste posities wanneer de werving naar een interne medewerker langer duurt dan wenselijk.

In 2023 bestond de gemiddelde flexibele schil (externen) uit 313 medewerkers (281,15 fte) en in 2022 uit gemiddeld 299 medewerkers (271,18 fte). De gemiddelde flexibele schil is in 2023 met 14 medewerkers gestegen (4,94%) ten opzichte van 2022. Het doel voor 2023 was om de verhouding externe inhuur ten opzichte van interne medewerkers te verlagen naar 1:4 (25%). In 2023 is dit nagenoeg gelijk met 26,8% in het aantal medewerkers. In fte is het percentage externen ten opzichte van vaste medewerkers 24,96% in 2023. De doelstelling is daarmee net behaald.

In 2023 zijn in totaal 89 medewerkers in loondienst uit dienst getreden. Als we dit afzetten tegen het vaste personeelsbestand over 2023 (gemiddeld 852 medewerkers) is het verloop 10,44%. Het verloop is daarmee lager dan in 2022 (11,75%).

De gemiddelde duur van medewerkers met een vast dienstverband bedroeg ultimo 2023 7,5 jaar. Het vaste personeelsbestand bestond eind 2023 voor 44% (379) uit mannen en voor 56% (487) uit vrouwen.

Medewerkers in loondienst per 31 december 2023

Vast personeel				
Leeftijd	Man	Vrouw	Totaal	Percentage
Jonger dan 25	5	8	13	1,5%
26-35	50	122	172	19,9%
36-45	123	143	266	30,7%
46-55	107	126	233	26,9%
56+	94	88	182	21,0%
Totaal	379	487	866	100%

Medewerkers niet in loondienst per 31 december 2023

Extern personeel		
	Aantal	Percentage
Man	241	74,8%
Vrouw	81	25,2%
Totaal	322	100%

8.4.3. Overige personeelszaken

Cao

Het CAK kent twee cao's: de cao voor Zorgverzekeraars en de cao Rijk.

Cao voor Zorgverzekeraars

Op 31 december 2023 vielen 799 medewerkers onder de cao voor Zorgverzekeraars. In november 2022 is een cao-akkoord bereikt op basis van een eindbod van de werkgevers. De nieuwe cao ging in per 1 oktober 2022 en geldt voor 2 jaar. De belangrijkste wijzigingen in 2023 zijn:

- Een loonsverhoging van 4% per 1 oktober 2023.

Cao Rijk

Op 31 december 2023 vielen 72 medewerkers onder de cao Rijk.

In juni 2022 is er een cao-akkoord bereikt tussen de onderhandelingspartijen van de cao Rijk. Deze cao is ingegaan per 1 juli 2022 en geldt voor een periode van 2 jaar. De belangrijkste wijzigingen in 2023 zijn:

- Per 1 april 2023 stegen de salarissen met 3%. Per 1 januari 2024 volgt nog eens een stijging van 1,5%.
- Vanaf 1 januari 2023 ontvingen medewerkers 64 uur verlof bovenop hun wettelijke vakantiedagen.

Pensioen

Alle medewerkers die vanaf 1 januari 2017 in dienst zijn getreden, inclusief het per die datum overgekomen personeel van het Zorginstituut, nemen verplicht deel in het Pensioenfonds ABP. Dit geldt voor 588 medewerkers op 31 december 2023. Het betreft een middelloon regeling.

Voor medewerkers die voor 1 januari 2017 in loondienst zijn getreden geldt dat zij zijn aangesloten bij Pensioenfonds SBZ. Dit geldt voor 278 medewerkers op 31 december 2023. De pensioenregeling van SBZ is per 1 januari 2022 overgegaan van een middelloonregeling naar een beschikbare premieregeling.

Wij zijn eigen risicodragers voor WW-uitkeringen voor de medewerkers die deelnemen in het Pensioenfonds ABP.

Medezeggenschap

Binnen onze organisatie voert de ondernemingsraad (OR) namens de medewerkers overleg met de Raad van Bestuur over het ondernemingsbeleid en de personeelsbelangen. Het dagelijks bestuur van de OR bestaat uit de voorzitter, de vicevoorzitter en de secretaris. Naast de formele vergadering heeft de OR ook regelmatig overleg met managers en directeuren. De OR wordt uitgenodigd bij managementbijeenkomsten. De werkrelatie met de OR is goed en de OR levert een belangrijke inhoudelijke bijdrage op de onderwerpen waar zij bij betrokken is.

Adviesaanvragen

In 2023 is er 1 adviesaanvraag ingediend:

- Adviesaanvraag toevoeging functie Productmanager ten behoeve van de doorontwikkeling van de, in 2020, geïmplementeerde nieuwe regeling gerichte structuur in onze organisatie.

Instemmingsverzoeken

In 2023 zijn er 8 instemmingsverzoeken ingediend:

- Aanscherping parkeerbeleid.
- Nieuwe incentiveregeling, in navolging van de introductie van de Continue Dialoog in 2022.
- Agressieprotocol, in verband met een actualisatie van het protocol en de oprichting van het meldpunt veilige dienstverlening.
- Studiefaciliteitenregeling, naar aanleiding van de introductie van een nieuwe CAK Academie;
- Internet en E-mailprotocol voor de actualisatie van dit beleid.
- Beleid aanstelling na AOW Leeftijd, in reactie op de krapte op de arbeidsmarkt en de wens van onze medewerkers om langer te kunnen blijven werken.
- Revisie pre-employment beleid en vervallen document VOG beleid, voor een actualisatie van dit beleid.
- Compensatieregeling KCC voor de tegemoetkoming van (oud) medewerkers van onze Klant Contact Center.

Integrale veiligheid

In 2023 heeft onderzoek naar de noodzaak om vertrouwensfuncties binnen onze organisatie aan te wijzen plaatsgevonden. In samenwerking met de Beveiligingsambtenaar van het ministerie van VWS zijn we tot de conclusie gekomen dat er binnen het CAK geen noodzaak is om vertrouwensfuncties binnen onze organisatie aan te wijzen.

Compensatieregeling medewerkers Klant Contact Center (KCC)

Op 2 mei 2023 heeft het gerechtshof in Den Haag een uitspraak gedaan over de werktijd van medewerkers bij een (ander) KCC. De voorbereidingstijd voordat de eerste telefoongesprekken binnen komen (opstarttijd), moet ook worden vergoed. Dit principe hanteerden wij al sinds 1 mei 2022. Wij hebben daarnaast besloten om per 1 mei 2023 zowel medewerkers van het KCC in vaste dienst, als uitzendkrachten een compensatieregeling met terugwerkende kracht van 5 jaar aan te bieden. Dit geldt voor zowel medewerkers die werkzaam zijn bij het CAK, als oud-medewerkers.

9. Interne beheersing en risicomanagement

9.1 Planning en control

Wij hebben in 2023 de planning-en-control-cyclus (P&C-cyclus) uitgevoerd zoals is overeengekomen met het ministerie van VWS. Deze P&C-cyclus is opgenomen in het governance arrangement. Jaarlijks stellen wij een jaarplan inclusief begroting op, met daarin de aandachtspunten uit de kaderbrief van het ministerie van VWS. Hierover verantwoorden wij ons door middel van het jaarverslag dat bestaat uit dit bestuursverslag en de jaarrekening.

Daarnaast heeft er in 2023 afstemming met het ministerie van VWS plaatsgevonden over de uitvoering van de wettelijke taken, de voortgang op de veranderopgave en de stand van zaken met betrekking tot de lopende uitvoeringstoetsen.

Wij rapporteren structureel aan het ministerie van VWS over de uitvoering van de wettelijke taken en de daarmee samenhangende beheerskosten die gefinancierd worden door het ministerie van VWS.

9.2 Doelmatigheid

Een belangrijk instrument voor het monitoren van onze doelmatigheid is het kostprijsmodel waarmee we onze middelen koppelen aan onze activiteiten en prestaties. Dit model geeft inzicht in het verband tussen de uitvoeringstaken en de bestede middelen. Hiermee creëren we transparantie, consistentie en continuïteit in het financiële proces. Het uitgangspunt is overeenstemming met het ministerie van VWS te hebben over fundamentele uitgangspunten en de berekening van kosten voor de uitvoering. De uitgangspunten voor het kostprijsmodel (de zogenaamde financiële kaart) zijn ingericht en afgestemd met het ministerie van VWS.

Bij het vaststellen van het kader vanaf 2024 zijn besparingsafspraken uit het verleden vervallen. Voorwaarde voor het laten vallen is om in de jaren 2024 en 2025 te komen tot een herziening van het kader 2026. In 2023 zijn procesafspraken gemaakt om te komen tot een passend kader in 2026. Wij monitoren of onze uitgaven bijdragen aan het realiseren van onze doelen.

Doelmatigheid is een terugkerend onderdeel van de kwartaalgesprekken met het management. Hierbij is de sturing op de activiteiten binnen kader vast onderdeel van gesprek. Daarnaast hebben wij de controles op het gebied van opzet, bestaan en werking van IT General Controls van systemen verder doorgevoerd zodat wij efficiënter de betrouwbare informatieverwerking kunnen controleren. Daar waar mogelijk maken wij in 2023 ook gebruik van IT Application Controls.

Voor het reguliere kader 2023 hebben wij in december 2023 een bedrag toegekend gekregen van het ministerie van VWS van €122 miljoen. Over 2023 hebben wij een positief resultaat behaald van € 1,7 miljoen.

Als we naar de kostenopbouw van onze organisatie kijken, zien we dat de personele kosten 75% van de totale kosten beslaan. De overhead beslaat 20% van de totale kosten. Dat komt overeen met de rijksbrede norm van 20%. De externe inhuur bedraagt 33% van de personele kosten, welke boven de rijksbrede norm van 10% ligt. Door de krapte op de arbeidsmarkt zijn wij genoodzaakt niet ingevulde vacatures momenteel extern in te vullen. Gezien de huidige arbeidsmarkt lijkt de rijksbrede norm van 10% ons niet realistisch binnen een uitvoeringsorganisatie.

9.3 Risicomanagement

Risicogestuurd werken is een randvoorwaarde om in onze complexe en dynamische context effectief te kunnen opereren.

Internal Control Framework

Het Internal Control Framework (ICF) is in 2023 geactualiseerd. De actualisatie ziet met name toe op de organisatorische wijzigingen in de financiële kolom. Inhoudelijk is het ICF niet gewijzigd. Dit framework is opgesteld door de tweedelijnsafdeling Risk & Compliance (R&C) en biedt richtlijnen voor hoe we binnen onze organisatie risicomanagement toepassen.

Het continu voortzetten van de implementatie en operationalisering van ons ICF blijft een essentieel proces. In lijn hiermee heeft de afdeling R&C ook in 2023 vanuit het focusgebied 'In Control' ondersteuning geboden bij de implementatie van het risicomanagementproces. Het ultieme doel blijft om het risicomanagementproces structureel te verankeren binnen diverse organisatieonderdelen, waardoor het bijdraagt aan het realiseren van onze beheersdoelstellingen.

Strategische risicoanalyse

We actualiseren volgens het ICF per kwartaal de strategische risico-inventarisatie en risicobeoordeling met de Raad van Bestuur. In de strategische risicoanalyse koppelen we de strategische risico's aan onze vier strategische doelen. De strategische risicoanalyse vormt elk kwartaal de basis voor het risicomanagementproces op tactisch en operationeel niveau in de uitvoering. De strategische risico's hebben we opgenomen in paragraaf 12.3.

Wij identificeren risico's met cluster- of afdelingsoverstijgende impact vanuit hun betrokkenheid bij diverse verantwoordingsvraagstukken, projecten en reguliere bedrijfsactiviteiten. De risicorapportage die door ons wordt opgesteld richt zich op de belangrijkste risico's (met hoge/verhoogde kans en impact) die specifieke aandacht vereisen.

Voortgang implementatie risicomanagement

Het primaire doel blijft gericht op actief risicomanagement en het maximaliseren van risicobeheersing. Hoewel er in het afgelopen jaar vooruitgang is geboekt, vereist het huidige volwassenheidsniveau op het gebied van risicomanagement binnen de regelingclusters nog veel ondersteuning door stafafdelingen en externe krachten voor het signaleren, aansturen en monitoren van risico's en het mitigeren ervan door de verantwoordelijke regelingclusters. Voor een overgang naar een solide risicobeheer blijft het cruciaal dat de kennis, vaardigheden en expertise binnen de regelingclusters verder worden versterkt, zodat ze op termijn zelfstandig kunnen voorzien in deze behoeften.

Om inzicht te verkrijgen in de risico's en de beheersing op CAK-niveau beoordelen we periodiek wat de top 5 risicoanalyses van de regelingclusters en stafafdelingen zijn. Over het algemeen worden de geïdentificeerde risico's als realistisch beschouwd, maar is er ook nog ruimte voor verbetering. Onder meer op het gebied van consistentie, diepgang, aantoonbaarheid en concreetheid.

Een belangrijk aandachtspunt is het op orde brengen van de interne beheersing van IT. Er zijn periodieke evaluaties van de effectiviteit van ITGC's (IT General Controls) en hier wordt over gerapporteerd.

Wij hebben als beleid voor het mitigeren van risico's dat de maatregel is toegespitst op het specifieke risico. Het prijsrisico wordt vaak meegenomen in de Mid Term Review (MTR). Indien dat niet toereikend is dient de equalisatiereserve als buffer. Wij lopen geen kredietrisico vanwege de lage rente op de

langlopende leningen. Liquiditeits- en kasstroomrisico's worden al op voorhand meegenomen in de begroting en bevoorschotting van gelden.

Governance, Risk & Compliance (GRC)-tool

Ter ondersteuning van het risicomanagementproces beschikken wij over de GRC-tool 'Key Control Dashboard' (KCD). Wij gebruiken KCD voor de vastlegging van de key risico's en de daarbij behorende beheersmaatregelen en de interne controles die door de eerste lijnorganisatie worden uitgevoerd. In 2023 is gestart met het gebruik van KCD door de regelingclusters voor de vastlegging van de risico's en beheersingsmaatregelen. Dit zal verder worden voortgezet en uitgebreid in 2024. Daarnaast is het KCD voor IT-compliance zo aangepast dat het efficiënt gebruikt kan worden. Eind 2022 startte IT R&C samen met de uitvoering een pilot voor het plannen en beoordelen van bewijslast voor de maatregelen van DigiD en Suwinet in KCD. Dit resulteerde in goed gedocumenteerde maatregelen en bewijslast voor beide systemen in 2023.

9.4 Misbruik en oneigenlijk gebruik

In 2023 hebben we de positie van het Bureau Integriteit & Fraude in de organisatie verstevigd. Ook hebben we gewerkt aan de verdere uitrol van een eenduidig en samenhangend anti-fraudebeleid. Zo is het screeningsbeleid verder ontwikkeld en vormgegeven. Daarnaast is de zichtbaarheid van het Bureau binnen de organisatie op verschillende manieren vergroot door aandacht in de interne communicatie én samenwerking met het Bedrijfsbureau op het gebied van meldingen vanuit externe hoek (bijvoorbeeld ongewenst gedrag aan de telefoon bij het Klant Contact Center).

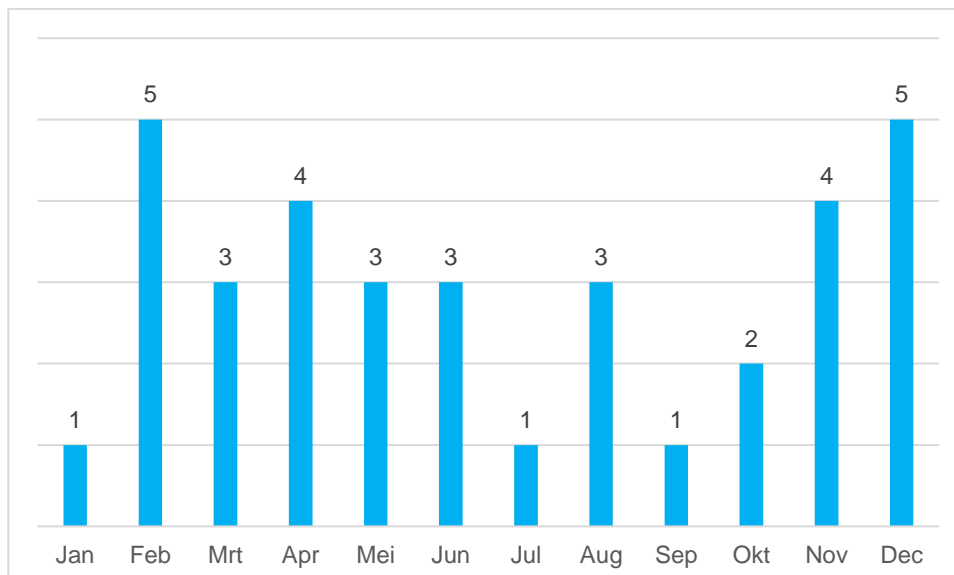
Meldingen

In 2023 zijn in totaal 35 meldingen binnengekomen bij het Bureau Integriteit & Fraude. Vier van deze meldingen zijn nader behandeld en verder onderzocht. Daarnaast heeft de Klachtencommissie twee klachten ontvangen. Eén klacht is niet-ontvankelijk verklaard en de andere klacht is nog in behandeling. In de onderstaande overzichten geven wij inzicht in de type meldingen en het aantal meldingen per maand.

Meldingen per type

Soort meldingen	Aantal
Onbekende brief/e-mail/SMS (8) of phishing e-mail (2)	10
Anders of niet gecategoriseerd*	9
Vermoedelijke fraude intern (1) en vermoedelijke fraude extern (5)	6
Geschenk ontvangen	6
Integriteitsschending (2) of ongewenst gedrag (1)	3
Belangenverstrengeling	1
Totaal	35

Meldingen per maand



Geautomatiseerde gegevensverwerking

Voor onze beheerorganisatie maken we gebruik van geautomatiseerde beheersmaatregelen voor gegevensverwerking, ook wel IT Application Controls (ITAC's). In samenhang met de IT General Controls (ITGC's) en handmatige controles zorgen deze voor de betrouwbare verwerking voor de jaarrekening en de financiële administratie (Exact), de personeelsadministratie (Youforce), tijdregistratie (Timetell), en de bankmutaties (AccesOnline).

Gedurende 2023 hebben we de werking van de ITGC's en ITAC's gecontroleerd en voor het restant aan geconstateerde tekortkomingen in voorgaand jaar op orde gebracht.

ICT-omgeving: Bedrijfscontinuïteit

Onze twee datacenters zijn gespiegeld uitgevoerd, zodat deze elkaars functie voor het grootste deel kunnen overnemen. Zo is de bedrijfscontinuïteit verzekerd. Voor de verdere ontwikkeling van de bedrijfscontinuïteit hebben we een Gilde opgericht met collega's met verschillende expertises. Met dit Gilde werken we verschillende relevante thema's en scenario's uit. Daarnaast hebben we ons proces voor het omgaan met (kleine, midden en grote) calamiteiten vernieuwd.

9.5 Security en privacy

Het CIO-beleid is gericht op het wendbaarder, efficiënter en veiliger maken van de informatievoorziening van onze organisatie.

Life Cycle Management

We hebben het convenant Life Cycle Management (LCM) met de doelstellingen voor 2024 vastgesteld. Het focusgebied Vereenvoudiging ICT geeft nu al invulling aan vervanging van verouderde informatiesystemen en technologieën, met het programma Rationalisatie. Daarnaast worden ICT-processen verder geprofessionaliseerd vanuit het vastgestelde LCM-beleid. De centrale registratie van systemen wordt volledig geactualiseerd en in actief beheer gebracht, de technologische en methodische

ondersteuning van het LCM-proces wordt verbeterd, en een LCM governance-proces ingericht dat systeemeigenaren de mogelijkheid geeft vanuit hun verantwoordelijkheid LCM effectief te sturen en te monitoren.

Voor het LCM-register hebben we een overzicht van kritische applicaties met de financiële waarde ervan aan het ministerie van VWS aangeleverd. Het ontwerpen en vervolgens inrichten van een ICT-Regie-organisatie, waarin het LCM structureel is belegd, is gestart.

Informatiebeveiliging

Het 'Security Operation Centre' als SaaS dienstverlening is geïmplementeerd waardoor we beter beschermd zijn tegen hack- en ransomware-aanvallen. De bestaande dienstverlening bouwen we verder uit richting een eenduidig dashboard ('Single pane of glass') voor security monitoring. We hebben een security risicoanalyse 'Weerbaarheid tegen ransomware aanvallen' uitgevoerd en verbeteracties geformuleerd. We hebben het informatiebeveiligingsbeeld self assessment uitgevoerd. De resultaten voor 2023 waren positief.

Privacy

Intern hebben we veel aandacht gegeven aan het onderwerp privacy. Zowel in de interne communicatie, als door het uitbreiden van de huidige e-learning hebben we de kennis en bewustwording op het gebied van privacy en security vergroot.

De jaarlijkse herziening en vaststelling van het privacybeleid en de bijbehorende privacy RASCI-matrix is in het eerste halfjaar afgerond. Het beleid over zorgvuldig gebruik van bijzondere persoonsgegevens nemen we expliciet op in de volgende herziening in 2024.

Wij vinden het belangrijk om zorgvuldig met algoritmes om te gaan. Hoewel het CAK in 2023 nog geen gebruik heeft gemaakt impactvolle algoritmes⁶, hebben we wel met het ministerie van VWS overleg gehad over het ontwikkelen, verantwoord gebruiken en registreren van algoritmes in de toekomst.

Verder zijn er diverse zaken geïnitieerd: het voorstel voor het uitgebreider definiëren van bewaartermijnen voor de gehele organisatie en het updaten van de selectielijst, het voorstel voor het implementeren van een nieuwe tool voor beveiligd mailen en het voorstel voor het digitaliseren van aanvragen in het kader van uitoefening van rechten van betrokkenen.

Er is een privacy-quickscan uitgevoerd op de diverse regelingen. De resultaten van dit onderzoek zijn (mede)bepalend voor de prioritering van activiteiten die de privacy van burgers moet garanderen.

Gegevens- en informatiehuishouding

Wij nemen deel aan het 'Actieplan Verbetering informatiehuishouding VWS 2021- 2026'. Waar mogelijk gebruiken wij VWS- of rijksbrede oplossingen en best-practices. De governance van de informatiehuishouding hebben we afgestemd en richten we in het eerste kwartaal van 2024 in. We zijn daarnaast gestart met het verder verbeteren van de informatiehuishouding van het besluitvormingsproces. Dit alles is vastgelegd in een informatiebeheerplan (IBP). Hierbij is het WhatsApp-beleid vastgesteld en ingevoerd voor het archiveren van de relevante WhatsApp-berichten van de bestuursleden. Verder

⁶ <https://algoritmes.overheid.nl/nl>

hebben we een passende interne opleiding over dit onderwerp beschikbaar gesteld en hebben we hier intern aandacht aan gegeven.

Verder hebben we gewerkt aan:

- Het Meerjaren Informatieplan (MIP): het doel van het MIP is om richtinggevend een toekomstbeeld van digitalisering bij onze organisatie te schetsen, waarbij het als kompas dient bij het realiseren van onze strategische doelstellingen. Daaropvolgend zijn we gestart met de uitwerkingen van de investeringsthema's uit het MIP in de veranderagenda van de clusters, ICT en staven.
- Verbeteren architectuurproces: de kwaliteitskaders voor de architectuurproducten, architectuurprincipes en de herijkte beschrijvingen van de architectuurprocessen zijn opgeleverd. Voor de belangrijkste domeinen is gestart met de globale domeinarchitecturen in de vorm van domein-minimum viable products (MVP's).
- Voortbrengingsproces: voor dit proces (zowel portfoliomanagement als de realisatie door de CAK Agile Release Trains) hebben we via een Continu Leren en Verbeteren aanpak elk kwartaal verbeteringen doorgevoerd. Deze geven meer inzicht in de kwaliteit en efficiency van het IT-voortbrengingsproces.



10. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Wij hebben een sterke, maatschappelijke betrokkenheid. Niet alleen bij de uitvoering van onze taken. Ook letten we er bijvoorbeeld op dat we het milieu zo min mogelijk belasten door duurzaam te ondernemen. Wij gebruiken de Sustainable Development Goals van de VN als leidraad voor de ontwikkeling van onze doelstellingen voor maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo).

10.1 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzaamheid

In 2023 lag onze focus op het verminderen van onze impact op het klimaat en aandacht voor de financiële gezondheid van medewerkers. De overgang naar hybride werken draagt nog altijd bij aan verduurzaming door minder vervoersbewegingen naar kantoor en beperkter gebruik van kantoorruimte. Aan de hand van onze leidraad voor maatschappelijk verantwoord inkopen houden we bij elk inkoopproces aandacht voor onze rol en voor de rol die onze leveranciers kunnen spelen in het realiseren van onze mvo-doelen.

Onze resultaten in 2023:

- In 2023 hebben we onze catering opnieuw aanbesteed. In het nieuwe contract (dat 1 februari 2024 ingaat) gaan we het assortiment verduurzamen en het vegetarische aanbod vergroten.
- Vanaf 1 januari 2024 is het gebruik van wegwerp koffiebekers op kantoor niet langer toegestaan. In 2023 hebben wij ons op deze wijziging voorbereid door de introductie van herbruikbare bekers voor medewerkers.
- We zijn lid geworden van de Nationale Coalitie Financiële Gezondheid. In de coalitie is ook aandacht voor onze rol als werkgever. In 2024 voeren we een eerste meting uit om onze uitgangspositie te bepalen.
- We hebben alle collega's informatie gestuurd over de mogelijkheden die wij bieden aan medewerkers op het gebied van financiële gezondheid.

10.2 Naleving inkoopbeleid

Wij voeren elk kwartaal een analyse uit om zicht te houden op de rechtmatigheid van onze uitgaven. In deze analyse beoordelen we achteraf op basis van uitgaven per categorie en per leverancier over de afgelopen 4 jaar of de geldende inkoopprocedures zijn nageleefd. Deze analyse helpt ons om tijdig risicocategorieën te signaleren en actie te ondernemen om onrechtmatigheden te voorkomen.

Wij hebben een verplichtingenadministratie. Hierin zijn alle verplichtingen vanaf 1 januari 2019 en boven de € 15.000 opgenomen. Deze wordt tweewekelijks op volledigheid gecontroleerd. In 2023 zijn er geen dossiers die afwijken van de Europese aanbestedingsplicht van het CAK. Een nadere toelichting is opgenomen in hoofdstuk 12.1 onder Rechtmatigheid.

Aanbestedingstrajecten

In 2023 hebben wij de volgende aanbestedingstrajecten afgerond waarvan de overeenkomsten in 2023 zijn gestart:

- Facilitair Callcenter KCC.
- LMS/Opleidingsintermediair.
- (Kerst) geschenken.
- Inhuur Uitzendkrachten KCC medewerkers.
- Inhuur ICT personeel.

Daarnaast hebben wij de volgende aanbestedingstrajecten afgerond waarvan de overeenkomsten in 2024 starten:

- Accountantsdiensten (overeenkomst start 1 april 2024).
- Restauratieve voorzieningen - Catering (overeenkomst start 1 februari 2024).
- Inhuur juridisch personeel (overeenkomst start 1 januari 2024).
- Mobiliteitstrajecten (overeenkomst start 1 januari 2024).

10.3 Wet normering topinkomens

In het kader van de wet normering topinkomens-verantwoording zijn geen overschrijdingen geconstateerd bij topfunctionarissen.



11. Financiën

11.1 Normenkader rechtmatigheid

In het jaarverslag leggen we verantwoording af over de naleving van geldende wet- en regelgeving bij de totstandkoming van de jaarrekening. De volgende wet- en regelgeving en specifieke kaders zijn hierbij relevant:

- De Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2018 (27 juni 2018).
- De Kaderwet zelfstandige bestuursorganen (1 juli 2022).
- De Aanbestedingswet 2012.
- De Wet normering topinkomens (WNT).
- Het Gemeenschappelijk normenkader voor financieel beheer, verantwoording en intern toezicht.
- De Circulaire Governance ten aanzien van zbo's.

In de Regeling bezoldiging en beheerskosten zbo's VWS 2018 en het bijbehorende protocol is vastgelegd hoe we om moeten gaan met de bezoldiging, de beheerskosten en de jaarstukken voor verantwoordingsjaar 2023. Ook is in de jaarrekening de verantwoording over de WNT 2023 opgenomen. Wij rekenen de beheerskosten toe aan de publiekrechtelijke taken. Het verschil tussen de gerealiseerde beheerskosten en het toegekende beheerskostenbudget komt ten gunste dan wel ten laste van de egaliseringsreserve. Jaarlijks toetsen we dat de egaliseringsreserve niet meer bedraagt dan 5% van het budget zoals bedoeld in artikel 12 van de Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2018. De stand van de egaliseringsreserve bedraagt ultimo 2023 € 6,1 miljoen en is 4,5% van het budget 2023.

Op basis van de Europese Aanbestedingsrichtlijnen worden wij sinds 2012 aangemerkt als een aanbestedende dienst. De verplichtingen die in 2023 zijn aangegaan als gevolg van het niet naleven van aanbestedingsregelgeving worden als niet rechtmatige uitgaven beschouwd in 2023. De onrechtmatige uitgaven en onzekerheden moeten onder de 2% blijven van de opbrengsten in de jaarrekening. Als wij daaraan voldoen hebben de afwijkingen geen invloed op de goedkeurende controleverklaring

11.2 Regelgeving jaarverslaglegging 2023

Wij verantwoorden ons (naast de jaarrekening) jaarlijks via een tweetal afzonderlijke bestuurlijke verantwoordingen over de uitvoering van de wettelijke taken en via een aparte subsidieverantwoording. Wij verantwoorden ons over de besteding van de door het ministerie van VWS verstrekte beheerskosten door middel van:

- Een financiële verantwoording (de jaarrekening over de beheerskosten en een bijbehorende toelichting).
- Een bestuursverslag waarin verantwoording wordt afgelegd over het financieel beheer en de rechtmatigheid van de door het ministerie van VWS verstrekte beheerskosten.

Deze verantwoordingsstructuur betekent dat de balans opgenomen in de jaarrekening alleen betrekking heeft op de activa en passiva die gerelateerd zijn aan de beheerskosten. De activa en passiva inzake de wettelijke taakuitoefening (waaronder de bankrekeningen van de wettelijke taken, debiteuren wettelijke taken en rekeningen-courant gemeenten en fondsen inzake wettelijke taken) waarvan het juridisch eigendom bij ons berust, zijn opgenomen in de bestuurlijke verantwoordingen en niet in de jaarrekening.

11.3 Beheerskosten 2023 en meerjarenkader

Beheerskosten 2023

In de toekenningsbrief van 14 december 2022 is door het ministerie van VWS een bedrag aan € 115 miljoen aan ons toegekend voor de uitvoering van de wettelijk taken. Daarnaast zijn er separaat gelden aangevraagd voor de uitvoering van de kinderopvangtoeslagaffaire, onze veranderprogramma's en VIB-EESSI. Gedurende het jaar hebben we naast deze € 115 miljoen, op basis van de halfjaarcijfers en de uitgevraagde prognose, nog een bedrag van € 2,8 miljoen geclaimd bij de MTR 2023. Dit betreft vooral prijsstijgingen op vaste contracten en stijging in aantallen. In totaal is er voor 2023 een bedrag van € 122 miljoen toegekend als regulier budget.

Beheerskosten 2024

Voor 2024 is vooralsnog een regulier budget toegekend van € 122,9 miljoen.

Toekomst en meerjarenkader

In 2023 zijn met het ministerie van VWS afspraken gemaakt over het laten vervallen van besparingsdoelstellingen uit het verleden. Voorwaarde bij het laten vervallen van deze afspraken is het herijken van het kader vanaf 2026. In 2023 zijn procesafspraken en een planning gemaakt om te komen tot deze herijking.

Werkkapitaal

Als gevolg van extra investeringen voor LCM, het aflossen van leningen van het ministerie van VWS en een eenmalige compensatie aan medewerkers van het Klant Contact Center hebben we een lager netto werkkapitaal ultimo 2023 dan voorgaand jaar. De solvabiliteit is goed (22%) en de liquiditeit is voldoende om de maandelijkse reguliere beheerskosten te bekostigen.

11.4 Beheerskosten per regeling

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

De beheerskosten van de regeling Wmo zijn € 403.000 (5,71%) onder het kader uitgekomen door minder eigen personeel enigszins gecompenseerd door externen. De beheerskosten van Klantservices zijn € 1.017.000 (4,81%) onder kader uitgekomen door minder inhuur.

Wet langdurige zorg (Wlz)

De beheerskosten van de regeling Wlz zijn nagenoeg op kader uitgekomen. Onderliggend zijn wel verschuivingen te zien op kostensoort. Lagere personele kosten van eigen medewerkers zijn gecompenseerd door meer kosten bij externen en uitzendkrachten. De beheerskosten van financiële services zijn € 125.000 (5%) binnen kader uitgekomen. Deze onderschrijding is hoofdzakelijk het gevolg van lagere incassokosten dan begroot.

Zorgverzekeringswet (Zvw)

De beheerskosten van de regeling Zvw zijn € 1.612.000 onder kader uitgekomen. Door de lastige arbeidsmarkt bleef de bezetting achter op de begroting. Daarnaast zijn de kosten voor de uitvoering en automatisering € 404.017 lager dan begroot en leidde de herziening van de aflopende contracten en dienstverlening tot een kostenbesparing.

Buitenland

De beheerskosten voor de regeling Buitenland zijn € 88.000 boven het herijkte kader uitgekomen. De herijking heeft betrekking op de implementatie van het Nederlands tarief per 1 mei 2023 (€ 177.000) en de in de MTR goedgekeurde bijsturing ad € 122.000 in verband met de telefonische bereikbaarheid.

De beperkte overschrijding (1,2%) is met name het gevolg van de niet begrote kosten.,

11.5 Begrotings- en financieel beheer 2023

Voor 2023 heeft het ministerie van VWS met de goedkeuringsbrief van 14 december 2022 de aangeleverde begroting voor de reguliere activiteiten toegekend, met uitzondering van de cao-verhoging 2022 (€ 2.043.000) en het schrappen van de afgesproken besparingen (€ 1.906.000). Ten aanzien van de gevolgen van de cao-verhoging 2022 en de besparingen is afgesproken dat deze posten in de loop van 2023 bezien worden. Bij de MTR 2023 zijn genoemde bedragen alsnog toegekend en tegelijkertijd is nog een aanvulling van € 2.770.000 toegekend voor verschillende onderwerpen.

11.6 Goedkeuring jaarrekening 2022

Op 1 augustus 2023 is door het ministerie van VWS per brief met kenmerk 3574177-1046352-BPZ de jaarrekening 2022, de besteding van het beschikbaar gestelde budget beheerskosten en de mutatie in de egalisatiereserve en het bestemmingsfonds goedgekeurd.

12 Bedrijfsvoering

Dit hoofdstuk bevat een uitzonderingsrapportage met daarin de belangrijkste tekortkomingen en risico's, inclusief de geïmplementeerde maatregelen die zijn genomen om deze risico's te mitigeren en om de tekortkomingen op te lossen. Dit hoofdstuk bestaat uit drie onderdelen: rechtmatigheid, interne beheersing en strategische risicoanalyse.

12.1 Rechtmatigheid

Onder rechtmatigheid verstaan wij de comptabele rechtmatigheid. Comptabele rechtmatigheid houdt in dat een financiële transactie waarvan de uitkomst in het jaarverslag verantwoord moet worden, in overeenstemming is met geldende wet- en regelgeving.

Het uitgangspunt hierbij is dat een geconstateerde onrechtmatigheid aan de uitgave wordt toegerekend. Verder rapporteren we op hoofdlijnen over gebleken tekortkomingen in de opzet en/of werking van het gevoerde beleid ter voorkoming en bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik van wet- en regelgeving.

De Raad van Bestuur verklaart dat de gevraagde en aangeleverde gegevens in de rechtmatigheidsverantwoording (§11.1 Normenkader rechtmatigheid/ §11.3 Beheerskosten 2023 en meerjarencader/ §12.1 Rechtmatigheid) in alle van materieel zijnde aspecten zijn weergegeven in overeenstemming met de geldende regelgeving.

Inkoop

In het verslagjaar zijn we geen verplichtingen onrechtmatig aangegaan in de categorie Europese Aanbestedingen.

De totale onrechtmatigheid als gevolg van het niet naleven van aanbestedingsrichtlijnen in deze verantwoording bedraagt € 0.

12.2 Interne beheersing

Wij zijn verantwoordelijk voor het inrichten en onderhouden van een adequate interne beheersingsomgeving, volgens de geldende wet- en regelgeving. Deze interne beheersingsomgeving is ontworpen met als doel een redelijke mate van zekerheid te kunnen verschaffen over het gevoerde financieel beheer en de financiële verslaggeving.

Voor 2023 hebben we het Intern Controle Plan vastgesteld op basis waarvan wij de effectiviteit van de interne beheersing kunnen vaststellen. In 2023 hebben wij deelwaarnemingen uitgevoerd op interne beheersmaatregelen en verbeterpunten opgevolgd voor de externe inhuur en de inhuur van uitzendkrachten. Op rechtmatigheidswerkzaamheden voor aanbestedingen zijn geen afwijkingen geconstateerd anders dan vermeld in de bedrijfsvoeringsparagraaf. Daarnaast rapporteren we periodiek aan het ministerie van VWS over de voortgang van de uitvoering van de regelingen, de belangrijkste prestatie-indicatoren en de voortgang van het verder in control komen.

12.3 Strategische risico's

Strategische risico's zijn risico's die de realisatie van de strategische doelstellingen in de weg staan. Deze risico's raken de kern van onze organisatie. Als een strategisch risico zich voordoet, dan is de impact ervan fors. Het kan leiden tot ongewenste ervaringen bij burgers, negatieve publiciteit en verlies aan vertrouwen in onze organisatie bij onze stakeholders.

Risicoanalyse is een doorlopend proces. We actualiseren conform het ICF tenminste eenmaal per drie maanden de strategische risico-inventarisatie en risicobeoordeling. In de strategische risicoanalyse worden de strategische risico's zichtbaar gekoppeld aan onze vier strategische doelen.

Wij hebben per strategisch risico een inschatting gemaakt van de impact op de realisatie van de vier strategische doelen. Op alle risico's hebben we beheersmaatregelen toegepast, waarmee we de bruto impact en kans per risico hebben kunnen verlagen tot de netto impact en kans. Onderstaand geven wij onze strategische risicoanalyse naar de stand van december 2023 weer:

nr.	Strategisch risico	Bruto			Netto		
		kans	impact	totaal	kans	impact	totaal
1	Legacy-systemen	5	5	25	3	3	9
2	Beperkte financiële wendbaarheid	5	5	25	3	5	15
3	Verandervermogen	5	5	25	3	3	9
4	Arbeidsmarkt	5	5	25	3	3	9
5	Datakwaliteit	3	5	15	3	3	9
6	Privacy & security	3	5	15	3	3	9

Kans en impact		Strategische doelen				
Strategische risico's		Tevreden klanten (dienstverlening)	In control	Wendbaarheid en betrouwbaar	Medewerkers in hun kracht	
1	Legacy-systemen	Bruto	hoog 5	hoog 5	hoog 5	hoog 5
		Netto	middel 3	middel 3	middel 3	middel 3
2	Beperkte financiële wendbaarheid	Bruto	hoog 5	hoog 5	hoog 5	hoog 5
		Netto	middel 3	middel 3	hoog 5	middel 3
3	Verandervermogen	Bruto	hoog 5	hoog 5	hoog 5	hoog 5
		Netto	middel 3	middel 3	middel 3	middel 3
4	Arbeidsmarkt	Bruto	middel 3	hoog 5	hoog 5	hoog 5
		Netto	middel 3	middel 3	middel 3	middel 3
5	Data-kwaliteit	Bruto	hoog 5	hoog 5	laag 1	laag 1
		Netto	middel 3	middel 3	laag 1	laag 1
6	Privacy & Security	Bruto	midden 3	hoog 5	laag 1	laag 1
		Netto	middel 3	middel 3	laag 1	laag 1



Deel 2

Jaarrekening

13 Jaarrekening

13.1 Balans per 31 december 2023 (na voorstel resultaatbestemming)

	(in € 1.000)	31 december 2023	31 december 2022
ACTIVA			
Vaste activa			
1 Immateriële vaste activa		10.198	10.453
2 Materiele vaste activa		10.539	12.415
3 Financiële vaste activa		28	80
		<u>20.765</u>	<u>22.948</u>
Vlottende activa			
4 Vorderingen		5.629	7.378
5 Liquide middelen		16.914	14.889
		<u>22.543</u>	<u>22.267</u>
Totaal activa		<u>43.308</u>	<u>45.215</u>
	(in €1.000)	31 december 2023	31 december 2022
PASSIVA			
Eigen vermogen			
6 Egalisatiereserve		6.082	4.739
7 Bestemmingsfonds		3.246	2.881
		<u>9.328</u>	<u>7.620</u>
8 Voorzieningen		2.130	2.490
9 Langlopende schulden		9.075	15.605
10 Overige kortlopende schulden		22.775	19.500
		<u>43.308</u>	<u>45.215</u>

13.2 Staat van baten en lasten over 2023

	(in € 1.000)	2023	Begroting	2022
BATEN				
11 Opbrengst regulier budget		115.225	115.225	113.401
Opbrengst aanvulling		6.890	6.890	114
12 regulier budget				
Opbrengst incidenteel budget		14.419	15.018	9.959
13				
14 Overige baten		18	-	-
Totaal baten		136.552	137.133	123.474
LASTEN				
15 Personele kosten		100.649	101.547	90.357
16 Huisvestingskosten		4.906	4.948	5.224
17 Directe uitvoeringskosten		7.070	8.598	7.780
18 Automatiseringskosten		17.770	17.473	15.993
19 Bureaukosten		398	787	587
20 Overige kosten		4.051	3.780	3.240
Totaal lasten		134.844	137.133	123.181
RESULTAAT BOEKJAAR		1.708	-	293
VOORGESTELDE RESULTAATBESTEMMING				
Onttrekking:				
Bestemmingsfonds		(2.881)		(3.278)
Dotatie: Bestemmingsfonds		3.246		2.881
7 Mutatie Bestemmingsfonds		365	-	(397)
Toevoeging:				
Egalisatiereserve		1.343	-	690
Onttrekking:				
6 Egalisatiereserve		-	-	-
RESULTAAT BOEKJAAR		1.708	-	293

13.3 Kasstroomoverzicht 2023

(in € 1.000)	2023	2022
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Resultaat boekjaar	1.708	293
Aanpassing voor:		
1 Afschrijvingen immateriële vaste activa (IVA)	3.829	3.774
2 Afschrijvingen materiële vaste activa (MVA)	2.497	2.217
1 Bijzondere waardevermindering IVA	-	11
2 Bijzondere waardevermindering MVA	-	134
8 Mutatie voorzieningen	(360)	(1.116)
10 Mutatie vooruit ontvangen huurcompensatie	-	(78)
	5.966	4.942
Veranderingen in werkkapitaal:		
4 Afname/(toename) vorderingen	1.749	(1.938)
10 Toename (afname) kortlopende schulden	3.989	367
	5.738	(1.571)
Totaal kasstroom uit operationele activiteiten	13.412	3.664
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
1 Investerings in immateriële vaste activa	(3.574)	(1.907)
2 Investerings in materiële vaste activa	(621)	(4.546)
1 Desinvesteringen in immateriële vaste activa	-	-
2 Desinvesteringen in materiële vaste activa	-	-
3 Mutatie financiële vaste activa: aflossing	52	31
Totaal kasstroom uit investeringsactiviteiten	(4.143)	(6.422)
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		
9 Mutatie langlopende schuld VWS: aflossing	(2.294)	(2.295)
9 Mutatie langlopende leningen ministerie van Financiën : aflossing	(4.271)	(3.436)
9 Mutatie langlopende leningen ministerie van Financiën: opname	-	7.358
9 Mutatie: afbetalingsregeling Creditpoint	(679)	(679)
Totaal kasstroom uit financieringsactiviteiten	(7.244)	948
Mutatie geldmiddelen	2.025	(1.810)
5 Stand geldmiddelen per 31 december	16.914	14.889
5 Stand geldmiddelen per 1 januari	(14.889)	(16.699)
Mutatie geldmiddelen	2.025	(1.810)

Bij het opmaken van het kasstroomoverzicht hanteren wij de indirecte methode.

13.4 Grondslagen van waardering en resultaatbepaling

13.4.1 Algemene toelichting

Vestigingsgegevens

Het publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan (zbo) met rechtspersoonlijkheid CAK, is statutair (en feitelijk) gevestigd aan de Prinses Beatrixlaan 7, 2595 AK 's-Gravenhage. Het CAK is bij de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer 56806787.

Ons takenpakket is wet- en regelgeving, Europese verordeningen en internationale verdragen vastgelegd. In deze wetten en onderliggende regelgeving zijn de taken beschreven die aan ons zijn toegewezen, evenals de verplichtingen die verbonden zijn aan de uitvoering van deze taken. Wij verantwoorden ons jaarlijks, naast dit jaarverslag, via twee afzonderlijke bestuurlijke verantwoordingen over de uitvoering van de wettelijke taken. De wettelijke taken die wij in 2023 hebben uitgevoerd zijn opgenomen in bijlage 1 bij het bestuursverslag.

13.4.2 Algemene grondslagen

Wet- en regelgeving

In het jaarverslag leggen wij verantwoording af over de naleving van geldende wet- en regelgeving bij de totstandkoming van de jaarrekening. De volgende wet- en regelgeving en specifieke kaders zijn relevant voor onze organisatie:

- de Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2018 (27 juni 2018);
- de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen (1 juli 2022);
- de Aanbestedingswet 2012;
- de Wet normering topinkomens (WNT);
- het Gemeenschappelijk normenkader voor financieel beheer, verantwoording en intern toezicht;
- de Circulaire "Governance ten aanzien van zbo's".

Wij richten de jaarrekening in op basis van onze gekozen eigen grondslagen, waarbij wij een inspanningsverplichting hebben om de jaarrekening zoveel als mogelijk op te stellen volgens Titel 9 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek en de uitspraken van de Richtlijnen voor de jaarverslaggeving, die uitgegeven zijn door de Raad voor de Jaarverslaggeving en bovenstaande specifieke kaders.

Afwijkingen van Titel 9, Boek 2 BW

Wij hebben een inspanningsverplichting om de jaarrekening op te stellen op basis van Titel 9 Boek 2 BW. Op de volgende aspecten hanteren wij eigen grondslagen en wijken daarmee af van de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW. Dit volgt uit de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen en Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2018, waarin is vastgesteld dat de staat van baten en lasten de inrichting van de begroting volgt:

- De jaarrekening bevat de verantwoording over de beheerskosten (in een financiële verantwoording). Deze verantwoordingsstructuur betekent dat de activa en passiva die betrekking hebben op de uitvoering van de wettelijke taken niet zijn opgenomen in deze jaarrekening. Deze activa en passiva (waaronder de bankrekeningen wettelijke taken, debiteuren wettelijke taken en rekening couranten gemeenten en fondsen inzake wettelijke taken) zijn weliswaar juridisch

eigendom van het CAK, maar geheel en uitsluitend onderdeel van de uitvoering van de wettelijke taken in opdracht van de minister van VWS en daarmee onderdeel van bestuurlijke verantwoording.

- Voor de zelf vervaardigde immateriële vaste activa is geen wettelijke reserve gevormd. Het vormen van een wettelijke reserve is niet nodig omdat er geen winstuitkering plaats vindt aan het ministerie van VWS; indien een wettelijke reserve gevormd zou zijn, bedraagt deze ultimo 2023 circa € 10,2 miljoen (2022: € 10,4 miljoen).
- De door het ministerie van VWS vastgestelde incidentele budgetten⁷ worden onafhankelijk van de besteding in het jaar van vaststelling als baten verantwoord. Het ministerie van VWS heeft per brief met kenmerk 3786027-1062-754-BPZ bevestigd dat in plaats van opname als een schuld een bestemmingsfonds wordt gevormd voor het resterende deel van de niet bestede budgetten van nog lopende projecten. Wij hebben dit via resultaatsbestemming verwerkt in de jaarrekening 2023. Ultimo 2023 is het gehele bedrag ad € 3,2 miljoen afgestemd met het ministerie van VWS als bestemmingsfonds. Indien het bestemmingsfonds in zijn geheel als schuld zou worden verantwoord, is het eigen vermogen ultimo 2023 € 3,2 miljoen lager (ultimo 2022 € 2,8 miljoen lager).
- Het CAK waardeert langlopende schulden aan ministeries, bij eerste opname tegen nominale waarde in plaats van de reële waarde. Ook de vervolwaardering geschiedt tegen nominale waarde. De (lagere) reële waarde die, gezien de huidige rentestand en de resterende looptijd, afwijkt van de nominale waarde, wordt toegelicht. De langlopende schulden van onze organisatie kennen geen transactiekosten en geen agio of disagio.

Verbonden rechtspersonen

Het ministerie van VWS wordt aangemerkt als verbonden partij. Wij hebben alle financiële transacties met het ministerie van VWS separaat gerubriceerd en toegelicht in de jaarrekening.

Gebruik van schattingen

Het opstellen van de jaarrekening vereist dat het management oordelen vormt en schattingen en veronderstellingen maakt die van invloed zijn op de toepassing van grondslagen en de gerapporteerde waarde van activa en verplichtingen, en van baten en lasten. De daadwerkelijke uitkomsten kunnen afwijken van deze schattingen. De schattingen en onderliggende veronderstellingen hebben met name betrekking op waardering van de activa en de voorzieningen en beoordelen we jaarlijks. Indien het voor het geven van het in artikel 2:362 lid 1 BW vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze oordelen en schattingen (inclusief de bij de onzekerheden behorende veronderstellingen) opgenomen bij de toelichting op de desbetreffende jaarrekeningposten.

Vreemde valuta

De bedragen in de jaarrekening zijn in euro's wat ook de functionele valuta is van het CAK. De bedragen die zijn opgenomen in deze jaarrekening zijn, indien niet anders vermeld, afgerond op € 1.000. In de toelichtingsteksten worden bedragen weergegeven in hele euro's.

Transacties in vreemde valuta gedurende de verslagperiode zijn in de jaarrekening verwerkt tegen de koers op transactiedatum.

Monetaire activa en passiva in vreemde valuta zijn omgerekend in de functionele valuta tegen de koers per balansdatum. De uit de afwikkeling en omrekening voortvloeiende koersverschillen komen ten gunste of ten laste van de staat van baten en lasten, tenzij hedge-accounting wordt toegepast.

⁷ Brief d.d. 5 december 2023 met kenmerk 3722427-1056383-BPZ

Niet-monetaire activa die volgens de verkrijgingsprijs worden gewaardeerd in een vreemde valuta rekenen we om tegen de wisselkoers op de transactiedatum (historische koers).

Niet-monetaire activa die volgens de actuele waarde worden gewaardeerd in een vreemde valuta rekenen we om tegen de wisselkoers op het moment waarop de meest recente actuele waarde werd bepaald.

Operationele leases

Wij hebben leasecontracten waarbij de voor- en nadelen die aan de eigendom verbonden zijn, niet geheel door de organisatie worden gedragen. Wij verantwoordt de leasecontracten als operationele leasing. Leasebetalingen worden, rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor, op lineaire basis verwerkt in de staat van baten en lasten over de looptijd van het contract.

Financiële instrumenten

Alle in de balans opgenomen financiële instrumenten, met uitzondering van de in deze paragraaf toegelichte afwijking BW, waarden we tegen de (geamortiseerde) kostprijs. De reële waarde is het bedrag waarvoor een actief kan worden verhandeld of een passief kan worden afgewikkeld tussen ter zake goed geïnformeerde partijen, die tot een transactie bereid en onafhankelijk van elkaar zijn. Indien niet direct een betrouwbare reële waarde is aan te wijzen, benaderen we de reële waarde door deze af te leiden uit de reële waarde van bestanddelen of van een soortgelijk financieel instrument, of met behulp van waarderingmodellen en waarderingstechnieken. Hierbij maken we gebruik van recente gelijksoortige 'at arm's length'-transacties, van de DCF-methode (contante waarde van kasstromen) en/of van optiewaarderingsmodellen, rekening houdend met specifieke omstandigheden.

Voor de jaarrekening classificeren we een financieel instrument aan de hand van de juridische vorm. Het totaal van de financiële instrumenten die op basis van de economische realiteit als vreemd vermogen worden verantwoord maar op basis van de juridische vorm in de jaarrekening als eigen vermogen worden verantwoord, presenteren we separaat binnen het eigen vermogen.

Continuïteit

De jaarrekening is opgesteld volgens het continuïteitsbeginsel. Het CAK heeft een positief werkkapitaal en een positief eigen vermogen ultimo 2023. De minister van VWS is tevens verantwoordelijk voor de continuïteit van het CAK en volgens artikel 18 Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2018 mag de egaliseringsreserve aan het eind van het begrotingsjaar niet minder zijn dan nul. Hier wordt aan voldaan ultimo 2023.

Verslaggevingsperiode

Deze jaarrekening heeft betrekking op het boekjaar 2023, dat is geëindigd op balansdatum 31 december 2023. De jaarrekening is opgemaakt op 12 maart 2024.

13.4.3 Grondslagen voor waardering van activa en passiva

Activa en passiva

Wij nemen activa en passiva tegen verkrijgingsprijs of vervaardigingsprijs op, tenzij anders vermeld. Toelichtingen op posten in de balans, staat van baten en lasten en kasstroomoverzicht nummeren wij in de jaarrekening.

Wij verwerken een actief in de balans wanneer het waarschijnlijk is dat de toekomstige economische voordelen naar ons zullen toevloeien en het actief een kostprijs of een waarde heeft waarvan de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld. Activa die hier niet aan voldoen verwerken wij niet in de balans, maar merken wij aan als niet in de balans opgenomen activa.

Wij verwerken een voorziening in de balans wanneer wij op balansdatum een (in rechte afdwingbare of feitelijke) verplichting hebben, voor de afwikkeling van die verplichting een verwachte uitstroom van middelen noodzakelijk is en de omvang van de verplichting betrouwbaar kan worden geschat.

Wij nemen een actief of verplichting niet langer op in de balans indien een transactie ertoe leidt dat alle of nagenoeg alle rechten op economische voordelen en alle of nagenoeg alle risico's met betrekking tot het actief of de verplichting aan een derde zijn overgedragen. De resultaten van de transactie nemen wij in dat geval direct in de staat van baten en lasten op, rekening houdend met eventuele voorzieningen die dienen te worden getroffen in samenhang met de transactie.

Saldering

Wij salderen een actief met een post van het vreemde vermogen wanneer wij beschikken over een deugdelijk juridisch instrument om het actief en de post van het vreemd vermogen gesaldeerd af te wikkelen en wij het stellige voornemen hebben om het saldo als zodanig netto of simultaan af te wikkelen. Zolang niet de intentie bestaat om van het recht tot verrekening gebruik te maken, bestaan vorderingen en schulden nog en nemen wij de posten afzonderlijk op in de balans.

Immateriële vaste activa (IVA)

Wij waarderen de immateriële vaste activa tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs inclusief direct toerekenbare kosten, onder aftrek van cumulatieve afschrijvingen en cumulatieve bijzondere waardeverminderingen.

De vervaardigingsprijs van een intern vervaardigd actief omvat alle uitgaven die direct kunnen worden toegerekend, of op een redelijke en consistente basis kunnen worden toegerekend om het actief te creëren, te produceren en geschikt te maken voor het voorgenomen gebruik. De vervaardigingsprijs omvat:

- De loon-, salaris en andere personeelskosten die direct zijn toe te rekenen aan het vervaardigen van het actief;
- Uitgaven voor diensten en verbruikte materialen bij het vervaardigen van het actief;
- Overheadkosten die noodzakelijk zijn om het actief te vervaardigen en die op een redelijke en consistente basis kunnen worden toegerekend aan het actief (bijvoorbeeld, programmanagement).

Wij activeren uitgaven voor ontwikkelingsprojecten als onderdeel van de vervaardigingsprijs als het waarschijnlijk is dat het project commercieel en technisch succesvol zal zijn (dat wil zeggen: als het waarschijnlijk is dat economische voordelen zullen worden behaald) en de kosten betrouwbaar kunnen worden vastgesteld. De afschrijving van de geactiveerde ontwikkelingskosten vangt aan zodra de commerciële productie is gestart en vindt plaats over de verwachte toekomstige gebruiksduur van het actief.

Onderzoekskosten worden verwerkt in de staat van baten en lasten.

De afschrijvingstermijn van immateriële vaste activa baseren wij op de verwachte economische levensduur van het immaterieel vast actief. De afschrijvingen berekenen wij als een percentage over de verkrijgings- of vervaardigingsprijs volgens de lineaire methode. Wij schrijven af vanaf het moment van ingebruikname.

Materiële vaste activa (MVA)

Wij waarderen materiële vaste activa, tenzij anders aangegeven, tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs inclusief direct toerekenbare kosten, onder aftrek van lineaire afschrijvingen gedurende de verwachte toekomstige gebruiksduur, investeringssubsidies en bijzondere waardeverminderingen rekening houdend met een eventuele restwaarde.

Indien belangrijke bestanddelen van een materieel vast actief van elkaar te onderscheiden zijn en verschillen in gebruiksduur of verwachte gebruikspatroon, schrijven wij deze bestanddelen afzonderlijk af.

De afschrijvingstermijnen van materiële vaste activa baseren wij op de verwachte economische levensduur van het materieel vast actief. De afschrijvingen berekenen wij als een percentage over de verkrijgings- of vervaardigingsprijs volgens de lineaire methode. Wij schrijven af vanaf het moment van ingebruikname. Op vooruitbetalingen op materiële vaste activa wordt niet afgeschreven.

Bedrijfsgebouwen en -terreinen

Wij waarderen bedrijfsgebouwen en terreinen tegen verkrijgingsprijs plus bijkomende kosten of vervaardigingsprijs onder aftrek van lineaire afschrijvingen gedurende de verwachte toekomstige gebruiksduur en cumulatieve bijzondere waardeverminderingverliezen. Op terreinen schrijven wij niet af. Voor de vaststelling of voor een materieel vast actief sprake is van een bijzondere waardevermindering verwijzen wij naar bijzondere waardeverminderingen van vaste activa.

Voor verplichtingen tot herstel na afloop van het gebruik van het actief (ontmantelingskosten) treffen wij een voorziening voor het verwachte bedrag op het moment van activering. Dit bedrag verwerken wij als onderdeel van de boekwaarde van het actief waartegenover voor het gehele bedrag een voorziening wordt gevormd.

Andere vaste bedrijfsmiddelen

Wij waarderen andere vaste bedrijfsmiddelen tegen verkrijgingsprijs plus bijkomende kosten of vervaardigingsprijs onder aftrek van lineaire afschrijvingen gedurende de verwachte toekomstige gebruiksduur en cumulatieve bijzondere waardeverminderingverliezen. Voor de vaststelling of voor een materieel vast actief sprake is van een bijzondere waardevermindering verwijzen wij naar bijzondere waardeverminderingen van vaste activa.

Financiële Vaste Activa (FVA)

Wij waarderen de onder financiële vaste activa opgenomen overige financiële vaste activa initieel tegen de reële waarde onder aftrek van transactiekosten. Vervolgens waarderen wij deze overige financiële vaste activa tegen geamortiseerde kostprijs. Bij de waardering houden wij rekening met eventuele waardeverminderingen.

De algemene risicobeoordeling van de organisatie waar een langlopend krediet aan verstrekt is laag. Athlon Car Lease International B.V. heeft een aansprakelijkheidsverklaring gedeponneerd voor Athlon Car Lease Nederland B.V. Het kredietrisico dat wij lopen heeft betrekking op uitstaande gelden van ultimo 2023 € 28.296.

Bijzondere waardevermindering van vaste activa

Wij beoordelen op iedere balansdatum of er aanwijzingen zijn dat een vast actief aan een bijzondere waardevermindering onderhevig kan zijn. Indien dergelijke indicaties aanwezig zijn, stellen wij de realiseerbare waarde van het actief vast. Indien het niet mogelijk is de realiseerbare waarde voor het individuele actief te bepalen, bepalen wij de realiseerbare waarde van de kasstroomgenererende eenheid waartoe het actief behoort.

Van een bijzondere waardevermindering is sprake als de boekwaarde van een actief hoger is dan de realiseerbare waarde; de realiseerbare waarde is de hoogste van de opbrengstwaarde en de bedrijfswaarde. Een bijzonder waardeverminderingverlies verwerken wij direct als last in de staat van baten en lasten onder gelijktijdige verlaging van de boekwaarde van het betreffende actief.

De opbrengstwaarde ontlenen wij in eerste instantie aan een bindende verkoopovereenkomst; als die er niet is, bepalen wij de opbrengstwaarde met behulp van de actieve markt waarbij normaliter de gangbare biedprijs geldt als marktprijs. De in aftrek te brengen kosten bij het bepalen van de opbrengstwaarde baseren wij op de geschatte kosten die rechtstreeks kunnen worden toegerekend aan de verkoop en nodig zijn om de verkoop te realiseren.

Voor de bepaling van de bedrijfswaarde maken wij een inschatting van de toekomstige netto kasstromen bij voortgezet gebruik van het actief/de kasstroomgenererende eenheid; vervolgens maken wij deze kasstromen contant.

Indien wordt vastgesteld dat een bijzondere waardevermindering die in het verleden verantwoord is, niet meer bestaat of is afgenomen, dan wordt de toegenomen boekwaarde van de desbetreffende activa niet hoger gesteld dan de boekwaarde die bepaald zou zijn indien geen bijzondere waardevermindering voor het actief zou zijn verantwoord. Een bijzondere waardevermindering van goodwill wordt niet teruggenomen.

Ook voor financiële instrumenten beoordelen wij op iedere balansdatum of er objectieve aanwijzingen zijn voor bijzondere waardeverminderingen van een financieel actief of een groep van financiële activa. Bij objectieve aanwijzingen voor bijzondere waardeverminderingen bepalen wij de omvang van het verlies uit hoofde van de bijzondere waardeverminderingen, en verwerkt dit direct in de staat van baten en lasten.

Bij financiële activa die gewaardeerd zijn tegen geamortiseerde kostprijs wordt de omvang van de bijzondere waardevermindering bepaald als het verschil tussen de boekwaarde van het actief en de best mogelijke schatting van de toekomstige kasstromen, contant gemaakt tegen de effectieve rentevoet van het financiële actief zoals die is bepaald bij de eerste verwerking van het instrument.

Het waardeverminderingverlies dat daarvoor opgenomen was, dient te worden teruggenomen indien de afname van de waardevermindering verband houdt met een objectieve gebeurtenis na afboeking.

De terugname wordt beperkt tot maximaal het bedrag dat nodig is om het actief te waarderen op de geamortiseerde kostprijs op het moment van de terugname, als geen sprake geweest zou zijn van een bijzondere waardevermindering. Het teruggenomen verlies wordt in de staat van baten en lasten verwerkt.

Vorderingen

Wij waarderen vorderingen bij eerste verwerking tegen de reële waarde van de tegenprestatie. Wij verwerken vorderingen na eerste verwerking tegen de geamortiseerde kostprijs. Indien geen sprake is van (dis)agio en transactiekosten is de geamortiseerde kostprijs gelijk aan de nominale waarde van de vorderingen. Als de ontvangst van de vordering is uitgesteld op grond van een verlengde overeengekomen betalingstermijn wordt de reële waarde bepaald aan de hand van de contante waarde van de verwachte ontvangsten en worden er op basis van de effectieve rente rente-inkomsten ten gunste van de staat van baten en lasten gebracht. Voorzieningen wegens oninbaarheid worden in mindering gebracht op de boekwaarde van de vordering.

De debiteuren hebben gemiddeld in 9 dagen betaald in 2023.

Liquide middelen

Liquide middelen bestaan uit banktegoeden en tegoeden bij het Rijk met een looptijd korter dan twaalf maanden. De liquide middelen waarderen wij tegen nominale waarde.

Voorzieningen (algemeen)

Wij vormen voorzieningen voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen die op de balansdatum bestaan en die het gevolg zijn van een gebeurtenis uit het verleden, waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de omvang op betrouwbare wijze is te schatten. De voorzieningen bepalen wij tegen de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichtingen per balansdatum af te wikkelen. De voorzieningen waarderen wij tegen de contante waarde van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen en verliezen af te wikkelen, tenzij de tijdswaarde van geld niet materieel is. Indien de tijdswaarde van geld niet materieel is, verantwoorden wij de voorziening tegen nominale waarde. Indexaties variëren tussen de 3,15% en 4%. De disconteringsvoet die wordt gehanteerd is 3,9%.

Wanneer verplichtingen naar verwachting door een derde zullen worden vergoed, nemen wij deze vergoeding als een actief in de balans op indien het waarschijnlijk is dat deze vergoeding zal worden ontvangen bij de afwikkeling van de verplichting.

Pensioenvoorziening

Het CAK heeft twee pensioenregelingen bij de volgende organisaties:

- Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds (ABP)
- Stichting Bedrijfstakpensioen Zorgverzekeraars (SBZ)

Op de pensioenregelingen zijn de bepalingen van de Nederlandse Pensioenwet van toepassing en worden op verplichte, contractuele of vrijwillige basispremies aan pensioenfondsen en verzekeringsmaatschappijen betaald door de organisatie. Wij verantwoorden de premies als personele kosten zodra deze verschuldigd zijn. Wij nemen vooruitbetaalde premies op als overlopende activa indien dit tot een terugstorting leidt of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies nemen wij als verplichting op de balans op.

Wij nemen voor bestaande verplichtingen (anders dan de te betalen premies) jegens de pensioenuitvoerder en/of werknemers een voorziening op. Dit betreft een voorziening voor:

- de verplichting van de organisatie tot het verrichten van extra betalingen of herstellpremies als gevolg van een lage dekkingsgraad van het pensioenfonds;
- voor of nadelen van individuele waardeoverdrachten die ten laste komen van de organisatie.

Wij waarderen deze pensioenvoorzieningen op basis van de beste schatting. Hierbij waarderen wij de verplichting tegen de contante waarde van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichting af te wikkelen. Indien de periode waarover de uitgaven contant worden gemaakt niet langer is dan een jaar, is de verplichting niet tegen de contante waarde opgenomen. Wij brengen toevoegingen aan en vrijval van pensioenvoorzieningen ten laste respectievelijk ten gunste van de staat van baten en lasten.

Het CAK vormt geen *pensioenvoorziening*. De belangrijkste reden hiervoor is dat de beleidsdekkingsgraad van het ABP voldoende was om de pensioenen nu en in de toekomst te kunnen betalen. Op 31 december 2023 is een actuele dekkingsgraad behaald van 110,5% (beleidsdekkingsgraad 2023: 113,9%). De dekkingsgraad van SBZ was eind december 2023 118% (beleidsdekkingsgraad 2023: 122,4%). In 2024 vindt wel toeslagverlening plaats (1,88%).

De ABP pensioenregeling is een middelloonregeling en de SBZ pensioenregeling is vanaf 1 januari 2022 een beschikbare premieregeling.

Overige voorzieningen

Wij nemen de overige voorzieningen op tegen de contante waarde van de voor de afwikkeling van de voorziening naar verwachting noodzakelijke uitgaven, rekening houdend met een disconteringsvoet van 3,9%.

Langlopende schulden

Wij waarderen langlopende schulden bij de eerste verwerking tegen reële waarde. Transactiekosten die direct zijn toe te rekenen aan de verwerving van de langlopende schulden worden in de waardering bij eerste verwerking opgenomen. Wij waarderen langlopende schulden na eerste verwerking tegen geamortiseerde kostprijs, zijnde het ontvangen bedrag rekening houdend met agio of disagio en onder aftrek van transactiekosten. Indien geen sprake is van (dis)agio of transactiekosten is de geamortiseerde kostprijs gelijk aan de nominale waarde van de schuld.

Wij verwerken het verschil tussen de bepaalde boekwaarde en de uiteindelijke aflossingswaarde op basis van de effectieve rente gedurende de geschatte looptijd van de langlopende schulden in de staat van baten en lasten als interestlast.

Wij waarderen langlopende schulden aan ministeries, bij eerste opname tegen nominale waarde in plaats van de reële waarde. Ook de vervolwaardering geschiedt tegen nominale waarde. Tevens is de (lagere) reële waarde die, gezien de huidige rentestand en de resterende looptijd, niet materieel afwijkt van de nominale waarde, niet toegelicht. De langlopende schulden van onze organisatie kennen geen transactiekosten en geen agio of disagio.

Kortlopende schulden

Wij waarderen kortlopende schulden bij de eerste verwerking tegen reële waarde. Wij waarderen kortlopende schulden na eerste verwerking tegen geamortiseerde kostprijs, zijnde het ontvangen bedrag rekening houdend met agio of disagio en onder aftrek van transactiekosten. Dit is meestal de nominale waarde.

13.4.4 Grondslagen van resultaatbepaling

Algemeen

Wij bepalen het resultaat als het verschil tussen de verantwoorde baten en lasten over het verslagjaar, met inachtneming van de hiervoor reeds vermelde waarderingsgrondslagen.

Wij verantwoorden baten in het jaar waarin de baten zijn gerealiseerd. Wij nemen lasten in aanmerking in het jaar waarin deze voorzienbaar zijn. De overige baten en lasten rekenen wij toe aan de verslagperiode waarop deze betrekking hebben.

Baten

Wij brengen de vergoeding beheerskosten (regulier en incidenteel) ten gunste van de staat van baten en lasten in het jaar waarvoor de goedgekeurde bedragen (begroting en MTR) zijn toegekend.

Personele kosten

Wij verwerken lonen, salarissen en sociale lasten op grond van de arbeidsvoorwaarden in de staat van baten en lasten voor zover ze verschuldigd zijn aan werknemers respectievelijk de belastingautoriteit dan wel het pensioenfonds.

Wij verantwoorden de beloningen van het personeel als last in de staat van baten en lasten in de periode waarin de arbeidsprestatie wordt verricht en, voor zover nog niet uitbetaald, als verplichting op de balans opgenomen. Als de reeds betaalde bedragen de verschuldigde beloningen overtreffen, nemen wij het meerdere op als een overlopend actief voor zover er sprake zal zijn van terugbetaling door het personeel of van verrekening met toekomstige betalingen door de organisatie.

Wij nemen voor de beloningen met opbouw van rechten (jubileum e.d.) de verwachte lasten gedurende het dienstverband in aanmerking.

Indien een beloning wordt betaald, waarbij geen rechten worden opgebouwd (bijvoorbeeld doorbetaling in geval van ziekte of arbeidsongeschiktheid) verantwoorden wij de verwachte lasten in de periode waarover deze beloning is verschuldigd. Wij nemen een voorziening op voor op balansdatum bestaande verplichtingen tot het in de toekomst doorbetalen van beloningen (inclusief ontslagvergoedingen) aan personeelsleden die op balansdatum naar verwachting blijvend geheel of gedeeltelijk niet in staat zijn om werkzaamheden te verrichten door ziekte of arbeidsongeschiktheid. De verantwoorde verplichting betreft de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de desbetreffende verplichting op balansdatum af te wikkelen. De beste schatting baseren wij op contractuele afspraken met personeelsleden (cao en individueel). Toevoegingen aan en vrijval van verplichtingen brengen wij ten laste respectievelijk ten gunste van de staat van baten en lasten.

Pensioenen

Uitgangspunt is dat de in de verslagperiode te verwerken pensioenlast gelijk is aan de over die periode aan de pensioenuitvoerder verschuldigde pensioenpremies. Voor zover de verschuldigde premies op balansdatum nog niet zijn voldaan, wordt hiervoor een verplichting opgenomen. Als de op balansdatum

reeds betaalde premies de verschuldigde premies overtreffen, nemen wij een overlopende actiefpost op voor zover sprake zal zijn van terugbetaling door het fonds of van verrekening met in de toekomst verschuldigde premies. Mutaties in de pensioenvoorziening verwerken wij ook in de staat van baten en lasten. Zie ook de grondslagen voor waardering van activa en passiva, bij Pensioenvoorziening.

Afschrijvingen

Wij schrijven materiële en immateriële vaste activa vanaf het moment van ingebruikneming af over de verwachte toekomstige gebruiksduur van het actief. Indien een schattingswijziging plaatsvindt van de toekomstige gebruiksduur, dan passen wij de toekomstige afschrijvingen aan. Wij rubriceren de afschrijvingen afzonderlijk bij de soort lasten waar de afschrijvingen betrekking op hebben.

Financiële baten en lasten

De financiële baten en lasten zijn beperkt tot rentelasten, koersverschillen en waardeveranderingen van financiële instrumenten.

Wij verwerken rentebaten en rentelasten tijdsevenredig, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de desbetreffende activa en passiva. De ontvangen interest op publieke geldmiddelen beheerskosten verrekenen wij met de afrekening van de beheerskosten. Over 2023 is wel interest ontvangen. De rentebaten en -lasten rubriceren wij bij de soort lasten waar de rente betrekking op heeft.

Wij verwerken koersverschillen die optreden bij de afwikkeling of omrekening van monetaire posten in de staat van baten en lasten in de periode dat zij zich voordoen, tenzij hedge-accounting wordt toegepast.

Wij verwerken waardeveranderingen van financiële instrumenten, die op reële waarde gewaardeerd zijn, in de staat van baten en lasten.

Overige kosten

Wij bepalen de kosten op historische basis en rekenen wij toe aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben c.q. het jaar waarin deze zijn gemaakt en de betaling heeft plaatsgevonden. Wij nemen c.q. verantwoordten verliezen zodra zij voorzienbaar zijn.

Belastingen

Op 1 januari 2016 is de wet modernisering vennootschapsbelastingplicht overheidsondernemingen ingegaan, waaraan wij dienen te voldoen. De activiteiten die wij verrichten zijn naar hun aard zeer vergelijkbaar, namelijk de uitvoering van wet- en regelgeving in de zorg. De kring van afnemers is 'de burger' ofwel het ministerie van VWS, of beiden. De activiteiten van onze organisatie worden derhalve als één geheel (geclusterd) beschouwd. Alle taken zijn aan het CAK geattribueerd (en niet gemandateerd) en er wordt niet in concurrentie getreden met private partijen.

De Belastingdienst heeft in 2022 bevestigd dat het CAK in aanmerking komt voor de overheidstakenvrijstelling van artikel 8, eerste lid, sub b Wet op de Vennootschapsbelasting 1969.

13.4.5 Grondslagen van het kasstroomoverzicht

Wij stellen het kasstroomoverzicht op volgens de indirecte methode. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit de liquide middelen. Bij het opstellen van het kasstroomoverzicht verdelen wij activiteiten onder naar operationeel, investering en financiering. De operationele activiteiten worden gevormd door reguliere werkzaamheden, mutaties in activa, voorzieningen, kortlopende vorderingen en schulden.

De investeringsactiviteiten worden gevormd door immateriële, materiële en financiële vaste activa. De financieringsactiviteiten worden gevormd door langlopende schulden.

13.4.6 Waarderingsgrondslagen WNT

Bij het opmaken van de jaarrekening hebben wij voor de naleving van de Wet normering topinkomens in 2023 het volgende normenkader gehanteerd; Wet normering topinkomens, Beleidsregels WNT 2023, Uitvoeringsbesluit WNT, Uitvoeringsregeling WNT en het controleprotocol Wet Normering topinkomens 2023 (Regeling Controleprotocol WNT 2023).

13.5 Toelichting op de balans

13.5.1 Vaste activa

1) Immateriële vaste activa (IVA)

Het verloopoverzicht van de immateriële vaste activa is in het onderstaande overzicht weergegeven:

(in € 1.000)	Activa in uitvoering	Software	Totaal
Stand per 1 januari 2023			
Verkrijgingsprijs- of vervaardigingsprijs	1.848	47.688	49.536
Cumulatieve afschrijving	-	(39.083)	(39.083)
Boekwaarde per 1 januari 2023	1.848	8.605	10.453
Mutaties boekjaar			
Investerings	3.288	2.997	6.285
In gebruik name lopende projecten	(2.711)	-	(2.711)
Bijzondere waardevermindering	-	-	-
Desinvesteringen	-	(1.196)	(1.196)
Cumulatieve afschrijving desinvestering	-	1.196	1.196
Afschrijvingen	-	(3.829)	(3.829)
Saldo mutaties	577	(832)	(255)
Stand per 31 december 2023			
Verkrijgingsprijs – of vervaardigingsprijs	2.425	49.489	51.914
Cumulatieve afschrijving	-	(41.716)	(41.716)
Boekwaarde per 31 december 2023	2.425	7.773	10.198

De immateriële vaste activa kent twee hoofdcategorieën te weten activa in uitvoering en software.

In de activa in uitvoering is de kostprijs van de inzet van interne en externe medewerkers en aangeschafte software voor de ontwikkeling van software voor Digitalisering FI opgenomen. Deze software is nog niet in gebruik genomen waardoor nog niet is gestart met afschrijven.

Voor kosten van ontwikkeling is in 2023 is geen bedrag ten laste van de staat van baten en lasten gebracht, op de afschrijvingen immateriële vaste activa na.

Economische levensduur

	Activa in uitvoering	Software
	%	%
Afschrijvingspercentage	0,00	20,00

2) Materiële vaste activa (MVA)

Het verloopoverzicht van de materiële vaste activa is in het onderstaande overzicht weergegeven:

(in € 1.000)	Bedrijfs gebouwen en -terreinen	Andere vaste bedrijfsmiddelen	Vooruitbetalingen op materiële vaste activa	Totaal
Stand per 1 januari 2023				
Verkrijgingsprijs- of vervaardigingsprijs	14.006	10.482	232	24.720
Cumulatieve afschrijving	(7.832)	(4.473)	-	(12.305)
Boekwaarde per 1 januari 2023	6.174	6.009	232	12.415
Mutaties boekjaar				
Investeringen	-	850	1.218	2.068
In gebruik genomen activa	-	-	-	-
Desinvestering	-	(798)	(1.442)	(2.240)
Cumulatieve afschrijving desinvestering	-	793	-	793
Bijzondere waardevermindering	-	-	-	-
Afschrijvingen	(682)	(1.815)	-	(2.497)
Saldo mutaties	(682)	(970)	(224)	(1.876)
Stand per 31 december 2023				
Verkrijgingsprijs- of vervaardigingsprijs	14.006	10.514	8	24.528
Cumulatieve afschrijving	(8.514)	(5.475)	-	(13.989)
Boekwaarde per 31 december 2023	5.492	5.039	8	10.539

Verbouwingen en investeringen aan het pand in het inrichtingspakket worden geactiveerd onder bedrijfsgebouwen.

De boekwaarde van bedrijfsgebouwen en - terreinen ultimo 2023 € 5.491.634 (2022: € 6.173.289) is gedaald ten opzichte van 2022. Deze daling komt door afschrijvingen.

De volgende afschrijvingspercentages worden gehanteerd:

- Bedrijfsgebouwen 10% en -terreinen 0%.
- Andere vaste bedrijfsmiddelen 20%.

3) Financiële vaste activa (FVA)

Het verloopoverzicht van de financiële vaste activa (overige vorderingen) is in het onderstaande overzicht weergegeven:

	(in € 1.000)	2023	2022
Stand per 1 januari		80	111
Mutaties boekjaar			
Beëindiging bestaande contracten	(25)		(12)
Aflossing leningen vanwege betaling leasetermijnen	(27)		(19)
Subtotaal mutaties boekjaar		(52)	(31)
Stand per 31 december		28	80

De financiële vaste activa bedraagt ultimo 2023 € 28.296 (2022: € 79.987) en heeft betrekking op de voorfinanciering van leaseauto's aangeschaft door een leasemaatschappij.

13.5.2 *Vlottende activa*

4) Vorderingen

	(in € 1.000)	2023	2022
Overige vorderingen		222	2.088
Overlopende activa		5.407	5.290
Totaal per 31 december		5.629	7.378

De overige vorderingen zijn in het onderstaande overzicht weergegeven:

	(in € 1.000)	2023	2022
Vordering verhuurder		-	1.688
Debiteuren		-	34
Creditnota's		-	87
Depotgelden deurwaarders		222	160
Belastingen en sociale premies		-	62
Diversen		-	57
Totaal per 31 december		222	2.088

De vordering verhuurder ultimo 2023 € 0 (2022: € 1.688.739) is ontvangen in 2023. Deze vordering had betrekking op een investeringsbijdrage voor het verbouwde pand.

De depotgelden deurwaarders ultimo 2023 € 221.544 (2022: € 160.000) is toegenomen in 2023. Deze vordering heeft betrekking op depotstortingen voor twee deurwaarderskantoren voor out-of-pocket kosten.

De overlopende activa zijn in het onderstaande overzicht weergegeven:

	(in € 1.000)	2023	2022
Vooruitbetaalde kosten		5.407	5.290
Totaal per 31 december		5.407	5.290

De vooruitbetaalde kosten ultimo 2022 € 5.406.968 (2022: € 5.290.199) bestaan voornamelijk uit vooruitbetaalde licenties.

Voor alle posten van dit onderdeel in de jaarrekening houden wij een looptijd aan van korter dan één jaar. De oninbaarheid wordt beoordeeld en indien van toepassing wordt een voorziening voor oninbaarheid getroffen. Ultimo 2023 is geen voorziening getroffen voor oninbaarheid, net als voorgaand jaar.

13.5.3 Liquide Middelen

5) Liquide middelen

De liquide middelen zijn in het onderstaande overzicht weergegeven:

	(in € 1.000)	2023	2022
ABN AMRO CAK Beheersrekening		-	-
Ministerie van Financiën, rekening-courant		16.914	14.889
Totaal per 31 december		16.914	14.889

De liquide middelen ultimo 2023 € 16.914.498 (2022: € 14.888.585) zijn gestegen ten opzichte van 2022. Voor een verklaring van de toename verwijzen wij naar het kasstroomoverzicht. De liquide middelen die bij banken uitstaan ultimo jaareinde hebben minimaal een A-rating en de volledige positie staat ter vrije

beschikking. De gelden bij het ministerie van Financiën staan ook ter vrije beschikking, behoudens de intradaglimiet van € 8,0 miljoen.

13.5.4 Eigen Vermogen

6) Eigen vermogen - Egalisatiereserve

Het verloop van de egalisatiereserve is in het onderstaande overzicht weergegeven:

	(in € 1.000)	2023	2022
Stand per 1 januari		4.739	4.049
Mutaties boekjaar			
vanuit voorgestelde resultaat bestemming		1.343	690
Stand per 31 december		6.082	4.739

De egalisatiereserve ultimo 2023 € 6.081.808 (2022: € 4.739.239) is gestegen ten opzichte van 2022. Deze stijging komt door het positieve resultaat in 2023 waardoor € 1.342.569 ten gunste van de egalisatiereserve wordt gebracht op grond van artikel 33 Kaderwet zelfstandige bestuursorganen. De egalisatiereserve na verwerking van de voorgestelde resultaatverdeling 2023 blijft onder de norm van 5% van het toegekende budget 2023 van € 136.533.930 (€ 6.827.647) zoals bedoeld in artikel 12 van de Regeling bezoldiging en beheerskosten zelfstandige bestuursorganen VWS 2018.

7) Eigen vermogen - Bestemmingsfonds

Het verloop van het bestemmingsfonds is in het onderstaande overzicht weergegeven:

	(in € 1.000)	2023	2022
Stand per 1 januari		2.881	3.278
Mutaties boekjaar			
Onttrekking bestemmingsfonds: bestede projectkosten		(2.881)	(3.278)
Toevoeging bestemmingsfonds vanuit resultaatbestemming		3.246	2.881
Stand per 31 december		3.246	2.881

Het bestemmingsfonds ultimo 2023 € 3.246.000 (2022: € 2.880.920) is gestegen ten opzichte van 2022.

Ultimo 2023 is ten behoeve van de dekking van negen lopende projecten budget aan het CAK toegekend. Hiertoe is met toestemming van het ministerie van VWS⁸ een bedrag van € 3.246.000 toegevoegd aan het bestemmingsfonds ten laste van het resultaat over 2023. Als gevolg hiervan zijn gelden geormerkt ten behoeve van deze projecten.

⁸ Brief d.d. 7 maart 2024 met kenmerk 3786027-1062754-BPZ

De specificatie van het bestemmingsfonds per geormerkt project is in het onderstaande overzicht weergegeven:

(in € 1.000)	Niet uitgenut budget voorgaand jaar	Aanwen- ding budget voorgaand jaar	Terug- betaald in 2023	Toe voeging	Stand 31 dec 2023
VIB-EESSI	1.115	(1.115)	-	-	-
Doordecentralisatie BW	39	(39)	-	-	-
Rendements- grondslag Wmo/Wlz	634	(35)	(599)	-	-
Roadmap in Control	289	(289)	-	67	67
SOV I	555	(555)	-	116	116
SOV II	249	(249)	-	247	247
Woo fiche	-	-	-	105	105
Vereenvoudiging ICT	-	-	-	879	879
WaU Maatwerk initiatieven	-	-	-	1.040	1.040
Eigen bijdrage huishoudelijke hulp	-	-	-	378	378
Wmo indexatie	-	-	-	306	306
Open op orde	-	-	-	108	108
Totaal incidenteel en projecten	2.881	(2.282)	(599)	3.246	3.246

In 2023 hebben wij € 599.000 terugbetaald aan VWS voor niet uitgenut budget voor Rendementsgrondslag Wmo/Wlz.

13.5.5 Voorzieningen

8) Voorzieningen

De voorzieningen zijn in onderstaand overzicht weergegeven:

(in € 1.000)	2023	2022
Voorziening langdurig zieken	713	873
Jubileumvoorziening	583	1.043
Reorganisatievoorziening	-	5
Voorziening sabbaticalregeling	147	182
Voorziening eigenrisico WW-uitkeringen	169	80
Voorziening RVU	465	307
Voorziening compensatie opstarttijd	53	-
Totaal per 31 december	2.130	2.490

Het verloopoverzicht van de voorzieningen in 2023 is in het onderstaande overzicht weergegeven:

(in € 1.000)	Stand per 01/01/2023	Dotatie	Onttrekking	Vrijval	Indexatie	Discon- tering	Stand per 31/12/2023
Langdurig zieken	873	2.247	(785)	(1.616)	29	(35)	713
Jubileum	1.043	132	(34)	(62)	49	(545)	583
Reorganisatie	5	-	(5)	-	-	-	-
Sabbaticalregeling	182	233	(225)	(43)	6	(6)	147
Eigen risico WW	80	501	(294)	(117)	5	(6)	169
RVU	307	441	(280)	(3)	-	-	465
Compensatie opstarttijd	-	388	(335)	-	-	-	53
Totaal	2.490	3.942	(1.958)	(1.841)	89	(592)	2.130

Toelichting van de gebruikte uitgangspunten en veronderstellingen voor de bepaling van voorzieningen, waarvoor dat noodzakelijk is voor het inzicht, staan hieronder per voorziening vermeld.

Toelichting per categorie voorziening:

Voorziening langdurig zieken: Op basis van een lijst van medewerkers die langdurig ziek zijn wordt bepaald welke medewerkers verwacht wordt dat ze niet binnen de periode van twee jaar na eerste ziekmelding geheel of gedeeltelijk succesvol re-integreren.

De hoogte van de op te nemen reservering wordt berekend aan de hand van het brutoloon geldend op jaareinde, vermeerderd met 8% vakantiegeld, 8,3% eindejaarsuitkering en een opslag voor sociale lasten inclusief pensioenpremie van 31%. Er wordt rekening gehouden met een indexatie (3,75%-4%) en een disconteringsvoet (3,9%).

De *voorziening langdurig zieken* ultimo 2023 € 713.149 (2022: € 872.542) is gedaald ten opzichte van 2022. Deze daling komt door een aangepaste inschatting voor kans op langdurige ziekte, die is gebaseerd op de werkelijke periode van ziekte voor werknemers die in 2022 en 2023 waren opgenomen in de voorziening.

Voorziening jubileumuitkeringen: Voor de bepaling van de voorziening zijn de te verwachte jubileum uitkeringen opgenomen tegen contante waarde (aangezien de tijdswaarde niet materieel is) in verband met een dienstverband van 12 ½, 25, 40 of 50 jaar (cao Rijk) en in verband met een onafgebroken dienstverband van 25 of 40 jaar (cao ZN). De voorziening betreft de waarde van de in de toekomst uit te keren jubileumuitkeringen op basis van de cao ZN en cao Rijk. De berekening is gebaseerd op gedane toezeggingen, blijfkans en leeftijd. Er wordt rekening gehouden met een indexatie (3,75%-4%) en een disconteringsvoet (3,9%).

De *jubileumvoorziening* ultimo 2023 € 583.610 (2022: € 1.043.187) is gedaald ten opzichte van 2022. Deze daling komt doordat er in 2023 rekening is gehouden met een discontering.

Voorziening sabbaticalregeling: De hoogte van de voorziening is berekend op basis van de cao ZN. De voorziening is gebaseerd op de verwachte uitstroom van geldmiddelen voor de periode van het sabbatical aan CAK-medewerkers die ultimo 2023 een aanvraag voor een sabbatical hebben gedaan. De hoogte van de op te nemen salariskosten wordt berekend aan de hand van het brutoloon geldend op 31

december 2023, vermeerderd met 8% vakantiegeld, 8,3% eindejaarsuitkering en een opslag voor sociale lasten inclusief pensioenpremie van 31%. Er wordt rekening gehouden met een indexatie (3,75%-4%) en een disconteringsvoet (3,9%).

De voorziening *sabbaticalregeling* ultimo 2023 € 147.039 (2022: € 181.598) is gedaald ten opzichte van 2022. De onttrekkingen zijn hoger doordat de medewerkers die voor 2023 een sabbatical hadden aangevraagd een hoger gemiddeld bruto loon hebben.

Voorziening eigenrisico WW-uitkeringen: Het CAK is sinds 1 januari 2017 eigen risicodragers voor WW-uitkeringen voor die werknemers die bij het ABP pensioen opbouwen. De voorziening is gebaseerd op de verwachte uitstroom van geldmiddelen voor WW-uitkeringen aan voormalig CAK-medewerkers die bij het ABP pensioen opbouwen die ultimo 2022 een uitkering ontvangen. Het recht op WW-uitkeringen is gemaximeerd op 2 jaar. In 2023 hebben wij rekening gehouden met een aangepaste inschatting voor kans op periode van uitbetaling, die is gebaseerd op de werkelijke periode van uitbetaling voor werknemers die de afgelopen drie jaar waren opgenomen in de voorziening. Er wordt rekening gehouden met een indexatie (3,15%) en een disconteringsvoet (3,9%).

De voorziening *eigen risico WW-uitkeringen* ultimo 2023 € 168.539 (2022: € 79.841) is gestegen ten opzichte van 2022. Deze stijging komt door een toename van het aantal WW-uitkeringen.

De voorziening *RVU* ultimo 2023 € 465.259 (2022: € 307.386) is gestegen ten opzichte van 2022. Van deze regeling wordt ultimo 2023 door meer medewerkers gebruik gemaakt.

Voorziening compensatie opstarttijd: De hoogte van de voorziening is berekend op basis van de compensatieregeling opstarttijd=werktijd. De voorziening is gebaseerd op de verwachte uitstroom van geldmiddelen voor de periode van 1 mei 2018 tot 1 mei 2023. De hoogte van de op te nemen salariskosten wordt berekend aan de hand van het brutoloon geldend op 1 mei 2023 voor de betreffende KCC-functie, vermeerderd met 8% vakantiegeld, 8,3% eindejaarsuitkering en een opslag voor sociale lasten inclusief pensioenpremie van 31%. Voor de uitzendkrachten wordt rekening gehouden met een omrekenfactor en btw.

De voorziening *compensatie opstarttijd* ultimo 2023 € 53.459 (2022: € -) is nieuw in 2023.

In het onderstaande overzicht is de looptijd van de voorzieningen weergegeven:

(in € 1.000)	korter dan 1 jaar	>1 - < 5 jaar	langer dan 5 jaar	Totaal
Langdurig zieken	530	183	-	713
Jubileum	34	143	406	583
Sabbaticalregeling	144	3	-	147
Eigen risico WW uitkeringen	162	7	-	169
RVU	301	164	-	465
Compensatie opstarttijd	53	-	-	53
Totaal per 31 december 2023	1.224	500	406	2.130

13.5.6 Langlopende schulden

9) Langlopende schulden

De Langlopende schulden zijn in onderstaande verloopoverzichten weergegeven. Hieronder volgt het verloop overzicht 2023:

(in € 1.000)	Stand per 01/01/2023	Opge- nomen in 2023	Aflos- sing in komend jaar	Stand per 31/12/2023
Overeenkomst terugbetalingsregeling ministerie van VWS (0%)	2.295	-	(2.295)	-
Lening ministerie van Financiën Wmo2020 (0%)	2.611	-	(1.306)	1.305
Lening ministerie van Financiën (0,07%)	716	-	(716)	-
Lening ministerie van Financiën (0%)	2.100	-	(700)	1.400
Lening ministerie van Financiën (1,12%)	5.742	-	(638)	5.104
Lening ministerie van Financiën (0,75%)	782	-	(195)	587
Afbetalingsregeling Centralpoint B.V.	1.359	-	(680)	679
Totaal	15.605	-	(6.530)	9.075

Hieronder volgt het verloopoverzicht 2022:

(in € 1.000)	Stand per 01/01/2022	Opge- nomen in 2022	Aflos- sing in komend jaar	Stand per 31/12/2022
Overeenkomst terugbetalingsregeling ministerie van VWS (0%)	4.589	-	(2.294)	2.295
Lening ministerie van Financiën Wmo2020 (0%)	3.917	-	(1.306)	2.611
Lening ministerie van Financiën (0,07%)	2.147	-	(1.431)	716
Lening ministerie van Financiën (0%)	2.800	-	(700)	2.100
Lening ministerie van Financiën (1,12%)	-	6.380	(638)	5.742
Lening ministerie van Financiën (0,75%)	-	978	(196)	782
Afbetalingsregeling Centralpoint B.V.	2.038	-	(679)	1.359
Totaal	15.491	7.358	(7.244)	15.605

Indien de langlopende leningen worden gewaardeerd tegen reële waarde met een disconteringsvoet van 3,9%, dan bedraagt de totale langlopende schuld € 14.069.000. Dat is een verschil van € 1.535.000 met de huidige boekwaarde.

In de toelichting hieronder wordt per faciliteit een nadere toelichting gegeven.

Overeenkomst terugbetalingsregeling ministerie van VWS (0%)

De overeenkomst terugbetalingsregeling ministerie van VWS ultimo 2023 € 0 (2022: € 2.294.789) betrof een niet marktconforme renteloze langlopende lening van het ministerie van VWS die in 2017 is verstrekt ter hoogte van € 16.063.523 ter aflossing van de rekening courant met de fondsen van het Zorginstituut Nederland. Deze langlopende leningsovereenkomst voorziet in een totale aflossingstermijn van 7 jaar met

ingang van 2019. De aflossing geschiedt in 7 gelijke termijnen van € 2.294.789. Wij hebben de mogelijkheid om de lening vervroegd af te lossen. Er is geen zekerheid voor de lening gesteld.

Lening ministerie van Financiën: Wmo2020 (0%)

De lening ministerie van Financiën (Wmo2020) ultimo 2023 € 1.305.600 (2022: € 2.611.200) is aangegaan voor de financiering van de kosten voor de ontwikkeling van software voor de uitvoering van de Wmo2020. De aflossing geschiedt in 5 gelijke termijnen van € 1.305.600. De lening loopt tot en met december 2025. Er is geen zekerheid voor de lening gesteld.

Lening ministerie van Financiën (0,07%)

De lening ministerie van Financiën ultimo 2023 € 0 (2022: € 715.500) is aangegaan voor Roadmap ICT. De hoofdsom van de lening bedroeg € 7.155.000. Wij lossen op de 0,07% lening maandelijks € 119.250 af. De lening loopt tot en met juni 2024. Het ministerie van VWS heeft hierover een garantiestelling afgegeven aan het ministerie van Financiën tot een leenplafond van € 7.200.000. Er is geen zekerheid voor de lening gesteld.

Lening ministerie van Financiën (0 %)

De lening ministerie van Financiën ultimo 2023 € 2.100.000 (2022: € 2.800.000) is opgenomen in december 2021 en is aangegaan voor investering in datacenters. Wij lossen op de 0,00% lening jaarlijks € 700.000 af. De lening loopt tot en met oktober 2026. Het ministerie van VWS heeft hierover een garantiestelling afgegeven aan het ministerie van Financiën tot een leenplafond van € 3.500.000. Er is geen zekerheid voor de lening gesteld.

Lening ministerie van Financiën (1,12 %)

De lening ministerie van Financiën ultimo 2023 € 5.104.000 (2022: € 5.742.000) is opgenomen in juli 2022 en is aangegaan voor de financiering van Hybride werken. De hoofdsom van de lening bedroeg € 6.380.000. Wij lossen op de 1,12% lening jaarlijks € 638.000 af. De lening loopt tot en met mei 2032. Het ministerie van VWS heeft hierover een garantiestelling afgegeven aan het ministerie van Financiën tot een leenplafond van € 7.400.000. Er is geen zekerheid voor de lening gesteld.

Lening ministerie van Financiën (0,75 %)

De lening ministerie van Financiën ultimo 2023 € 586.800 (2021: € 782.400) is opgenomen in juli 2022 en is aangegaan voor de financiering van Hybride werken. De hoofdsom van de lening bedroeg € 978.000. Wij lossen op de 0,75% lening jaarlijks € 195.600 af. De lening loopt tot en met juli 2027. Het ministerie van VWS heeft hierover een garantiestelling afgegeven aan het ministerie van Financiën tot een leenplafond van € 7.400.000. Er is geen zekerheid voor de lening gesteld.

Afbetalingsregeling Centralpoint B.V. (0 %)

De afbetalingsregeling Centralpoint B.V. ultimo 2023 € 679.361 (2022: € 1.358.723) is opgenomen in augustus 2021 ten behoeve van de financiering van een datacenter. Wij lossen op de 0,00% lening jaarlijks € 679.361 af. De lening loopt tot en met september 2025. Er is geen zekerheid voor de lening gesteld.

In het onderstaande overzicht is de looptijd van de leningen weergegeven:

	aflossingen			Totaal
	(in € 1.000)	komend boekjaar	>1 jaar	
Overeenkomst terugbetalingsregeling ministerie van VWS (0%)	2.295	-	-	2.295
Lening ministerie van Financiën Wmo2020 (0%)	1.306	1.305	-	2.611
Lening ministerie van Financiën (0,07%)	716	-	-	716
Lening ministerie van Financiën (0%)	700	1.400	-	2.100
Lening ministerie van Financiën (1,12%)	638	2.552	2.552	5.742
Lening ministerie van Financiën (0,75%)	195	587	-	782
Afbetalingsregeling Centralpoint B.V.	680	679	-	1.359
Totaal per 31 december 2023	6.530	6.523	2.552	15.605

13.5.7 Kortlopende schulden

10) Kortlopende schulden

In het onderstaande overzicht zijn de kortlopende schulden weergegeven:

	(in € 1.000)	2023	2022
Aflossingsverplichtingen langlopende schulden		6.530	7.244
Overige schulden		6.886	4.033
Overlopende passiva		9.359	8.223
Totaal per 31 december		22.775	19.500

Voor een specificatie van de aflossingsverplichtingen langlopende schulden verwijzen wij naar 10.5.6.

In het onderstaande overzicht zijn de overige schulden weergegeven:

	(in € 1.000)	2023	2022
Crediteuren		2.897	3.404
Belastingen en premies sociale verzekeringen		3.970	28
Ministerie van VWS		19	601
Totaal per 31 december		6.886	4.033

De crediteuren ultimo 2023 € 2.897.074 (2022: € 3.404.985) zijn licht gedaald ten opzichte van 2022. Facturen met een ouderdom van meer dan 90 dagen bedraagt € 55.192.

De belastingen ultimo 2023 € 3.970.477 (2022: € 28.182) zijn gestegen ten opzichte van 2022, vanwege latere betaling.

Het niet benutte budget 2023 voor Cultuur van € 19.000 betalen wij in 2024 terug aan VWS.

In het onderstaande overzicht zijn de overlopende passiva weergegeven:

	(in € 1.000)	2023	2022
Nog te betalen kosten		4.452	4.025
Reservering niet opgenomen vakantiedagen		3.457	2.983
Reservering accountantskosten		794	740
Pensioenpremie		542	313
Reservering kosten VSO		114	162
Totaal per 31 december		9.359	8.223

De nog te betalen kosten ultimo 2023 € 4.451.156 (2022: € 4.025.061) zijn gestegen ten opzichte van 2022. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door nog te betalen kosten externe inhuur.

De reservering niet opgenomen vakantiedagen ultimo 2023 € 3.457.239 (2022: € 2.982.451) is gestegen ten opzichte van 2022. Deze stijging komt door een toename van niet opgenomen vakantiedagen en een toename van medewerkers.

13.6 Gebeurtenissen na balansdatum

Er zijn geen gebeurtenissen na balansdatum te noemen die materieel zijn voor het inzicht.

13.7 Niet in de balans opgenomen rechten, verplichtingen en regelingen

In het onderstaande overzicht zijn de niet in de balans opgenomen rechten, verplichtingen en regelingen opgenomen onderverdeeld naar looptijd:

(in € 1.000)	korter dan 1 jaar	1 - 5 jaar	langer dan 5 jaar	Totaal
Verplichtingen:				
Inhuur	21.582	508	-	22.090
Huur pand	1.804	10.772	9.201	21.777
Overige	2.130	5.533	575	8.238
Lease auto's	40	51	-	91
Totaal verplichtingen	25.556	16.864	9.776	52.196

Niet in de balans opgenomen rechten

Het ministerie van VWS heeft in december 2023 het budget, zowel regulier als incidenteel, vastgesteld op € 125.657.000 voor 2024.

Inhuur extern personeel

Ultimo 2023 zijn overeenkomsten aangegaan voor de inhuur van extern personeel. De verplichtingen voortvloeiend uit deze overeenkomsten bedroegen in 2023 € 33.517.718. Er geldt een opzegtermijn van één maand.

Huurverplichtingen

Wij hebben een huurverplichting voor het pand voor 10 jaar die afloopt ultimo mei 2032 met een jaarlijks huurbedrag van € 2.324.682. In de overeenkomst is een optie voor verlenging opgenomen van 5 jaar. Daarnaast zijn voor parkeerplaatsen huurverplichtingen aangegaan voor dezelfde periode met een jaarlijks huurbedrag van € 368.339. In de overeenkomst is een optie voor verlenging opgenomen van 5 jaar. Voor deze twee overeenkomsten is geen bankgarantie afgegeven.

Overige verplichtingen

Per 31 december 2023 zijn wij met een aantal leveranciers verplichtingen aangegaan voor een totaalbedrag van € 8.225.566. Deze verplichtingen bestaan voornamelijk uit leveringen inzake onderhoud en support van computer hardware, software en infrastructuur, verzekeringen en facilitaire voorzieningen.

Leaseverplichtingen

Met de leasemaatschappijen zijn leasecontracten afgesloten voor personenauto's. Per 31 december 2023 lopen er 6 leasecontracten met diverse looptijden. De gezamenlijke resterende verplichting uit hoofde van deze contracten bedraagt € 90.645. In de staat van baten en lasten is een bedrag verwerkt voor operational lease voor auto's van € 42.051.

Transacties met verbonden partijen

Voor een specificatie van de transacties met de verbonden partijen verwijzen wij naar 10.5.6. Als verbonden partij merken wij het ministerie van VWS aan.

13.8 Toelichting op de staat van baten en lasten

13.8.1 Baten

Algemene toelichting op het regulier en incidenteel budget 2023

Het ministerie van VWS heeft op basis van de ingediende begroting een regulier budget voor 2023 vastgesteld van € 115,225 mln⁹ en in aanvulling een bedrag van € 6,89¹⁰ mln. Daarnaast kent het ministerie van VWS aan het CAK voor incidentele kosten en projecten voor € 14,42 mln toe. Het verloopoverzicht van het definitieve budget is hieronder weergegeven:

(in € 1.000)	Regulier budget	Aanvulling regulier budget	Incidenteel budget	Totaal budget
Goedgekeurde begroting 2023	115.225	-	2.716	117.941
MTR	-	6.890	11.722	18.612
Aanpassing budget Cultuur	-	-	(19)	(19)
Definitief budget 2023	115.225	6.890	14.419	136.534

11) Opbrengst regulier budget

In het onderstaande overzicht zijn de opbrengsten op basis van het goedgekeurde reguliere budget per regeling weergegeven:

(in € 1.000)	2023	Begroting	2022
Eigen bijdrage Wmo	40.638	40.638	40.509
Eigen bijdrage Wlz	26.523	26.523	26.848
Verdragsgerechtigden verzekering	12.654	12.654	13.156
Wanbetalers	14.693	14.693	14.852
Verdragsgerechtigden verbinding	6.757	6.757	5.827
Onverzekerbare vreemdeling	1.727	1.727	1.594
Onverzekerden	4.691	4.691	5.213
Subsidie onverzekerden	2.248	2.248	2.560
Financiering instellingen	1.739	1.739	1.867
Schengen	1.493	1.493	1.302
Gemoedsbezwaarden	1.420	1.420	1.372
Nationaal Contactpunt	217	217	119
Vrijwillige overeenkomst zorgkostendekking	425	425	211
Vermindering regulier budget n.a.v. MTR	-	-	(2.029)
Totaal regulier budget	115.225	115.225	113.401

⁹ Brief van 14 december 2022, kenmerk 3424974-1034049-BPZ.

¹⁰ Brief van 5 december 2023, kenmerk 3722427-1056383-BPZ.

12) Opbrengst aanvulling regulier budget

In het onderstaande overzicht zijn de opbrengsten op basis van de goedgekeurde aanvulling voor het reguliere budget per regeling weergegeven:

	(in € 1.000)	2023	Begroting	2022
Eigen bijdrage Wmo		2.468	2.468	-
Eigen bijdrage Wlz		1.630	1.630	-
Verdragsgerechtigden verzekering		1.461	1.461	-
Wanbetalers		20	20	-
Verdragsgerechtigden verbinding		601	601	-
Onverzekerbare vreemdeling		198	198	-
Onverzekerden		65	65	-
Subsidie onverzekerden		347	347	-
Financiering instellingen		(523)	(523)	-
Schengen		333	333	-
Gemoedsbezwaarden		183	183	-
Nationaal Contactpunt		33	33	-
Vrijwillige overeenkomst zorgkostendekking		74	74	-
Grondslag psychische stoornis Wlz		-	-	114
Totaal aanvulling regulier budget		6.890	6.890	114

13) Opbrengst incidenteel budget

In het onderstaande overzicht zijn de opbrengsten van het incidentele budget per item weergegeven:

	(in € 1.000)	2023	Begroting	2022
VIB-EESSI		853	853	1.699
Uitvoeringstoets rendementsgrondslag Wmo/Wlz		-	-	897
Kinderopvangtoeslag (KOT)		1.137	1.137	1.365
TMI (CJIB)		-	-	324
Programma Cultuur		910	910	684
WaU Vereenvoudiging ICT		4.954	4.954	1.872
WaU Maatwerk initiatieven dienstverlening		2.200	2.200	-
Roadmap In Control		1.600	1.600	1.600
Wijziging uitvoering SOV n.a.v. uitvoeringstoets		-	-	1.575
Uitvoeringstoets digitalisering SOV en OVV		-	-	344
Programma Open op Orde		390	390	73
Doordecentralisatie beschermd wonen		-	-	127
SOV II Digitalisering en opschorting meldplicht		516	516	-
SOV Oekraïne		159	159	-
Akkoord uitvoeren beleidsregels NL tarief		170	170	-
Indexatie abonnementstarief en passende eigen bijdrage huishoudelijke hulp		483	483	-
Wet open overheid		126	126	-
Passende eigen bijdrage huishoudelijke hulp		1.539	1.539	-
Aanpassing incidenteel budget 2023		(19)	(19)	-
Aanpassing incidenteel budget 2022		(599)	-	-
Subtotaal		14.419	15.018	10.560

<i>Subtotaal</i>	14.419	15.018	10.560
Aanpassing incidenteel budget 2021	-	-	(601)
Totaal	14.419	15.018	9.959

14) Overige baten

In het onderstaande overzicht zijn de overige opbrengsten weergegeven:

	(in € 1.000)	2023	Begroting	2022
Vorderingen overzicht Rijk (CJIB)		18	-	-
Totaal		18	-	-

13.8.2 Lasten

Voor de verantwoording van de lasten hanteren wij de onderstaande kostencategorieën:

	(in € 1.000)	2023	Begroting	2022
Personele kosten		100.649	101.547	90.357
Huisvestingskosten		4.906	4.948	5.224
Directe uitvoeringskosten		7.070	8.598	7.780
Automatiseringskosten		17.380	17.473	15.993
Bureaunkosten		788	787	587
Overige kosten		4.051	3.780	3.240
Totaal		134.844	137.133	123.181

Per kostencategorie wordt hieronder een toelichting gegeven.

15) Personele kosten

In het onderstaande overzicht zijn de personeelskosten weergegeven:

	(in € 1.000)	2023	Begroting	2022
Lonen en salarissen		50.622	55.464	46.251
Sociale lasten		7.426	7.944	6.837
Pensioenpremies en VUT		8.031	9.440	8.575
Overige personeelskosten		3.996	5.838	3.836
Subtotaal personeel in loondienst		70.075	78.686	65.499
<i>Doorbelaste personeelskosten intern</i>		<i>(3.287)</i>	<i>(3.437)</i>	<i>(108)</i>
Personeel niet in loondienst		33.518	26.298	24.968
<i>Doorbelaste kosten van personeel extern</i>		<i>(45)</i>	<i>(-)</i>	<i>(71)</i>
Dotatie reorganisatievoorziening		-	-	69
Dotatie voorziening compensatie opstarttijd		388	-	-
Interestbete afname voorzieningen		-	-	-
Totaal		100.649	101.547	90.357

De lonen en salarissen over 2023 € 50.622.410 (2022: € 46.250.668) zijn gestegen ten opzichte van 2022. Deze stijging komt door (cao-) verhogingen en een stijging van het gemiddeld aantal fte's in loondienst in 2023. De kosten zijn lager dan de begroting € 55.464.000, doordat niet alle vacatures zijn vervuld in 2023.

De sociale lasten over 2023 € 7.425.561 (2022: € 6.837.200) zijn gestegen ten opzichte van 2022. Dit komt door (cao-) verhogingen in 2023 en premieverhoging. De kosten zijn lager dan de begroting € 7.944.000 doordat niet alle vacatures zijn vervuld in 2023.

De pensioenpremies en VUT over 2023 € 8.030.722 (2022: € 8.575.302) zijn gedaald ten opzichte van 2022 en ten opzichte van de begroting, € 9.440.000. Deze daling komt door lagere pensioenpremies, ondanks de (cao- en trede-)verhogingen in 2023.

De overige personeelskosten over 2023 € 3.995.719 (2022: € 3.836.000) zijn nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2022 en gedaald ten opzichte van de begroting, € 5.838.000. Deze daling komt door het achterblijven van ingevulde vacatures en een grotere toename van thuiswerken dan begroot .

Onder de post 'personeel niet in loondienst' zijn de kosten van flexibel personeel verantwoord die in de reguliere uitvoering zorgen voor het opvangen van piekbelasting, het uitvoeren van projectwerkzaamheden en het tijdelijk invullen van functies met zeer specialistische kennis. De kosten voor personeel niet in loondienst over 2023 € 33.517.718 (2022: € 24.967.607) zijn sterk gestegen ten opzichte van 2022 en ten opzichte van de begroting € 26.298.000 vanwege het niet kunnen vervullen van vacatures door interne medewerkers, vervanging tijdens verlof en hogere tarieven door krapte op de arbeidsmarkt. Tevens zijn er meer medewerkers ingehuurd voor de veranderopgave.

In het onderstaande overzicht zijn de fte's voor intern en extern personeel weergegeven per jaareinde:

	2023	Begroting	2022
Personeel in dienst			
Onbepaalde tijd contract	706		698
Vast publiekrechtelijk contract	65		73
Bepaalde tijd contract	87		65
Subtotaal	858	910	836
Extern personeel			
Fte incidenteel	273	110	304
Totaal Fte	1.131	1.020	1.140

In het onderstaande overzicht zijn de fte's voor intern en extern personeel weergegeven als gemiddelden in het jaar:

	2023	Begroting	2022
Personeel in dienst	845	910	821
Extern personeel			
Fte incidenteel	281	124	271
Totaal Fte	1.126	1.034	1.092

In 2023 bestond het gemiddelde totale personeelsbestand (inclusief externen) uit 1.166 medewerkers. In 2022 was dit 1.124 medewerkers. Het gemiddeld totale aantal medewerkers is in 2023 met 42 medewerkers gestegen (3,71%) ten opzichte van 2022.

In 2023 bestond de gemiddelde vaste personeelsbezetting uit 852 medewerkers (gemiddeld 845,20 fte) ten opzichte van 825 medewerkers (gemiddeld 820,50 fte) in 2022. Het betreft een stijging van gemiddeld 27 medewerkers in loondienst.

Mede vanwege de krapte op de arbeidsmarkt blijft het moeilijk om specifieke vacatures in te vullen. Om deze reden is het aandeel externen wederom opgelopen. Deze worden vooral ingezet op tijdelijke (project)functies, maar indien nodig ook ter opvulling van vaste posities wanneer de werving naar een interne medewerker langer duurt dan wenselijk.

In 2023 bestond de gemiddelde flexibele schil (externen) uit 313 medewerkers (281,15 fte) en in 2022 uit gemiddeld 299 medewerkers (271,18 fte). De gemiddelde flexibele schil is in 2023 met 14 medewerkers gestegen (4,94%) ten opzichte van 2022. Het doel voor 2023 was om de verhouding externe inhuur ten opzichte van interne medewerkers te verlagen naar 1:4 (25%). In 2023 is dit nagenoeg gelijk met 26,8% in het aantal medewerkers. In fte is het percentage externen ten opzichte van vaste medewerkers 24,96% in 2023. De doelstelling is daarmee net behaald.

WNT-verantwoording 2023

De WNT is van toepassing op het CAK. Het voor het CAK van toepassing zijnde bezoldigingsmaximum is in 2023 € 223.000, dit betreft het algemene bezoldigingsmaximum. Bij het opmaken van de jaarrekening hebben wij, voor de naleving van de Wet normering topinkomens, in 2023 het volgende normenkader gehanteerd; Wet normering topinkomens, Beleidsregels WNT 2023, Uitvoeringsbesluit WNT, Uitvoeringsregeling WNT en het controleprotocol Wet Normering topinkomens 2023 (Regeling Controleprotocol WNT 2023).

De binnen onze organisatie geïdentificeerde leidinggevende topfunctionarissen met een dienstbetrekking hebben geen dienstbetrekking bij meerdere WNT-plichtige instelling(en) als leidinggevende topfunctionaris.

Bezoldiging topfunctionarissen

Leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking en leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking vanaf de 13^e maand van de functievervulling.

Gegevens 2023		
Bedragen x € 1	J.H. Ouwehand	M. Wolsink
Functiegegevens	Voorzitter RvB	COO
Aanvang en einde functievervulling in 2022	01/01 – 31/12	01/01 – 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	Ja	Ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen ¹¹	192.143	175.689
Beloningen betaalbaar op termijn	22.652	22.570
<i>Subtotaal</i>	<i>214.795</i>	<i>198.259</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	223.000	223.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	0	0
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.

¹¹ De representatiekostenvergoedingen van de topfunctionarissen zijn niet opgenomen in de WNT-bezoldiging, aangezien deze als eindheffingsbestanddeel zijn aangewezen (werkkostenregeling).

Gegevens 2022		
Bedragen x € 1	J.H. Ouwehand	M. Wolsink
Funcctiegegevens	Voorzitter RvB	COO
Aanvang en einde functieervulling in 2022	01/01 – 31/12	01/01 – 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	Ja	Ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen ¹²	184.810	170.120
Beloningen betaalbaar op termijn	24.020	23.654
<i>Subtotaal</i>	<i>208.830</i>	<i>193.774</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	216.000	216.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	208.830	193.774

¹² De representatiekostenvergoedingen van de topfunctionarissen zijn niet opgenomen in de WNT-bezoldiging, aangezien deze als eindheffingsbestanddeel zijn aangewezen (werkkostenregeling).

16) Huisvestingskosten

In het onderstaande overzicht zijn de Huisvestingskosten weergegeven:

(in € 1.000)	2023	Begroting	2022
Huur en wettelijke lasten	2.836	3.517	3.927
Afschrijving pand	682	654	473
Vrijval "a fonds perdu" financiering	-	-	(78)
Overige huisvestingskosten	268	84	366
Schoonmaak	362	270	274
Energie	451	129	82
Beveiliging	199	264	172
Onderhoud	108	30	8
Totaal	4.906	4.948	5.224

De huur en wettelijke lasten over 2023 € 2.835.581 (2022: € 3.927.035) zijn gedaald ten opzichte van 2022. Deze daling komt door een aanpassing in de huurprijs en het huren van minder etages.

De schoonmaakkosten over 2023 € 361.775 (2022: € 273.866) zijn gestegen ten opzichte van 2022 en de begroting € 270.000. Deze stijging komt door een prijsstijging als gevolg van een nieuwe aanbesteding.

De energiekosten over 2023 € 451.212 (2022: € 81.680) zijn gestegen ten opzichte van 2022. Deze stijging komt door een ontvangen eindafrekening over 2022. De begroting is te laag ingeschat.

De beveiligingskosten over 2023 € 198.868 (2022: € 172.158) zijn gestegen ten opzichte van 2022. De stijging komt door een prijsstijging als gevolg van een nieuwe aanbesteding. De kosten zijn gedaald ten opzichte van de begroting € 264.000. De daling komt doordat de prijsstijging in de begroting hoger is ingeschat en de daadwerkelijk bezetting lager is geweest.

17) Directe uitvoeringskosten

In het onderstaande overzicht zijn de directe uitvoeringskosten weergegeven:

(in € 1.000)	2023	Begroting	2022
Verwerkings-/porto- en drukkosten	5.976	6.385	5.515
Telefoonkosten Call Center	877	815	1.038
Kosten gegevensuitwisseling	569	848	770
Bankkosten	(580)	12	299
Overige uitvoeringskosten	157	266	116
Incassokosten	71	272	42
Totaal	7.070	8.598	7.780

De verwerkings-/porto- en drukkosten over 2023 € 5.975.981 (2022: € 5.514.595) zijn gestegen ten opzichte van 2022. Deze stijging komt door prijsstijgingen en meer uitingen in 2023 dan in voorgaand jaar.

De kosten zijn gedaald ten opzichte van de begroting € 6.385.000, doordat de doordat in de begroting rekening is gehouden met een hogere verwachte prijsstijging dan daadwerkelijk is gerealiseerd.

De telefoonkosten Call Center over 2023 € 877.437 (2022: € 1.037.780) zijn gedaald ten opzichte van 2022. Deze daling is het gevolg van een lagere gemiddelde afhandelingstijd per call en een lichte daling van het aantal calls. De kosten zijn gestegen ten opzichte van de begroting € 815.000, door contractuele afspraken over een minimum afname bij externe callcenter diensten.

De kosten gegevensuitwisseling over 2023 € 569.732 (2022: € 770.303) zijn gedaald ten opzichte van 2022 en gedaald ten opzichte van de begroting € 848.000. De daling komt door het vervallen van de meldplicht voor de SOV-regeling.

De interestbaten/ bankkosten over 2023 € 580.636 positief (2022: € 299.250 negatief) zijn ten opzichte van 2022 en de begroting van € 12.000 gedaald. De daling ten opzichte van 2022 komt door een periode waarin rentebaten zijn ontvangen door verhoging van de rente. Met ingang van 2023 is rekening gehouden met een discontering in de voorzieningen. Dit heeft een positief effect van € 593.520.

De incassokosten over 2023 € 70.826 (2022: € 42.431) zijn gestegen ten opzichte van 2022. De stijging komt door een terughoudend incassobeleid in 2022. De kosten zijn gedaald ten opzichte van de begroting € 272.000, doordat begroting gebaseerd was op te hoge aantallen en doordat door de dagvaardingsgrens er minder gegevens opgevraagd zijn.

18) Automatiseringskosten

In het onderstaande overzicht zijn de automatiseringskosten weergegeven:

	(in € 1.000)	2023	Begroting	2022
Onderhoud		11.984	11.769	10.504
Afschrijvingskosten software		3.829	4.076	3.785
Afschrijvingskosten hardware		1.567	1.628	1.729
Overige automatiseringskosten		-	-	(25)
Totaal		17.380	17.473	15.993

De onderhoudskosten over 2023 € 11.983.744 (2022: € 10.503.719) zijn gestegen ten opzichte van 2022 en de begroting € 11.769.000. Deze stijging komt door een toename van consultancy op het gebied van Vereenvoudiging ICT.

De afschrijvingskosten software over 2023 € 3.828.678 (2022: € 3.784.784) zijn licht gestegen ten opzichte van 2022 en gedaald ten opzichte van de begroting € 4.076.000 Deze daling komt doordat later gestart is met projecten, waardoor de afschrijving later start.

De afschrijvingskosten hardware over 2023 € 1.567.179 (2022: € 1.729.046) zijn gedaald ten opzichte van 2022 en gedaald ten opzichte van de begroting € 1.628.000, doordat investeringen later hebben plaatsgevonden, waardoor de afschrijving later start.

19) Bureaunkosten

In het onderstaande overzicht zijn de bureaunkosten weergegeven:

(in € 1.000)	2023	Begroting	2022
Kantoorinventaris (huur en onderhoud)	9	24	43
Afschrijving inventaris	248	243	149
Drukwerk en porti	59	60	50
Telefoonkosten	420	430	304
Overige bureaunkosten	52	30	41
Totaal	788	787	587

De aangeschafte kantoorinventaris over 2023 € 9.082 (2022: € 42.351) is gedaald ten opzichte van 2022 en de begroting als gevolg van een incidentele uitgave in 2022.

De afschrijvingen inventaris over 2023 € 247.809 (2022: € 149.348) zijn gestegen ten opzichte van 2022. De stijging komt door ingebruikname van investeringen.

De drukwerk en porti over 2023 € 58.562 (2022: € 50.357) zijn licht gestegen ten opzichte van 2022. Deze stijging komt door een prijsstijging.

De telefoonkosten over 2023 € 420.290 (2022: € 303.808) zijn gestegen ten opzichte van 2022 en in lijn

20) Overige kosten

In het onderstaande overzicht zijn de overige kosten weergegeven:

(in € 1.000)	2023	Begroting	2021
Advieskosten	1.228	863	481
Accountantskosten	1.854	2.196	2.036
Overige beheerskosten	969	721	723
Totaal	4.051	3.780	3.240

De advieskosten over 2023 € 1.227.872. (2022: € 481.139) zijn gestegen ten opzichte van 2022 en ten opzichte van de begroting, € 863.000. Deze stijging komt door specialistisch advies.

De accountantskosten over 2023 € 1.853.550 (2022: € 2.036.504) zijn gedaald ten opzichte van 2022 en ten opzichte van de begroting € 2.196.000, door minder uren voor regulier controlewerkzaamheden.

De overige beheerskosten ultimo 2023 € 969.291 (2022: € 723.306) zijn gestegen ten opzichte van 2022 en de begroting € 721.000. De stijging komt door de uitgaven voor het Cultuurprogramma.

13.8.3 Accountantskosten

In het boekjaar zijn de volgende bedragen voor accountantshonoraria gerealiseerd:

	(in € 1.000)	2023	2022
Honoraria PricewaterhouseCoopers Accountants NV			
Onderzoek van de jaarrekening (boekjaar)		384	428
Onderzoek bestuurlijke verantwoordingen (boekjaar)		1.467	1.641
Onderzoek bestuurlijke verantwoordingen (voorgaand boekjaar)		(91)	(40)
Andere niet-controle diensten		-	-
Andere controle-opdrachten		86	-
Adviesdiensten op fiscaal terrein		7	7
Totaal accountantskosten		1.853	2.036

Bovenstaande honoraria betreffen de werkzaamheden die bij de organisatie zijn uitgevoerd door accountantsorganisaties en onafhankelijke accountants zoals bedoeld in artikel 1, lid 1 Wta (Wet toezicht accountantsorganisaties) en de in rekening gebrachte honoraria van het gehele netwerk waartoe de accountantsorganisatie behoort. Deze honoraria hebben betrekking op het onderzoek van de jaarrekening over het boekjaar 2022, ongeacht of de werkzaamheden reeds gedurende het boekjaar zijn verricht.

13.9 Voorstel voor resultaatbestemming

Volgens de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen, artikel 34 lid 2, geeft de minister van VWS de goedkeuring voor het besluit tot vaststelling van de jaarrekening. Het voorstel tot resultaatbestemming die op voorhand in de jaarrekening is verwerkt is als volgt:

Resultaat boekjaar	€ 1.707.649
Dotatie aan het bestemmingsfonds	€ 365.080
Dotatie aan de egalisereserve	€ 1.342.569

13.10 Vaststelling jaarrekening

De Raad van Bestuur van het CAK heeft de jaarrekening 2023 vastgesteld in de vergadering van 12 maart 2024.

Ondertekening Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur verklaart dat de gevraagde en aangeleverde gegevens in de jaarrekening in alle materiele aspecten zijn weergegeven volgens de waarderingsgrondslagen.

Den Haag, 12 maart 2024

Hans Ouwehand
Voorzitter Raad van Bestuur

Marije Wolsink
Chief Operating Officer (COO)

14 Overige gegevens

Statutaire resultaatbestemming

Volgens artikel 4 van het bestuursreglement van het CAK legt het zelfstandig bestuursorgaan jaarlijks verantwoording af via het jaarverslag. Volgens de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen VWS 2018, artikel 34 lid 2, geeft de minister van VWS de goedkeuring voor het besluit tot vaststelling van de jaarrekening.

Bijlage 1: Exploitatieoverzicht 2023

In het onderstaande exploitatieoverzicht is per regeling het resultaat weergegeven:

(in €1.000)	Budget	Kosten	Resultaat
Eigen bijdrage Wmo	43.503	41.301	2.202
Eigen bijdrage Wlz	28.037	28.025	12
Verdragsgerechtigden verzekeringskantoor	13.256	14.206	(950)
Wanbetalers	15.466	14.578	888
Verdragsgerechtigden verbindingsorgaan	7.113	7.678	(565)
Onverzekerbare vreemdelingen	1.872	1.692	180
Onverzekerden	4.928	4.632	296
Subsidieregelingen onverzekerde	2.455	2.385	70
Financiering instellingen (EB)	1.820	1.565	255
Schengen	1.585	1.918	(333)
Gemoedsbezwaarden	1.549	1.471	78
Nationaal contactpunt	246	274	(28)
Vrijwillige overeenkomst zorgkostendeckking	455	537	(82)
Cultuurprogramma	910	891	19
Roadmap In Control	1.600	1.822	(222)
WaU	2.200	1.160	1.040
Vereenvoudiging ICT	4.954	4.075	879
VIB-EESSI (UVT)	853	1.986	(1.133)
OHI naar de cloud	-	505	(505)
Doordecentralisatie beschermd wonen (UVT)	-	79	(79)
Grondslagwijziging (UVT)	-	35	(35)
UVT Huishoudelijke hulp EB	303	305	(2)
Herstel toeslagen KOT	1.137	1.131	6
SOV Oekraïne	159	598	(439)
Digitalisering SOV	516	518	(2)
Programma Open op Orde	390	282	108
Woo-budget	126	21	105
Indexatie EB Wmo	483	177	306
Wmo inkomensafhankelijk	1.236	856	380
LCM IAM	-	127	(127)
Vorderingenoverzicht Rijk	-	18	(18)
Hybride werken	-	(4)	4
Subtotaal	137.152	134.844	2.308
Overige baten	18	-	18
Niet benutte projectgelden 2023	(19)	-	(19)
Niet benutte projectgelden 2022	(599)	-	(599)
Totaal	136.552	134.844	1.708

Binnen onze organisatie maken wij gebruik van de financiële kaart, wat fungeert als een kostprijsmodel voor de activiteiten. Van alle stappen en alle afdelingen worden de kosten, eenheidsprijzen en aantallen zichtbaar gemaakt en wordt duidelijk wat de bijdrage van elke afdeling is in de totale kostenopbouw van producten en diensten en uiteindelijk per regeling. De financiële kaart is in 2023 verder afgestemd met het ministerie van VWS. In 2023 is een planning opgesteld om te komen tot een herijkt passend kader in 2026. Het kostprijsmodel wordt geactualiseerd en dient als middel om analyses uit voeren om uiteindelijk tot een beredeneerde herijking te komen.

Bijlage 2: Overzicht met wettelijke taken

Cluster Wlz

Wet langdurige zorg (Wlz)

- Eigenbijdrageregeling Wlz.
- Financiering van Wlz-erkende instellingen (FI).

Cluster Wmo

Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo).

- Eigenbijdrageregeling Wmo 2015 (abonnementstarief en beschermd wonen).

Cluster Zvw

Zorgverzekeringswet (Zvw)

- Subsidieregeling medisch noodzakelijke zorg aan onverzekerden (SOV).
- Wanbetalersregeling.
- Onverzekerdenregeling.
- Verstrekking compensatiebijdrage aan zorgverzekeraars voor wanbetalers en ambtshalve verzekerden.

Zorgverzekeringswet en Wet langdurige zorg

- Gemoedsbezwaardenregeling.
- Onverzekerbare vreemdelingenregeling (OVV).

Cluster Buitenland

Internationale wet- en regelgeving

- Verrekening zorglasten met verdragslanden (verbindingsorgaan).
- Verrekening zorglasten verdragslanden via Orgaan van de woonplaats.
- Verrekening zorglasten verdragslanden via Orgaan van de verblijfplaats.
- Verrekening zorglasten verdragslanden via Bevoegd orgaan voor tijdelijk verblijf van Nederlandse verdragsgerechtigden.
- Vorderingen op zorgverzekeraars inzake verdragen.
- Medefinanciering kosten sociaal attachés.
- Vrijwillige overeenkomst zorgkostendekking (VOZD).
- Nationaal Contactpunt grensoverschrijdende zorg (NCP).

Zorgverzekeringswet en Wet langdurige zorg

- Administratie en inning bijdrage verdragsgerechtigden (verzekeringskantoor).

Invoerings- en aanpassingswet Zorgverzekeringswet

- Overgangsregeling Missionarissen.
- Overgangsregeling AWBZ-zorg buitenland.

Opiumwet

- Verstrekken Schengenverklaringen en Engelstalige medicijnverklaringen.

Bijlage 3: Verantwoording departementale middelen Werk aan Uitvoering VWS 2023-2031

1. Voortgang activiteiten en resultaten

A) Toekomstbestendige dienstverlening (spoor 1)

<p>Wat waren de doelstellingen voor 2023? (beoogd maatschappelijk effect/impact)</p>	<p>Onderstaande tekst komt uit 'Bestedingsvoorstel CAK Werk aan Uitvoering 1.3', mei 2022.</p> <p><i>Toelichting</i></p> <p>Onderdeel van onze dienstverleningsstrategie is dat we maatwerk bieden aan burgers in kwetsbare of complexe omstandigheden. Maar ook dat we zoveel mogelijk aansluiten op het doenvermogen van onze doelgroepen. Een deel van onze klanten heeft om uiteenlopende redenen te maken met complexe problematiek of is niet (geheel) in staat om zelfstandig (digitaal) zaken met ons te doen. Om onze dienstverlening aan te sluiten op deze verschillende groepen moeten we ook verschillende vormen van maatwerk ontwikkelen, moeten we in de uitvoering zorgen dat we aansluiten op het doenvermogen van de diverse doelgroepen en moeten we er tegelijk voor zorgen dat burgers gebruik (kunnen) maken van de best bij hun behoeften passende kanalen. Dat betekent dat we de klant zoveel mogelijk op weg helpen en samen met of voor de klant zaken oplossen.</p> <p>Waar nodig trekken we hierin samen op met onze ketenpartners, zoals gemeenten, zorgaanbieders, zorgkantoren, zorgverzekeraars, en andere uitvoeringsorganisaties zoals de SVB, UWV en de Belastingdienst. Dienstverlening op maat betekent ook dat we gericht (proactief) gaan communiceren aan specifieke groepen of digitale dienstverlening inrichten voor specifieke doelgroepen (digitale inclusie). We moeten de komende jaren blijven onderzoeken en aanpassen aan wat nodig is om die dienstverlening aan al onze klanten passend te maken en te (blijven) verbeteren. Ook zullen we de komende jaren te maken houden met zowel maatschappelijke ontwikkelingen (denk op korte termijn aan de gevolgen van de COVID-19-pandemie, maar ook de huidige oplopende inflatie) als ontwikkelingen binnen de bijzondere of kwetsbare doelgroepen van het CAK.</p> <p>Het gaat hier dus om investeringen ten behoeve van verbeterde dienstverlening die zorgen voor betere aansluiting op het doenvermogen van onze doelgroepen en/of zorgen voor maatwerkoplossingen voor gerichte problemen.</p>
--	--

	<p>Voor deze ambities hebben we een aantal initiatieven onderzocht dat op korte termijn een bijdrage kan leveren aan dienstverlening op maat en die volgend jaar kunnen worden uitgevoerd.</p> <p>Het gaat om de volgende voorstellen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Versnelling van de optimalisatie van de klantcommunicatie onder meer door het maken van analyses, klantreizen en het werken met klantgroepen. Dit moet leiden tot maatwerk voor kwetsbare doelgroepen, doelgroepgerichte communicatie, verbetering en verduidelijking van klantuitingen (brieven, facturen etc), bepalen meest klantvriendelijke facturatiemoment, doelgroepgerichte timing voor het aanbieden van informatie en betaalmogelijkheden etc. Deze analyses vormen de basis voor het ontwerp van onze dienstverlening• Ontwikkeling van een digitale nabestaandendesk, als opvolger van en in aanvulling op de bestaande nabestaandendesk, waarbij nabestaanden worden geïnformeerd en geholpen bij situaties waarin er nog zaken met het CAK moeten worden afgehandeld• Gerichte en waar mogelijk proactieve ondersteuning van klanten met schulden of betalingsproblemen zodat klanten grip krijgen op hun financiële situatie en schulden niet groter worden• Bij vragen van burgers over fouten in de uitvoering van het Wmo abonnementstarief zien we nog te vaak een ‘van het kastje naar de muur’-effect ontstaan tussen gemeenten en het CAK. Om er voor te zorgen dat klanten direct bij het juiste loket komen waar de juiste oplossing wordt geboden, hebben we met de gemeenten maatregelen in kaart gebracht. Deze moeten nu tijdig en met de juiste expertise worden uitgevoerd
Welke activiteiten zijn ondernomen met de middelen in 2023?	<p>Wij hebben het volgende ondernomen:</p> <ul style="list-style-type: none">- Wij hebben persona's en klantreizen ontwikkeld en opgesteld. Hiermee krijgen we verder inzicht in hoe burgers onze dienstverlening ervaren. De uitkomsten zetten we in om onze processen op meerdere vlakken te verbeteren.- De nabestaandendesk is na de regeling Wlz ook geïmplementeerd bij de regeling Wmo. Deze desk helpt nabestaanden gericht bij vragen om de administratieve zaken sneller en gemakkelijker af te kunnen ronden.

	<p>- Burgers worden soms onterecht doorverwezen tussen het CAK en de gemeenten. Dit leidt tot veel frustraties bij de burger. Dit speelt bijvoorbeeld wanneer burgers aangeven dat bepaalde gegevens over geleverde zorg niet kloppen (Zorggegevens Incorrect Proces). We hebben dit proces verbeterd.</p> <p>Voor de begeleiding van burgers met schulden hebben we het onder meer het volgende ondernomen:</p> <ul style="list-style-type: none">- Wij dragen dossiers over aan Certin. Een gespecialiseerd bedrijf dat burgers met schulden benadert om hulp aan te bieden. Dit zijn de burgers met meerdere openstaande facturen die wij of het incassobureau niet kunnen bereiken.- Wij zijn een traject gestart om dossiers te delen met zorgverzekeraars om gezamenlijk te onderzoeken hoe we deze burgers kunnen helpen met het oplossen van hun schuldenproblematiek.- We bellen actief naar burgers die een eigen bijdrage betalen voor beschermd wonen en onbetaalde facturen hebben om de betalingsmogelijkheden te bespreken.- Vroegsignalering wordt door meerdere organisaties ingezet om schuldenproblematiek in een vroeg stadium te signaleren en in te grijpen. Wij willen hier graag bij aansluiten. Om dit mogelijk maken moet de tijdelijke regeling betalingsachterstanden worden aangepast. Eind 2023 is de internetconsultatie voor het eerder signaleren van betalingsachterstanden gestart.
Zijn de activiteiten ondernomen conform bestedingsplan?	<p>De werkzaamheden met betrekking tot klantreizen en het opstellen van persona's zijn in 2023 gestart en grotendeels afgerond. Eén klantreis is doorgeschoven naar 2024.</p> <p>De activiteiten met betrekking tot de nabestaandendes desk zijn volgens plan verlopen.</p> <p>Voor wat betreft de werkzaamheden in het kader van de begeleiding klanten met schulden hebben we een groot deel van deze plannen conform bestedingsplan uitgevoerd. Wat betreft de overname van de maatschappelijke opvang (MO) klanten van de gemeente Amsterdam is een verzoek tot het treffen van een bestemmingsfonds gedaan.</p>
Beschrijf kort de voortgang of zichtbare/merkbare effecten (welke resultaten zijn behaald, wat zijn geleerde lessen of goede voorbeelden)	<p><u>Klantmanagement.</u> Op het gebied van persona en klantreizen zijn er grote ontwikkelingen geweest. In alle clusters zijn persona ontwikkeld en klantreizen opgesteld. De uitkomsten van de klantreizen worden ingezet om klantuitingen aan te passen en te verbeteren. Er zijn focusgroepen gestart en andere analyses ingezet om de uitkomsten van de klantreizen uit te werken tot verbeteringen in de klantbeleving.</p>

	<p><u>Nabestaandendesk.</u> De verbeteringen in onze dienstverlening aan nabestaanden, waaronder de nabestaandendesk Wmo valt, worden positief ontvangen door de klanten. Door de ervaringen van de medewerkers bij de nabestaandendesk van Wlz konden de medewerkers goed en effectief worden opgeleid.</p> <p><u>Wmo begeleiding klanten met schulden.</u> Maandelijks worden er klanten overgedragen aan een externe partij (Certin). Op deze manier bereiken we steeds meer klanten die we via het interne en externe incassotraject niet hebben kunnen bereiken. We verwachten op de lange termijn dat de betalingsregelingen die we afsluiten met klanten met schuldenproblematiek beter worden voldaan. Deze resultaten zijn op korte termijn niet te meten. Wel zien we, door de intensievere samenwerking tussen het CAK, de zorgaanbieders en de gemeenten dat zowel wij als onze ketenpartners nu al steeds betere inzichten opdoen over klanten en burgers met schuldenproblematiek. Vanuit deze inzichten kijken we vooruit en pakken we door met volgende initiatieven zoals het aansluiten bij het ‘experiment vroegsignalering’ en het aanpassen van ons interne proces rondom het aangaan van betalingsregelingen.</p> <p><u>Maatwerk: “van het kastje naar de muur problematiek.</u> We hebben de eerste kwartalen gewerkt aan het wegwerken van de Zorguren Incorrect (ZGI) voorraad en deze beheersbaar te houden, dat is gelukt. We hebben het inzicht opgedaan dat de volgende stappen die genomen moeten worden zijn; de niet bekende bezwaren in beeld te brengen en de problematiek rond kastje-naar-de-muur bij de 1e lijn (het KCC) in beeld te brengen zodat de klanten nog sneller geholpen zijn.</p>
<p>Is bijstelling van de doelstellingen/activiteiten nodig?</p>	<p>Nee</p>

B) Versnellen digitale agenda (spoor 2)

ICT investeringen ten behoeve van verbeterde dienstverlening – CAK berichtenbox (CAK 2)

Dit initiatief gaat in 2025 van start, daarom is deze nu nog niet in het tabel-format opgenomen.

Vereenvoudiging ICT: Continuïteit, wendbaarheid en efficiëntie van het ICT-landschap en de ICT-organisatie (CAK 1)

Wat waren de doelstellingen voor 2023? (beoogd maatschappelijk effect/impact)

We hebben bij het CAK te maken met verouderde en complexe ICT. Dit beperkt ons in de dagelijkse werkzaamheden en verhindert dat wij goede digitale voorzieningen voor burgers kunnen ontwikkelen. Niet alleen is er noodzaak voor stabielere en betrouwbare systemen, maar vooral ook voor systemen die ons beter dan nu ondersteunen in juiste en tijdige dienstverlening. Om de continuïteit van onze dienstverlening te borgen en daarna te kunnen verbeteren en wendbaar in te kunnen spelen op nieuwe ontwikkelingen, focussen wij op het vereenvoudigen en verbeteren van onze ICT. Met Vereenvoudiging ICT ruimen we verouderde voorzieningen op en moderniseren wij onze ICT. De plannen voor Vereenvoudiging ICT zijn tot stand gekomen in nauwe afstemming met het ministerie van VWS en inmiddels goedgekeurd.

Vereenvoudiging ICT bestaat voor zover relevant voor het WaU bestedingsvoorstel uit de volgende onderdelen:

1. Rationalisatie van het applicatielandschap: door het opschonen, ontdebelen, actualiseren en meer standaardiseren van (het gebruik van) de applicaties worden de applicaties stabielere, actueler beveiligd, beter beheersbaar, eenvoudiger aan te passen en goedkoper in onderhoud en beheer. Door vervanging en upgraden van de applicaties wordt het ICT landschap minder groot en minder complex en kunnen we sneller aanpassen aan nieuwe (of al bestaande) wensen en nieuwe zaken implementeren. Zo kunnen we zonder deze rationalisatie geen adequate digitale kanalen aanbieden met voldoende waarborgen inclusief klantondersteuning aan de burgers die hun zaken met de overheid langs digitale weg willen afhandelen. Het opschonen van het applicatielandschap is ook een voorwaarde om de volgende stappen uit de Dienstverleningsstrategie te kunnen zetten. Denk hierbij ook aan goede gebruikersvriendelijke voorzieningen voor medewerkers van het klant contact centrum om burgers goed te kunnen helpen met vragen en verzoeken. Momenteel moeten zij werken met teveel verschillende schermen en programma's om de noodzakelijke informatie bij elkaar te brengen. Door het ontdebelen van systemen is het eenvoudiger om een centraal klantbeeld te realiseren, wat een sleutelonderdeel is van goede en betrouwbare (digitale) dienstverlening aan burgers. Onderdeel van deze beweging is ook het mitigeren van een aantal in 2022 benoemde continuïteitsrisico's.

2. Optimalisatie van de ICT-infrastructuur: dit houdt in dat we de ICT-infrastructuur opschonen, actualiseren en meer standaardiseren, waardoor we zorgen voor een stabielere ICT en betere beveiliging, beheersbaarheid,

	<p>aanpasbaarheid en lagere kosten van onderhoud en beheer. Samen met de rationalisatie zorgt de optimalisatie van de ICT infrastructuur ervoor dat we het fundament hebben om de MijnCAK omgeving beter kunnen opbouwen en uitbouwen. Tevens zorgt de optimalisatie van de ICT infrastructuur voor betere datakwaliteit en betere beveiliging van privacygevoelige data (klantgegevens).</p>
<p>Welke activiteiten zijn ondernomen met de middelen in 2023?</p>	<p>Ad 1) Rationalisatie en Mitigatie Continuïteitsrisico's</p> <p>In 2023 hebben we de uitvoering van het domeinplan Rationalisatie Portalen afgerond. Hiermee hebben we alle portalen van het CAK opgeruimd en opgeschoond. Analyse naar de gewenste volgorde van de Rationalisatie van de domeinen Vastleggen, Besluiten en Financieel heeft geleid tot een wijziging in de volgorde waarbij in 2024 twee domeinen parallel worden gerationaliseerd. Dit zijn Klantcontact (archief en outputstraat) en Financieel. De overige domeinen (Vastleggen en Besluiten) volgen op deze twee domeinen.</p> <p>We hebben alle in 2022 vastgestelde urgente ICT-continuïteitsrisico's gemitigeerd. In dit kader hebben we een nieuw content management systeem (CMS) geïmplementeerd voor de externe websites en de zogenaamde 'Mijn CAK'-omgevingen. Het verouderde CMS-systeem hebben we uitgefaseerd. Daarnaast hebben we het nieuwe systeem voor het afhandelen van klachten, bezwaren en beroepen voor alle regelingen geïmplementeerd, in het eerste kwartaal van 2024 wordt nog een aantal nazorgactiviteiten uitgevoerd. Voor de uitfasering van MMS-OHIO en aansluiting OHI geldt dat de oplossing technisch gezien goeddeels is opgeleverd en in het eerste kwartaal van 2024 de implementatie in de business gestalte krijgt. In lijn met het uitgangspunt dat het primair proces voor Zvw ongehinderd doorgang moet kunnen vinden is, gezien de activiteiten in het kader van de jaarovergang als basis voor de bestuurlijke verantwoording, besloten dit traject op basis van een licht bijgestelde planning in het eerste kwartaal van 2024 af te ronden.</p> <p>Ad 2) Optimalisatie van de ICT-infrastructuur</p> <p>Nadat de eerste stappen in het beter beheren en efficiënter maken van onze ICT-infrastructuur zijn gezet, is de opschoning van onze infrastructuur omgevormd tot een doorlopende activiteit. Op basis van een uitgebreide scenario-analyse hebben we in 2023 een meerjarenplan voor het Continuïteitstraject Data Center en Disaster Recovery opgeleverd. Op basis van een marktverkenning hebben we ervoor gekozen om ons datacenter in het Overheidsdatacenter(ODC)-Noord in te richten. We maken hierdoor onze ICT-infrastructuur eenvoudiger in gebruik,</p>

	<p>makkelijker aanpasbaar en stabiel. Herfinanciering en verdere optimalisatie van de infrastructuur zijn nog onder handen.</p>
<p>Zijn de activiteiten ondernomen conform bestedingsplan?</p>	<p>In 2023 is de Rationalisatie van het Domein Portalen afgerond, zijn de continuïteitsrisico's richting een afronding gebracht en is er een goede basis gelegd voor de Rationalisatie van de domeinen Klantcontact en Financieel. Er zijn goede stappen gemaakt in de Optimalisatie van de infrastructuur en er is zowel wat betreft bezetting als wat betreft de kwaliteit een grote stap gezet in de Overall Coördinatie. Daarmee zijn de middelen conform bestedingsplan ingezet. Voor enkele werkzaamheden was reeds bekend dat deze conform domeinplan Klantcontact in 2024 uitgevoerd worden. Daarnaast is door een wijziging in domeinvolgorde het opstellen van het domeinplan Vastleggen verschoven naar 2024. Hiervoor is een verzoek tot het treffen van een bestemmingsfonds gedaan.</p>
<p>Beschrijf kort de voortgang of zichtbare/merkbare effecten (welke resultaten zijn behaald, wat zijn geleerde lessen of goede voorbeelden)</p>	<p>Ad 1) Rationalisatie en Mitigatie Continuïteitsrisico's</p> <p>De rationalisatie van de portalen is conform plan in 2023 afgerond. Daarmee Hiermee hebben we alle portalen van het CAK opgeruimd en opgeschoond en gebaseerd op dezelfde technologie. De implementatie van een nieuw CMS zorgt ervoor dat de MijnCAK omgeving, de website, formulieren, rekentools, het ketenportaal en het medewerkersportaal allemaal overgebracht naar dezelfde technische omgeving. Dit zorgt voor een stabielere en toekomstvaste basis, die onze dienstverlening aan burgers en ketenpartners ondersteunt. Het nieuwe systeem voor klachten en bezwaren zorgt voor eenduidige vastlegging van de 4 regelingen, verkort de afhandelingstijd en geeft de burger inzicht in de actuele status van zijn dossier. Ook heeft dit ervoor gezorgd dat we meerdere, verouderde systemen hebben opgeruimd en de complexiteit van ons applicatielandschap hebben verminderd. Met de vernieuwing van de technologie van het systeem dat onze uitingen genereert voor ZVW zijn we beter in staat om uitingen aan te passen en nieuwe uitingen toe te voegen. Daardoor kunnen we sneller inspelen op gewijzigd beleid en of aanpassingen in onze dienstverlening.</p> <p>Het Adviescollege ICT-toetsing (Ac-ICT) adviseert de rijksoverheid over verbetering van de beheersing van ICT-projecten en informatiesystemen. Op verzoek van het ministerie van VWS heeft dit college begin 2023 advies gegeven over de aanpak van onze rationalisatie. Het Ac-ICT onderkent de noodzaak van rationalisatie. Om de kans van slagen nog groter te maken, adviseert zij om: het CAK-brede inhoudelijke vertrekpunt nader uit te werken, de besturing nog meer op resultaat te focussen en het kostenbewust handelen verder te versterken. De aanbevelingen uit het advies volgen we op.</p>

	<p>Ad 2) Optimalisatie van de ICT-infrastructuur</p> <p>De inrichting van het data center in het Overheidsdatacenter(ODC)-Noord staat gepland voor de periode 2024-2026. We maken hierdoor onze ICT-infrastructuur eenvoudiger in gebruik, makkelijker aanpasbaar en stabiel.</p>
Is bijstelling van de doelstellingen/activiteiten nodig?	<p>In overleg met het ministerie van VWS is de volgorde van de rationalisatie domeinen inmiddels aangepast (Financieel vóór Vastleggen), mede naar aanleiding van de adviezen van Ac-ICT en het inkomensafhankelijk moeten maken van de Wmo (wetswijziging). Per kwartaal wordt afgestemd met opdrachtgever VWS en jaarlijks wordt de businesscase wederom i.o.m. VWS herijkt. De in de oorspronkelijke aanvraag genoemde doelstellingen en blijven onveranderd van kracht.</p>

C) Vergroten statuur (spoor 6)

Wat waren de doelstellingen voor 2023? (beoogd maatschappelijk effect/impact)	Niet van toepassing
Welke activiteiten zijn ondernomen met de middelen in 2023?	Niet van toepassing
Zijn de activiteiten ondernomen conform bestedingsplan?	Niet van toepassing
Beschrijf kort de voortgang of zichtbare/merkbare effecten (welke resultaten zijn behaald, wat zijn geleerde lessen of goede voorbeelden)	Niet van toepassing

Is bijstelling van de doelstellingen/activiteiten nodig?	Niet van toepassing
--	---------------------

3. Andere relevante ontwikkelingen of aandachtspunten om te vermelden

Er zijn geen andere relevante ontwikkelingen of aandachtspunten te vermelden.