



Bouwen aan de menselijke maat

Namens het ministerie van VWS zorgt het CAK onder meer voor de vaststelling en inning van de eigen bijdrage voor langdurige zorg en maatschappelijke ondersteuning. Voor 1,5 miljoen Nederlanders is het CAK een van de gezichten van de overheid. “We willen bijdragen aan betere dienstverlening. Behalve rechtmatigheid, efficiency en steeds verder automatiseren en digitaliseren moet de overheid de mens voor ogen houden. Dat thema kwam dit jaar ook terug in de Troonrede.”

MENSELIJKE MAAT

De menselijke maat was in de publieke dienstverlening naar de achtergrond verdwenen. “Samen met gemeenten en partners in de zorgketen stellen we de klant weer centraal. Dit vraagt dat iedereen bij het CAK de situatie, behoeften en belangen van onze klanten goed in het vizier heeft en houdt. Met een meerjarig ontwikkeltraject, waarbij passende dienstverlening een van de grote thema’s is, richten we onze organisatie daarop in.”

Voor de meeste klanten zorgt digitalisering voor gemak en efficiëntie. “Tegelijkertijd zijn er complexe situaties waarin dit geen oplossing is. Voor die groep leveren wij maatwerk. We gaan het gesprek aan om te

begrijpen hoe we slapeloze nachten kunnen voorkomen.”

TRANSITIE

Om de stap naar ‘voorbeeld publieke dienstverlener’ te maken, is een ingrijpende transitie nodig. Het vraagt om een nieuwe organisatie-inrichting en andere competenties. “Werken bij het CAK vraagt om bezieling voor klanten en de wil om het iedere dag beter te doen. Ons veranderplan speelt hierop in.” Het CAK zoekt mensen die vanuit de praktijk voor verbinding zorgen. “We werven onder meer operationeel leidinggevenden, financieel specialisten en experts risk en compliance. Met onze werving willen wij beweging in gang zetten en houden.”

Door de transitie kan het CAK beter sturen op klantgerichte uitvoering van regelingen. “Je kunt schijnbaar efficiënt werken, maar het is de vraag of je er diegene die het raakt mee bereikt.” Door te luisteren en door te vragen kan het CAK kanalen optimaler inrichten. “Efficiëntie en menselijke maat lijken soms elkaars tegenpolen, maar ze versterken elkaar. Als je door de juiste vorm van contact zaken in één keer goed kunt regelen, voorkom je herstelacties en onduidelijkheid. Het bevordert de goede relatie met onze klanten. Dat werkt in ieders voordeel.” ◀

Het CAK bouwt aan een ‘voorbeeld publieke dienstverlener’. “We hebben een maatschappelijke opdracht. Dat stelt eisen aan de manier waarop we werken. Toegankelijk zijn voor iedereen betekent dat er naast digitalisering meer nodig is”, zegt bestuursvoorzitter Daniëlle van der Vliet.

CAK

Daniëlle van der Vliet

‘Werken bij het CAK betekent werken bij een organisatie met bezieling voor klanten’



deel online