

# Dienstverlening met menselijke maat

**Samen met gemeenten en partners in de zorgketen stelt het CAK de klant weer centraal. "Bijdragen aan betere dienstverlening betekent digitaliseren én tegelijkertijd scherp 'oog voor mensen' blijven houden", zegt bestuursvoorzitter Daniëlle van der Vliet.**

De maatschappelijke opdracht van het CAK is de uitvoering van regelingen in de zorg. Voor 1,5 miljoen Nederlanders vertaalt het CAK wetten en regels naar persoonlijke en begrijpelijke dienstverlening. "Toegankelijk zijn voor iedereen betekent dat er meer nodig is dan alleen digitalisering. Dit vraagt om aanpassingen van onze systemen, zodat wij onze processen snel, foutloos en gemakkelijk kunnen inrichten. Maar het betekent ook dat onze manier van werken verandert", vertelt Van der Vliet. "Met een meerjarig verandertraject, waarbij passende dienstverlening een van de grote thema's is, richten wij onze organisatie daarop in", vult Chief Financial Officer Arron Bell haar aan.

## Nog klantgerichter

"Onze klanten hebben geen keuze; ze zijn afhankelijk van het CAK, dus moeten wij alles op alles zetten om onze dienstverlening aan hen zo soepel mogelijk te laten verlopen", vertelt Van der Vliet. Vandaar dat het CAK juist voor de ongeveer 5% van hun klanten die minder digitaal vaardig is, nog actiever aan toegankelijkheid werkt.

Bell: "Een mooi voorbeeld van hoe dat eruit kan zien, is het Informatiepunt Digitale Overheid. In de zomer van 2019 zijn we gestart met een vijftiental bibliotheken en in 2020 groeien we verder naar zeventig bibliotheken. De grote uitvoeringsorganisaties van het Rijk werken daarin samen met de Koninklijke Bibliotheek om mensen dicht bij huis te ondersteunen bij digitaal contact met de overheid en het versterken van digitale vaardigheden. Wij zijn een van de trotse initiators."



DEEL ONLINE



Daniëlle van der Vliet, Arron Bell



> CAK

**'ONZE MEDEWERKERS ZIJN DE BELANGRIJKSTE FACTOR VOOR EEN SUCCESVOLLE TOEKOMST'**

## Continu verbeteren

Het CAK kenmerkt zich door een cultuur van continu verbeteren en leren. Ook agile werken in multidisciplinaire teams is inmiddels gemeengoed. "Onze medewerkers hebben een maatschappelijk hart en zijn de belangrijkste factor om noodzakelijke veranderingen tot een succes te maken", vertelt Bell.

Voor het verandertraject zoekt het CAK mensen die daar vorm aan willen geven en vanuit de praktijk voor verbinding weten te zorgen. "Als het gaat om de switch naar de klantgerichte dienstverlener, zijn wij als organisatie zeker nog niet uitgeleerd", stelt Van der Vliet. "Dat is en blijft een uitdaging waar we met z'n allen hard aan blijven werken." <<