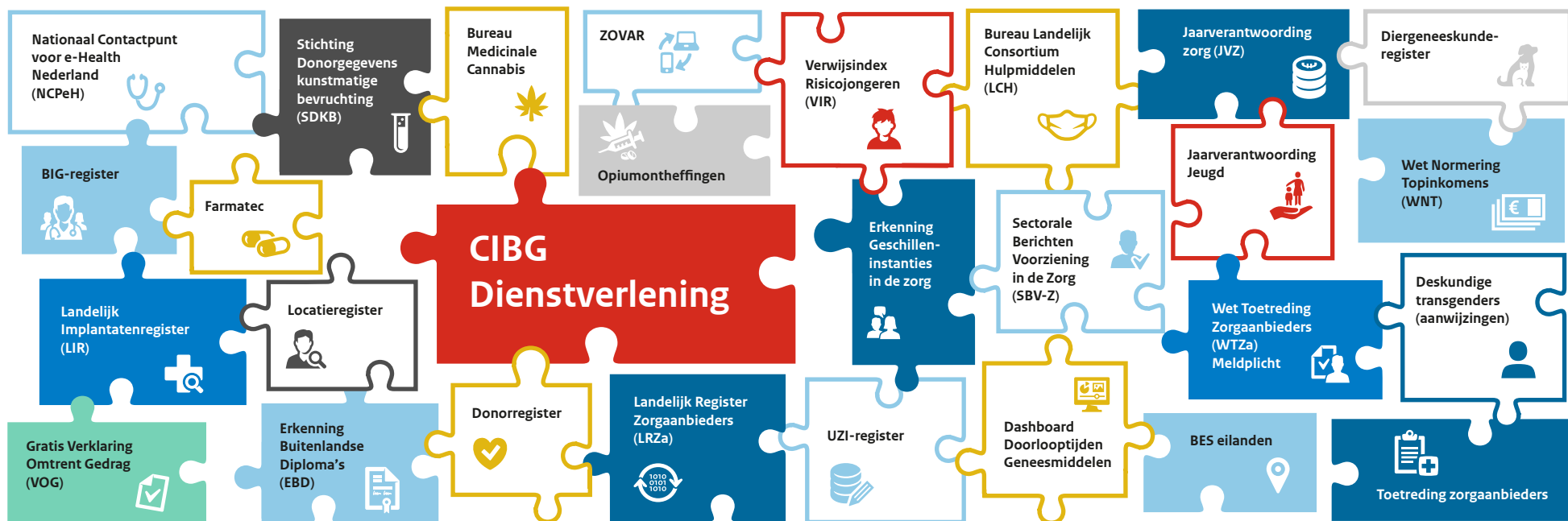





CIBG
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport


Stand van de Uitvoering 2024






 Directie Macro-Economische Vraagstukken en Arbeidsmarkt

 Ministerie van Justitie en Veiligheid

 Directie Geneesmiddelen en Medische Technologie

 Directie Informatiebeleid -CIO

 Directie Voeding, Gezondheidsbescherming en Preventie


 Directie Publieke Gezondheid


 Directie Patiënt en Zorgordening

 Directie Maatschappelijke Ondersteuning

 Directie Jeugd

 Directie Langdurige Zorg

 Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

 Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit

Inleiding

Het CIBG zet zich dagelijks in om burgers, (zorg) professionals en (overheids)organisaties **transparante en betrouwbare data en informatie in zorg en welzijn** te bieden. Hierbij zijn wij een **verbindende schakel** tussen overheid en samenleving. We **luisteren** enerzijds naar wat burgers, professionals en organisaties nodig hebben, en **vertalen** anderzijds beleidsdoelen van VWS in toegankelijke uitvoering, samen met de (VWS-)beleidsdirecties en onze andere partners.

Veel gaat goed, wat wij ook vaak horen van onze gebruikers en beleidsdirecties. Daar zijn wij uiteraard trots op. Tegelijkertijd hebben we **oog voor verbeterpunten** in onze uitvoering. Daarom geven wij in deze derde ‘Stand’ inzicht in de verbeterpunten die wij voor ogen hebben, en die reeds zijn gedefinieerd in de ‘Stand’ van vorig jaar, namelijk:

- Het verder verbeteren van de integraliteit van onze publieke dienstverlening.
- Het elkaar verder versterken in de ontwikkeling en uitvoering (van beleid en) van wet- en regelgeving.

Wij lichten deze verbeterpunten opnieuw uit, omdat ze niet binnen één jaar gerealiseerd zijn. Wel hebben wij ons als organisatie actief ingezet om stappen te zetten op deze verbeterpunten. We geven daarom aan welke **positieve ontwikkelingen** hierop hebben plaatsgevonden, zowel binnen onze interne organisatie als met onze beleidsdirecties en partners, maar ook **wat nog beter kan**.

Daarnaast geven we aan wat wij verder gaan doen om deze verbeteringen te realiseren en zodoende onze dienstverlening aan burgers, (zorg)professionals en (overheid)organisaties nog meer te verbeteren.

Dit zijn acties die wij als organisatie **zelf kunnen oppakken**, maar ook acties die in **gezamenlijkheid** opgepakt moeten worden – met de (VWS-)beleidsdirecties, onze partners en de Tweede Kamer.



De kern van de ‘Stand van de Uitvoering 2024’

Kern

Zorgverleners en zorgaanbieders maken steeds vaker gebruik van meer dan een dienst van het CIBG. Het gevolg hiervan is dat dat wij vaker contact met hen hebben en/of gegevens bij hen opvragen. Het CIBG past zijn dienstverlening hierop doorlopend aan. Door die **nog meer te stroomlijnen** kunnen wij die integraliteit ook in de publieke dienstverlening tot stand brengen. Dit vraagt niet alleen iets van onze eigen interne organisatie (operationele integraliteit), maar het **vereist ook samenwerking** rondom wet- en regelgeving met én tussen onze opdrachtgevers en partners (beleidsmatige integraliteit).

In de praktijk worden we steeds vaker betrokken bij de ontwikkeling van wet- en regelgeving, waardoor wij **waardevolle kennis** over de uitvoering kunnen meegeven aan de beleidsdirecties. Echter, per beleidsdirectie verschilt de mate waarin wij betrokken worden en wat er met onze inbreng wordt gedaan. Dit vraagt erom dat wij nog proactiever zijn en dat geldt zeker ook voor beleidsdirecties en partners.

De verbeterpunten samengevat

1) De integraliteit van onze publieke dienstverlening verder verbeteren

Om de publieke dienstverlening verder te verbeteren en samenhang te organiseren in de interne organisatie (operationele integraliteit), heeft het CIBG **meer samenhang in wet- en regelgeving** nodig. Daarvoor is nodig dat de (VWS-)beleidsdirecties in voorkomende gevallen in **onderlinge afstemming** opereren (beleidsmatige integraliteit). VWS vraagt steeds vaker om in- en uitvoeringstoetsen en het CIBG werkt eraan om die volgens eenzelfde kwaliteit uit te voeren. Meer gegevensdeling kan bijdragen aan de integraliteit van de CIBG-dienstverlening.

Voorbeelden van acties die we hierop hebben ondernomen:

- Verder uitwerken van éénloketvisies voor zorgverleners en zorgaanbieders, wat onder meer heeft geleid tot het opzetten van het Bureau Buitenlandse Zorgverleners.
- Om onze operationele integraliteit te verbeteren vergelijken wij onze bedrijfsvoering met vergelijkbare collega-organisaties (een zogeheten benchmark).
- Tijdig in gesprek zijn met beleidsdirecties (gaat hand in hand met verbeterpunt 2).

Voorgenomen acties (oplossingsrichtingen):

- Een organisatiebreed veranderprogramma zodat we effectiever en efficiënter te werk gaan.
- Met VWS afstemmen over de invulling van het meervoudig opdrachtgeverschap (gaat hand in hand met verbeterpunt 2).
- Beleidsdirecties bijeenbrengen rondom thema's die spelen in de CIBG-dienstverlening.



2) Elkaar versterken in de ontwikkeling en uitvoering (van beleid en) van wet- en regelgeving

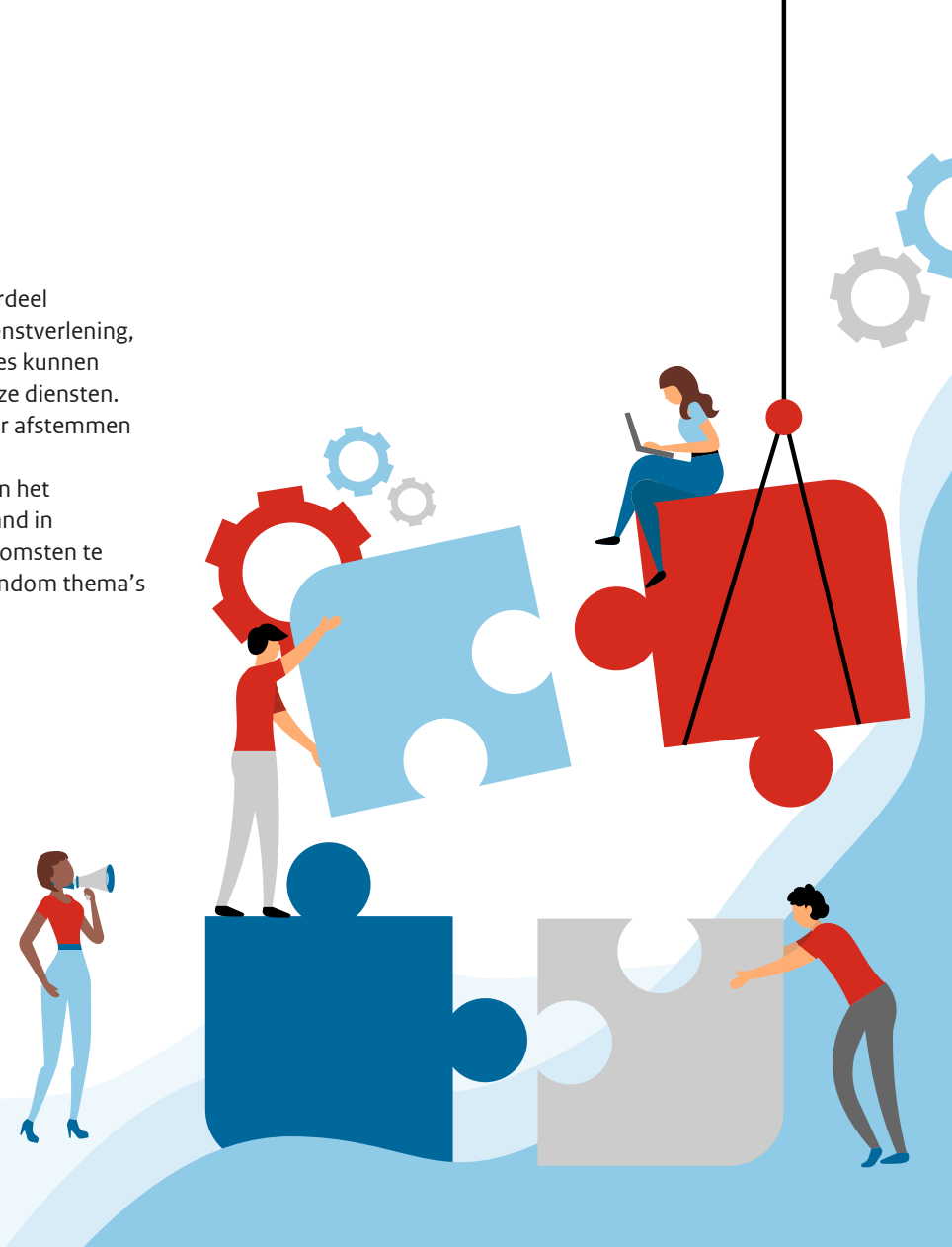
Door **onze uitvoeringskennis nauwer te betrekken** bij de ontwikkeling en uitvoering van beleid en wet- en regelgeving kunnen we eraan bijdragen dat **beleid effectiever** wordt. Doordat die samenhang nu nog deels ontbreekt, kunnen de kwaliteit, doorlooptijd en financiering van onze dienstverlening onder druk komen te staan.

Voorbeelden van acties die we hierop hebben ondernomen:

- Verder uitwerken van de strategische samenwerking met DI (beleidsdirectie VWS).
- Samen met de beleidsdirecties werken aan de toepassing van het beleidskompas, bijvoorbeeld door uitvoeringstoetsen uit te voeren.
- Tijdig in gesprek zijn met beleidsdirecties (gaat hand in hand met verbeterpunt 1).
- Gebruikersonderzoek uitvoeren waarmee goede ervaringen en verbeterpunten over onze diensten worden opgehaald bij burgers, (zorg)professionals en (overheids)organisaties.

Voorgenomen acties (oplossingsrichtingen)

- Gebruikersonderzoek als standaard onderdeel opnemen in de ontwikkeling van onze dienstverlening, waardoor we de betrokken beleidsdirecties kunnen informeren over de bruikbaarheid van onze diensten.
- De uitvoeringstoets door het CIBG nauwer afstemmen op de wensen van de beleidsdirecties.
- Met VWS afstemmen over de invulling van het meervoudig opdrachtgeverschap (gaat hand in hand met verbeterpunt 1), alsook bijeenkomsten te organiseren voor onze beleidspartners rondom thema's die spelen in de CIBG-dienstverlening.



De integraliteit van onze publieke dienstverlening verder verbeteren

Het CIBG voert in 2024 38 verschillende wettelijke taken uit. Nieuwe taken en wijzigingen op bestaande taken worden vanuit verschillende beleidsdirecties voorbereid, veelal van VWS. De wetten die aan deze taken ten grondslag liggen hebben verschillende doelen. Het is aan het CIBG om tot een integrale uitvoering hiervan te komen.

In de vorige 'Stand' meldden wij dat dit in de praktijk een uitdaging kan zijn, mede door het ontbreken van **samenhang** in wet- en regelgeving. Deze uitdaging ervaren wij nog steeds. Doordat opdrachtgevers binnen VWS vaak los van elkaar opereren kan een wijziging in wet- en regelgeving onbedoeld gevolgen hebben voor andere wet- en regelgeving die het CIBG uitvoert. Dit vraagt dus om meer **beleidsmatige integraliteit** vanuit VWS en de Tweede Kamer. Net als vorig jaar verzoeken wij VWS en de Tweede Kamer om meer rekening te houden met die samenhang. Daarnaast kunnen wij hierin ook zelf een rol in spelen, namelijk door dit onderwerp via de **uitvoeringstoetsen** prominenter onder de aandacht te brengen. Bovendien gaan wij in gesprek met de beleidsdirecties, die hier steeds meer voor openstaan. Dit gaat hand in hand met het tweede verbeterpunt.

Als wij **eerder betrokken** worden bij het ontwikkelen van wet- en regelgeving, kunnen we de integraliteit van onze publieke dienstverlening versterken. Om dit verder te bevorderen zijn wij in gesprek met VWS over het **meervoudig opdrachtgeverschap**. Daartoe gaan wij beleidsdirecties vaker bij het CIBG aan tafel uitnodigen voor afstemming over gezamenlijke thema's in onze dienstverlening.

Naast beleidsmatige integraliteit werken wij aan **operationele integraliteit**. Dit betekent dat wij binnen onze eigen organisatie onze **diensten op elkaar afstemmen**, evenals onze werkprocessen.

Dit zorgt ervoor dat wij effectiever en efficiënter te werk gaan, wat uiteindelijk zichtbaar wordt bij burgers, (zorg) professionals en (overheids)organisaties. Het zou nog beter kunnen als we vaker **gegevens** zouden delen, zowel binnen onze organisatie als met andere uitvoeringsorganisaties.



Dat dit in de praktijk te weinig gebeurt, komt soms door het **ontbreken** van een **wettelijke grondslag**. Toch hebben wij op dit punt stappen gezet. We zijn bijvoorbeeld betrokken bij het verbeteren van gegevensdeling tussen publieke dienstverleners via het Netwerk van Publieke Dienstverleners. Ook zijn wij op dit moment het **'Bureau Buitenlandse Zorgverleners'**¹ aan het inrichten, dat volgt uit de 'Eenloketvisie op zorgverleners'. Verder zijn wij aan het onderzoeken hoe wij ons efficiënter kunnen organiseren. Zo werken wij nu met een **integraal communicatiesysteem** binnen ons klantcontactcentrum en trekken wij lessen voor alle dienstverlening uit de klachten die wij voor afzonderlijke diensten ontvangen. Een voorbeeld is verder het uitvoeren van een benchmark, waarin het CIBG wordt vergeleken met collega-organisaties. Verder beginnen wij in 2024 met een veranderprogramma om onze eigen organisatie **effectiever en efficiënter** in te richten en de operationele integraliteit te vergroten. Dit vraagt om tijd en aandacht vanuit het CIBG en ook vanuit VWS. De operationele integraliteit wordt namelijk bemoeilijkt door de **vele (extra) eisen**

¹ Het BBZ is een centraal aanspreekpunt voor buitenlandse zorgverleners die in Nederland aan de slag willen.

die worden gesteld aan onze diensten, waardoor het langer duurt voordat nieuwe of vernieuwde diensten kunnen worden gelanceerd. Deze eisen/kaders maken onderdeel uit van de jaarlijkse Kaderbrief. Deze Kaderbrief ontvangen wij nadat wij een concept Tariefnotitie hebben opgesteld en afstemming al plaatsvindt. Hierdoor heeft het CIBG weinig tot geen tijd om nieuwe kaders te verwerken in de Tariefnotitie voor het jaar erna.



Nog meer elkaar versterken in de ontwikkeling en uitvoering (van beleid en) van wet- en regelgeving

Het CIBG staat in nauw contact met de samenleving. Daardoor hebben we er niet alleen zicht op hoe wet- en regelgeving in de praktijk uitpakt, maar ervaren we ook de **groeïende verwachtingen** die burgers, (zorg) professionals en (overheids)organisaties van onze publieke dienstverlening hebben. Om wet- en regelgeving in de praktijk te laten uitwerken zoals die is bedoeld, is het nodig dat beleidsdirecties in de ontwikkeling en wijziging van beleid **gebruikmaken van onze kennis en inzichten**. Die samenwerking voorkomt bovendien dat kwaliteit, doorlooptijden en financiering in de uitvoering onder druk komen te staan. Door de kennis en inzichten van het CIBG vroegtijdig in te brengen dragen we eraan bij dat **uitvoerbaarheid en behoeften van burgers, (zorg) professionals en (overheids)organisaties een plek krijgen in het hart van het beleidsproces**.

Wij ervaren dat beleidsdirecties van VWS onze kennis over de uitvoering van wet- en regelgeving **steeds vaker op tijd ophalen** en ons in het gesprek betrekken. Toch merken wij dat het van de beleidsdirectie afhankelijk is óf en in welke mate wij worden betrokken. Dit heeft onder meer te

maken met de kennis die een beleidsdirectie heeft van de dynamiek binnen het CIBG – en andersom. In sommige gevallen is de wederzijdse kennis en begrip nog te weinig aanwezig. Desondanks hebben wij hierin stappen gezet. Met name onze grote opdrachtgevers halen ons **vaker aan tafel** en vragen ons sneller om inbreng. Zo krijgt de **strategische samenwerking met de Directie Informatiebeleid (DI)** steeds meer vorm en daarvan merken we de positieve (indirecte) gevolgen.

Ook worden **onze juristen steeds vaker betrokken** bij de ontwikkeling van wet- en regelgeving, zoals bij de Wet digitale identificatie en authenticatie in de zorg (Wet Diaz). Verder werken wij samen met de beleidsdirecties aan de toepassing van het **beleidskompas**, dat de betrokkenheid van publieke dienstverleners in alle fasen van het beleidsproces borgt.



Het CIBG heeft bijvoorbeeld deelgenomen aan de startbijeenkomst en ontvangt met enige regelmaat verzoeken om **uitvoeringstoetsen** uit te voeren, bijvoorbeeld vanuit DI en de Directie Patiënt en Zorgordening (PZO). Wel merken we dat de beleidsdirecties onze inbreng bij de uitvoeringstoetsen wisselend overnemen, onder meer vanwege het detailniveau van deze toetsen. Daarom zetten we komend jaar in op het **herijken van het uitvoeringstoetsproces**, dat we beter willen afstemmen op de behoeften van de beleidsdirecties. Daarnaast stemmen we dit jaar met de beleidsdirecties af over de invulling van het **meervoudig opdrachtgeverschap**. Door opdrachtgeversbijeenkomsten te organiseren, delen we kennis, bevorderen we samenwerking en worden (VWS-)beleidsdirecties verder **met elkaar in contact gebracht aan de hand van een inhoudelijk onderwerp**. Met dit alles dragen we bij aan inzicht over onze kennis en ervaringen op dit onderwerp, over hoe deze ingezet kunnen worden bij het opstellen en wijzigingen van wet- en regelgeving en over hoe we dit proces in gezamenlijkheid beter kunnen doorlopen.

Het CIBG haalt via onder meer **gebruikersonderzoeken** signalen op bij burgers, (zorg)professionals en (overheids)organisaties over de dienstverlening. Deze onderzoeken doen wij nu op aanvraag van beleidsdirecties, zodat zij weten hoe wet- en regelgeving wordt uitgevoerd en zodat zij die, indien nodig, kunnen aanpassen.

Wij zijn voornemens om zulke onderzoeken structureel uit te voeren. Hierdoor kunnen wij naast onze eigen professionele kennis ook structureel ervaringen van burgers en (zorg)professionals meegeven aan beleidsdirecties.



Dit is een uitgave van CIBG

Bezoekadres

Oranjevuitensingel 25
2511 VE Den Haag

Postadres

Postbus 16114
2500 BC Den Haag

T (070) 340 54 87

www.cibg.nl

Mei 2024

