



Centraal Justitieel Incassobureau
Ministerie van Justitie en Veiligheid

20 22

Jaarbericht



Inhoudsopgave

Voorwoord

03

Aantrekkelijke en
maatschappelijk
verantwoorde
werkgever

08

CJIB als publieke
dienstverlener

04

CJIB producten en
diensten in cijfers

10

CJIB als betrouwbare
partner voor
maatschappij en keten

06

Voorwoord

Als onderdeel van de Rijksoverheid en het ministerie van Justitie en Veiligheid werkt het CJIB aan een veilige en rechtvaardige samenleving. Het CJIB vormt een belangrijke schakel in het borgen van de rechtsstaat in Nederland. Het CJIB is het inning- en incassogezicht van de overheid en is de regisseur binnen de executieketen. Hiermee levert het CJIB een belangrijke bijdrage aan de geloofwaardigheid en het gezag van de overheid. Ieder mens moet erop kunnen vertrouwen dat beslissingen van de rechterlijke macht en overheden, maatregelen, sancties en heffingen daadwerkelijk worden uitgevoerd en/of geïnd. Met aandacht voor het maatschappelijk belang en persoonlijke omstandigheden. Ons werk raakt mensen.

Het jaar 2022 was een bewogen jaar met ingrijpende maatschappelijke ontwikkelingen. Onze bijdrage aan het terugdringen van de schuldenproblematiek in Nederland is nog belangrijker geworden. Een van onze doelen

hierbij is om richting inwoners van Nederland als één overheid klaar te staan.

Doordat we waardevolle samenwerkingen met andere overheidsinstanties in 2022 zijn gestart en hebben verstevigd, hebben we op veel plekken grote stappen gezet. Zo ook in onze belangrijke rol in de Hersteloperatie Toeslagen en in het samenwerkingsverband Rijksincasso (CRI). We laten hiermee zien dat we door samen te werken verder komen.

Die regie en doorontwikkeling pakken we ook in de executieketen. De komst van onze nieuwe slachtoffertaak stelt ons veel meer in staat het goede te doen met onze informatiepositie. Een aanzet voor de toekomst.

Dat ons werk altijd raakt aan het leven van mensen zien we ook als werkgever. De dynamiek van de Nederlandse arbeidsmarkt zien we in 2022 terug in onze organisatie. Personeel is daarom een belangrijk speerpunt.

Daarbij groeien we als organisatie nog steeds. In de komende jaren zullen we dan ook verder investeren op het vinden en behouden van nieuwe collega's, die bij willen dragen aan een verrassend innovatieve organisatie, die recht willen doen aan de samenleving.

Met trots kijken we terug op de resultaten van 2022.

Albert Hazelhoff
Algemeen Directeur CJIB



CJIB als publieke dienstverlener

In de dienstverlening maken we onze kerntaken waar. In het contact zien we wie we voor ons hebben. Zo komt de relatie tot stand en in de relatie kunnen we bouwen aan vertrouwen. Daarin is de verbinding en oog voor de mens essentieel. Het CJIB is maatschappelijk betrokken, betrouwbaar, deskundig en verbindend in het contact en is zich bewust van zijn positie in de maatschappij en binnen de overheid. De dienstverlening is toegankelijk voor iedereen en zoveel mogelijk afgestemd op de persoon.

Visie op persoonsgerichte dienstverlening

Het uitvoeren van onze taken in verbinding met de mensen en samenleving, vraagt een persoonsgerichte dienstverlening. Niet de zaak,

maar de persoon moet steeds meer centraal staan, waarbij – met respect voor de privacy – juiste, volledige en actuele informatie de basis vormen waardoor een persoonsbeeld op maat geleverd kan worden: inzicht van alle relevante zaken over een persoon. Hierdoor kan een interventie gedaan worden met oog voor de persoonlijke situatie en de aard van de vordering of straf. Als dat nodig is in overleg met de betrokkene zelf. Medewerkers werken persoonsgericht, ondersteund door slimme IT-oplossingen. Toch kan het voorkomen dat het proces, ondanks de menselijke maat, voor bepaalde mensen niet past. Voor hen biedt het CJIB maatwerk.

Dienstverlening in 2022

Contact

722.000 Telefoongesprekken

Klachten

500 Afgehandelde klachten



Betalen

294.000 Betalingsregelingen afgegeven

5.700.000 Bezoekers digitaal loket

Betaalgemak

In 2022 is voor diverse brieven de QR-code toegevoegd om het betaalgemak verder te vergroten.



“

Het CJIB staat voor hoogwaardige en persoonsgerichte dienstverlening. Dit staat centraal in alles wat we doen, richting de mens, organisaties en hun vertegenwoordigers en altijd in verbinding met de samenleving. Zodat zij, bedrijven en hun vertegenwoordigers passende dienstverlening krijgen, nooit voor een dichte deur staan en wanneer nodig altijd (verder) geholpen worden door een deskundige medewerker.”

Senior beleidsmedewerker dienstverlening



“

Ons werk raakt mensen direct. Een goede visie op dienstverlening is daarom noodzakelijk. Ook voor de executieketen. Het geeft richting en focus.”

Manager cluster ketenvoorzieningen

Het CJIB wil een lerende organisatie zijn, waarin klantsignalen en -behoeften een belangrijke plek innemen in het verbeteren van dienstverlening en we kunnen leren van klachten over onze dienstverlening.



Klantonderzoek

De beste bron voor dit perspectief is de mens zelf. In 2022 zijn we gestart met het opzetten van de expertise klantonderzoek. Het onderzoeken van behoeften, ervaringen en gedrag van mensen, bedrijven en hun vertegenwoordigers geven we een structurele plek in de werkwijze van het CJIB.



“

Als je de mensen centraal zet in je dienstverlening, moet je hen ook vragen wat hun behoefte is.”

Hoofd bij directie Dienstverlening & Incasso



Niemand uitgesloten

In veel Nederlandse Bibliotheken is er een Informatiepunt Digitale Overheid, waar mensen die niet digitaal vaardig zijn geholpen kunnen worden bij het (digitaal) zaken doen met de overheid.

Ook is er voor hen een cursus aanbod waardoor zij digivaardiger en daarmee zelfredzamer kunnen worden. Dit is een samenwerking tussen CJIB, Belastingdienst, Toeslagen, CAK, CBR, CIZ, DUO, LBIO, Logius, Huurcommissie, RDW, SVB, Raad voor Rechtsbijstand en UWV.

Het landelijke Informatiepunt Digitale Overheid ter ondersteuning van 4 miljoen niet digitaal vaardige mensen heeft in 2022 de Good Practice Award gewonnen.



Gerichte informatie

Sinds 10 november 2022 ziet de verkeersboete die het CJIB naar inwoners van België, Duitsland, Luxemburg en Frankrijk stuurt er anders uit. Mensen in het buitenland hebben behoefte aan andere informatie. Zo is het belangrijk heel duidelijk te weten hoe men vanuit het kan betalen. Daarnaast is Nederlandse regelgeving anders dan de ontvanger gewend is. Beide zaken leggen we op de nieuwe verkeersboete uit. De vernieuwde boetes zijn vanzelfsprekend in de taal van de ontvanger.



“

Ook in 2022 werkten wij aan de hersteloperatie toeslagen. De hersteloperatie heeft ons geleerd dat wij als organisatie onze alertheid op signalen uit de maatschappij continu moeten blijven aanscherpen.”

Manager Persoonsgebonden behandelen

Het CJIB als betrouwbare partner voor maatschappij en keten



In een sterke rechtsstaat ervaren slachtoffers genoegdoening door straffen, worden zij beschermd als dat nodig is en worden zij ondersteund bij het herstel van hun leed, zodat zij zoveel mogelijk zelf weer verder kunnen.

Betrouwbaarheid is voor het CJIB van groot belang. De organisatie staat voor kwaliteit, integriteit en rechtvaardigheid. Door de dingen die we doen goed te doen én door de goede dingen te doen. Dit geldt zowel richting de maatschappij als richting de keten. We doen het samen.

Naast de primaire ketenpartners in de executieketen werkt het CJIB vanuit de ketenregisseursrol ook samen met partners buiten die keten. Denk hierbij aan partners in het sociaal domein, het zorgdomein en de migratieketen.

Betrouwbare partner als regisseur in de keten

Sinds 2020 heeft het CJIB met de wet USB formeel de verantwoordelijkheid om namens de Minister voor Rechtsbescherming regie te voeren op de uitvoering van alle strafrechtelijke beslissingen.

Ook bij de detentiefasering en voorwaardelijke invrijheidstelling is en wordt deze regierol goed verankerd met de gefaseerde invoering van de wet Straffen en Beschermen.

Het CJIB coördineert de taken van de keten van organisaties die betrokken zijn bij de uitvoering van een opgelegde straf. Denk aan DJI, de Reclasseringsorganisaties, de Raad voor de Kinderbescherming, Politie en het Openbaar Ministerie. Dit doen we onder andere door met medewerkers daadwerkelijk in de verschillende regio's aanwezig te zijn als aanspreekpunt voor deze ketenpartners.



Papier uit de keten

Om de strafrechtketen goed te laten functioneren en straffen optimaal ten uitvoer te leggen is het belangrijk om de executieketen te digitaliseren. Dit zorgt ervoor dat berichten van CJIB en ketenpartners over en weer gestructureerd zijn en dat beide partijen over dezelfde informatie beschikken. Ook kan het CJIB hierdoor kwetsbaarheden op het gebied van privacy en security verminderen. Het betreft een grote veranderopgave, waarbinnen in 2022 belangrijke voortgang is geboekt, onder meer door de eerste stappen af te ronden in de digitalisering van de informatie-uitwisseling met DJI (project DEK).

Het CJIB is aanwezig in 10 regio's met 16 zaak- en procesregisseurs.



“

In mijn eerdere functie bij het OM heb ik ervaren hoe belangrijk iedere schakel in de strafrechtketen is. Door zelf actief de samenwerking te zoeken kun je elkaar in de keten versterken. Samen voor een persoonsgerichte afdoening op maat, daar gaan we voor.”

Procesregisseur

Betalingsregeling Rijk

Sinds 1 december 2022 hoeven mensen met een betalingsachterstand bij DUO, CAK en het CJIB nog maar één betalingsregeling af te sluiten. De aflossing van betalingsachterstanden kunnen zij zo in één keer regelen. Zo werken we samen als één overheid.



In december 2022 meer dan

600

afgesloten betalingsregelingen
Rijk

Samenwerkende Rijksincasso partijen

Belastingdienst, Toeslagen, Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO), Sociale Verzekeringsbank (SVB), Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) en CAK.



Betrouwbare partner als Rijksincasso-organisatie

Een aanhoudende ontwikkeling is de maatschappelijke opgave die er ligt in het voorkomen en oplossen van problematische schulden. Om dit op een betrouwbare manier neer te zetten, wordt ook hier volop samengewerkt met andere partners en worden verschillende bijdragen geleverd. Afgelopen jaren is reeds geïnvesteerd in het persoonsgericht benaderen van de schuldenaren en het mogelijk maken van betalingsregelingen



Intentieverklaring ‘Samen schuldregelingen redden’

Het CJIB heeft in 2022 met een groot aantal private en publieke organisaties de intentieverklaring ‘Samen Schuldregelingen redden’ ondertekend. De intentieverklaring is een initiatief van de NVVK. Minister Schouten (Armoedebelief) heeft een groot aantal (rijks)organisaties verzocht om de intentieverklaring mede te ondertekenen en het CJIB heeft daar graag gehoor aan gegeven.



Accurate en veilige data-uitwisseling

Om een betrouwbare partner te kunnen zijn voor maatschappij en keten en de taken goed te kunnen uitvoeren is een tijdige, accurate en veilige data-uitwisseling tussen partijen belangrijk. Een veilig en betrouwbaar IT- en datalandschap is dan van groot belang.

Om dit te kunnen blijven borgen, staat betrouwbaar, transparant en verantwoord vernieuwen en beheersen voorop. Daarnaast hecht het CJIB er aan dat medewerkers zich bewust zijn van potentiële gevaren of problemen die de veiligheid beïnvloeden en dat ze weten hoe te handelen.

Het CJIB heeft in 2022 meerdere activiteiten met betrekking tot integrale veiligheid, privacy en integriteit georganiseerd om het onderwerp in de organisatie levend te houden en het risicobewustzijn nog verder te vergroten.

Aantrekkelijke en maatschappelijk verantwoorde werkgever



Om de kerntaken goed te kunnen uitvoeren verbetert het CJIB samen met opdrachtgevers en partners haar dienstverlening continu en heeft daarbij oog voor de mens.

Het CJIB is een innovatieve organisatie die inspeelt op de dynamische omgeving. Hierbij stellen we onze kernwaarden centraal. We zijn trots op onze publieke taak en we voelen ons betrokken bij de maatschappij waarvoor we ons werk doen. Bij het CJIB werken ongeveer 1.300 mensen, van zowel MBO-, HBO- als WO-niveau met verschillende achtergronden: zoals juristen IT-specialisten, administratief medewerkers en procesregisseurs. Door de groei van taken groeit ook het aantal fte nog steeds.

Om toekomstbestendig te zijn en te blijven, investeert het CJIB in kennis als strategische succesfactor. Dit door enerzijds voort te bouwen op de bestaande deskundigheid en daar anderzijds nieuwe competenties aan toe te voegen. Als moderne werkgever draagt het CJIB bij aan een prettige, sociale omgeving en het stimuleren van werkplezier. Daarnaast stimuleert het CJIB proactief competentie- en talentontwikkeling en benut aanwezig potentieel optimaal.

Medewerkers worden gefaciliteerd in het bijhouden van vakkennis en in het opdoen van nieuwe kennis en ervaring die bijdragen aan de ontwikkeling van de organisatie, doelen en ambities. Het CJIB is een lerende organisatie.



Zo'n 1.300 vaste medewerkers

Man 43% / vrouw 57%

Hybride werken

Medewerkers werken hybride. Dat betekent bewust nadenken over waar, wanneer, hoe en met wie er wordt gewerkt. Bij het maken van keuzes wordt rekening gehouden met het team, de organisatie en persoonlijke voorkeuren.

Deze werkwijze draagt ook bij aan het realiseren van de duurzaamheidsdoelstellingen op o.a. het gebied van CO₂-reductie.



“

Bij het CJIB hebben we Team Goud. Een mooi initiatief om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt meer kans te geven binnen IT. Bovendien een gouden kans voor onze organisatie.”

Operationeel Manager Voortbrenging IT & Data



Professionals werken binnen het CJIB aan maatschappelijk relevante opdrachten in een dynamische omgeving, waarin ze veel kunnen leren.

Hackathon



Oktober 2022 was het CJIB het epicentrum van de CJIB Hackathon. Het probleem? Eerder contact krijgen met jongeren, want jong geleerd is oud gedaan. Om te helpen voorkomen dat er problemen ontstaan en als ze ontstaan, samen op zoek gaan naar een oplossing die bij hen past.

Bij het CJIB werken gedreven en nieuwsgierige vakmensen. Ze gebruiken op een verantwoorde manier informatie en technologie. Zo is de organisatie wendbaar, wordt er beleid aangejaagd en gedacht in mogelijkheden.



Meer dan **400** medewerkers bij het CJIB werken dagelijks aan alle ontwikkelingen op het gebied van IT & Data. Er wordt niet alleen nagedacht over een oplossing voor vandaag, maar ook voor oplossingen van morgen.

Innovatielab

Het innovatielab werkt aan innovatieve oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken met behulp van data.



“

Innovatie is een teamsport. Bij werk van ons innovatielab worden ketenpartners en specialisten van buiten betrokken, en als het even kan proberen we nieuwe dingen uit.”

Lead Analytics, Team Innovatie

Bij het CJIB werken meer dan **20** data analisten iedere dag aan het verbeteren van datakwaliteit.



“

Binnen de opgave Data & Analytics zetten we een state of the art dataplatform neer en een heldere data gedreven visie en strategie. Daarbij luisteren, begrijpen en sturen we.”

Manager Data & Analytics



Uitdagent werk voor IT-professionals

De IT-professionals zorgen er dag in dag uit voor dat het CJIB draait en dat de processen en systemen worden onderhouden en doorontwikkeld. IT heeft altijd een belangrijke plek ingenomen bij het CJIB. Door het bouwen van geautomatiseerde systemen altijd al in staat om efficiënt en effectief vorderingen te verwerken. Het CJIB groeide en het IT-landschap groeide mee.

Ook de afdeling IT groeide. In de loop der jaren heeft het CJIB naast een flinke uitbreiding van het takenpakket ook te maken gehad met grote (maatschappelijke) veranderingen. Denk hierbij aan de digitalisering van de samenleving, het steeds meer persoonsgericht en maatschappelijk verantwoord innen en incasseren en natuurlijk de omslag naar hybride werken. En natuurlijk in toenemende mate maatschappelijk waarde halen uit data. Dat heeft er toe geleid dat er sprake is van een afdeling IT en Data van formaat met leuk en uitdagend werk.

CJIB producten en diensten in cijfers

Verkeersovertredingen Wahv

Totaal **8.153.043**



Snelheid

6.512.086 / 79,87%



Parkeren/stilstaan

422.454 / 5,18%



Verkeerslichten

244.395 / 3,00%



Overig

974.108 / 11,95%



Overige justitiële boetes & maatregelen in 2022

309.944

Strafbeschikkingen

44.720

Boetevonnissen

10.605

Schadevergoedings-
maatregelen

1.119

Ontnemingen

1.143

Transacties

37.746

Europese boetes
in/uit



Incasso voor andere overheidspartijen



47.317

Bestuurlijke
boetes



62.426

Lesgeld en OV-
fraude



351

Lasten onder
dwangsom



418

Dier-
gezondheids-
heffing



6.749

Kosten-
veroordelingen



363

Verhuurder-
bijdrage



1.169.591

Bestuursrechtelijke
premies



206

Lasten onder
bestuursdwang

Executie strafrechtelijke beslissingen in 2022



23.559

uit te voeren
gevangenisstraffen



30.506

taakstraffen



8.980

vervangende hechtenis



17.138

toezichten



1.289

voorwaardelijke
invrijheidstelling

Dit is een uitgave van het
Centraal Justitieel Incassobureau

Maart 2023

www.cjib.nl