

Rapport

Uitvoering Wet langdurige zorg 2018/2019

ONVZ Langdurige Zorg B.V.

26 november 2019

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Dialoog uitvoeringsverslag	5
2.1 Inleiding	5
2.1.1 Bevindingen	5
2.1.2 Vervolg	6
2.2 Aandachts- en verbeterpunten	6
3. Zorguitgaven	7
3.1 Inleiding	7
3.2 Financiële gegevens	7
3.3 Accountantsonderzoek en foutentabel	8
3.4 Aandachts- en verbeterpunten	9

1. Inleiding

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) houdt op grond van artikel 16 van de Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg) toezicht op de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de Wet langdurige zorg (Wlz) door de Wlz-uitvoerders en zorgkantoren.¹

Kader 1 Wlz-uitvoerders / zorgkantoren

De uitvoering van de Wlz vindt plaats in de regio door zorgkantoren. Zorgkantoren zijn daartoe gemandateerd door Wlz-uitvoerders, die deel uitmaken van het concern met een zorgverzekeraar. Wlz-uitvoerders dragen de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van de Wlz voor de verzekerden van de betreffende zorgverzekeraar, behalve voor de administratie van het zorgkantoor en de uitvoering van de pgb-regeling.

ONVZ Langdurige Zorg B.V. (ONVZ) is een Wlz-uitvoerder zonder zorgkantoorfunctie. In dit rapport zijn onderwerpen opgenomen vanuit de invalshoek die voor de Wlz-uitvoerder relevant is.

De NZa kiest jaarlijks welke thema's zij onderzoekt bij de zorgkantoren, rekening houdend met de doelen van de Wlz. De diepgang van de onderzoeken kan verschillen. Zo voeren wij thematische onderzoeken uit en wij gebruiken de verantwoordingen van de zorgkantoren in ons toezicht. Zorgkantoren leveren jaarlijks vóór 1 juli een financieel verslag en een uitvoeringsverslag op aan de NZa.

Toezicht 2018/2019

Op hoofdlijnen was het toezicht op de zorgkantoren in 2018/2019 zo ingericht:

- Sturing op kwaliteit van zorg (zie de individuele rapporten over de zorgkantoren);
- Cliëntondersteuning en wachtenden (zie hoofdstuk 2, dialoog uitvoeringsverslag);
- Financieel rechtmatigheidsonderzoek 2018, op basis van het financieel verslag (zie hoofdstuk 3);
- De administratieve organisatie en interne beheersing (zie de individuele rapporten over de zorgkantoren).

Het uitvoeringsverslag van de Wlz-uitvoerder benutten wij om over een aantal aanvullende thema's een dialoog te voeren met de Wlz-uitvoerder.

Wlz-uitvoerder ONVZ heeft in een procedure van hoor en wederhoor zijn visie kunnen geven op de inhoud van dit rapport.

Leeswijzer

Dit rapport per Wlz-uitvoerder is een openbare bijlage bij het *Samenvattend rapport uitvoering Wlz door zorgkantoren 2018/2019*. Wij beschrijven in dit rapport de specifieke bevindingen per Wlz-uitvoerder

¹ De uitvoering van de Wlz vindt plaats in de regio door zorgkantoren. Zorgkantoren zijn daartoe gemandateerd door Wlz-uitvoerders, die deel uitmaken van het concern met een zorgverzekeraar. Wlz-uitvoerders dragen de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van de Wlz voor de verzekerden van de betreffende zorgverzekeraar. Behalve voor de administratie van het zorgkantoor en de uitvoering van de pgb-regeling. Daarvoor draagt het zorgkantoor zelfstandig de verantwoordelijkheid. Voor de leesbaarheid spreken we in dit rapport van zorgkantoor waar in veel gevallen de Wlz-uitvoerder is bedoeld.

naar aanleiding van het toezicht in 2018/2019. In het samenvattend rapport staan onze algemene conclusies voor het toezicht van de NZa op de uitvoering van de Wlz door de zorgkantoren in 2018/2019. Naast de hieronder besproken onderwerpen, zullen onder andere ook de volgende thema's worden meegenomen in het samenvattend rapport:

- Kwaliteitskader gehandicaptenzorg;
- Passende zorg;
- Crisiszorg;
- Innovatie en preventie;
- Persoonsgebonden budgetten (pgb);
- Aanlevering gegevens eigen bijdrage aan het CAK.

Daarnaast hebben wij per hoofdstuk een opsomming gegeven van de verschillen aandachts- en verbeterpunten die uit de onderzoeken naar voren zijn gekomen. Hieronder geven wij aan hoe de verschillende punten gelezen moeten worden:

- Aandachtspunt: Een punt dat we mee willen geven en waarop het zorgkantoor moet letten. De werkwijze van het zorgkantoor is goed, maar we zien ruimte voor verbetering of verdere ontwikkeling.
- Verbeterpunt: Een punt waarmee het zorgkantoor aan de slag moet, of een door het zorgkantoor op te volgen, op te lossen of af te wikkelen punt.
- Verwachting: Een verwachting die de NZa uitspreekt over toekomstgerichte zaken en verheldert hoe wij gaan kijken.

2. Dialoog uitvoeringsverslag

2.1 Inleiding

Zorgkantoren moeten hun taken rond informatieverstrekking en cliëntondersteuning goed uitvoeren om ervoor te zorgen dat cliënten tijdig passende zorg krijgen, met aandacht voor individueel welzijn. In dat kader verwachten we dat zorgkantoren wachtende cliënten adequaat bijstaan en inspanningen plegen om voor cliënten op tijd passende zorg te regelen.

ONVZ is geen zorgkantoor maar heeft wel de plicht om verzekerden te informeren over de langdurige zorg. ONVZ heeft geen zorgkantoorfunctie. Het Uitvoeringsverslag 2018 is toegespitst op de visie en taken van de Wlz-uitvoerder:

- de door ONVZ gesignaleerde ontwikkelingen in de uitvoering van de Wlz;
- Wlz-zorg in het buitenland;
- cliënt en zorg: informatievoorziening en ondersteuning voor eigen verzekerden;
- mandatering en volmacht: onderlinge verantwoording en toezicht op uitvoering van de Wlz door de zorgkantoren voor de verzekerden van ONVZ.

2.1.1 Bevindingen

ONVZ geeft aan dat zorgkantoren sinds de invoering van de Wlz steeds transparanter zijn geworden over de wijze waarop zij de Wlz uitvoeren en graag van elkaar willen leren. ONVZ geeft aan dat stap voor stap wordt toegewerkt naar een betere gezamenlijke uitvoering van de Wlz.

ONVZ signaleert ontwikkelingen die hij inbrengt in de dialoog met de zorgkantoren over de uitvoering van de Wlz:

- Kwaliteit van zorg (implementatie kwaliteitskaders verpleeghuiszorg en gehandicaptenzorg);
- Samenloopcontroles Zvw-Wlz;
- Domeinenproblematiek Wmo-Zvw-Wlz;
- Overheveling van extramurale behandeling.

Cliëntondersteuning en domeinoverstijgende issues

Bij ONVZ heeft zich in 2018 een cliënt aangediend voor Wlz-zorg in het buitenland en ONVZ heeft deze cliënt daarbij geholpen.

ONVZ is als Wlz-uitvoerder één van de trekkers bij het gezamenlijk met de zorgkantoren verbeteren van de informatievoorziening en cliëntondersteuning. De concrete inzet is op dit moment gericht op het ontwikkelen van een landelijke website voor de Wlz. ONVZ signaleert dat cliënten blijven hangen in het Wmo- en/of Zvw-domein vanwege onvoldoende informatie, maar ook de financiële prikkel van de eigen bijdrage in de Wlz en het niet begrensd zijn van de uren wijkverpleging (Zvw).

Doelmatige zorgverlening

ONVZ vindt het belangrijk dat er stappen worden gezet in het beter kunnen meten van doelmatigheid in de langdurige zorg. De discussie wordt door de zorgkantoren volgens ONVZ nu goed gevoerd. Maar het blijft een complexe opgave om tot een eenduidige meting en normen te

komen. Er valt nog winst te behalen in het delen van goede praktijken van de zorgkantoren.

2.1.2 Vervolg

De NZa constateert dat ONVZ een betrokken Wlz-uitvoerder is, die op inhoud met de zorgkantoren meedenkt en met hen de dialoog voert over de resultaten en knelpunten in de uitvoering van de Wlz.

2.2 Aandachts- en verbeterpunten

Op basis van de dialoog rondom het uitvoeringsverslag, hebben wij voor ONVZ geen aandachts- of verbeterpunten.

3. Zorguitgaven

3.1 Inleiding

Voor het financieel rechtmatigheidsonderzoek maakt de NZa vooral gebruik van de gecombineerde controleverklaring bij het aangeleverde financieel verslag van de Wlz-uitvoerder. Deze controle is uitgevoerd door de externe accountant die de Wlz-uitvoerder heeft aangesteld.

De NZa neemt daarnaast ook het bijbehorende accountantsrapport en de in de bestuursverklaring aangeleverde foutentabel in het onderzoek mee. Wij hebben in het Protocol accountantsonderzoek Wlz-uitvoerders² richtlijnen opgesteld voor het onderzoek door de accountant. Ook hebben wij de af te geven accountantsproducten hierin opgenomen.

Wij verrichten cijferanalyses naar aanleiding van de ontvangen verantwoordingsinformatie. Ook stellen wij gericht vragen over het financieel verslag. Daarnaast nemen wij kennis van de opgeleverde foutentabel bij de financiële verantwoording. Wij besteden tevens aandacht aan de opvolging van de aandachtspunten uit het verantwoordingsjaar 2017 en waar relevant eerder. In het onderzoek richten wij ons op specifieke risico's die in het financieel verslag kunnen voorkomen. De NZa voert geen accountantscontrole uit op het financieel verslag.

In dit hoofdstuk geven wij verder een samenvatting van de financiële gegevens en de foutentabel van de Wlz-uitvoerder. In bijlage 3 gaan wij verder in op generieke bevindingen, ontwikkelingen en op de opvolging van generieke bevindingen uit 2017. Dit betreft de volgende onderwerpen:

- Verantwoording uitgaven met betrekking tot het persoonsgebonden budget (opvolging 2017);
- Formele onrechtmatigheid met betrekking tot mondzorg (opvolging 2017);
- Het budgethoudersportaal;
- Formele onrechtmatigheden in het pgb-Wlz;
- (sg)lv; en
- Samenloop Wlz en Zvw.

3.2 Financiële gegevens

In tabel 1 geven wij de belangrijkste financiële gegevens van Wlz-uitvoerder ONVZ Langdurige Zorg B.V. weer.

² Het protocol dat van toepassing is op het verantwoordingsjaar 2018 heeft het kenmerk: COPRO 19039B

Tabel 1: Samenvatting cijfers 2018

Kerngegevens Wlz-uitvoerder (x € 1.000)	Wlz ³	Afwikking AWBZ ⁴	Totaal
Bedrijfsopbrengsten			
Premies en bijdragen <i>exclusief subsidies</i> ³	62	-	62
Opbrengsten subsidies ³	-	-	-
Budget beheerskosten	321	-	321
Totaal bedrijfsopbrengsten	383	-	383
Bedrijfslasten			
Bruto schaden <i>exclusief subsidies</i> ³	62	-	62
Schaden subsidies	-	-	-
Bedrijfskosten	323	-	323
Totaal bedrijfslasten	385	-	385
Resultaat	(2)	-	(2)
Wettelijke reserve per 31 december 2018			14

Bron: afkomstig uit de financiële verantwoording van de Wlz-uitvoerder

3.3 Accountantsonderzoek en foutentabel

De Wlz-uitvoerder stelt een foutentabel op waarin zij een overzicht geeft van alle uitgaven die niet aan wet- en regelgeving voldoen. Dergelijke uitgaven neemt zij op als 'fouten'. Voor sommige uitgaven kan de Wlz-uitvoerder niet met zekerheid vaststellen of een uitgave voldoet aan wet- en regelgeving. In deze gevallen neemt zij deze op als 'onzekerheden'. De externe accountant van de Wlz-uitvoerder controleert het financieel verslag en de bestuursverklaring van de Wlz-uitvoerder. In deze controle neemt zij ook de fouten en onzekerheden uit de foutentabel mee. De accountant heeft geen fouten of onzekerheden geconstateerd die de Wlz-uitvoerder nog niet in de foutentabel had opgenomen.

De verantwoorde bedragen in het financieel verslag voor schaden⁴, beheerskosten, wettelijke reserve Wlz (tabel 1) worden op basis van de ontvangen controleverklaring, het accountantsrapport en de bestuursverklaring, juist en volledig geacht. De NZa voert geen accountantscontrole uit op de genoemde posten⁵.

Tabel 2 geeft de door de accountant gecontroleerde foutentabel⁶ 2018 weer. Hierbij maken wij onderscheid tussen beheerskosten, bedrijfsopbrengsten en schaden AWBZ en Wlz. ONVZ heeft geen fouten

³ Tot 2015 was pgb een subsidie, die afgewikkeld wordt door Zorginstituut Nederland. In het financieel verslag is deze opgenomen als subsidie, welke buiten het financiële onderzoek van de NZa valt. De bedragen AWBZ zijn gepresenteerd exclusief pgb, de bedragen Wlz zijn gepresenteerd inclusief pgb.

⁴ De kosten van de subsidieregeling pgb-AWBZ zijn niet betrokken in ons onderzoek aangezien de Wlz-uitvoerder separaat over deze subsidiestroom verantwoording aflegt aan Zorginstituut Nederland.

⁵ Het financieel verslag van de Wlz-uitvoerder is gecontroleerd door de externe accountant die door de Wlz-uitvoerder is aangesteld.

⁶ De foutentabel maakt onderdeel uit van de bestuursverklaring van de Wlz-uitvoerder en wordt door de externe accountant beoordeeld.

of onzekerheden gerapporteerd in haar foutentabel. Wij hebben in ons onderzoek ook geen aanvullende fouten of onzekerheden geconstateerd.

Tabel 2: (bruto)foutentabel⁷ bij de financiële verantwoording 2018⁸

Nr.	Bevindingen (x € 1.000)	Foutentabel bedrag - Wlz	Aanvullend bedrag opmerkingen NZa - Wlz	Foutentabel bedrag - AWBZ	Aanvullend bedrag opmerkingen NZa - AWBZ
Beheerskosten Wlz en AWBZ					
1a.	Fouten – te corrigeren	-	-	-	-
1b.	Fouten – <u>niet</u> te corrigeren	-	-	-	-
2a.	Onzekerheden – te corrigeren	-	-	-	-
2b.	Onzekerheden – <u>niet</u> te corrigeren	-	-	-	-
Bedrijfsopbrengsten en schade Wlz en AWBZ					
3a.	Fouten – te corrigeren	-	-	-	-
3b.	Fouten – <u>niet</u> te corrigeren	-	-	-	-
4a.	Onzekerheden – te corrigeren	-	-	-	-
4b.	Onzekerheden – <u>niet</u> te corrigeren	-	-	-	-

Bron: NZa, afkomstig uit:

- gerapporteerde (bruto) foutentabellen door de Wlz-uitvoerders en haar accountants; en
- aanvullende fouten en onzekerheden bij de financiële verantwoording 2018 geconstateerd door de NZa.

3.4 Aandachts- en verbeterpunten

Uit ons toezicht zijn voor ONVZ geen aandachts- en verbeterpunten naar voren gekomen voor onderwerpen met betrekking tot Zorguitgaven.

⁷ In een (bruto)foutentabel worden alle fouten en onzekerheden opgenomen, waarbij de mogelijkheid bestaat dat er zowel een fout als onzekerheid gerapporteerd wordt. Hierdoor kan het voorkomen dat de gerapporteerde fouten/onzekerheden in de foutentabel hoger zijn dan de opgenomen bedragen hieromtrent in het financieel verslag. In 2018 betreffen dit met name de fouten en onzekerheden met betrekking tot pgb.

⁸ De NZa rapporteert de bruto foutentabel waarin de fouten/onzekerheden met betrekking tot pgb in zijn totaliteit zijn opgenomen. Dit heeft tot gevolg dat er meer dan 100% van de pgb-schaden is opgenomen in de foutentabel.