



# CAK-rapport 2020



# Inhoud

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Voorwoord</b>  | <b>5</b>  |
| <b>Managementsamenvatting</b>   | <b>6</b>  |
| <b>1. Inleidend hoofdstuk</b>   | <b>11</b> |
| 1.1 Wettelijke toezicht taak NZa  | 11        |
| 1.2 Belangrijke ontwikkelingen ten opzichte van vorig jaar                                  | 12        |
| 1.3 Toezichtaanpak  | 14        |
| 1.4 Leeswijzer  | 14        |
| <b>2. Samenvatting bevindingen rechtmatige- en doelmatige uitvoering door het CAK</b>       | <b>15</b> |
| 2.1 Inleiding   | 15        |
| 2.2 Tijdigheid en kwaliteit verantwoordinginformatie  | 16        |
| 2.3 Voortgang 'CAK Change' inclusief ICT-kalender   | 18        |
| 2.4 Administratieve organisatie en interne beheersing (AO/IB)                               | 22        |
| 2.5 Issuedossiers 'Eindsynchronisatie CPR' en 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven' | 24        |
| 2.6 Wlz   | 27        |
| 2.7 Wmo   | 27        |
| 2.8 Zvw   | 28        |
| 2.9 Buitenlandregelingen  | 29        |
| 2.10 AWBZ en aflopende regelingen   | 29        |
| <b>3. Thema-onderzoeken</b>   | <b>33</b> |
| 3.1 Inleiding   | 33        |
| 3.2 Governanceonderzoek Klanttevredenheid   | 33        |
| 3.3 Communicatie en klachtenbehandeling   | 34        |
| <b>Bijlagen</b>   | <b>37</b> |
| Bijlage 1. Uitgebreidere context toezichtobjecten CAK                                       | 37        |
| Bijlage 2. Follow up tabellen verbeterpunten uitvoering                                     | 41        |
| Bijlage 3. Follow up tabellen fouten/onzekerheden/afwikkeling issues voorgaande onderzoeken | 46        |
| Bijlage 4. Wlz  | 50        |

|  |    |
|--|----|
| <i>Bijlage 5. Wmo</i>                          | 56 |
| <i>Bijlage 6. Zvw</i>                          | 64 |
| <i>Bijlage 7. Buitenlandregelingen</i>         | 70 |
| <i>Bijlage 8. AWBZ en aflopende regelingen</i> | 80 |



# Voorwoord

Voor u ligt het CAK rapport Uitvoering wettelijke taken door het CAK verantwoordingsjaar 2020. Dit rapport is opgesteld door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). Het rapport gaat over de uitvoering van de wettelijke regelingen door het CAK in het verantwoordingsjaar 2020 waarop de NZa toezicht houdt. De NZa heeft daarbij de organisatorische ontwikkelingen bij het CAK tot 1 augustus 2021 in zijn onderzoek betrokken. Ook rapporteren wij over de thematische onderzoeken die wij in de eerste helft van 2021 hebben uitgevoerd.

# Managementsamenvatting

## Inleiding

Het CAK is een publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan dat in opdracht van het Ministerie van VWS een aantal regelingen uitvoert op het gebied van onder andere het betalen en verrekenen van zorgaanspraken en het opleggen, innen en afdragen van eigen bijdragen en premies met betrekking tot de zorg (in bijlage 1 is een overzicht opgenomen van de regelingen die het CAK uitvoert).

## Stand van zaken ‘CAK Change’ en het in control komen

Het CAK is vanaf 2019 bezig met het op orde krijgen van de interne uitvoeringsorganisatie van het CAK via het brede veranderprogramma ‘CAK Change’. Dit moet volgens het CAK in 2024 resulteren in het ‘in control’ komen voor de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de wettelijke taken van het CAK en daarmee ook tot tevreden(er) cliënten van het CAK.

Bij ons vorige onderzoek constateerden wij dat het CAK in 2019 en in de eerste helft van 2020 een aantal goede stappen had gezet om voor de rechtmatige- en doelmatige uitvoering van de wettelijke taken ‘in control’ te komen, maar dat de beoogde geborgd ‘in control’ situatie nog niet bereikt was. Hiermee bedoelen wij een situatie waarin de bedrijfsvoering op zo’n manier is ingericht dat risico’s met het oog op een rechtmatige en doelmatige uitvoering van de wettelijke taken structureel, op een effectieve en efficiënte wijze, tijdig worden geïdentificeerd, gemitigeerd en gecorrigeerd, in belangrijke mate gebruikmakend van het geautomatiseerde gegevensverwerkende systeem.

Bij het onderzoek over 2020 hebben wij geconstateerd dat de voortgang van de verbetering van de interne uitvoeringsorganisatie is gestagneerd en zien wij op onderdelen ook een achteruitgang van het functioneren:

- de dienstverlening aan de cliënten staat onder druk; het betreft met name de verslechterde telefonische bereikbaarheid en -antwoordsnelheid en de schriftelijke beantwoording van vragen;
- de bestuurlijke verantwoording over de eigen bijdragen en de betaling van de zorgaanspraken is niet binnen de wettelijke termijn aangeleverd (circa 1 maand te laat);
- veel bestaande knelpunten in de uitvoering, waarover wij bij vorige onderzoeken al rapporteerden, zijn nog niet opgelost. Ook zijn nieuwe issuedossiers naar voren gekomen, die de uitvoeringsorganisatie van het CAK belasten en gevolgen hebben voor de cliënten van het CAK, het Fonds langdurige zorg (Flz) en het Zorgverzekeringsfonds (Zvf) en gemeenten;
- De externe accountant heeft over 2020 diverse materiële onrechtmatigheden en onzekerheden geconstateerd (die doorwerken tot en met de eerste helft van 2021), die tot gevolg hebben dat bij een aantal financiële stromen over 2020 afkeurende verklaringen zijn afgegeven en bij een aantal financiële stromen oordeelonthoudingen.

## **Knelpunten in de uitvoering**

Wij constateerden bij onze vorige onderzoeken dat het CAK zich bewust is van de knelpunten in de uitvoering. Wij hebben bij ons huidige onderzoek geconstateerd dat het CAK zich hier heel transparant over verantwoordt en goede stappen heeft gezet in het kader van het risicomanagement, waardoor volgens het CAK ook meer issues naar voren zijn gekomen. Dat waarderen wij.

Maar er moet nog veel gebeuren.

Wij vinden het van groot belang dat het CAK voortvarend de eventueel resterende issues uit het verleden identificeert en afwikkelt, zodat de huidige uitvoering en het doorvoeren van de noodzakelijke verbeteringen bij de bredere veranderopgave niet meer belast wordt door zaken uit het verleden. Het CAK heeft aangegeven dat hiervoor een apart, 'dedicated' team zal worden ingericht. Verder vinden wij het van groot belang dat het CAK de al langere tijd bestaande knelpunten in de uitvoering voortvarend oppakt en oplost.

## **Inrichting en verbetering van de uitvoeringsorganisatie**

Het CAK heeft in 2020, als onderdeel van de bredere veranderopgave ('CAK Change'), de inrichting van de uitvoeringsorganisatie van het CAK gewijzigd naar een regeling-gerichte structuur die het onder andere mogelijk moet maken om de cliënten van CAK beter te bedienen en de voorspelbaarheid van de uitvoering van de wettelijke taken te verbeteren.

In 2021 heeft het CAK besloten om te reorganiseren om te kunnen voldoen aan de financiële kaders. Daardoor is 'CAK Change' tijdelijk stop gezet. Naast de eigen heroriëntatie op de eigen 'veranderopgave' en na interventie van de NZa is een doorstart gemaakt met 'CAK Change'. Het CAK bevindt zich nu in een fase waarin de verdere organisatieontwikkeling en de structurele inbedding hiervan gestalte moeten krijgen, waarbij de focus ligt op zaken als gedrag en cultuur, ontwikkeling van kennis en vaardigheden van de medewerkers van het CAK en vereenvoudiging en modernisering van de geautomatiseerde systemen van het CAK.

## **Monitoring door de NZa van de inspanningen van het CAK om in control te komen**

Wij maken ons, gelet op het geconstateerde gebrek aan executiekracht bij het CAK om knelpunten in de uitvoering daadwerkelijk structureel op te lossen en mede gelet op de complexiteit van de vervolgaanpak van de brede veranderopgave van het CAK, grote zorgen over de voortgang en tijdige realisatie van het 'CAK Change' traject en de daarbij behorende doelen om het CAK structureel 'in control' te krijgen en te houden.

Wij begrijpen dat het opbouwen en veranderen van een organisatie tijd kost, maar wij vinden het van groot belang dat het CAK voortgang blijft boeken bij het op orde krijgen van de interne uitvoeringsorganisatie van het CAK.

Wij verwachten dat het CAK zichtbare vooruitgang laat zien aan de stakeholders van het CAK door het tonen van concrete (tussentijdse) resultaten over de hoofddoelstellingen van de bredere veranderopgaven van het CAK. Wij verwachten van het CAK dat het uiterlijk op 1 juli 2022 in zijn bestuurlijke verantwoording kan rapporteren over de realisatie van een aantal prioriteiten c.q. mijlpalen. Over de concrete invulling hiervan zullen wij in overleg treden met het CAK. Wij zullen de inspanningen en voortgang nadrukkelijk blijven monitoren.

## Oordeel NZa

In tabel 1 hebben wij onze toezichtoordelen opgenomen voor de verschillende regelingen die de NZa in 2020 heeft uitgevoerd.

**Tabel 1. Overzicht oordelen NZa over de verschillende regelingen**

| Regeling               | Onderdeel van bestuurlijke verantwoording   | Oordeel inzake                | Oordeel NZa                       | Rapport 2020        |
|------------------------|---|-------------------------------|-----------------------------------|---------------------|
| <b>Wlz</b>             | Betaling van zorgaanspraken Wlz   | Rechtmatigheid                | Rechtmatig uitgevoerd             | H 2.6<br>Bijlage 4  |
|                        | Afdracht eigen bijdragen Wlz  | Rechtmatigheid                | Niet rechtmatig uitgevoerd        | H 2.6<br>Bijlage 4  |
|                        | Betaling van subsidieregeling extramurale behandeling   | Rechtmatigheid                | Rechtmatig uitgevoerd             | H 2.6<br>Bijlage 4  |
|                        | Betaling van subsidieregeling eerstelijnsverblijf   | Rechtmatigheid                | Rechtmatig uitgevoerd             | H 2.6<br>Bijlage 4  |
| <b>AWBZ</b>            | Betaling van zorgaanspraken AWBZ  | Rechtmatigheid                | Rechtmatig uitgevoerd             | H 2.10<br>Bijlage 8 |
|                        | Afdracht eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf AWBZ  | Rechtmatigheid                | Nog geen oordeel mogelijk         | H 2.10<br>Bijlage 8 |
|                        | Afdracht eigen bijdragen Zorg met Verblijf AWBZ   | Rechtmatigheid                | Niet rechtmatig uitgevoerd        | H 2.10<br>Bijlage 8 |
| <b>Wmo</b>             | Afdracht eigen bijdragen Wmo  | Rechtmatigheid                | Nog geen oordeel mogelijk         | H 2.7<br>Bijlage 5  |
| <b>Zvw</b>             | Uitbetaalde uitkeringen CER   | Rechtmatigheid                | Rechtmatig uitgevoerd             | H 2.8<br>Bijlage 6  |
|                        | Interest geldmiddelen Zvf   | Rechtmatigheid                | Rechtmatig uitgevoerd             | H 2.8<br>Bijlage 6  |
|                        | Wanbetalersregeling   | Rechtmatigheid                | Rechtmatig uitgevoerd             | H 2.8<br>Bijlage 6  |
|                        | Onverzekerdenregeling   | Rechtmatigheid                | Rechtmatig uitgevoerd             | H 2.8<br>Bijlage 6  |
| <b>Buitenlandtaken</b> | Buitenlandregelingen exclusief de 'Verrekeningen zorglasten met verdragslanden'   | Rechtmatigheid                | Rechtmatig uitgevoerd             | H 2.9<br>Bijlage 7  |
|                        | Verrekeningen zorglasten met verdragslanden   | Rechtmatigheid                | Niet rechtmatig uitgevoerd        | H 2.9<br>Bijlage 7  |
|                        | VOZD  | Monitoringtaak NZa            | Niet van toepassing               | Bijlage 7           |
|                        | Interest geldmiddelen AFBZ, Flz en Wmo  | Rechtmatigheid                | Rechtmatig uitgevoerd             | Bijlage 4           |
|                        | Hoofdstuk 7: Financieel overzicht activa en passiva van de financiële stromen van de wettelijke taken op kasbasis                           | Juiste en volledige weergave  | Niet juiste en volledige weergave | H 2.5<br>Bijlage 4  |
|                        | Hoofdstuk 8: Financieel overzicht activa en passiva van de financiële stromen van de wettelijke taken op basis van het toerekeningsbeginsel | Juiste en volledige weergaven | Niet juiste en volledige weergave | H 2.5<br>Bijlage 4  |

Bron: NZa



## Reactie CAK

Het CAK heeft op 8 oktober 2021 in de formele hoor de volgende reactie gegeven (ondertekend door de heer Hans Ouwehand, voorzitter van de rvb) op dit rapport:

*"Bij brief van 1 oktober 2021 (kenmerk: 410312/1105785) heeft het CAK het concept rapport 'Uitvoering wettelijke taken door het CAK over het verantwoordingsjaar 2020' (hierna: 'rapport') van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) ontvangen. Graag maken wij van uw uitnodiging gebruik om onze reactie op het rapport te geven. Voor een evenwichtige weergave van zaken hechten wij eraan dat deze reactie integraal wordt opgenomen in het rapport. Onderstaand treft u onze reactie aan:*

### *Algeheel beeld*

*Wij zijn de NZa erkentelijk voor het rapport als sluitstuk van ons verantwoordingsjaar 2020. Wij herkennen de daarin geschetste problematiek en erkennen de genoemde verbeterpunten. Zoals u aangeeft in het rapport is het ('geborgd') in control komen een weerbarstig proces dat veel tijd in beslag neemt.*

*De complexe en uitdagende omstandigheden waarin het CAK in 2020 heeft moeten functioneren heeft een grote weerslag gehad op onze organisatie. Dit betreft de vertraagde invoering van de Wmo 2020, de gevolgen van Covid-19 voor onze medewerkers, de bestuurswisseling in september 2020, het extra beslag op de organisatie vanwege activiteiten rondom de kinderopvangtoeslag (KOT) en het financieel tekort dat eind vorig jaar bekend werd en de daarop volgende reorganisatie in 2021. Deze omstandigheden hebben de afgelopen periode veel aandacht en energie van alle medewerkers gevraagd.*

*Wij realiseren ons dat de continuïteit van de dienstverlening aan onze klanten en de rechtmatige uitvoering van de wettelijke taken geborgd moeten zijn en dat wij op deze punten nog niet op het gewenste niveau zijn. De Raad van Bestuur ziet het als haar opdracht om met daadkracht en slagvaardigheid de noodzakelijke veranderingen door te voeren. Om dit te bereiken hebben wij ons in goed overleg met onze opdrachtgever en eigenaar gecommitteerd aan een meerjarige aanpak van onze veranderopgave die voorziet in stapsgewijze verbeteringen op de drie focusgebieden Vereenvoudigen ICT, In control en Cultuur. Het is van belang om realistisch te zijn over het tijdsframe waarbinnen de beoogde veranderingen haalbaar zijn.*

### *Oplossen van bestaande uitvoeringsproblematiek*

*De beschreven omstandigheden die ons parten hebben gespeeld, kunnen niet los worden gezien van de door de NZa gesignaleerde stagnatie om verder 'in control' te komen.*

*In de uitvoering hebben we een aantal issues proactief opgepakt, die hebben echter effect gehad op ons functioneren. De hersteltrajecten rondom duurzaam gescheiden leven (DGL) en synchronisatie Centraal persoonsregister (CPR) hebben veel capaciteit en aandacht gevraagd. Beide issues werken zwaarder door omdat deze meerdere jaren teruggaan en bovenal ook onze klanten raken. Het oplossen van beide issues vraagt dan ook grote zorgvuldigheid. Diepgaande analyses van de fouten waren nodig en het onderzoek en de afstemming over de oplossingsrichting hebben voor langere tijd een aanzienlijk beslag op de personele capaciteit van onze organisatie gelegd. Dit capaciteitsbeslag wordt vergroot door het nog weinig efficiënt functioneren van onze complexe legacy-systemen. Dit bevestigt nog eens de noodzaak om ons complexe ICT-landschap te vereenvoudigen.*

*DGL en CPR stammen beide uit de periode van voorgaande (boek)jaren en vloeien derhalve niet voort uit de uitvoering in 2020. De complexe en uitdagende omstandigheden waarin het CAK heeft moeten functioneren, hebben hun doorwerking gehad op de prioritering en het tijdspad om incidenten te kunnen oplossen en daarmee voort te gaan met het verder in control komen.*

#### *Transparantie en identificatie incidenten*

*Wij stellen het op prijs dat de NZa oog heeft voor onze openheid en transparantie en dat ook als zodanig waardeert. Inherent daaraan is dat issues en knelpunten op tafel komen, bespreekbaar worden gemaakt en worden opgepakt. De NZa spreekt de verwachting uit dat wij per direct organisatorische maatregelen treffen om eventueel nog resterende issuedossiers uit het verleden te identificeren en af te wikkelen. Uit oogpunt van toezicht begrijpen wij deze oproep. Onze aanpak is erop gericht issues uit het verleden proactief en stap voor stap te identificeren en transparant ter tafel te brengen en op te lossen. Daarbij kunnen wij niet op voorhand weten om welke issues dit zal gaan. Wij kunnen daarom geen harde garanties geven dat alle issues in één keer op tafel komen. Daarvoor zijn de regelgeving en de legacy-systemen te complex.*

*In het toezichtrapport 2020 wordt een aantal stevige maar terechte punten van verbetering geadresseerd. Wij erkennen deze. Wij zijn er van overtuigd dat wij op de juiste weg zijn met onze realistische en gedegen aanpak van onze meerjarige veranderopgave. Om dit traject succesvol te maken zijn tijd, doorzettingskracht en steun van onze omgeving nodig. Wij zetten ons hier als voltallige Raad van Bestuur, samen met onze medewerkers, volledig voor in.*

# 1. Inleidend hoofdstuk

## 1.1 Wettelijke toezicht taak NZa

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) houdt op basis van artikel 16 van de Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg) toezicht op de uitvoering van de wettelijke taken door het CAK.

Wij hebben onderzoek verricht naar uitvoering door het CAK van taken op het gebied van:

- de Wet langdurige zorg (Wlz) en de aflopende Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ);
- de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
- de Zorgverzekeringswet (Zvw), vooral de regelingen Wanbetalers en Onverzekerden en de aflopende regeling Compensatieregeling Eigen Risico (CER);
- de Buitenlandregelingen.

### *Doel van het onderzoek*

Het doel van ons onderzoek is om te rapporteren en een (toezicht-)oordeel te geven over de rechtmatige en in voorkomende gevallen doelmatige uitvoering en om knelpunten en risico's voor de rechtmatigheid en doelmatigheid te signaleren. Een goede uitvoering door het CAK van zijn wettelijke taken is onder meer belangrijk omdat:

- de uitvoering van de wettelijke taken door het CAK veel burgers direct financieel raakt. Het CAK is een direct aanspreekpunt voor de burger met de overheid, waarop de burger volledig moet kunnen vertrouwen;
- het CAK de belangen beschermt van burgers die anders buiten het Nederlandse zorgstelsel zouden vallen (bijvoorbeeld regelingen voor wanbetalers, onverzekerden; gemoedsbezwaarden, onverzekerbare vreemdelingen en de Buitenlandregeling) en daardoor mogelijk geen toegang zouden hebben tot passende zorg;
- het gaat om grote financiële stromen waarbij het juist, volledig en tijdig administratief verwerken, het uitbetalen (van zorganspraken voor binnen- en buitenland) en het innen en het afdragen van eigen bijdragen en premies voor wanbetalers en onverzekerden een belangrijke bijdrage levert aan het betaalbaar houden van de zorg.

## 1.2 Belangrijke ontwikkelingen ten opzichte van vorig jaar

### *Bestuur*

De heer Hans Ouwehand heeft per 1 september 2020 mevrouw Daniëlle van der Vliet opgevolgd als bestuursvoorzitter. Mevrouw Marije Wolsink startte in september 2020 als Chief Operating Officer. De heer Arron Bell is Chief Financial Officer.

### *Uitvoeringsstructuur en CAK change*

Het CAK heeft in 2020 een op de regelingen gebaseerde uitvoeringsstructuur geïmplementeerd en heeft daarmee volgens het CAK de basis gelegd om per regeling, de primaire processen verder te verbeteren en om 'in control' te komen voor de rechtmatige (en doelmatige) uitvoering van de wettelijke taken. Dit betrof fase 1 van de bredere veranderaanpak ('CAK change').

Het CAK geeft nu uitvoering aan fase 2 van de bredere veranderoepgave ('CAK change'), het stapsgewijs verbeteren van de uitvoering van de regelingen. Door onder andere de noodzaak om binnen de financiële kaders te blijven, is de voortgang in de eerste helft van 2021 gestagneerd. Het CAK heeft daarop in het tweede kwartaal van 2021 een herijkte Roadmap in control opgesteld, waarbij het in control komen door het CAK aan de hand van drie kenmerken wordt gedefinieerd:

- het aantoonbaar uitvoeren; het CAK voert taken rechtmatig en doelmatig uit en kan dit aantonen;
- het voorspelbaar presteren; het CAK stelt doelen en treft adequate maatregelen zodat deze doelen ook worden behaald;
- het systematisch verbeteren; het CAK verbetert de eigen processen systematisch op basis van inzicht in de werkelijke situatie.

Het CAK geeft in zijn jaarbericht over 2020 aan dat het nastreeft dat de wettelijke taken zo veel als mogelijk geautomatiseerd worden uitgevoerd en geruisloos verlopen voor het gros van de cliënten en dat sprake is van een flexibele en wendbare organisatie met aandacht voor de menselijke maat. Tegelijkertijd ziet het CAK dat er nog veel te doen is om de CAK-organisatie te verbeteren en op orde te brengen. Het CAK geeft aan dat het ICT-landschap om vereenvoudiging en modernisering vraagt en dat maatregelen nodig zijn voor het tijdig opstellen van de bestuurlijke verantwoordingen. Verder heeft het CAK aangegeven dat de verdere inzet op zaken als gedrag en cultuur, vaardigheden en kennisontwikkeling belangrijke elementen zijn voor het boeken van voortgang. Het CAK geeft aan dat het boeken van voortgang een lange adem vereist.

### *Verwachtingen NZa*

Wij begrijpen dat het opbouwen en veranderen van een organisatie tijd kost, maar wij vinden het van groot belang dat het CAK voortgang blijft boeken bij het verder op orde krijgen van de uitvoeringsorganisatie van het CAK. Wij verwachten dat het CAK zichtbare vooruitgang laat zien via concrete (tussentijdse) resultaten aan de stakeholders van het CAK.

### *Covid-19*

Het CAK heeft in 2020 maatregelen moeten treffen in verband met Covid-19. Het CAK heeft een Taskforce Corona ingesteld gericht vanuit het perspectief van de cliënten en de medewerkers. Om de dienstverlening aan de cliënten te waarborgen is in maart 2020, onder andere voor het Klantcontactcentrum, de uitwijklocatie Schiphol-Rijk in gebruik genomen. Medewerkers werken zoveel als mogelijk vanuit huis. In maart 2021 heeft het CAK een tool voor Klantcontactcentrummedewerkers geïmplementeerd waarmee vanuit huis telefonische vragen van cliënten kunnen worden behandeld. Het CAK heeft aangegeven dat door de uitdagingen die Covid-19 met zich meebracht voor het goed inregelen van werkzaamheden in de thuissituatie van de medewerkers, de telefonische dienstverlening in 2020 is achtergebleven.

### *Implementatie Wmo-abonnementstarief 2020*

Het CAK geeft aan dat de implementatie van het Wmo-abonnementstarief is afgerond en dat in 2020 de dienstverlening ondanks de COVID-situatie is voortgezet zonder de menselijke maat uit het oog te verliezen. Tegelijkertijd ziet het CAK dat er nog veel te doen is om de CAK-organisatie te verbeteren. Het CAK geeft aan dat het ICT-landschap om vereenvoudiging en modernisering vraagt en dat maatregelen nodig zijn voor het tijdig opstellen van de bestuurlijke verantwoordingen.

### *Verkorten vaststelling- en herzieningstermijn*

Per 1 januari 2020 is de wettelijke grondslag voor het verkorten van de vaststelling- en herzieningstermijn van de eigen bijdragen Wmo en Wlz ingegaan. Het nadere beleid hierbij is geregeld in de 'Beleidsregels CAK inkorten termijnen of niet verschuldigd zijn eigen bijdrage Wlz en Wmo 2015'. Dit betekent dat het CAK de termijnen waarover met terugwerkende kracht een bijdrage wordt vastgesteld kan verkorten van 36 maanden tot 12 maanden of in individuele gevallen, als maatwerk, op nihil kan stellen als de tekortkoming in de uitvoering aan het CAK en/of de keten is te wijten of wanneer de cliënt zich in bijzondere of verzwarende omstandigheden verkeert. In afstemming met een bijzondere interne commissie, het bestuur van het CAK of met stakeholders, komt het CAK hierover tot besluitvorming.

### *Kinderopvangtoeslagaffaire*

Het CAK heeft in mei 2021 opdracht gekregen van het Ministerie van VWS om schulden (tot en met 31 december 2020) die gedupeerden van de Kinderopvangtoeslagaffaire bij het CAK hebben, kwijt te schelden en om invordering bij mogelijk gedupeerden te pauzeren. In een apart wetstraject waarvan de intentie is dat dit per 1 januari 2022 in werking treedt, wordt de wettelijke grondslag met terugwerkende kracht tot 1 januari 2021 geregeld voor de kwijtschelding, afboeking en terugbetaling. Het CAK heeft aangegeven dat medio 2021 de voorbereidende- en uitvoerende werkzaamheden ter hand zijn genomen. Wij zullen de afwikkeling bij het CAK-onderzoek over 2021 betrekken.

#### **1.2.1 Kengetallen over het CAK**

Het CAK heeft zich via de bestuurlijke verantwoording verantwoord over de door het ministerie van VWS en de NZa uitgevraagde kengetallen. Daaruit blijkt dat de dienstverlening aan de cliënten van het CAK is verslechterd. Het betreft vooral de verslechtering van de telefonische bereikbaarheid, de antwoordsnelheid en de tragere beantwoording van brieven en mailtjes en de tijdige afdoening van bezwaarschriften. Het CAK voldoet voor deze zaken niet aan de normen die het hier zelf voor stelt. Het CAK heeft aangegeven dat de Covid-19-situatie hiervoor een belangrijke oorzaak is in verband met het inregelen van de werkzaamheden van de CAK-medewerkers in de thuissituatie.

Ook valt op dat bij de uitvoering van de Wmo 2020 sprake is van een hoog percentage stapelfacturen (25%), samenhangend met de inhaalslag voor de facturering van de Wmo 2020. Verder zijn er voor de Wmo 2020 veel bezwaarschriften (ruim 900) binnengekomen, waarvan de helft inmiddels is afgehandeld. Uit onze gesprekken met het CAK, vooral met de regeling directeurs, blijkt dat ons advies om kengetallen en prestatie-indicatoren beter te analyseren en mede te hanteren voor de sturing van de organisatie ter harte wordt genomen.

## 1.3 Toezichtaanpak

De NZa komt tot zijn toezichtoordeel over 2020 door het hanteren van een risico georiënteerde toezichtaanpak. De NZa maakt daarbij gebruik van de bestuurlijke verantwoordingen van het CAK 2020 en de daarbij behorende controleverklaringen en accountantsverslagen.

De NZa maakt voor zijn toezichtoordeel zoveel als mogelijk gebruik van de accountantswerkzaamheden. De NZa heeft daartoe een zogenoemde review uitgevoerd op c.q. kennisgenomen van de dossiers van de accountant, om vast te stellen of wij gebruik kunnen maken van deze werkzaamheden.

De NZa heeft in de eerste helft van 2021 verdiepend onderzoek uitgevoerd naar een aantal thema's die vooral betrekking hebben op de klantbeleving en klanttevredenheid. Om tot zijn toezichtoordeel te komen maakt de NZa verder gebruik van de periodieke interne management rapportages en risicorapportages van het CAK en gesprekken met de Raad van Bestuur, management en medewerkers van het CAK.

In het voorjaar van 2021 heeft de NZa een bestuurlijke brief gestuurd, die besproken is met het CAK, waarin de NZa zijn zorgen naar voren heeft gebracht over de situatie bij het CAK, met name:

- de gevolgen van de reorganisatie in 2021 voor de cliënten van het CAK;
- de stagnatie van het 'CAK change'- traject om geborgd in control te komen;
- de (mogelijke) impact van twee nieuwe issuedossiers op de cliënten van het CAK en op het fondsenbeheer;
- de tijdigheid van de bestuurlijke verantwoordingen.

Dit is, naast de heroriëntatie op de Veranderopgave waar het CAK al mee bezig was, voor het CAK aanleiding geweest om een herijkte Roadmap in control opstellen waarin het CAK een transparante analyse over de knelpunten in de uitvoeringsorganisatie van het CAK heeft opgenomen en een set van maatregelen voor het op orde krijgen van de interne uitvoeringsorganisatie van het CAK.

## 1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 hebben wij de belangrijkste bevindingen opgenomen over verantwoordingsjaar 2020. Wij gaan hierin op de uitvoering van de Wlz, Wmo, Zvw en de Buitenlandregelingen door het CAK en de aflopende AWBZ-regelingen. Ook gaan wij in hoofdstuk 2 in op de tijdigheid en kwaliteit verantwoordingsstructuur, de administratieve organisatie en interne beheersing (AO/IB) en de voortgang 'CAK Change' inclusief ICT-kalender. Wij gaan in hoofdstuk 3 in op de uitvoering van de thematische onderzoeken van de NZa.

# 2. Samenvatting bevindingen rechtmatige- en doelmatige uitvoering door het CAK

## 2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op onze belangrijkste bevindingen over verantwoordingsjaar 2020. Wij gaan in dit hoofdstuk achtereenvolgens in op de belangrijkste bevindingen over:

- Tijdigheid en kwaliteit verantwoordingsinformatie;
- Voortgang 'CAK Change' inclusief ICT-kalender;
- Administratieve organisatie en interne beheersing (AO/IB);
- Issuedossiers 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven' en 'Eindsynchronisatie Centraal Persoons Register';
- Wlz;
- Wmo;
- Zvw;
- Buitenlandregelingen;
- AWBZ en aflopende regelingen.

Wij hebben aan het eind van dit hoofdstuk de belangrijkste verbeterpunten over 2020 in een tabel weergegeven en een overzicht opgenomen over de opvolging verbeterpunten vorig onderzoek.

In dit hoofdstuk hebben wij de belangrijkste bevindingen weergegeven per regeling. In de bijlagen 4 tot en met 8, hebben wij de bevindingen per regeling uitgebreid weergegeven. Wij hebben voor de verschillende regelingen een overzicht van de financiële stromen en een overzicht van de activa en passiva opgenomen. Ook is de verklaring van de externe accountant aangegeven en hebben wij de geconstateerde fouten en onrechtmatigheden in de bijlagen opgenomen en toegelicht per regeling.

## 2.2 Tijdigheid en kwaliteit verantwoordinginformatie

### 2.2.1 Tijdigheid

Het CAK moet zich volgens de wet jaarlijks verantwoorden over de uitvoering van de wettelijke regelingen door middel van de bestuurlijke verantwoordingen en bijbehorende accountantsproducten.

Het CAK heeft de bestuurlijke verantwoording over de burgerregelingen tijdig aangeleverd.

Het CAK heeft de bestuurlijke verantwoording over de eigenbijdrageregelingen en de financiering van de zorgaanspraken 2020 niet binnen de wettelijke termijn (vóór 1 juli 2021) aangeleverd. Het CAK heeft toegelicht dat de niet tijdige aanlevering van deze bestuurlijke verantwoording onder andere veroorzaakt is door:

- het in de nieuwe regelingsgeoriënteerde organisatie nog niet op orde hebben van de interne organisatie c.q. het totstandkomingsproces voor het tijdig aanleveren van deze bestuurlijke verantwoording;
- de extra (controle-)werkzaamheden die de issuedossiers 'SVB-relatiestatus' en 'Eindsynchronisatie Centraal Persoons Register' met zich meebrachten (zie paragraaf 2.5 voor een nadere toelichting op deze issuedossiers).

Het CAK heeft de bestuurlijke verantwoording over de eigenbijdragenregelingen en de financiering van de zorgaanspraken 2020 op 29 juli 2021 bij de NZa aangeleverd. Het CAK heeft de NZa en het Ministerie van VWS en het Zorginstituut overigens wel tijdig op de hoogte gesteld van de vertraagde aanlevering en heeft, door het verstrekken van achterliggende documentatie, goed meegewerkt aan een tijdige afronding van ons onderzoek over 2020. Dat waarderen wij.

De NZa heeft het dringende verzoek aan het CAK gedaan, mede gelet op het feit dat ook over voorafgaande jaren (over de verantwoordingsjaren 2016 tot en met 2018) niet aan de aanleveringsplicht is voldaan, om zodanige organisatorische maatregelen te treffen, dat het CAK voortaan wel voldoet aan het tijdig aanleveren. Dit is in het belang van een tijdige (keten-) verantwoording in het kader van de rechtmatigheid van het fondsenbeheer.

### 2.2.2 Verantwoordingsvoorschriften

De door het CAK aangeleverde documenten voldoen aan de gestelde verantwoordingseisen. Wij constateren dat de externe accountant van het CAK geen andere bevindingen heeft, dan het CAK zelf in de bestuurlijke verantwoordingen over 2020 heeft opgenomen.

De NZa vindt dat het CAK zich via de bestuurlijke verantwoordingen op een goede, transparante wijze heeft verantwoord over de uitvoering van de wettelijke taken, de (actuele) knelpunten die zich daarbij voordoen en de maatregelen die het CAK ter verbetering van de uitvoering heeft getroffen en voornemens is te treffen. Dit waarderen wij.

In het rapport over 2019 hadden wij een aantal verbeterpunten over de verantwoordinginformatie opgenomen. Wij hebben tijdens het huidige onderzoek geconstateerd dat deze volledig zijn opgevolgd.



### 2.2.3 Werkzaamheden externe accountant

Voor ons toezichtoordeel over de uitvoering van de wettelijke taken van het CAK hebben wij mede gebruik gemaakt van de werkzaamheden van de externe accountant. Daartoe hebben wij inzage gehad in de accountantsdossiers.

De externe accountant heeft bij de bestuurlijke verantwoording 2020 eigenbijdrageregelingen en financiering zorgaanspraken meerdere oordelen afgegeven in de controleverklaring. In onderstaand overzicht (zie tabel 2) hebben wij voor de gecontroleerde wettelijke regelingen het accountantsoordeel weergegeven:

**Tabel 2. Overzicht accountantsoordeel in controleverklaring bestuurlijke verantwoording 2020**

| Onderdeel van bestuurlijke verantwoording   | Oordeel inzake | Strekking van het oordeel |
|---|----------------|---------------------------|
| <i>Hoofdstuk 6: Matrices (oordeel per regeling)</i>   |                |                           |
| Betaling van zorgaanspraken AWBZ  | Rechtmatigheid | Goedkeurend               |
| Betaling van zorgaanspraken Wlz   | Rechtmatigheid | Goedkeurend               |
| Betaling van subsidieregeling extramurale behandeling   | Rechtmatigheid | Goedkeurend               |
| Betaling van subsidieregeling eerstelijnsverblijf   | Rechtmatigheid | Goedkeurend               |
| Afdracht eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf AWBZ  | Rechtmatigheid | Oordeelsonthouding        |
| Afdracht eigen bijdragen Zorg met Verblijf AWBZ   | Rechtmatigheid | Afkeurend                 |
| Afdracht eigen bijdragen Wlz  | Rechtmatigheid | Afkeurend                 |
| Afdracht eigen bijdragen Wmo  | Rechtmatigheid | Oordeelsonthouding        |
| Interest geldmiddelen AFBZ, Flz en Wmo  | Rechtmatigheid | Goedkeurend               |
| Uitbetaalde uitkeringen CER   | Rechtmatigheid | Goedkeurend               |
| Interest geldmiddelen Zvf   | Rechtmatigheid | Goedkeurend               |
| Hoofdstuk 7: Financieel overzicht activa en passiva van de financiële stromen van de wettelijke taken op kasbasis                           | Getrouwheid    | Afkeurend                 |
| Hoofdstuk 8: Financieel overzicht activa en passiva van de financiële stromen van de wettelijke taken op basis van het toerekeningsbeginsel | Getrouwheid    | Afkeurend                 |

Bron: NZa

De accountant heeft bij de bestuurlijke verantwoording 2020 Burgerregelingen een goedkeurende verklaring afgegeven (zie tabel 3).

**Tabel 3. Overzicht accountantsoordeel in controleverklaring bestuurlijke verantwoording burgerregelingen 2020**

| Onderdeel van bestuurlijke verantwoording | Oordeel inzake  | Strekking van het oordeel |
|---|---|---------------------------|
| Uitvoering Burgerregelingen               | Getrouwbeeldoordeel bij rechtmatigheidsverantwoording CAK | Goedkeurend               |

Bron: NZa

Wij hebben in de bijlagen 4 tot en met 8, met gebruikmaking van de bestuurlijke verantwoording van het CAK, het externe accountantsonderzoek en de accountantsproducten, de door ons vastgestelde onzekerheden en fouten in de uitvoering opgenomen en toegelicht. Wij hebben dit vervolgens beoordeeld met de voorgeschreven goedkeuringstoleranties uit het Model, om tot ons eigen oordeel te komen bij de rechtmatige uitvoering van de Wlz door het CAK.

## 2.3 Voortgang 'CAK Change' inclusief ICT-kalender

### *'In control' situatie*

Bij ons vorige onderzoek constateerden wij dat het CAK in 2019 en in de eerste helft van 2020 een aantal goede stappen had gezet om voor de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de wettelijke taken 'in control' te komen, maar dat de beoogde geborgd 'in control' situatie nog niet bereikt was. Hiermee bedoelen wij een situatie waarin de bedrijfsvoering op zo'n manier is ingericht dat risico's met het oog op een rechtmatige en doelmatige uitvoering van de wettelijke taken structureel, op een effectieve en efficiënte wijze, tijdig worden geïdentificeerd, gemitigeerd en gecorrigeerd, in belangrijke mate gebruikmakend van het geautomatiseerde gegevensverwerkende systeem.

Het CAK geeft aan dat met de komst van het nieuwe bestuur van het CAK een heroriëntatie heeft plaats gevonden van de tweede fase van 'CAK change'. Dit heeft geresulteerd in de ICT investeringskalender en een heroriëntatie op het 'in control' komen, het CAK noemt dit 'de Veranderopgave', waarbij de verdere ontwikkeling van de organisatie zal plaatsvinden langs de volgende drie sporen:

1. Vereenvoudiging ICT;
2. Roadmap in Control;
3. Cultuur.

Wij hebben geconstateerd dat na het realiseren van de herinrichting van de organisatie naar een uitvoeringsstructuur, die gebaseerd is op de wettelijke regelingen, er in de eerste helft van 2021 sprake was van een stagnatie in de verdere uitrol van het brede veranderprogramma 'CAK Change'.

Dit had volgens het CAK een aantal oorzaken:

- de nawerking van de inrichting van een regeling georiënteerde organisatie;
- de gevolgen van Covid-19 en de Kinderopvangtoeslagaffaire voor de uitvoeringsorganisatie van het CAK;
- de prioriteit die het CAK in 2020 aan de (vertraagde) implementatie van het Wmo-systeem voor het abonnementstarief 2020 moest geven;
- het naar voren komen van twee belangrijke issuedossiers ('SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven' en 'Eindsynchronisatie Centraal Persoons Register');
- het feit dat de interne organisatie en het totstandkomingsproces voor het tijdig opstellen van de bestuurlijke verantwoordingen nog onvoldoende op orde is en hiervoor nog geen stabiele basis is gecreëerd in de lijnorganisatie;
- de financiële positie van het CAK met de noodzaak om opnieuw te reorganiseren om binnen de gestelde financiële kaders te blijven en de noodzaak om de eigen begrotingsmethodiek op orde te brengen;
- het feit dat het verouderde ICT-systeem de primaire werkprocessen niet goed genoeg ondersteunt. Dit wordt volgens het CAK vaak nog verergerd door de complexiteit van opeenvolgende (systeem-) wijzigingen als gevolg van (beleids-)wijzigingen en de soms onvoorspelbare effecten hiervan op de werking van de ICT-systemen. Dit leidt ertoe dat het veel extra tijd en capaciteit vergt om systemen draaiend te houden en dit betekent ook vaak dat aanvullend de noodzakelijke (handmatige) controlemaatregelen moeten worden uitgevoerd.

### *Herijkte Roadmap*

Deze situatie van (tijdelijke) stagnatie, waarover de NZa via overleggen en een bestuurlijke brief zijn zorgen heeft uitgesproken, heeft het CAK ertoe gebracht, mede naar aanleiding van de eigen heroriëntatie op de veranderopgave, om medio 2021 een herijkte Roadmap in control op te stellen. Met onder andere deze herijkte Roadmap in control wordt de tweede fase van 'CAK change' ingevuld. Het CAK neemt voor de tweede fase maatregelen op verschillende aspecten van de beheersing (organisatie-inrichting, instrumentarium, kennis en vaardigheden, cultuur en gedrag en ICT). Het CAK streeft hierbij kleine, concrete stappen na, die het CAK maandelijks wil monitoren op voortgang en realisatie.

Het CAK mobiliseert de betrokkenheid van de eerste, tweede en derde lijn om samen resultaten en voortgang te boeken. Het CAK zal een zogenaamd 'veegteam' in het leven roepen om de resterende issues uit het verleden te identificeren en af te wikkelen. Verder zal het CAK een 'bouwteam' formeren dat zich concentreert op de organisatorische stappen en de uitvoering daarvan om als CAK 'geborgd in control' te komen. Wij vragen aandacht voor een goede implementatie van de herijkte Roadmap in control, met een realistische planning ook gelet op het ongestoord uitvoering geven aan de going concernactiviteiten. Wij verwachten dat het CAK concrete (tussentijdse) resultaten en voortgang kan laten zien en dat het CAK hierover proactief communiceert met zijn stakeholders.

### *Beoogde geborgd 'in control' situatie*

Wij constateren dat het CAK de beoogde (geborgd) 'in control' situatie voor de rechtmatige en doelmatige uitvoering nog niet heeft bereikt. Naar de stand van 1 augustus 2021 constateren wij dat er ten opzichte van ons vorige onderzoek onvoldoende voortgang is geboekt. Ook lijkt het of het CAK nog overvallen wordt door incidenten en (nieuwe) issuedossiers. Wij noemen in dat kader onder andere de issuedossiers 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven' en 'Eindsynchronisatie CPR'.

Voor het gebrek aan voortgang voor het afwikkelen van bestaande knelpunten wijzen wij op de zogenaemde Bric-lijst die een overzicht bevat van belangrijke bevindingen (van onder andere toezichthouders), risico's en issues. Veel van de op de Bric-lijst voorkomende knelpunten zijn onderhanden, maar zijn in 2020 en de eerste helft van 2021 niet tot afwikkeling gekomen. Ook de door de NZa over 2019 gerapporteerde verbeterpunten in de uitvoering zijn niet voldoende opgepakt of afgehandeld.

### *Bevindingen en aanbevelingen*

Wij concluderen, evenals het CAK zelf, dat het CAK nog niet 'geborgd in control' is voor de uitvoering van zijn wettelijke taken. Voor het 'geborgd in control' komen, hebben wij op hoofdlijnen de volgende bevindingen en geven wij aan wat wij van het CAK verwachten (zie tabel 4).

**Tabel 4. NZa aanbevelingen om 'geborgd in control' te komen**

| Nr. | Aanbevelingen NZa om 'geborgd in control' te komen  |
|-----|---|
| 1.  | <b>Het verminderen en oplossen van het aantal fouten in de uitvoering en verbeteren dienstverlening</b><br>Door knelpunten in de administratieve organisatie en nieuwe issues en incidenten is sprake van fouten in de uitvoering die in een aantal gevallen (financiële) consequenties hebben voor de burger. De dienstverlening aan cliënten staat onder druk. Dit blijkt uit onder meer uit de slechtere telefonische bereikbaarheid met teruglopende performance in de antwoordsnelheid. Ook de afhandeling van brieven en e-mails van cliënten is vertraagd, met een werkvoorraad van meer dan 30.000 zogenoemde 'non-voice'-berichten. Wij verwachten dat het CAK maatregelen treft om het aantal fouten in de uitvoering te verminderen en op te lossen en daarnaast de dienstverlening aan de cliënten te verbeteren. Ook de Nationale Ombudsman heeft op 14 april 2021 een brief uitgebracht over de door het CAK te verbeteren dienstverlening aan zijn cliënten. |

|    |   |
|----|---|
|    | <a href="https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2021/systemen-en-dienstverlening-cak-nog-onvoldoende-op-orde">https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2021/systemen-en-dienstverlening-cak-nog-onvoldoende-op-orde</a> );  |
| 2. | <p><b>Het tijdig aanleveren van de bestuurlijke verantwoordingen</b></p> <p>Het CAK is er niet in geslaagd om de bestuurlijke verantwoording 2020 voor de eigenbijdrageregelingen en financiering van zorgaanspraken tijdig, binnen de wettelijke termijn, aan te leveren ( bijna 1 maand te laat). Wij verwachten dat het CAK zodanige organisatorische maatregelen treft dat de bestuurlijke verantwoordingen voortaan tijdig worden aangeleverd.</p>   |
| 3. | <p><b>Nieuwe materiële issues</b></p> <p>Hoewel het CAK er vorig jaar in geslaagd is om eerder ontstane onzekerheden deels op te lossen, is er eind 2020 en in de eerste helft van 2021 weer een aantal nieuwe materiële issues (waaronder de 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven' en 'Eindsynchronisatie CPR') naar voren gekomen met veel impact op de uitvoeringsorganisatie en de cliënten van het CAK en de fondsen.</p> <p>Wij verwachten dat het CAK voortvarend de eventueel nog resterende issues opspoort en adequaat afwikkelt.</p>   |
| 4. | <p><b>Het maatregelen nemen om nog resterende issues uit het verleden te identificeren en om voortvarend de verbeterpunten in de uitvoering, op te pakken en af te wikkelen</b></p> <p>Het CAK is er nog niet in geslaagd om voortgang te boeken met betrekking tot de afwikkeling van veel verbeterpunten in de uitvoering naar aanleiding van onze vorige onderzoeken.</p> <p>Wij verwachten dat het CAK maatregelen neemt om eventueel nog resterende issues uit het verleden te identificeren en af te wikkelen en om voortvarend de verbeterpunten in de uitvoering, inclusief de zogenoemde Bric-lijst, verder op te pakken en af te wikkelen. Wij bevelen aan dat het CAK de verbeterpunten onderverdeelt naar prioriteiten en korte en langere termijn aandachtspunten en voor de aandachtspunten die binnen de invloedssfeer van het CAK liggen, een realistische, haalbare planning opstelt en verbeterpunten daadwerkelijk oplost. Ook adviseren wij om de interne rapportagelijnen bij het CAK hiervoor kort te houden.</p> |
| 5. | <p><b>Het verder uitwerken van de regeling-georiënteerde wijze van werken</b></p> <p>Het CAK moet de regeling-georiënteerde wijze van werken nog steeds verder concreet uitwerken en daadwerkelijk implementeren. Het CAK heeft in het tweede kwartaal van 2021 een herijkte Roadmap in control opgesteld. Wij verwachten dat het CAK bij de implementatie van de in de herijkte Roadmap in control genoemde maatregelen, planmatig te werk gaat en concrete (tussentijdse) resultaten laat zien (aan de stakeholders van het CAK). De regeling-directeuren zullen hierbij volgens ons een belangrijke rol moeten spelen.</p>   |
| 6. | <p><b>Het vereenvoudigen en moderniseren van het ICT-landschap</b></p> <p>Wij hebben geconstateerd dat het CAK nog daadwerkelijk uitvoering moet geven aan het vereenvoudigen en moderniseren van het ICT-landschap, wat van belang is voor een effectieve en doelmatige uitvoering van de wettelijke taken. Wel heeft het CAK al eerste processtappen gezet voor de verbetering van het ICT-landschap.</p> <p>Het CAK heeft het initiatief genomen om het ICT-landschap tegen het licht te houden en heeft daar maatregelen voor geformuleerd in het kader van de veranderopgave ICT. Wij blijven de inspanningen van het CAK volgen.</p>  |
| 7. | <p><b>Het adequaat gebruikmaken van de rapportages</b></p> <p>De rapportages van Risk en Compliance en de Internal Audit afdeling zijn van een goed niveau. Deze afdelingen signaleren en rapporteren over belangrijke risico's bij het CAK en vormen een belangrijk uitgangspunt voor de verdere verbetering van de uitvoeringsorganisatie van het CAK. Wij vinden het van belang dat het CAK adequaat gebruik maakt van de rapportages van de hiervoor genoemde afdelingen voor het oplossen van gesignaleerde risico's.</p>  |
| 8. | <p><b>Het beheersen van de risico's in het interne proces</b></p> <p>De kaders voor het risicomanagement en het three lines of defence model zijn in 2020 door het CAK neergezet. Het CAK heeft aangegeven vooral nog te moeten werken aan de goede inbedding en werking hiervan in het primaire proces van het CAK. Wij vinden het van belang dat het CAK er voor zorgt dat in het primaire proces de risico's structureel beheerst worden. Het CAK heeft bij een aantal regelingen, waaronder de Wlz-regeling, de eerste stappen gezet voor de implementatie. Wij vinden dat het CAK hier voortvarend mee verder moet gaan.</p>   |
| 9. | <p><b>Het verbeteren van de interne managementrapportages</b></p> <p>Het CAK heeft in 2020 de eerste stappen gezet voor een intern periodiek managementrapportageformat. Dit format biedt op hoofdlijnen een goed inzicht in de stuurinformatie op regeling-niveau. Wel blijkt uit een rapportage van de afdeling Internal Audit dat de betrouwbaarheid van de onderliggende gegevens waarop de maandrapportage tot stand komt,</p>   |

|     |   |
|-----|---|
|     | nog onvoldoende geborgd is, waardoor de interne managementrapportage nog niet goed ingezet kan worden voor de sturing van de organisatie. Het CAK wil bij de verdere ontwikkeling en verbetering van de managementinformatie relevante Kritische Proces Indicatoren betrekken, 'good practices' delen en de systematiek van OGSM (Objectives, Goals, Strategies, Measures) inzetten. Wij verwachten dat het CAK voortvarend verder werkt aan een interne managementrapportage die betrouwbare en relevante sturingsinformatie bevat.  |
| 10. | <p><b>Het zorgen voor een stabiel en toekomstbestendig Wmo-systeem</b></p> <p>Het CAK is bezig om toe te werken naar een beter werkend systeem voor de Wmo 2020, waarbij vooral de zogenoemde 'poortwachtersfunctie' van het systeem van belang is; de invoercontrole op de juistheid van de input vanuit de gemeentes. De volledigheidscntrole op de verwerking (circa 6.500 berichten van gemeenten zijn niet te herleiden naar het Wmo-systeem) en het optimaliseren van het berichtenverkeer met de gemeenten zijn punten van aandacht. Daarnaast is de implementatie van andere functionaliteiten zoals de samenloop met andere regelingen, een aandachtspunt. De NZa blijft de inspanningen van het CAK om tot een stabiel en toekomstbestendig Wmo-systeem te komen, volgen en de NZa vindt het daarnaast van belang dat de dienstverlening aan cliënten zodanig verbetert dat weer aan de normen wordt voldaan.</p> |

Bron: NZa

### *Ambitie om in control te komen*

Het CAK geeft zelf aan op koers te liggen voor de ambitie om in vijf jaar, in 2024, in control te komen; in de eerste fase (2019/2020) van 'CAK change' zijn volgens het CAK de randvoorwaarden gecreëerd, in de tweede fase wil het CAK verdere verbeterlagen doorvoeren, waarbij het CAK vooral inzet op het verder operationaliseren van het interne beheersingsinstrumentarium, de verdere ontwikkeling van de organisatie-inrichting, de cultuur van de organisatie en het gedrag en de kennis- en vaardighedenontwikkelingen en vereenvoudiging en modernisering van het ICT-landschap.

### *Veranderopgave ('CAK Change')*

Wij realiseren ons dat het CAK zich in een fase van de veranderopgave bevindt die veel van het CAK vergt. Het gaat om het daadwerkelijk veranderen van de wijze van werken en de adequate (geautomatiseerde) ondersteuning daarvan, met behoud van goede dienstverlening aan de burger én met in achtname van de 'menselijke maat' daarbij.

Wij zien de herijkte Roadmap in control, waarin het CAK een goede interne probleemanalyse heeft opgenomen over de situatie bij het CAK en waaruit blijkt dat het CAK ook erkent welke belangrijke risico's en knelpunten er zijn in de huidige uitvoeringsorganisatie, als een goed richtsnoer voor de verdere organisatieontwikkeling waarbij wij een realistische prioritering en het daadwerkelijk laten zien van resultaten van groot belang vinden. Wij benadrukken het belang van deze beweging, mede in het licht van de bevindingen van dit rapport. Wij zullen de voortgang van de tweede fase van 'CAK change' nadrukkelijk blijven monitoren.

### *Invloedssfeer CAK*

Wij merken op dat een aantal van de knelpunten waar het CAK mee geconfronteerd wordt, zich niet geheel binnen de invloedssfeer van het CAK bevinden door externe afhankelijkheden:

- de tijdige, juiste en volledige aanlevering van gegevens vanuit de keten. Wel geeft dit het belang aan om vanuit het CAK, binnen de mogelijkheden die het CAK daarvoor heeft, zoveel als mogelijk inspanningen te verrichten voor het tijdig aanleveren van betrouwbare gegevens door de ketenpartners;
- de noodzaak tot vereenvoudiging en modernisering van het ICT-landschap, wat een meerjarige opgave is, die extra investeringen en financiering vergen. Het CAK heeft aangegeven dat het over de ICT-investeringskalender voor 2021 overleg heeft gevoerd met het Ministerie van VWS. Het CAK heeft aangegeven dat door de schaarste in IT deskundigheid op de arbeidsmarkt de uitvoering van al goedgekeurde IT aanpassingen onder druk staat.

Het CAK is door dit gebrek aan IT deskundigheid niet in staat alle IT-projecten op te pakken en te realiseren. Dit neemt niet weg dat wij verwachten van het CAK dat deze beweging wel wordt voortgezet.

#### *Vooruitblik Toezicht NZa*

De NZa zal, zolang nog geen sprake is van een geborgde in control-situatie bij het CAK, zich in haar toezicht op het CAK vooral blijven richten op zijn wettelijke taak, de rechtmatige uitvoering van de financiële stromen en de impact, van de (huidige wijze van) uitvoering van de diverse regelingen op de dienstverlening aan de cliënten van het CAK. Het is aan het CAK om voortvarend de 'geborgd in control'-situatie te realiseren en hierover transparant en proactief met de ketenpartners te communiceren.

De NZa zal verder aan de hand van de herijkte Roadmap in control de voortgang blijven monitoren van de belangrijkste speerpunten in het kader van 'CAK Change' voor het bereiken van de situatie van 'geborgd in control' door het CAK. Wij vinden het daarbij van belang dat zolang de 'geborgd in control'-situatie nog niet is bereikt, het CAK, met de noodzakelijke aanvullende (gegevensgerichte en handmatige) werkzaamheden, de wettelijke taken rechtmatig uitvoert en de dienstverlening aan de cliënt op een goede wijze laat plaatsvinden. Wij vinden het belangrijk dat het CAK vooruitgang in de uitvoering laat zien en geen achteruitgang.

Verder vinden wij het van belang dat geen nadelige effecten optreden voor andere partijen in de keten, bijvoorbeeld dat door het niet tijdig aanleveren door het CAK van een bestuurlijke verantwoording de verantwoording over het rechtmatige financiële beheer van de fondsen niet tijdig en volledig kan plaatsvinden. Een ander voorbeeld is het mislopen van baten voor de fondsen, doordat eigen bijdragen niet meer opgelegd kunnen worden als gevolg van fouten die mede aan het CAK zijn toe te rekenen, met mogelijke gevolgen voor de betaalbaarheid van de zorg.

Wij verwachten in voorkomende gevallen waarbij zowel het burgerbelang als belangen van overige partijen in het geding zijn, dat het CAK een transparante en onderbouwde belangenafweging maakt, waarbij het CAK het belang van de burger zwaar laat meewegen. Dit in goed overleg met de betrokken ketenpartijen.

## **2.4 Administratieve organisatie en interne beheersing (AO/IB)**

### *Vereenvoudiging en modernisering IT-landschap*

Het CAK heeft aangegeven dat het IT-landschap complex en inmiddels sterk verouderd is. Voor de interne beheersingswerkzaamheden kan het CAK daarom niet steunen op het automatiseringssysteem van het CAK. Dit wordt ook onderkend door diverse onderzoeken van de afdeling Internal Audit van het CAK in 2020. Dit heeft als consequentie dat het CAK, net als voorgaande jaren, voor alle regelingen uitgebreide, ook buiten het geautomatiseerde systeem om, gegevensgerichte controlewerkzaamheden uitvoert om de risico's in de uitvoering te beperken, en om de rechtmatigheid van de financiële stromen aan te tonen.

Het CAK heeft een start gemaakt met de vereenvoudiging en modernisering van het IT-landschap. Dit vergt grote investeringen.

### *Risicomanagement en compliance*

De afdeling Risk&Compliance stelt de kaders vast voor risicomanagement en compliance om risico's voor het CAK op integrale en systematische wijze te beheersen. Medio 2020 heeft het bestuur van het CAK het zogenoemde Internal Control framework vastgesteld, waaruit blijkt op welke wijze het CAK risico's wil beheersen om de organisatie-doelstellingen te bereiken. Ter ondersteuning van het risicomanagementproces beschikt het CAK sinds maart 2020 over een tool, het KeyControlDashboard voor het vastleggen en monitoren van strategische- en procesrisico's en het vastleggen van (verbijzonderde) controlewerkzaamheden. De bedoeling van het KeyControlDashboard is om de opzet van processen, het uitvoeren van risicoanalyses en de periodieke testwerkzaamheden vast te leggen zodat een goed inzicht wordt verkregen in de mate van interne beheersing en de vereiste bijsturing. Het CAK heeft een start gemaakt met de uitrol van het KeyControlDashboard bij een aantal wettelijke regelingen. Wij vinden dat het CAK voortvarend verder moet gaan met de uitrol in het primaire proces.

### *Periodieke Rapportages*

Het CAK maakt in het kader van de interne beheersing gebruik van periodieke rapportages van de afdeling Risk&Compliance, managementrapportages en onderzoeksrapporten van de afdeling Internal Audit. Wij vinden dat de periodieke risicorapportages van de afdeling Risk&Compliance van een goed niveau zijn. Wel merken wij op dat het CAK vooralsnog aan uitvoeringskracht lijkt te ontbreken om een aantal belangrijke risico's aan te pakken en te mitigeren. Dit wordt bevestigd in de risicorapportages van het eerste halfjaar 2021 van het CAK waarin is opgenomen dat door de reorganisatie per 1 juli 2021 de kwetsbaarheden van de organisatie worden versterkt, vooral als het gaat om de noodzakelijk beschikbare kwantitatieve en kwalitatieve capaciteit voor het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden.

De (interne) managementrapportages die nog in ontwikkeling zijn, geven op hoofdlijnen een goed beeld van de belangrijkste zaken per regeling. Wel blijkt uit een onderzoek van de afdeling Internal Audit van het CAK, dat de betrouwbaarheid van de managementrapportages aan de hand van de onderliggende gegevens nog onvoldoende geborgd is. Wij vinden dat het CAK de betrouwbaarheid van de interne managementrapportages beter moet borgen, om als betrouwbare sturingsinformatie te kunnen gebruiken.

Wij vinden dat de onderzoeksrapportages van de afdeling Internal Audit van een goed kritisch niveau zijn.

### *Antifraudebeleid*

Het CAK heeft medio 2020 het antifraudebeleid vastgesteld en in 2020 een Bureau Integriteit en Fraude ingesteld, dat op 1 oktober 2020 van start is gegaan. Dit Bureau fungeert ook als centraal meldpunt voor fraude- en integriteitsschendingen ter voorkoming en het tijdig signaleren van fraude en integriteitsschendingen. Het CAK heeft een aantal maatregelen getroffen om het fraude- en integriteitsbewustzijn bij de medewerkers te verhogen.

### *Autorisatiebeleid betalingen*

Het CAK heeft in 2020 een herzien autorisatiebeleid voor betalingen geïmplementeerd dat niet in alle gevallen zo is uitgevoerd. Hier zijn overigens geen onregelmatigheden uit naar voren gekomen. Wel vinden wij het van belang dat het CAK intern beter toeziet op de juiste naleving van de geldende procedures.

## 2.5 Issuedossiers ‘Eindsynchronisatie CPR’ en ‘SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven’

### *Issuedossier Eindsynchronisatie Centraal Persoons Register (CPR) Wlz en Wmo*

Het CAK maakt gebruik van het Centraal Persoonsregister waarin alle authentieke gegevens uit de Basisregistratie Personen moeten worden opgeslagen. Het CAK heeft in het verleden het CPR in eerste instantie gevuld vanuit andere CAK-systemen. De NZa heeft bij een eerder thematisch onderzoek aandacht gevraagd voor de eenduidige registratie van persoonsgegevens in de systemen van het CAK en dit als verbeterpunt in de uitvoering gerapporteerd. Het CAK heeft aangegeven dat het CPR nog fouten bevat die nog niet zijn opgelost en er daarom mogelijk rechtmatigheidsfouten zijn gemaakt bij de financiële stromen ‘afdrachten eigen bijdragen Wlz en AWBZ’ en- ‘afdracht eigen bijdragen Wmo’ en dit ook invloed heeft op de posten rekening-courant posities met het Fonds langdurige zorg, Algemeen Fonds Bijzondere Ziektekosten en de Wmo-gemeenten. De financiële omvang moet nog door het CAK worden bepaald alsook de herstelwerkzaamheden in het kader van naheffing en restitutie (zie tabel 5).

**Tabel 5. Onzekerheden en onrechtmatigheden ‘Eindsynchronisatie CPR’**

| Nr.                                   | Onzekerheid/onrechtmatigheid  | Bedrag 2020<br>(x € 1.000) |
|---------------------------------------|---|----------------------------|
| <b>Onzekerheden</b>                   |   |                            |
| 1.                                    | Rechtmatigheidsfouten zijn gemaakt bij de financiële stromen ‘afdrachten eigen bijdragen Wlz en AWBZ’ en ‘afdracht eigen bijdragen Wmo’ | PM                         |
| <b>Onrechtmatigheden (financieel)</b> |   |                            |
| Geen                                  |   |                            |

Bron: NZa

De NZa zal de verdere afwikkeling van dit issuedossier door het CAK volgen en hierover bij een volgend onderzoek rapporteren.

### *Issuedossier SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven Wlz en Wmo beschermd wonen.*

Bij het CAK is eind 2020 een issue uit het verleden naar voren gekomen voor de eigen bijdragen Wlz waarbij de relatiestatus van belang is voor de hoogte van de eigen bijdrage. Burgers hebben bij opname in een zorginstelling, de mogelijkheid om te kiezen voor een gewijzigde relatiestatus waardoor partners niet langer als gehuwd samenwonend worden aangemerkt. Het CAK is verplicht om voor het opleggen van de hoogte van de eigen bijdrage de relatiestatus te volgen, zoals deze is geregistreerd bij de SVB. Burgers zijn onvoldoende geïnformeerd over de gevolgen voor de eigen bijdragen en over het zelf doorgeven van wijziging van de burgerlijke staat aan het CAK. Een bestandsuitwisseling met de SVB was niet ingericht.

Deze werkwijze was bij het CAK al bekend in 2016, maar het CAK heeft door het niet uitvoeren van periodieke bestandsvergelijkingen met de SVB voor een juiste vastlegging in de administratie, de relatiestatus niet goed doorgevoerd. Bij het CAK is ultimo 2020 uit een bestandsvergelijking met de SVB naar voren gekomen dat het CAK onjuiste eigen bijdragen heeft opgelegd voor de Wlz, de Wmo en de AWBZ Zorg met Verblijf en daarmee ook onjuiste afdrachten heeft gedaan aan de fondsen en de gemeenten.

Het CAK heeft berekend (met als peildatum 28 februari 2021) dat het over de periode 1 januari 2007 tot en met 31 december 2020 gaat om in totaal een fout, een onrechtmatigheid van



€ 71.930.000,- bestaande uit een bedrag van € 61.552.000,- voor ten onrechte niet opgelegde eigen bijdragen en een bedrag van € 10.378.000,- voor ten onrechte te veel opgelegde eigen bijdragen. In tabel 6 is een uitsplitsing hiervan gegeven. Er is over de periode van 2007 tot en met 2020 volgens het CAK sprake van meer dan 12.000 unieke cliënten waarvoor een onjuiste eigen bijdrage is vastgesteld.

**Tabel 6. Onzekerheden en onrechtmatigheden 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven'**

| <b>Nr.</b>   | <b>Onzekerheid/onrechtmatigheid</b>  | <b>Bedrag 2007-2020</b><br>(x € 1.000) |
|--|--|--|
| <b>Onzekerheden 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven'</b>      |  |  |
| 1.   | Te laag opgelegde eigen bijdragen Wmo (met uitzondering van de Wmo beschermd wonen) en AWBZ Zorg zonder verblijf | PM                                     |
| 2.   | Te hoog opgelegde eigenbijdrage Wmo (met uitzondering van de Wmo beschermd wonen) en AWBZ Zorg zonder verblijf   | PM                                     |
| <b>Onrechtmatigheden 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven'</b> |  |  |
| <b>Te laag opgelegde eigenbijdrage</b>                                 |  |  |
| 4.   | Te laag opgelegde eigenbijdrage Wlz  | 59.941                                 |
| 5.   | Te laag opgelegde eigenbijdrage Wmo Beschermd Wonen  | 772                                    |
| 6.   | Te laag opgelegde eigenbijdrage AWBZ Zorg met verblijf   | 839                                    |
| <i>Subtotaal</i>   |  | <i>61.552</i>                          |
| <b>Te veel opgelegde eigenbijdrage</b>                                 |  |  |
| 7.   | Te veel opgelegde eigenbijdrage Wlz  | 6.987                                  |
| 8.   | Te veel opgelegde eigenbijdrage Wmo Beschermd Wonen  | 23                                     |
| 9.   | Te veel opgelegde eigenbijdrage AWBZ Zorg met verblijf   | 3.369                                  |
| <i>Subtotaal</i>   |  | <i>10.378</i>                          |
| <b>Totaal</b>  |  | <b>71.931</b>                          |

Bron: NZa

#### *Afkeurende rechtmatigheidsverklaringen*

De omvang van de onrechtmatigheden is zodanig dat de externe accountant bij de financiële stromen 'eigenbijdrageregeling Wlz' en 'AWBZ zorg met verblijf' afkeurende rechtmatigheidsverklaringen heeft gegeven. De omvang van de onjuiste afdrachten is zodanig dat dit van invloed is op de getrouwe weergave van de financiële overzichten activa en passiva (met name de rekeningcourant en debiteurenpositie). De externe accountant heeft daarom afkeurende getrouw-beeldverklaringen afgegeven bij de financiële overzichten activa en passiva (zowel op kasbasis als op basis van het toerekeningbeginsel).

Het CAK heeft erkend dat de foutieve wijze van uitvoering mede is ontstaan door eigen toedoen en heeft aangegeven dat cliënten van het CAK hiervan niet de dupe mogen worden en is voortvarend aan de slag gegaan om deze problematiek op te lossen. Het CAK heeft besloten om de foutief opgelegde eigen bijdragen af te wikkelen in het kader van de beleidsregels CAK inkorten termijnen of niet verschuldigd zijn eigen bijdrage Wlz en Wmo 2015 (hierna: de beleidsregel herziening termijnen). Het CAK heeft aangegeven in het geval van de te laag vastgestelde eigen bijdragen voor een bedrag van € 61.552.000 geen naheffing meer te doen bij cliënten van het CAK, omdat de fout is ontstaan mede door nalatig handelen van het CAK. Het gevolg hiervan is dat de fondsen en gemeenten dit bedrag niet ontvangen. Het CAK heeft besloten dat in het geval van te hoog

opgelegde eigen bijdragen restitutie, conform het Besluit langdurige zorg en het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015, zal plaatsvinden met een maximumtermijn van 36 maanden vanaf het moment van de correctie. Hierdoor wordt een bedrag van € 7.865.000,- aan te hoog opgelegde eigen bijdragen voor alle regelingen niet aan cliënten gerestitueerd in verband met overschrijding van de wettelijke termijn.

De problematiek van de 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven Wlz en Wmo Beschermd Wonen' heeft ook in de eerste helft van 2021 gespeeld. Het CAK heeft aangegeven dat de fout in 2021 in de bandbreedte € 8.000.000,- - € 10.000.000,- ligt, maar dat de exacte kwantificering nog moet worden bepaald.

Verder merken wij op dat het CAK voor de 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven voor de Wmo' (met uitzondering van de Wmo beschermd wonen) en AWBZ Zorg zonder Verblijf de financiële impact van de ten onrechte te laag en de ten onrechte te hoog opgelegde eigen bijdragen nog moet bepalen. Daarom is voor deze aangelegenheid sprake van een onzekerheid die als P.M.-post is verantwoord.

#### *Uitvoeren periodieke bestandvergelijkingen*

Het CAK en de SVB hebben afgesproken periodiek bestandsvergelijkingen uit te gaan voeren voor het tijdig onderkennen van de juiste relatiestatus. Het CAK heeft aangegeven dat dit nog structureel ingeregeld moet worden. Het CAK heeft aangegeven dat zij voor de Wlz-cliënten, vanaf 1 juni 2021, een eerste herstelactie hebben gedaan om de uitvoering van de relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven weer volgens de regelgeving uit te voeren. Een tienduizendtal cliënten zijn met deze actie hersteld. Ook is het CAK inmiddels begonnen met de maandelijkse bestandsuitwisseling met de SVB. Maar het CAK is er nog niet en is nog volop bezig met de analyse van dit issuedossier om de werkelijke omvang en financiële impact te bepalen en om tot herstelacties te komen. Uit een laatste nadere analyse waarover wij in oktober 2021 ten tijde van het afronden van onze rapportage door het CAK proactief zijn geïnformeerd, is naar voren gekomen dat de financiële impact circa € 26 miljoen hoger is dan eerder berekend. Ook voor de Wmo-cliënten is het CAK nog bezig met de analyse. De verwachting is dat de herstelacties voor de Wmo-cliënten eerst in het jaar 2022 kunnen beginnen. Samen met de SVB heeft het CAK de communicatie richting de cliënten aangescherpt en is er voor cliënten nu ook een rekentool beschikbaar gesteld om de individuele financiële impact van de mogelijke wijziging in relatiestatus vooraf te berekenen.

Wij vinden het van belang dat het CAK voortvarend en met prioriteit de afwikkeling van het issuedossier Duurzaam Gescheiden Leven ter hand neemt vanwege het belang van de cliënten (waarbij in het geval van restitutie van belang is welk moment het CAK aanhoudt voor de berekening van het maximum van 36 maanden) en de gevolgen voor het Fonds langdurige zorg, namelijk het niet meer kunnen naheffen van eigenbijdragen bij de cliënten, waardoor het Fonds inkomsten misloopt.

#### *Afwikkeling issuedossiers*

De NZa zal de verdere afwikkeling van de issuedossiers 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven' en 'Eindsynchronisatie CPR' voor het CAK volgen en hierover bij een volgend onderzoek rapporteren.

### *Eventueel nog resterende issuedossiers*

Wij vinden het van belang dat het CAK per direct organisatorische maatregelen neemt om eventueel nog andere, resterende issuedossiers uit het verleden te identificeren en af te wikkelen.

## **2.6 Wlz**

### *Rechtmatigheid uitvoering*

Het CAK heeft de wettelijke taak van 'betaling van de zorganspraken Wlz' rechtmatig uitgevoerd. Het CAK heeft de eigenbijdrageregeling Wlz niet rechtmatig uitgevoerd. De externe accountant heeft een afkeurend rechtmatigheidsoordeel afgegeven bij de financiële stroom 'afdracht eigen bijdragen Wlz' en de hieraan gerelateerde activa en passiva. Dit hangt samen met de issuedossiers 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven' en de 'Eindsynchronisatie CPR'. Eerstgenoemd issuedossier heeft ertoe geleid dat het CAK over de periode 2007-eerste helft 2021 te veel en te weinig eigen bijdragen bij cliënten heeft opgelegd. Voor de 'Eindsynchronisatie CPR' is sprake van een onzekerheid, waarbij het CAK de financiële fout nog nader moet bepalen. Het CAK moet de onrechtmatigheden en onzekerheden die hiermee samenhangen nog nader uitzoeken en afwikkelen (zie paragraaf 2.5).

Het financiële effect van het issuedossier 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven' over de periode 2007 tot 31 december 2020 is dat het CAK voor de Wlz € 59.941.000,- te weinig eigen bijdragen en € 6.987.000 te veel eigen bijdragen heeft opgelegd. Het CAK heeft aangegeven dat het in het kader van de beleidsregel CAK herziening termijnen, gelet op het feit dat de fout mede te wijten is aan het CAK en al bekend was vanaf 2016, er geen naheffingen opgelegd worden aan de cliënten van het CAK. Verder heeft het CAK, op grond van het besluit langdurige zorg, besloten dat de restitutie tot maximaal 36 maanden terugwerkende kracht vanaf datum herziening, medio 2021, zal plaatsvinden voor de te hoog opgelegde eigen bijdragen in het kader van de 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven'. Hierdoor wordt een bedrag van € 4.481.000 niet terugbetaald aan cliënten die een te hoge eigen bijdrage opgelegd hebben gekregen omdat de wettelijke termijn voor herziening is verstreken.

Wij merken op dat door het niet naheffen, wat in het voordeel is van de cliënten, het Fonds langdurige zorg over de periode 2007 tot 31 december 2020 aanmerkelijk minder aan inkomsten ontvangt. Wij merken op dat dit overigens ook voor het jaar 2021 aan de orde is doordat correcties plaatsvinden vanaf medio 2021. Het is van belang dat het CAK correcties zo spoedig mogelijk afwikkelt, vanwege de termijn waarover correcties mogen worden toegepast.

Voor een nadere toelichting op de uitvoering van de Wlz verwijzen wij naar bijlage 4.

## **2.7 Wmo**

### *Rechtmatigheid uitvoering*

*Nog geen oordeel mogelijk over financiële stroom 'afdracht eigen bijdragen Wmo' en een afkeurend getrouwbeeld oordeel bij de financiële overzichten activa en passiva*

Wij kunnen voor het jaar 2020 nog niet vaststellen of het CAK de wettelijke taken die onder de Wmo vallen (zie bijlage 1) rechtmatig heeft uitgevoerd. De externe accountant heeft een oordeelonthouding afgegeven bij de financiële stroom 'afdracht eigen bijdragen Wmo'. Dit hangt onder andere samen met de issuedossiers 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven' en 'Eindsynchronisatie CPR'. Het CAK moet de onrechtmatigheden en onzekerheden nog nader

uitzoeken en afwikkelen (zie hierna). Pas daarna kunnen wij een oordeel over de rechtmatige uitvoering geven. Wij zullen de afwikkeling van deze issuedossiers bij ons volgende onderzoek betrekken.

De financiële impact van het issuedossier 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven' voor de reguliere Wmo over de periode 2007 tot 31 december 2020 moet nog nader worden bepaald. Voor de Eigen bijdrage Beschermd Wonen Wmo heeft het CAK € 772.000,- te weinig en € 23.000,- te veel aan eigen bijdragen opgelegd (zie paragraaf 2.5).

#### *Geautomatiseerde Wmo-systeem*

Bij ons vorige onderzoek heeft het CAK aangegeven dat het ultimo 2020, een jaar later dan de ingangsdatum van de Wmo 2020, vanwege problemen met het geautomatiseerde Wmo-systeem, nagenoeg alle Wmo-cliënten had gefactureerd. Het ontwikkelde geautomatiseerde Wmo-systeem was echter nog niet stabiel en toekomstbestendig voor het waarborgen van de rechtmatige uitvoering. Dat is de reden dat de NZa de verdere ontwikkeling van dit systeem vanuit zijn toezichtrol volgt. Het Wmo-systeem van het CAK is naar de stand van 1 augustus 2021 nog niet stabiel en toekomstbestendig. Het CAK voert bij verwerking van mutaties nog zogenoemde 100%-controles uit. Wel zijn deze 100% controles het eerste halfjaar van 2021 afgeschaald voor een aantal stappen in het verwerkingsproces, maar bij het op een juiste wijze factureren aan de cliënt, vindt nog een 100%-controle plaats, wat de nodige capaciteit en inspanningen kost.

#### *Beter werkend systeem voor de Wmo 2020*

Het CAK is bezig om toe te werken naar een beter werkend systeem voor de Wmo 2020, waarbij vooral de zogenoemde 'poortwachtersfunctie' van het systeem van belang is; de invoercontrole op de juistheid van de input vanuit de gemeentes. Daarnaast is de implementatie van andere functionaliteiten zoals de samenloop met andere regelingen, een aandachtspunt. Het CAK moet de berichtenstroom met de gemeenten nog verder optimaliseren. Gebleken is dat de berichtenstroom vanuit de gemeenten veel hoger is dan verwacht, ook als gevolg van mutaties op eerder aangeleverde gegevens.

Doordat het Wmo 2020 systeem in de eerste helft van 2020 nog niet naar behoren werkte, hebben veel Wmo cliënten telefonisch- en/of schriftelijk contact gezocht met het CAK en wel in zodanige mate dat het CAK de (eigen) normen voor de telefonische bereikbaarheid en schriftelijke beantwoording van vragen niet haalde. Het CAK heeft aangegeven dat het maatregelen ter verbetering heeft genomen.

De NZa blijft de inspanningen van het CAK om tot een stabiel en toekomstig Wmo 2020 systeem te komen, volgen. De NZa vindt het daarnaast van belang dat de dienstverlening aan cliënten zodanig verbetert dat weer aan de normen wordt voldaan.

Voor een nadere toelichting op de uitvoering van de Wmo verwijzen wij naar bijlage 5.

## **2.8 Zvw**

#### *Rechtmatigheid uitvoering*

Het CAK heeft de taken die vallen onder de Zvw (zie bijlage 1) zoals de wanbetalersregeling, de onverzekerdenregeling en de Compensatieregeling eigen risico (CER) in 2020 rechtmatig uitgevoerd. Dit met inachtneming van de nog af te wikkelen (resterende) onzekerheden.

Voor een nadere toelichting op de uitvoering van de Zvw verwijzen wij naar bijlage 6.

## 2.9 Buitenlandregelingen

### *Rechtmatigheid uitvoering*

Het CAK heeft de taken die vallen onder de buitenlandtaak (zie bijlage 1) rechtmatig uitgevoerd met inachtneming van de afwikkeling van de (resterende) onzekerheden en met uitzondering van de uitvoering van de verdragsregelingen met Marokko en Turkije, die het CAK in opdracht van het ministerie van VWS uitvoert. De externe accountant heeft over 2020 een goedkeurende getrouwbeeldverklaring afgegeven bij de rechtmatigheidsverantwoording van het CAK over de burgerregelingen, waaronder de uitvoering van de Buitenlandregelingen.

### *Verdragsregelingen Marokko en Turkije*

Wij kunnen de rechtmatigheid van de met de verdragsregelingen Marokko en Turkije samenhangende lasten en baten niet vaststellen omdat de verdragsregelingen (nog) niet zijn aangepast naar de huidige wetgeving (Zorgverzekeringswet). Het betreft overigens een situatie die reeds vanaf 2006 geldt en waar het CAK mee te maken kreeg toen de uitvoering van burgerregelingen enkele jaren geleden is overgeheveld van het Zorginstituut naar het CAK. De NZa roept de bij de verdragsregelingen betrokken partijen op, om binnen de eigen invloedssfeer toe te werken naar definitieve verdragsregelingen.

Het CAK handelt, vooruitlopend op de vaststelling van de voorgestelde (technische) wijzigingen, in opdracht en nauwe afstemming met het Ministerie van VWS, in de geest van deze regelingen. Wij beschouwen dit net als het CAK zelf als een onrechtmatigheid. De rechtmatigheidsfout betreft een bedrag van € 11.300.000,- in de financiële stroom 'Verrekeningen zorglasten met verdragslanden' en een bedrag van € 1.400.000,- aan balansmutaties voor vorderingen op zorgverzekeraars.

Hoewel de NZa geen bevoegdheid heeft om andere consequenties aan de onrechtmatigheid te verbinden dan te laten corrigeren, vinden wij, gelet op het feit dat het CAK handelt in de geest van deze regelingen, het feit dat het CAK geen invloed kan uitoefenen op het laten aanpassen van de verdragsregelingen en gelet op het cliëntbelang, het niet wenselijk dat deze onrechtmatigheid gecorrigeerd wordt. Wij verzoeken het Zorginstituut deze onrechtmatigheid mee te wegen in de verantwoording over de rechtmatige uitvoering van het Zorgverzekeringsfonds.

Voor een nadere toelichting op de uitvoering van de buitenlandtaken verwijzen wij naar bijlage 7.

## 2.10 AWBZ en aflopende regelingen

### *Rechtmatigheid uitvoering*

Het CAK heeft de wettelijke taak 'betaling van de zorgaanspraken AWBZ' rechtmatig uitgevoerd. Het CAK heeft de eigenbijdrageregeling 'AWBZ met Verblijf' niet rechtmatig uitgevoerd. De externe accountant heeft een afkeurend rechtmatigheidsoordeel afgegeven bij de financiële stroom 'Afdracht eigen bijdrage Zorg met Verblijf AWBZ'. Dit hangt samen met het issuedossier 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven'.

Verder kunnen wij voor het jaar 2020 nog niet vaststellen of het CAK de eigenbijdrageregeling 'AWBZ zonder Verblijf' rechtmatig heeft uitgevoerd. De externe accountant heeft een oordeelsonthouding afgegeven bij de financiële stroom 'Afdracht eigen bijdrage Zorg zonder Verblijf AWBZ'. Dit hangt samen met de issuedossiers 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden

Leven' en 'Eindsynchronisatie CPR'. Het CAK moet de onrechtmatigheden en onzekerheden die samenhangen met de eigen bijdrageregelingen AWBZ nog nader uitzoeken en afwikkelen. Wij zullen de afwikkeling van dit issuedossier bij ons volgende onderzoek betrekken.

Het financiële effect van het issuedossier 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven' over de periode 2007 tot 31 december 2020 is dat het CAK € 839.000,- te weinig eigen bijdragen AWBZ (zorg met verblijf) en € 3.369.000,- te veel eigen bijdragen AWBZ (zorg met verblijf) heeft opgelegd. Het CAK heeft aangegeven dat het in het kader van de beleidsregel herziening termijnen, gelet op het feit dat de fout mede te wijten is aan het CAK, geen naheffingen opgelegd worden aan de cliënten van het CAK en dat restitutie tot maximaal 36 maanden terugwerkende kracht zal plaatsvinden voor de onjuist opgelegde eigen bijdragen in het kader van de relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven. Hierdoor wordt het bedrag van € 3.369.000,- niet aan cliënten gerestitueerd omdat sprake is van een overschrijding van de wettelijke termijn voor herziening. Wij merken op dat door dit issuedossier het Fonds langdurige zorg ook minder aan inkomsten ontvangt.

Voor een nadere toelichting op de uitvoering van de AWBZ en aflopende regelingen verwijzen wij naar bijlage 8.

## 2.11 Verbeterpunten onderzoek verantwoordingsjaar 2020

Wij hebben naar aanleiding van ons onderzoek van het verantwoordingsjaar 2020 een samenvatting gemaakt van de geconstateerde nieuwe verbeterpunten in de uitvoering en bestaande verbeterpunten in de uitvoering, die wij willen benadrukken (zie tabel 7). De status van afhandeling van de nog niet of gedeeltelijk gerealiseerde verbeterpunten uit ons rapport 2019 en eerder, is beschreven in tabel 9 in bijlage 2.

**Tabel 7. Overzicht verbeterpunten uitvoering naar aanleiding van onderzoek verantwoordingsjaar 2020**

| Nr. | Omschrijving verbeterpunten/verwachtingen   | Rapport 2020                                |
|-----|---|---|
| 1.  | <p>Het CAK heeft voor veel verbeterpunten in de uitvoering die wij naar aanleiding van vorige onderzoeken hebben geconstateerd weinig tot geen vooruitgang geboekt. Wij hebben hierbij geconstateerd dat het CAK wel zaken heeft opgepakt, maar deze inhoudelijk niet altijd op een adequate wijze en structureel heeft opgelost, zodat de betreffende aandachtspunten op de Bric-lijst bleven staan. Ook heeft het CAK niet altijd prioriteit gegeven aan de aandachtspunten op de Bric-lijst omdat incidenten en opkomende issues de aandacht vroegen, naast het als organisatie inregelen op de regelingsgeoriënteerde werkwijze. Wij verwachten dat het CAK de Bric-lijst waarop de bevindingen, risico's en issues staan geregistreerd, rubriceert naar zaken die op korte- en op langere termijn kunnen worden afgewikkeld, een (geprioriteerde) planning opstelt voor afwikkeling en binnen zijn invloedssfeer adequate acties onderneemt om zaken daadwerkelijk structureel op te lossen. Verder verwachten wij dat het CAK, zolang de 'geborgd in control' situatie nog niet bereikt is, met aanvullende maatregelen/werkzaamheden de wettelijke taken uitvoert. Wij verwachten dat het CAK vooruitgang in de dienstverlening en uitvoering van de wettelijke taken laat zien.</p> <p>Wij verwachten in voorkomende gevallen waarbij zowel het burgerbelang als belangen van overige partijen in het geding zijn dat het CAK een transparante en onderbouwde belangenafweging maakt, waarbij het CAK het belang van de cliënt zwaar laat meewegen.</p> | <p>H 2.3<br/>H 2.12<br/>Bijlagen 2 en 3</p> |
| 2.  | <p>Wij willen benadrukken dat in de periode tot 1 juli 2021 een aantal prestaties van het CAK die de dienstverlening aan de cliënt raakt, zijn verslechterd c.q. onder de normen zijn gebleven die het CAK hier zelf voor hanteert. Het betreft:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de telefonische bereikbaarheid;</li> <li>- de antwoordsnelheid bij telefonische contacten;</li> <li>- de tijdige schriftelijke beantwoording van vragen;</li> <li>- de tijdige afhandeling van klachten en bezwaarschriften;</li> </ul>   | <p>H 1.2<br/>H 2.7</p>                      |

|    |   |                                       |
|----|---|---------------------------------------|
|    | <p>- het percentage stapelfacturen bij de Wmo 2020 als gevolg van de herstelactie in 2020 van het factureren van alle Wmo-cliënten met terugwerkende kracht tot 1 januari 2020.</p> <p>Wij vinden dat het CAK maatregelen moet treffen om de (publieke) dienstverlening aan zijn cliënten voor de hiervoor genoemde aangelegenheden structureel te verbeteren, op minimaal het niveau van de normen die het CAK hier zelf voor stelt.</p>   |                                       |
| 3. | <p>Het CAK heeft de bestuurlijke verantwoording 2020 over de eigenbijdrageregeling en de financiering van zorgaanpakken niet tijdig aangeleverd (circa 1 maand te laat). Het CAK moet zodanige organisatorische maatregelen treffen dat de tijdige aanlevering van de bestuurlijke verantwoordingen voortaan structureel geborgd is. Dit geldt voor het eerst voor de bestuurlijke verantwoordingen over 2021.</p>  | H 2.2                                 |
| 4. | <p>Bij het CAK is een tweetal issuedossiers naar voren gekomen ('SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven' en 'Eindsynchronisatie Centraal Persoons Register') die al eerder bekend waren en die een materiële impact hebben op de uitvoeringsorganisatie en geleid hebben tot afkeurende oordelen en oordeelonthoudingen van de externe accountant bij de rechtmatigheid van een aantal financiële stromen en de financiële overzichten activa/passiva. Wij zullen de afwikkeling van deze issuedossiers bij ons volgende onderzoek beoordelen.</p> <p>Wij verwachten dat het CAK zodanige organisatorische maatregelen treft dat resterende issues uit het verleden voortvarend worden opgespoord en –afgewikkeld en dat het CAK maatregelen neemt om het lerend vermogen te stimuleren en te ondersteunen om te voorkomen dat gelijksoortige issues uit het verleden weer naar voren komen. Wij verwachten dat het CAK alles in het werk stelt om herhaling te voorkomen.</p>   | H 2.2<br>H 2.5 t/m<br>H 2.7<br>H 2.10 |
| 5. | <p>Het CAK heeft medio 2021 een herijkte Roadmap in control opgesteld (die nog definitief gemaakt moet worden). Wij verwachten dat het CAK voor de implementatie hiervan een realistische planning opstelt en (tussentijdse) resultaten kan laten zien.</p> <p>In dit kader is vooral de gecoördineerde inzet op de volgende zaken van belang:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de (verdere) uitrol van het internal control framework en het risicomanagementproces in het kader van de (goede) werking van- en rolverdeling in het Three lines of defence model. In de huidige situatie leunt het CAK nog teveel op de tweedelijnsafdeling Risk&amp;Compliance die veel 'reparatiewerk' verricht. Van belang is dat het primaire proces zijn verantwoordelijkheid neemt voor de beheersing van de regelingen;</li> <li>- het effectueren van de ICT-investeringskalender voor de modernisering en vereenvoudiging van het IT-landschap;</li> <li>- het realiseren van 'CAK Change' in het primaire proces, waarbij zaken als integraal management, noodzakelijk aanwezige kennis, kunde en capaciteit belangrijke aandachtspunten zijn voor de goede uitvoering van de wettelijke taken.</li> </ul> | H 1.2<br>H 2.3                        |
| 6. | <p>Het CAK is bezig met de ontwikkeling van een intern managementrapportageformat. Wij vinden dat dit een goed inzicht geeft in de belangrijkste aandachtspunten per regeling. Wel moet het CAK maatregelen treffen om de betrouwbaarheid van de onderliggende gegevens te borgen.</p>  | H 2.3 t/m<br>H 2.4                    |
| 7. | <p>Het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) incasseert voor het CAK voor onverzekerden en wanbetalers de vorderingen op burgers die niet via broninhouding worden geïnd. Bij het CJIB staat een bedrag van circa € 200.000.000 aan deelbetalingen open dat vanwege systeemtechnische oorzaken (en als uitvloeisel van afspraken tussen CVZ/ZIN en CJIB van voor overdracht naar CAK) nog niet afgedragen kan worden aan het CAK. Het CAK en het CJIB werken via het realiseren van een nieuw systeem aan een oplossing. Wij verwachten dat het CAK deze problematiek zo spoedig mogelijk afwikkelt en dat deelontvangsten tijdiger worden afgedragen aan het Zorgverzekeringsfonds (en aan het Ministerie van VWS die 23% van de bestuursrechtelijke premie ontvangt).</p>  | H 1.4<br>Bijlage 6                    |
| 8. | <p>Bij de uitvoering van de Wanbetalersregeling constateren wij dat de informatie aan cliënten kan worden verbeterd door op website en schriftelijke correspondentie nadrukkelijker te wijzen op de mogelijkheid tot schorsing van de bestuursrechtelijke premie door het treffen van een betalingsregeling met de zorgverzekeraar. Ook constateren wij dat het CAK geen beleid kent voor het opnemen van persoonlijk contact met de cliënt die gedurende langere tijd de bestuursrechtelijke premie betaalt via broninhouding of het CJIB. CAK stelt dat hiervoor geen budget en capaciteit beschikbaar is. Door betere informatie en het persoonlijk benaderen van wanbetalers kan het aantal wanbetalers verder worden beperkt.</p>  | H 2.8<br>H 3.3                        |
| 9. | <p>Vanuit ons toezicht op de uitvoering op de wanbetalersregeling door zorgverzekeraars hebben wij twee issues bij het CAK en VWS aan de orde gesteld. Beide issues betreffen de situatie waarin een wanbetaler na een mislukte betalingsregeling met de zorgverzekeraar opnieuw bij het CAK wordt aangemeld. Enerzijds is sprake van onduidelijkheid over de termijn van met terugwerkende kracht compenseren na een mislukte betalingsregeling. In een zogenoemd 'koppelvlakdocument' zijn afspraken met zorgverzekeraars vastgelegd om deze termijn te</p>   | H 2.8 en<br>3.3<br>Bijlage 6          |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>beperven tot twee maanden. Wetgeving hiervoor ontbreekt. Uit overleg met VWS en CAK volgt dat de Regeling Zorgverzekering per 1 januari 2022 zal worden aangepast.</p> <p>Anderzijds speelt dat bij nieuwe aanmeldingen na een mislukte betalingsregeling zorgverzekeraars soms alsnog premie innen van de wanbetalers. De zorgverzekeraar ontvangt hierdoor compensatie van het CAK en premie van de wanbetaler. Er zijn geen afspraken gemaakt of procedures ingericht waarmee de ten onrechte ontvangen compensatie door de zorgverzekeraar kan worden terugbetaald aan het CAK.</p> <p>Hoewel het CAK voor beide issues afhankelijk is van informatieverstrekking van de zorgverzekeraars verwachten wij van het CAK dat gehandeld wordt conform wet- en regelgeving en dat een goede en proactieve afstemming plaatsvindt met de zorgverzekeraars.</p> |  |
|--|--|--|

Bron: NZa

## 2.12 Opvolging verbeterpunten voorgaande jaren

Tijdens dit onderzoek hebben wij ook de opvolging beoordeeld van de tien openstaande verbeterpunten uit ons 'Rapport Uitvoering wettelijke taken door het CAK verantwoordingsjaar 2019'. Dit betreft verbeterpunten in de uitvoering. In het rapport over 2019 hadden wij ook nog vijf openstaande verbeterpunten uit 2018 en eerdere jaren opgenomen. De opvolging hiervan hebben wij tijdens dit onderzoek ook beoordeeld.

Wij hebben in tabel 8 een samenvattend overzicht opgenomen van de status van de opvolging van deze verbeterpunten.

**Tabel 8. Samenvattend overzicht opvolging verbeterpunten in de uitvoering voorgaande jaren**

| Stand van zaken opvolging verbeterpunten in de uitvoering | Aantal verbeterpunten | Aantal gerealiseerde verbeterpunten | Aantal deels gerealiseerde verbeterpunten | Aantal niet gerealiseerde verbeterpunten |
|---|-----------------------|-------------------------------------|---|--|
| Verbeterpunten onderzoek verantwoordingsjaar 2019         | 10                    | 1                                   | 7   | 2  |
| Verbeterpunten voorgaande jaren (2018 en eerder)          | 5                     | 0                                   | 3   | 2  |

Bron: NZa

Uit bovenstaande tabel blijkt dat er nagenoeg geen enkel verbeterpunt uit voorgaande jaren geheel gerealiseerd is. Veel verbeterpunten in de uitvoering zijn slechts gedeeltelijk gerealiseerd of niet gerealiseerd.

Wij constateren wel dat het CAK stappen zet om de verbeterpunten te realiseren, maar dat er ten opzichte van ons vorig onderzoek weinig vooruitgang is geboekt. Het betreft overigens veelal verbeterpunten die samenhangen met de vereenvoudiging en modernisering van het IT-landschap en daarom volgens het CAK niet op kortere termijn te realiseren zijn. Zie ook de tabellen 9 en 10 in bijlage 2. Hierin zijn alle verbeterpunten uit voorgaande jaren volledig weergegeven.

Wij vinden het van belang dat het CAK voortgang boekt met het (structureel) oplossen van deze verbeterpunten.



# 3. Thema-onderzoeken

## 3.1 Inleiding

De NZa is gestart met een onderzoek Governance Klanttevredenheid dat doorloopt in 2022. Verder hebben wij in de eerste helft van 2021 een thematisch onderzoek uitgevoerd naar Communicatie en klachtenbehandeling.

In dit hoofdstuk hebben wij onze bevindingen opgenomen.

## 3.2 Governanceonderzoek Klanttevredenheid

### *Onderzoek*

In 2021–2022 voert de NZa samen met het CAK een governanceonderzoek Klanttevredenheid bij het CAK uit. Het betreft een inzicht gevend onderzoek naar de wijze waarop het CAK regie neemt en stuurt op een belangrijke organisatiedoelstelling, namelijk 'Klanttevredenheid'. Daarbij is van belang dat het CAK, ook in het kader van de bredere veranderoopgave 'CAK Change', concrete (tussentijdse) resultaten realiseert en laat zien.

### *Focus van het onderzoek*

De focus van het governanceonderzoek Klanttevredenheid is de wijze waarop het CAK structureel borgt dat CAK-cliënten makkelijk toegang hebben tot duidelijke informatie (afgestemd op het begripsniveau van de cliënten van het CAK) over de producten van het CAK, tijdig een juiste (en begrijpelijke) eigen bijdrage opgelegd krijgen en dat vragen en klachten correct en voortvarend worden afgehandeld. Het onderwerp Klanttevredenheid is voor de NZa een belangrijk onderwerp, mede gelet op het feit dat het bij het CAK om een kwetsbare groep cliënten gaat.

### *Onderzoeksactiviteiten in 2021*

De onderzoeksactiviteiten in 2021, die samen met het CAK plaatsvinden, betreffen een nulmeting (door deskresearch, de inzet van een survey onder de medewerkers van het CAK en interviews met stafmedewerkers en managers) om te inventariseren waar het CAK staat in zijn streven om een goede, structurele invulling te geven aan de (hoofd-)organisatiedoelstelling klanttevredenheid en een 1-meting. Naar aanleiding van de resultaten van de nulmeting zal de NZa in 2022 de voortgang van het verandertraject op het onderwerp Klanttevredenheid monitoren. Het monitoringtraject zal gevolgd worden door een 1-meting waarmee de NZa verwacht inzicht in de uitwerking van de verandermaatregelen op het onderwerp Klanttevredenheid te krijgen. De NZa zal zijn inzichten en bevindingen over de nulmeting en de 1-meting aan het CAK rapporteren.

uitwerking van de verandermaatregelen op het onderwerp Klanttevredenheid te krijgen. De NZa zal zijn inzichten en bevindingen over de nulmeting en de 1-meting aan het CAK rapporteren.

### 3.3 Communicatie en klachtenbehandeling

#### *Onderzoek*

De NZa stelt in haar toezicht het belang van de burger centraal. De NZa heeft ervoor gekozen om in de eerste helft van het jaar 2021, naast het governance onderzoek klanttevredenheid, aandacht te besteden aan de communicatie met de burger door het CAK. Wij vinden het belangrijk dat het CAK tijdig en op een duidelijke en begrijpelijke wijze communiceert met de burgers die te maken hebben met een specifieke regeling van het CAK. Het gaat doorgaans om een kwetsbare doelgroep die minder zelfredzaam is en waarvan sommigen niet in staat zijn de brieven die zij ontvangen te begrijpen. Onduidelijkheid over regelingen en een gebrekkige communicatie tussen een uitvoeringsorganisatie en de burger kan leiden tot problemen en financiële- en emotionele schade voor de burger.

#### *Burger centraal*

Het CAK vindt het belangrijk om de burger centraal te zetten en pro-actief te communiceren. Dit blijkt uit de missie van het CAK, die luidt: *'Het CAK is de klantgerichte publieke dienstverlener die staat voor de zorgvuldige uitvoering van regelingen van de overheid en proactieve communicatie met burgers'*.

#### *Communicatie*

Communicatie is ook één van de drie pijlers van 'CAK Change' (De veranderopgave): *'Om het voorbeeld van publieke dienstverlener te bereiken is in 2019 een start gemaakt met een integraal veranderprogramma, CAK Change. De transitie richt zich op drie pijlers: het verder in control komen, een vereenvoudiging van het IT-landschap en op Cultuur en Communicatie'*.

#### *Resultaten onderzoek*

De NZa heeft in de eerste helft van 2021 een onderzoek uitgevoerd naar de processen van communicatie bij het CAK om vast te kunnen stellen hoe het CAK zijn missie in praktijk brengt. Onderdeel van dit onderzoek is de beoordeling van de klachtenafhandeling door het CAK. Het onderzoek heeft zich vooral gericht op de processen van Eigen bijdragen Wet Langdurige zorg, Eigen bijdragen Wet maatschappelijke ondersteuning en de Wanbetalersregeling in de Zorgverzekeringswet.

#### *Klantcommunicatie*

Wij hebben geconstateerd dat het CAK veel aandacht besteedt aan een betere klantcommunicatie en -beleving door onder andere het verbeteren van informatie op de website, het toespitsen van correspondentie op de diverse klantgroepen en door het inzetten op het lerend vermogen van de organisatie naar aanleiding van analyses van meldingen en klachten van klanten. Het CAK is van plan om grotere verbeteringen te blijven testen met burgers en medewerkers die direct contact hebben met de burger.

#### *Aanbevelingen NZa met betrekking tot Klantcommunicatie*

De NZa heeft onder andere de volgende aanbevelingen gedaan:

- het lerend vermogen voor alle regelingen te blijven stimuleren;
- het CAK kan voor de communicatie met de burger de bestaande informatie- en communicatiekanalen uitbreiden met andere communicatiekanalen, zoals een chat-functie;

- het tijdig opnemen van belangrijke berichten op meerdere webpagina's waaronder de homepage van de website voor een groter bereik van de CAK-cliënten;
- het verder actualiseren en stimuleren van de Mijn-omgeving van het CAK;
- de mogelijkheden voor het gebruik van een automatische incasso gebruiksvriendelijker te maken;
- de brieven van andere regelingen dan eigen bijdragen Wlz en –Wmo op B1 taalniveau te brengen, gebruikmakend van een klantenpanel dat kan helpen bij het beoordelen van de leesbaarheid;
- het verbeteren van de communicatie met nabestaanden van een overleden cliënt. Het CAK heeft hiervoor inmiddels een pilot nabestaandendesk opgezet. Dit vinden wij een positieve ontwikkeling;
- het verbeteren van de informatieverstrekking over de wanbetalersregeling. In het bijzonder dat de burger gewezen wordt op de mogelijkheid dat door het treffen van een betalingsregeling met de zorgverzekeraar de bestuursrechtelijke premie kan worden opgeschort.

#### *Klachtenafhandeling*

Wij hebben geconstateerd dat het CAK de burgers met een klacht zo goed mogelijk van dienst wil zijn. Na de registratie van een klacht neemt het CAK, indien mogelijk, telefonisch contact op om de burger te helpen.

Het CAK brengt de mogelijkheid voor het indienen van een klacht echter alleen via de website onder de aandacht van de burgers. In de brieven aan burgers verstrekt het CAK geen informatie over de mogelijkheid tot het indienen van een klacht. Het CAK benadrukt op de website dat burgers die een klacht willen indienen, vooral telefonisch contact moeten opnemen om laagdrempelig tot een oplossing te komen. Uit ons onderzoek blijkt dat telefonische vragen/klachten in zeer beperkte mate als klacht worden geregistreerd. Hierdoor zijn er volgens ons veel 'verborgen' klachten.

#### *Aanbevelingen NZa met betrekking tot klachtenafhandeling*

De NZa heeft onder andere de volgende aanbevelingen gedaan:

- het verbeteren van de informatie over de mogelijkheid tot het indienen van een klacht;
- het alert zijn op telefonische klachten en die ook als klacht registreren;
- het verbeteren van de afhandelingsduur van klachten door onder andere de inzet van voldoende capaciteit voor het afhandelen van klachten en door intern sneller een ontvangen klacht door te zetten;
- het actualiseren van het klachtenreglement.

#### *Conclusie*

Gelet op onze bevindingen komen wij tot de conclusie dat het CAK aandacht heeft voor haar communicatie richting de burger, maar dat zij nog verbeteringen kan aanbrengen in haar communicatie(processen) en de klachtenafhandeling. Wij verwachten van het CAK hier blijvend aandacht aan geeft en het zich inspant om hierin te verbeteren. De NZa heeft het initiatief genomen voor het organiseren van een (periodiek) overleg met De Nationale Ombudsman en het CAK over het proces van klachtenafhandeling.

## Reactie CAK

Het CAK heeft op 13 oktober 2021 de volgende bestuurlijke reactie gegeven:

*"We zijn continue bezig onze dienstverlening te verbeteren en meer maatwerk te bieden voor onze klanten. Hierbij betrekken wij nadrukkelijk de adviezen en aanbevelingen vanuit de diverse onderzoeken naar het functioneren van de overheid. Uw aanbevelingen vormen daarop een waardevolle aanvulling.*

*Om onze strategische doelen te realiseren hebben wij een meerjarige veranderopgave opgesteld, die voorziet in stapsgewijze verbetering op de drie focusgebieden In control, Vereenvoudigen ICT en Cultuur. Tegelijkertijd zijn we onze dienstverleningsstrategie aan het ontwikkelen. Hierin beschrijven we de onderscheidende waarden van (specifieke) klanten én de vertaling naar onze diensten, kanalen en de capaciteiten die daarvoor nodig zijn. Zowel in de dienstverleningsstrategie als in de drie focusgebieden hebben wij veel aandacht voor communicatie.*

*Wij waarderen het dat u constateert dat wij al veel aandacht besteden aan een betere klantbeleving en dat dit op een behoorlijk aantal punten resulteert in positieve bevindingen. Tegelijk ziet u dat we nog verbeteringen kunnen aanbrengen in de communicatie(processen) en in de klachtenafhandeling. Wij herkennen uw constatering. Hiervoor hebben wij diverse activiteiten opgesteld die zijn terug te vinden in ons jaarplan 2022 en in de plannen van de hierboven genoemde veranderopgave. Een groot deel van deze activiteiten zijn in lijn met uw aanbevelingen."*

# Bijlagen

## Bijlage 1. Uitgebreidere context toezichtobjecten CAK

### *1.1 Inleiding*

Het CAK verantwoordt zich over de uitvoering van zijn wettelijke taken en beheerskosten. Dit gebeurt door een financieel verslag en een uitvoeringsverslag inclusief bijbehorende accountantsproducten.

### *1.2 Financieel verslag*

Het CAK legt verantwoording af aan zijn toezichthouders (VWS en NZa) in vier verschillende financiële verantwoordingen:

- financiële verantwoording van de uitvoeringsorganisatie (hierna aangeduid als: de jaarrekening);
- financiële verantwoording van de subsidieregeling 'medisch noodzakelijke zorg aan onverzekerden';
- bestuurlijke verantwoording CAK (over de eigenbijdrageregelingen en de financiering van de zorgaanspraken);
- bestuurlijke verantwoording Burgerregelingen.

In de jaarrekening verantwoordt het CAK zich onder andere over de beheersorganisatie. Ook verantwoordt het CAK zich over de besteding van de gelden die het CAK ontvangt uit de begroting voor de beheerskosten. In de financiële verantwoording van de subsidieregeling 'medisch noodzakelijke zorg aan onverzekerden' legt het CAK separaat een verklaring over. Dit gebeurt op verzoek van VWS.

In de twee bestuurlijke verantwoordingen legt het CAK verantwoording af over haar wettelijke taken met betrekking tot de uitvoering van de eigenbijdrageregelingen Wlz, de Wmo, de betaling van de zorgaanspraken aan zorgaanbieders en de burgerregelingen, waaronder de Buitenlandtaak. Dit betreft taken die gefinancierd zijn met begrotingsgeld en premiegelden.

In de bestuurlijke verantwoording CAK legt het CAK verantwoording af over de volgende financiële stromen:

1. uitbetaalde tegemoetkomingen Wtcg;
2. afdracht ouderbijdragen op basis van de Jeugdwet;
3. betalingen van zorgaanpak AWBZ;
4. betalingen van zorgaanpak Wlz;
5. betalingen subsidieregeling extramurale behandeling;
6. betalingen subsidieregeling eerstelijns verblijf;
7. afdracht eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf AWBZ;
8. afdracht eigen bijdragen Zorg met Verblijf AWBZ;
9. afdracht eigen bijdragen Wlz;
10. afdracht eigen bijdragen Wmo;
11. interest geldmiddelen AFBZ, Flz en Wmo;
12. uitbetaalde uitkeringen CER;
13. interest geldmiddelen Zvf.

In de bestuurlijke verantwoording Burgerregelingen legt het CAK verantwoording af over de uitvoering van de volgende achttien taken en regelingen:

1. Onverzekerbare vreemdelingenregeling;
2. Gemoedsbezwaardenregeling;
3. Onverzekerdenregeling;
4. Wanbetalersregeling;
5. Verstrekking bijdrage aan zorgverzekeraars voor het verzekerd houden van wanbetalers;
6. Overgangsregeling Missionarissen;
7. Overgangsregeling AWBZ -zorg buitenland;
8. Beheerskosten overgangsregeling AWBZ/Wlz-zorg buitenland;
9. Administratie en inning bijdrage verdragsgerechtigden;
10. Verrekening zorglasten met verdragslanden (verbindingsorgaan);
11. Verrekeningen verdragslanden via Orgaan van de woonplaats;
12. Beheerskosten Orgaan van de woonplaats;
13. Verrekeningen verdragslanden via Orgaan van de verblijfplaats;
14. Verrekening zorglasten bevoegd orgaan voor tijdelijk verblijf Nederlandse verdragsgerechtigden;
15. Beheerskosten Orgaan van de verblijfplaats en Bevoegd orgaan voor tijdelijk verblijf Nederlandse verdragsgerechtigden;
16. Vorderingen op zorgverzekeraars inzake verdragen;
17. Beheerskosten medefinanciering sociaal attachés;
18. Vrijwillige Overeenkomst Zorgkostendekking (VOZD).

VWS houdt van de hiervoor genoemde taken en regelingen toezicht op de uitvoering van de volgende regelingen:

- Uitbetaalde tegemoetkomingen Wtcg;
- Afdracht ouderbijdragen op basis van de Jeugdwet;
- Onverzekerbare vreemdelingenregeling;
- Gemoedsbezwaardenregeling.

Sinds 1 januari 2019 houdt de NZa toezicht op de rechtmatige uitvoering van de premie gefinancierde burgerregelingen door het CAK. Dit betreft de taken 3 tot en met 17. In afwachting van inwerkingtreding van de betreffende onderdelen uit Verzamelwet VWS 2018, artikel XVII, C

(artikel 68 Zorgverzekeringswet) neemt de NZa bij de beoordeling van de bestuurlijke verantwoording CAK Burgerregelingen 2020 ook taak 18 mee. Het betreft hier een monitoringrol.

### *1.3 Uitvoeringsverslag*

Het uitvoeringsverslag bevat een verslag van het bestuur van het CAK. Hierin legt het CAK verantwoording af over de ordelijkheid en controleerbaarheid van het gevoerde financiële beheer en over het voldoen van het beheer en de organisatie van het CAK aan de eisen van doelmatigheid. Verder legt het CAK hierin verantwoording af over het gevoerde beleid ter uitvoering van de wettelijke taken en de rechtmatigheidsverantwoording over de beheerskosten. VWS houdt toezicht op de beheerskosten die zijn verantwoord in de jaarrekening. Het uitvoeringsverslag is toegevoegd aan de jaarrekening van het CAK.

### *1.4 Gebruikersverantwoordelijkheid*

Voor de informatieleveranciers, zoals de Belastingdienst, de zorgkantoren en gemeenten geldt gebruikersverantwoordelijkheid. De directe verantwoordelijkheid voor de volledige, juiste en tijdige aanlevering of inhoud van de opdracht ligt bij de informatieleveranciers zelf. Als voorwaarde hierbij geldt, dat de opvraagprocedures van het CAK (technisch) goed functioneren, zodat de opvraagprocedures geen problemen veroorzaken. Ook moet het CAK zich verantwoorden in de bestuurlijke verantwoording over problemen die het CAK heeft ondervonden bij de aanlevering, welke aanvullende acties zijn ondernomen en welke maatregelen zijn getroffen.

Het CAK is voor de uitvoering van de wettelijke regeling afhankelijk van de tijdige, juiste en volledige aanlevering van (mutatie-)gegevens door keten- en samenwerkingspartners zoals zorgkantoren, zorgverzekeraars, de gemeenten, de belastingdienst, de SVB en het CJIB. Het CAK heeft aangegeven dat de problematiek rondom de juistheid, tijdigheid en betrouwbaarheid van (de aanlevering van) data van gegevens door de ketenpartners een vraagstuk is dat al langer bij het CAK speelt en een gevolg is van tekortkomingen in de administraties en automatisering bij het CAK en de ketenpartners. Het CAK heeft aangegeven zich er bewust van te zijn dat deze tekortkomingen in het verleden niet tijdig tot de vereiste actie hebben geleid. De werkzaamheden in de afgelopen jaren hebben volgens het CAK laten zien dat de herstelwerkzaamheden zowel omvangrijk als complex zijn. Dit hangt volgens het CAK samen met de dynamiek van elkaar opvolgende wijzigingen in de regelgeving voor de eigenbijdrageregelingen, uitvoeringsbesluiten en eigen beleid van het CAK, en ook in wijzigingen in fiscale regelgeving ten aanzien van het inkomensbegrip dat een belangrijke grondslag vormt voor de verschuldigde eigen bijdrage.

Het CAK is van mening dat het de afgelopen jaren belangrijke herstelwerkzaamheden heeft uitgevoerd. Het CAK geeft tegelijkertijd aan dat de invloed van het CAK op de ketenpartners aan grenzen is gebonden. Het CAK geeft aan dat het in het kader van het aspect 'gebruikersverantwoordelijkheid' niet verantwoordelijk is voor de juistheid, volledigheid en tijdigheid van de gegevens die door de ketenpartners worden aangeleverd. Het CAK geeft aan zich wel in te spannen om in overleg met ketenpartners tot verbeteringen te komen, maar dat het niet de bevoegdheden heeft om dit af te dwingen.

Het CAK is van mening dat er voor het verder verbeteren van de ketenprocessen een 'monitor'-systeem ontwikkeld zou moeten worden om de kwaliteit van de aanlevering te meten in combinatie met verder onderzoek naar de oorzaken van knelpunten/ruis in de keten. Het CAK is van mening dat deze monitoring taak niet bij het CAK als uitvoerder van regelingen belegd zou moeten worden.

Wij hebben geconstateerd dat het CAK in 2020 twee keer overleg heeft gevoerd met de zorgkantoren over de kwaliteit en tijdigheid van de aanlevering van data en dat tweemaandelijks

een bestandsvergelijking plaatsvindt, zodat correcties eerder plaatsvinden en klanten minder stapelfacturen ontvangen. Ook met de SVB zal er, naar aanleiding van de SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven-casus, periodiek een bestandsvergelijking plaatsvinden. Het CAK heeft aangegeven dat deze periodieke bestandsvergelijking nog ingericht moet worden. Met het CJIB is het CAK nog bezig om de vorderingenpositie van circa € 200.000.000,- tot afwikkeling te brengen. In het kader van de Wmo 2020 vinden wij het van belang dat het CAK de poortwachtersfunctie met betrekking tot de juistheid van de door gemeentes aangeleverde mutatieberichten verbetert.

Het CAK heeft aangegeven dat het CAK in 2020 meer regie op de keten heeft genomen om ervoor te zorgen dat de kwaliteit van de aanleveringen verbetert. Het CAK heeft aangegeven de regie en afstemming met ketenpartners in 2021 verder te intensiveren. Wij vinden het van belang dat het CAK zich blijft inspannen om fouten in de keten op te sporen en deze samen met de ketenpartners op te lossen. Wij zullen de inspanningen van het CAK blijven volgen.



## Bijlage 2. Follow up tabellen verbeterpunten uitvoering

Tijdens dit onderzoek hebben wij de opvolging beoordeeld van de verbeterpunten die stonden in ons 'Rapport Uitvoering wettelijke taken door het CAK verantwoordingsjaar 2019'. In tabel 9 staan hiervan de uitkomsten.

**Tabel 9. Overzicht opvolging verbeterpunten uitvoering naar aanleiding van onderzoek verantwoordingsjaar 2019**

| Nr. | Omschrijving verbeterpunten/verwachtingen   | Opvolging verbeterpunt   | Rapport 2020 |
|-----|---|--|--------------|
| 1.  | <p><i>Verantwoordingsinformatie en gebruikersverantwoordelijkheid:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- voor het verantwoordingsjaar 2021 toewerken naar een geïntegreerde bestuurlijke verantwoording inclusief de burgerregelingen met daarbij een rechtmatigheidsverklaring van de externe accountant;</li> <li>- het in de bestuurlijke verantwoording (Burgerregelingen) over 2020 opnemen van een eigen rechtmatigheidsoordeel in de bestuursverklaring over hoe de wettelijke taken zijn uitgevoerd;</li> <li>- het zich explicieter verantwoorden over belangrijke (actuele) knelpunten en welke regie het CAK daarop zet om tot een oplossing te komen;</li> <li>- het voortzetten van de inspanningen in de rol als ketenregisseur voor het verkrijgen van juiste, tijdige en volledige informatie van de ketenpartners.</li> </ul> | <p>Grotendeels gerealiseerd</p> <p>Voor de bestuurlijke verantwoording van de burgerregelingen over 2021 wordt uitgegaan van een rechtmatigheidsverklaring van de externe accountant. Dit is inmiddels verwerkt in concept-modellen 2021 voor de verantwoording en -controle.</p> <p>Voor het toewerken naar een geïntegreerde bestuurlijke verantwoording zijn in 2021 samen met de ketenpartners eerste stappen gezet. De NZa heeft in dit proces de regie.</p> <p>Het CAK heeft in de bestuurlijke verantwoording Burgerregelingen over 2020 een eigen rechtmatigheidsoordeel in de bestuursverklaring over de uitvoering van de wettelijke taken opgenomen.</p> <p>Het CAK heeft zich in de bestuurlijke verantwoordingen transparant verantwoord over (actuele) knelpunten en structurele issuedossiers en de wijze waarop het CAK deze wil oplossen.</p> <p>Het CAK heeft inspanningen in de rol als ketenregisseur voor het verkrijgen van juiste, tijdige en volledige informatie van de ketenpartners voortgezet en wil hier in 2021 op intensiveren.</p> | H 2.2        |
| 2.  | <p>Het met de juiste prioriteiten oppakken van de ICT-investeringskalender met de daarbij behorende projectbeheersing.</p>  | <p>Gedeeltelijk gerealiseerd</p> <p>Het CAK heeft een start gemaakt met de vereenvoudiging en modernisering van het verouderde IT-landschap. Via het portfoliomanagementproces dat het CAK in 2020 heeft geïmplementeerd wordt de planning en prioritering van de IT-investeringskalender ondersteund die in december 2020 bij het ministerie van VWS is ingediend.</p>  | H 2.3        |

|    |  |   |                |
|----|--|---|----------------|
| 3  | <p>Het ervoor zorgen dat het eigen bijdrage systeem Wmo 2020 stabiel werkt en toekomstbestendig is.</p>  | <p>Gedeeltelijk gerealiseerd<br/> Het CAK is nog bezig met het aanpassen van functionaliteiten waaronder de poortwachterfunctie van het Wmo 2020 systeem voor een adequate invoercontrole op de door de gemeentes aangeleverde mutaties. Verder heeft het CAK vier aandachtspunten met betrekking tot de functionaliteit van het systeem opgepakt in het kader van de uitvoering van de investeringskalender in 2021. Voor de juistheid van de facturering van de cliënten voert het CAK nog een 100%-controle uit.</p>         | H 2.7          |
| 4. | <p>Het in de interne 'checks en balances' stappen zetten van (arbeidsintensieve-) controles achteraf naar preventieve(geautomatiseerde) controles in het primaire proces.<br/> Het ervoor zorgen dat bij de verdere uitrol van het 'Three lines of Defence model' de interne controlewerkzaamheden in principe geborgd zijn in het primaire proces, zodat zij tijdig plaatsvinden.</p> | <p>Gedeeltelijk gerealiseerd<br/> Dit is afhankelijk van de modernisering en vereenvoudiging van het IT-landschap en zal niet op korte termijn gerealiseerd worden.<br/> Het CAK heeft in 2020 het Internal framework vastgesteld dat de basis is voor het registreren en mitigeren van risico's.<br/> Het CAK heeft een start gemaakt met de implementatie van het three lines of defencemodel in het primaire proces.</p>   | H 2.3          |
| 5. | <p>Het ervoor zorgen dat de uitrol van het risicomanagementsysteem structureel bijdraagt aan het tijdig onderkennen van belangrijke risico's betreffende de uitvoering.</p>  | <p>Gedeeltelijk gerealiseerd<br/> De periodieke risicorapportages van de afdeling Risk&amp;Compliance zijn van een goed niveau. Dit geldt ook voor de onderzoeksrapportages van de afdeling Internal Auditing.<br/> Het CAK heeft een start gemaakt met de implementatie van een tool ('KeycontrolDashboard') voor het registreren, analyseren en mitigeren van risico's in het primaire proces.<br/> Vanaf medio 2020 stelt de afdeling Risk&amp;Compliance maandelijks risicorapportages op die van een goed niveau zijn.</p> | H 2.3<br>H 2.4 |
| 6. | <p>Het boeken van zichtbare en concrete (tussentijdse) resultaten met betrekking tot de hoofddoelstellingen van het CAK, waaronder klanttevredenheid.</p>  | <p>Gedeeltelijk gerealiseerd<br/> Het CAK is bezig met diverse initiatieven op het gebied van klanttevredenheid (het onderkennen van diverse cliëntgroepen, formulieren kpi's, begrijpelijker informatie over producten, nabestaandendesk, et cetera).<br/> De NZa voert samen met het CAK een nulmeting uit met betrekking tot de governance ten aanzien van de Klanttevredenheid.</p>   | H 3.2          |
| 7. | <p>Uitvoering van de Wlz:<br/> - het terugbrengen van het aantal onderhanden zijnde bezwaarschriften;<br/> - het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid.</p>  | <p>Niet gerealiseerd<br/> Het CAK is er nog niet in geslaagd om het aantal onderhanden zijnde bezwaarschriften terug te brengen. Het aantal</p>   | H 1.2.1        |

|     |  |   |         |
|-----|--|---|---------|
|     |  | bezwaarschriften is gestegen met 25%.<br>De telefonische bereikbaarheid is verslechterd.  |         |
| 8.  | <p>Uitvoering van de Wmo:<br/>Betreffende de deels en niet gerealiseerde verbeterpunten: opgenomen in tabel 1 van deze samenvatting.</p> <p>Betreffende de verbeterpunten in de uitvoering naar aanleiding van het verantwoordingsjaar 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid.</li> </ul>  | <p>Niet gerealiseerd</p> <p>De telefonische bereikbaarheid is onder andere vanwege vertraging in de facturering in 2020, een incident met betrekking tot de aanlevering van een gemeente en een tekort aan capaciteit verslechterd.<br/>Het CAK heeft inmiddels een aantal verbetermaatregelen getroffen.</p>   | H 1.2.1 |
| 9.  | <p>Uitvoering van de Zvw:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de werkzaamheden voortzet om de langlopende onzekerheden op te lossen en het treffen van structurele verbetermaatregelen om deze te voorkomen;</li> <li>- in de bestuurlijke verantwoording 2020 een toelichting geeft of een onzekerheid of onrechtmatigheid financiële gevolgen heeft;</li> <li>- de werkzaamheden voortzet om afspraken te maken met ketenpartijen over de tijdige oplevering van de juiste en volledige gegevens en dat het CAK deze afspraken nauwgezet monitort.</li> </ul> | <p>Gedeeltelijk gerealiseerd</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het CAK heeft de langlopende onzekerheden uit het verleden nog niet allemaal opgelost voor de Zvw.</li> <li>- Financiële gevolgen die onder de materialiteitsgrens liggen zijn opgenomen en toegelicht in het bestuurlijke verantwoording 2020.</li> <li>- Het CAK heeft de werkzaamheden voortgezet over de tijdige oplevering van de juiste en volledige gegevens met de ketenpartijen.</li> </ul>  | H 2.8   |
| 10. | <p>Uitvoering van de Buitenlandtaak</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het doorgaan met het project dat bijdraagt aan het via het geautomatiseerde systeem borgen van de interne beheersmaatregelen op de buitenlandregelingen;</li> <li>- het doorgaan met het maken van afspraken met ketenpartijen over de tijdige oplevering van de juiste en volledige gegevens en dat het CAK deze afspraken nauwgezet monitort.</li> </ul>  | <p>Gedeeltelijk gerealiseerd</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Voor het EESSI-project is in 2020 een uitvoeringstoets opgesteld en in 2021 herzien en tijdelijk stilgelegd. Het door VWS beschikbaar gestelde geld is tijdelijk 'geparkeerd' in een bestemmingsfonds. Wij adviseren het CAK om dit beschikbaar gestelde budget voor de daarvoor bestemde IT-verbeteringen in te zetten.</li> <li>- Voor het cluster Buitenlandregelingen is sinds juni 2020 een dedicated ketenmanager aangesteld die verantwoordelijk is voor alle keten gerelateerde zaken specifiek in het domein van de Buitenlandregelingen. De eerste resultaten zijn volgens het CAK zichtbaar, onder andere contracten met bijvoorbeeld CZ en Zilveren Kruis over de aanlevering van informatie.</li> </ul> | H 2.9   |

Bron: NZa

Uit tabel 9 blijkt dat van de tien gerapporteerde verbeterpunten voor de uitvoering, er één verbeterpunt grotendeels geheel gerealiseerd is. Zeven verbeterpunten zijn deels gerealiseerd en

twee punten zijn nog niet gerealiseerd. Wij vinden dat het CAK voortvarend verder moet gaan met het geheel realiseren van alle verbeterpunten.

Wij hebben ook de opvolging van de vijf openstaande verbeterpunten uit 2018 en eerdere jaren beoordeeld uit ons 'Rapport Uitvoering wettelijke taken door het CAK verantwoordingsjaar 2019' beoordeeld. In tabel 10 staan hiervan de uitkomsten.

**Tabel 10. Overzicht opvolging verbeterpunten voorgaande jaren (2018 en eerder)**

| Nr. rapport vorig jaar | Omschrijving verbeterpunten  | Opvolging verbeterpunt   | Rapport 2020   |
|------------------------|--|--|----------------|
| 3.                     | <p>Het structureel verbeteren van systemen en processen om aantoonbaar een sluitende financiële administratie per regeling te waarborgen.</p> <p>Opvolging is in 2019 deels gerealiseerd. Voor 2019 heeft het CAK via handmatige en gegevensgerichte maatregelen aangetoond dat sprake is van een sluitende financiële administratie per regeling.</p> <p>De verbeteringen zijn nog niet gerealiseerd in de systemen (dit is afhankelijk van de nog in te vullen ICT-investeringskalender).</p>  | <p>Gedeeltelijk gerealiseerd</p> <p>Het CAK heeft evenals over 2019 met behulp van uitgebreide gegevensgerichte maatregelen aantonen dat sprake is van een sluitende financiële administratie per regeling.</p> <p>De verbeteringen in het systeem zijn nog niet gerealiseerd. Het CAK heeft de eerste (procedurele en randvoorwaardelijke) stappen gezet voor de modernisering en verbetering van het IT-landschap.</p> <p>Ook is de vereiste (structurele) capaciteit en kennis en kunde een belangrijk aandachtspunt voor het structureel verbeteren van de systemen en processen, waarover het CAK zelf aangeeft dat dit risico's met zich meebrengt voor de continuïteit van de uitvoering van de wettelijke taken.</p> | H 2.3          |
| 4.                     | <p>Het aantonen dat naast plannen ook daadwerkelijk invulling wordt gegeven aan de noodzakelijke verbeteringen voor een goed werkende automatiseringsomgeving, die zorgt voor een betrouwbare en constante gegevensverwerking. Zolang de noodzakelijke verbeteringen nog niet zijn gerealiseerd moet het CAK zorgdragen voor het tijdig en periodiek uitvoeren van de noodzakelijke gegevensgerichte werkzaamheden.</p> <p>Opvolging verbeterpunt is in 2019 is niet gerealiseerd. De noodzakelijke verbeteringen zijn nog niet gerealiseerd in de systemen (dit is afhankelijk van de nog in te vullen ICT-investeringskalender), maar wel zijn ter vervanging maatregelen getroffen in de vorm van gegevensgerichte maatregelen.</p> | <p>Niet gerealiseerd</p> <p>De verbeteringen in het systeem zijn nog niet gerealiseerd. Het CAK heeft de eerste (procedurele en randvoorwaardelijke) stappen gezet voor de modernisering en verbetering van het IT-landschap.</p> <p>Voor het Wmo 2020 systeem zijn vier aandachtspunten opgenomen in de investeringskalender voor 2021.</p>   | H 2.3          |
| 5.                     | <p>Het professionaliseren van de inrichting van de organisatie met aandacht voor interne controle en beheersingsmaatregelen, waaronder het realiseren van een regeling georiënteerde structuur en manier van werken.</p> <p>Opvolging verbeterpunt is in 2019 deels gerealiseerd en verder volop onderhanden. Het betreft een meerjarig traject.</p> <p>Per 1 juni 2020 is de organisatiestructuur gekanteld, de implementatiefase van de nieuwe werkwijze en uitrol van het Three lines of defence model is medio 2020 opgestart.</p>   | <p>Gedeeltelijk gerealiseerd</p> <p>De eerste fase van het brede verandertraject 'CAK Change' is in 2020 geïmplementeerd. De tweede fase van CAK is in de eerste helft van 2021 gestagneerd. Het CAK heeft medio 2021 een herijkte Roadmap in control opgesteld dat als richtsnoer dient voor de verdere uitrol. Het CAK ziet vooral de modernisering en vereenvoudiging van het IT-landschap en de vereiste kennis en kunde en cultuur en gedrag in relatie tot de wijze van werken als belangrijke aandachtspunten.</p> <p>Het CAK heeft in 2021 bij een aantal regelingen de eerste stappen gezet voor de</p>   | H 1.2<br>H 2.3 |

|     |   |  |                |
|-----|---|--|----------------|
|     |   | verdere uitrol van het Three lines of defence model. Dit betreft vooral het opstellen risicoprofielen bij een aantal regelingen.   |                |
| 10. | Het zorgdragen voor structurele maatregelen waardoor aantoonbaar uit de administratie het verband blijkt tussen de opleggingen via broninhouding, de ontvangen broninhouding en de doorgestorte broninhouding. Opvolging verbeterpunt is in 2019 deels gerealiseerd, er is nog sprake van een resterende onzekerheid voor de jaarlagen tot en met 2018. Voor 2019 heeft het CAK op basis van gegevensgerichte werkzaamheden aantoonbaar de vereiste verbanden gelegd. | Gedeeltelijk gerealiseerd<br>Voor de Wmo beschermd wonen vindt maandelijks een verbandcontrole plaats en analyseert het CAK verschillen. Het CAK werkt nog aan een structurele oplossing om verschillen tussen opleggingen en werkelijk ingehouden bedragen te verwerken in het systeem. | H 2.6<br>H 2.7 |
| 14. | Het treffen van afdoende waarborgen voor een betrouwbare registratie van persoonsgegevens. Opvolging verbeterpunt is in 2019 niet gerealiseerd. Het betreft het afstemmen van een aantal interne gegevensstromen.   | Niet gerealiseerd<br>Het CAK heeft aangegeven dit op te lossen via de eindsynchronisatie CPR.  | H 2.6<br>H 2.7 |

Bron: NZa

Uit tabel tien blijkt dat van de vijf gerapporteerde verbeterpunten voor de uitvoering, er geen enkel verbeterpunt geheel gerealiseerd is. Drie verbeterpunten zijn deels gerealiseerd en twee punten zijn nog niet gerealiseerd. Wij constateren wel dat het CAK stappen zet om de verbeterpunten te realiseren maar dat ten opzichte van ons vorig onderzoek weinig vooruitgang is geboekt. Het betreft overigens veelal verbeterpunten die samenhangen met de vereenvoudiging en modernisering van het IT-landschap en daarom niet op kortere termijn te realiseren zijn.

## Bijlage 3. Follow up tabellen fouten/onzekerheden/afwikkeling issues voorgaande onderzoeken

Tijdens dit onderzoek hebben wij ook de opvolging beoordeeld van de openstaande onzekerheden en onrechtmatigheden uit ons 'Rapport Uitvoering wettelijke taken door het CAK verantwoordingsjaar 2019'. In de tabellen 11 tot en met 15 staan hiervan de uitkomsten.

**Tabel 11. Opvolging Onzekerheden en onrechtmatigheden Wlz**

| Nr.                      | Omschrijving onrechtmatigheden/ onzekerheden Wlz  | Opvolging  |
|--------------------------|---|--|
| <b>Onzekerheden</b>      |   |  |
| 1.                       | Onzekerheid inzake beschermd wonen cliënten over 2019.  | Gerealiseerd   |
| 2.                       | Onzekerheid in beschermd wonen cliënten over 2015-2019 (per saldo te vorderen van gemeenten).   | Gerealiseerd   |
| 3.                       | Resterende onzekerheid inzake Wmo & Wlz over 2019 als gevolg van het issuedossier 'Uitvalbakken'.   | Deels gerealiseerd<br>VCOP uitval wordt gedurende het jaar periodiek gecontroleerd en afgehandeld. In het verantwoordingsjaar 2020 is de eerder gerapporteerde onzekerheid over periode 2015-2019 verder geanalyseerd en opgelost. De onzekerheid voor het verantwoordingsjaar 2020 bedraagt € 45.000 afdracht eigen bijdrage Wlz en gelieerde balansposities. |
| <b>Onrechtmatigheden</b> |   |  |
| 4.                       | Fout inzake onrechtmatig voortijdig toepassen van veranderende regelgeving per 1 januari 2020 met betrekking tot de bevoegdheid van het CAK voor het inkorten of kwijtschelden van de termijn waarover het CAK de bijdrage int. | Dit issue is alleen van toepassing voor 2019 en heeft geen effect op de verantwoording voor 2020.  |

Bron: NZa

**Tabel 12. Opvolging Onzekerheden en onrechtmatigheden AWBZ**

| Nr.                      | Omschrijving onrechtmatigheden/ onzekerheden AWBZ   | Opvolging   |
|--------------------------|---|---|
| <b>Onzekerheden</b>      |   |   |
| 1.                       | Resterende onzekerheid op basis van openstaande positie per 30 april 2020 die nog niet afgelopen is en nog niet afgeboekt is met betrekking tot bestaan debiteuren van vóór 1 januari 2015. | Deels gerealiseerd.<br>Dit punt is nog onderhanden. |
| <b>Onrechtmatigheden</b> |   |   |
| 2.                       | Fout inzake onrechtmatige opleggingen AWBZ in 2019.   | N.v.t.  |
| 3.                       | Fout geïdentificeerd op basis van openstaande posities per 30 april 2020 die nog niet is gerestitueerd en betrekking heeft op de jaren 2015-2019.   | N.v.t.  |

Bron: NZa

**Tabel 13. Opvolging Onzekerheden en onrechtmatigheden Wmo**

| Nr.                      | Omschrijving onrechtmatigheden/ onzekerheden Wmo  | Opvolging  |
|--------------------------|---|--|
| <b>Onzekerheden</b>      |   |  |
| 1.                       | Onzekerheid inzake beschermd wonen cliënten over 2019.  | Gerealiseerd<br>Uit het memo CAK blijkt dat de onzekerheid met name is opgelost door navraag CAK bij gemeenten. De medewerking van gemeenten aan de twee maandelijkse bestandsuitwisseling blijft wel een probleem vormt voor het CAK.   |
| 2.                       | Onzekerheid in beschermd wonen cliënten over 2015-2019 (per saldo te vorderen van gemeenten).   | Gerealiseerd   |
| 3.                       | Resterende onzekerheid vanuit de afstemming van de saldi met SVB en UWV (rekening courant broninhoudingen).   | Niet gerealiseerd<br>Er is voor 2020 een onzekerheid van € 203.000 die betrekking heeft op een verschuiving van de R/C broninhouding Wmo Beschermd Wonen naar de R/C Wmo.  |
| 4.                       | Resterende onzekerheid op basis van openstaande positie per 30 april 2020 die nog niet afgelopen is en nog niet afgeboekt is met betrekking tot debiteuren van vóór 1 januari 2015.   | Niet gerealiseerd<br>Er is een onzekerheid voor het Bestaan debiteuren van voor 1 januari 2015 bedraagt voor 2020 voor de Wmo € 9.000. De externe accountant heeft dit bedrag niet opgenomen in de tabel van fouten en onzekerheden gelet op de materialiteit en eisen in het accountantsprotocol. |
| 5.                       | Resterende onzekerheid inzake Wmo & Wlz over 2019 als gevolg van het issuedossier 'Uitvalbakken'.   | Gerealiseerd   |
| <b>Onrechtmatigheden</b> |   |  |
| 6.                       | Fout geïdentificeerd op basis van openstaande posities per 30 april 2020 die nog niet is gerestitueerd en betrekking heeft op de jaren 2015-2019.   | Niet gerealiseerd<br>Het CAK heeft geen vooruitgang geboekt bij dit issue en fout nog steeds niet gecorrigeerd. Daarbij komt verder dat de correctie uitgevoerd voor de Wlz (Cebes) naar verwachting onjuist is uitgevoerd en dus niet is opgelost.  |
| 7.                       | Fout inzake onrechtmatig voortijdig toepassen van veranderende regelgeving per 1 januari 2020 met betrekking tot de bevoegdheid van het CAK voor het inkorten of kwijtschelden van de termijn waarover het CAK de bijdrage int. | Dit punt is alleen van toepassing op 2019 en heeft geen effect op de verantwoording over 2020.   |

Bron: NZa

**Tabel 14. Opvolging Onzekerheden en onrechtmatigheden Zvw**

| Nr.                          | Omschrijving onrechtmatigheden/ onzekerheden Zvw                                | Opvolging  |
|------------------------------|---|--|
| <i>Onverzekerdenregeling</i> |   |  |
| 1.                           | Onzekerheid: schonen en beheer tussenrekening                                   | Niet gerealiseerd  |
| 2.                           | Onzekerheid: aansluiting standen CAK en CJIB                                    | Niet gerealiseerd  |
| 3.                           | Onzekerheid: tijdige en volledige verwerking van uitvalbakken                   | Niet gerealiseerd  |
| 4.                           | Onrechtmatigheid: Boetebeschikking verstuurd terwijl BRP-adres in onderzoek was | Deels gerealiseerd, nieuwe bevinding en procedure aangepast maar nog niet volledig operationeel. |

|   |   |  |
|---|---|--|
| 5.  | Onrechtmatigheid: Niet aanmanen van broninhouders                   | Niet gerealiseerd  |
| 6.  | Onrechtmatigheid: Niet-tijdig afhandelen van bezwaren (procedureel) | Niet gerealiseerd  |
| 7.  | Onrechtmatigheid: Niet aanmanen van debiteuren                      | n.v.t.   |
| <i>Wanbetalersregeling</i>  |   |  |
| 8.  | Onzekerheid: schonen en beheer tussenrekening                       | Niet gerealiseerd  |
| 9.  | Onrechtmatigheid: niet toebedelen zaken aan deurwaarders            | Deels gerealiseerd, het proces om bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn af te gaan handelen is aangepast. De afboeking vindt plaats in 2021. |
| 10.   | Onzekerheid: aansluiting standen CAK en CJIB                        | Niet gerealiseerd  |
| 11.   | Onzekerheid: tijdige en volledige verwerking van uitvalbakken       | Niet gerealiseerd  |
| 12.   | Onrechtmatigheid: niet-tijdig afhandelen van bezwaren (procedureel) | Deels gerealiseerd, het proces om bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn af te gaan handelen is aangepast.                                    |
| 13.   | Onrechtmatigheid: niet aanmanen van broninhouders                   | Niet gerealiseerd  |
| 14.   | Onrechtmatigheid: geen (actueel) contract met SVB en UWV            | Niet gerealiseerd  |
| 15.   | Onrechtmatigheid: niet aanmanen van debiteuren                      | n.v.t.   |
| <i>Verstrekking bijdrage aan zorgverzekeraars voor het verzekerd houden van wanbetalers</i> |   |  |
| Geen onzekerheden of onrechtmatigheden geconstateerd  |   | n.v.t.   |
| <i>Uitkeringen CER</i>  |   |  |
| Geen onzekerheden of onrechtmatigheden geconstateerd  |   | n.v.t.   |

Bron: NZa



**Tabel 15. Opvolging Onzekerheden en onrechtmatigheden buitenlandregelingen 2020**

| Nr. | Omschrijving onrechtmatigheden/<br>onzekerheden buitenlandregelingen  | Opvolging  |
|-----|---|--|
| 1.  | Onrechtmatigheid: geen controleprotocol verstrekt aan CZ (Missionarissenregeling)   | Gerealiseerd   |
| 2.  | Onzekerheid: balanspost verwachte schadelast  | Geaccepteerde onzekerheid  |
| 3.  | Onzekerheid: geen controleverklaring bij jaarstaat Overgangsregeling AWBZ zorg  | Niet gerealiseerd  |
| 4.  | Onzekerheid: gebruikersverantwoordelijkheid<br>Onrechtmatigheid: rechtsgeldige uitvoering van verdragen Marokko en Turkije  | Niet gerealiseerd<br>Niet gerealiseerd   |
| 5.  | Onzekerheid: gebruikersverantwoordelijkheid<br>Onrechtmatigheid: rechtsgeldige uitvoering van verdragen Marokko en Turkije  | Niet gerealiseerd<br>Niet gerealiseerd   |
| 6.  | Gebruikersverantwoordelijkheid en geaccepteerde onzekerheid inzake jaarstaat Overgangsregeling AWBZ zorg  | n.v.t.   |
| 7.  | Onzekerheid: controle op buitenlandse declaraties die aan de hand van nieuwe mutaties (die met terugwerkende kracht worden aangedragen), dienen te worden verwerkt en teruggevorderd. | Niet gerealiseerd<br>In 2021 zal hierover besluitvorming plaatsvinden bij het CAK. |
| 8.  | Onrechtmatigheid: onjuistheden in premieberekening en zorglasten VOZD   | Niet gerealiseerd  |

Bron: NZa

## Bijlage 4. Wlz

### 4.1 Inleiding Wlz

De uitvoering van de Wlz door het CAK betreft het vaststellen en innen van de eigen bijdrage op grond van de Wlz, het uitvoeren van betalingen aan Wlz-zorgaanbieders in opdracht van de zorgkantoren en de betalingen voor de subsidieregelingen extramurale behandelingen en eerstelijns verblijf. De subsidieregeling eerstelijns verblijf is een aflopende regeling die met ingang van 1 januari 2017 is vervallen. In 2019 zijn er geen betaalopdrachten ontvangen voor de subsidieregeling eerstelijns verblijf.

In deze bijlage komen achtereenvolgens aan de orde:

- financiële tabellen Wlz;
- samenvattend toezichtoordeel en verbeterpunten in de uitvoering Wlz;
- reikwijdte van het onderzoek en oordeel externe accountant;
- onzekerheden en onrechtmatigheden Wlz en toelichting hierop;
- belangrijkste specifieke aandachtspunten in de uitvoering Wlz over verantwoordingsjaar 2020.

### 4.2 Financiële tabellen Wlz

In de bestuurlijke verantwoording 2020 heeft het CAK de financiële stromen op basis van het baten en lasten stelsel verantwoord. In de tabellen 16 tot en met 18 hebben wij respectievelijk de Financiële stromen en het Financieel overzicht activa en passiva opgenomen voor de Wlz.

**Tabel 16. Matrix bestuurlijke verantwoording 2020 – toezichthouder NZa, Wlz-regelingen**

| Omschrijving  | 2020<br>(x € 1.000) | 2019<br>(x € 1.000) |
|---|---------------------|---------------------|
| Betalingen van zorgaanpak Wlz                       | 22.856.961          | 21.002.749          |
| Betalingen subsidieregeling extramurale behandeling | 62.217              | 70.880              |
| Betalingen subsidieregeling eerstelijns verblijf    | 0                   | 0                   |
| Afdracht eigen bijdragen Wlz                        | 565.290             | 476.791             |
| Interest geldmiddelen AFBZ, Flz en Wmo <sup>1</sup> | -/- 122             | 13                  |

Bron: bestuurlijke verantwoording CAK 2020

**Tabel 17. Activa en passiva van geldstromen Wlz op kasbasis**

| Omschrijving   | 31 dec. 2020<br>(x € 1.000) | 31 dec. 2019<br>(x € 1.000) |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
| <b>ACTIVA – Liquide middelen wettelijke taken</b>          |                             |                             |
| Bankrekening Financiering Instellingen                     | 1.569                       | 892                         |
| Bankrekening Subsidie Extramurale Behandeling              | 6                           | 14                          |
| Bankrekening Subsidie Eerstelijns Verblijf                 | 0                           | 0                           |
| Bankrekening Wlz   | 38.218                      | 47.740                      |
| <b>Totaal activa</b>                                       | <b>39.793</b>               | <b>48.646</b>               |
| <b>PASSIVA – Door te storten middelen wettelijke taken</b> |                             |                             |
| Wlz  | 36.968                      | 46.466                      |

<sup>1</sup> De wijze van verdelen van de interest geldmiddelen naar AFBZ en Flz vindt plaats op basis van de gemaakte afspraak tussen het CAK en het Zorginstituut. Gezien het bedrag niet verder uitgesplitst en geheel betrokken in matrix van de Wlz.

|  |               |               |
|--|---------------|---------------|
| Financiering Instellingen Flz                        | 1.569         | 892           |
| Subsidieregeling Extramurale Behandeling             | 6             | 14            |
| Subsidieregeling Eerstelijns Verblijf                | 0             | 0             |
| <b>Fonds langdurige zorg<sup>2</sup></b>             | <b>38.543</b> | <b>47.372</b> |
| Ontvangsten niet direct toe te rekenen aan een fonds | 1.250         | 1.274         |
| <b>Totaal passiva</b>                                | <b>39.793</b> | <b>48.646</b> |

Bron: bestuurlijke verantwoording CAK 2020

**Tabel 18. Activa en passiva van geldstromen Wlz op toerekeningsbeginnsel**

| Omschrijving   | 31 dec. 2020<br>(x € 1.000) | 31 dec. 2019<br>(x € 1.000) |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
| <b>ACTIVA</b>  |                             |                             |
| <b>Debiteuren</b>                                    |                             |                             |
| Eigen bijdragen Wlz                                  | 62.042                      | 68.732                      |
| Liquide middelen                                     | 39.793                      | 48.646                      |
| <b>Totaal activa</b>                                 | <b>101.835</b>              | <b>117.378</b>              |
| <b>PASSIVA</b>                                       |                             |                             |
| <b>Rekening Courant</b>                              |                             |                             |
| Fonds langdurige zorg                                | 100.585                     | 116.105                     |
| Ontvangsten niet direct toe te rekenen aan een fonds | 1.250                       | 1.274                       |
| <b>Totaal passiva<sup>3</sup></b>                    | <b>101.835</b>              | <b>117.378</b>              |

Bron: bestuurlijke verantwoording CAK 2020

#### 4.3. Samenvattend toezichtoordeel en verbeterpunten in de uitvoering Wlz

De financiering van de Wlz-erkende instellingen, Subsidieregeling Eerstelijns Verblijf 2016, Tijdelijke subsidieregeling Extramurale Behandeling en Financiering van de Wlz-erkende instellingen zijn enkele wettelijke regelingen en taken die onder het cluster Wlz vallen. De financiering van de AWBZ-erkende instellingen is de afgelopen jaren uitgefaseerd en op 31 december 2020 afgesloten. In verband met de afloop van deze regeling is in 2020 sprake van ontvangsten van € 1.700.000,-. Dit saldo is in mindering gebracht op de geldaanvragen bij het Zorginstituut voor de uitbetaling van de zorgaanspraken uit hoofde van de Financiering Wlz-erkende instellingen. De Subsidieregeling Eerstelijns Verblijf 2016 is formeel per 1 januari 2017 afgeschaft en is in 2020 volledig afgewikkeld. Deze subsidieregeling is door het Zorginstituut beëindigd. Met ingang van 2021 komt de Tijdelijke subsidieregeling Extramurale Behandeling te vervallen. Het streven is om deze regeling in 2021 af te wikkelen. Wij hebben geen bijzonderheden geconstateerd ten aanzien van de uitvoering van deze regelingen.

Het CAK heeft de betaling van de zorgaanspraken Wlz uit hoofde van de Financiering Wlz-erkende instellingen rechtmatig uitgevoerd. Het CAK heeft ter uitvoering van de wettelijke regeling Financiering van de Wlz-erkende instellingen in 2020 bijna 23 miljard euro aan zorginstellingen overgemaakt op basis van ontvangen betaalopdrachten van de zorgkantoren. Dit is een stijging van deze geldstroom van bijna 9 procent ten opzichte van 2019. De verwachting is dat de stijging

2 Minimaal afrondingsverschil geconstateerd, geen impact op juistheid en volledigheid van de totale aansluiting van de financiële administratie met de bestuurlijke verantwoording.

3 Minimaal afrondingsverschil geconstateerd, geen impact op juistheid en volledigheid van de totale aansluiting van de financiële administratie met de bestuurlijke verantwoording.

van deze geldstroom de komende jaren aanhoudt. In plaats van per post kunnen de zorgkantoren hun betaalopdrachten vanaf 1 april 2020 ook per e-mail indienen. Dit maakt het voor het CAK mogelijk om ook een volledigheidscntrole uit te voeren. In 2020 heeft het CAK opnieuw, net als in 2019, getracht een digitaliseringslag te maken en heeft hiervoor een digitaliseringsplan opgesteld, waaraan het CAK nog uitvoering moet geven. Hieruit volgt dat nog geen opvolging is gegeven aan het verbeterpunt van de NZa zoals opgenomen in het rapport 2019. Hierin is geadviseerd om stappen te zetten om de interne 'checks & balances' van de arbeidsintensieve controle achteraf om te buigen naar preventieve geautomatiseerde controles in het primaire proces. Wel heeft het CAK een aantal interne procesverbeteringen doorgevoerd en daarmee een efficiëntieslag gemaakt bijvoorbeeld door het in bulk uitvoeren van de betaalopdrachten. Wij onderschrijven nogmaals het belang van het digitaliseren van de papierstroom en het automatiseren van de processen.

In 2020 heeft het CAK een herzien betalingsautorisatiebeleid ingevoerd. Niet bij alle betalingsopdrachten is conform dit autorisatiebeleid gehandeld. Dit heeft niet geleid tot een financiële of procedurele onrechtmatigheid. Het niet volgen van het beleid heeft geen financiële gevolgen, de betalingen zijn nog steeds juist, tijdig en volledig verricht. Daar het autorisatiebeleid een intern proces van CAK betreft, is er ook geen sprake van het niet voldoen aan een wettelijke bepaling. Derhalve betreft dit dan ook geen procedurele onrechtmatigheid. De NZa vraagt wel aandacht voor de aanscherping van de uitvoering van de intern opgestelde procedures en het beleid ten aanzien van de betalingsopdrachten.

Het CAK heeft de eigenbijdrageregeling Wlz niet rechtmatig uitgevoerd. De externe accountant heeft een afkeurend rechtmatigheidsoordeel afgegeven bij de financiële stroom 'afdracht eigen bijdragen Wlz'. Dit hangt samen met de issuedossiers 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven' en de 'Eindsynchronisatie Centraal Persoons Register' (zie ook paragraaf 2.5).

#### *4.4 Reikwijdte van het onderzoek en oordeel externe accountant*

De externe accountant heeft op de bestuurlijke verantwoording 2020 een getrouwheids- en rechtmatigheidscontrole uitgevoerd volgens het Controleprotocol. De uitkomst van deze controle heeft geresulteerd in twee verschillende oordelen. De accountant geeft een afkeurend oordeel af bij de rechtmatigheid van 'de afdracht eigen bijdragen Wlz', als onderdeel van de matrices bestuurlijke verantwoording 2020 (overzicht financiële stromen per regeling) en een afkeurend oordeel bij de juiste en volledige weergave (getrouw beeld) van financiële activa en passiva overzichten van de financiële stromen (op kasbasis en op basis van toerekeningbeginsel) in de bestuurlijke verantwoording 2020. De afkeurende oordelen worden veroorzaakt door financiële onrechtmatigheden die de tolerantiegrens overschrijden met betrekking tot de casus 'SVB-relatiestatus (Wlz en Wmo)' en de casus 'eindsynchronisatie Centraal Persoons Register' (zie verder paragraaf 2.5 voor de nadere toelichting hierbij).

Voor de financiële stromen 'Betaling van zorgaanspraken Wlz', 'Betaling van subsidieregeling extramurale behandeling', 'Betaling van subsidieregeling eerstelijnsverblijf' en de 'Interest geldmiddelen Fonds langdurige zorg', die ook onderdeel uitmaken van de matrices, heeft de accountant een goedkeurend oordeel afgegeven bij de rechtmatigheid.

#### *4.5 Onzekerheden en onrechtmatigheden Wlz*

In tabel 19 staan de door ons vastgestelde onzekerheden en onrechtmatigheden voor de Wlz-regelingen. De financiële stromen en balansposities van de Wmo-regeling zijn hier in voorkomende gevallen tegenrekeningen. Dit komt door de samenloop in de uitvoering van de eigenbijdrageregelingen Wmo en Wlz van oudsher.

In totaal bedragen deze circa € 67.451.000,- aan fouten en € 545.000,- aan onzekerheden met betrekking tot de uitvoering van de eigenbijdrageregeling Wlz. Het CAK heeft voor de onzekerheid met betrekking tot de casus 'Eindsynchronisatie Centraal Persoons Register' nog geen kwantificering kunnen doen. Daarom heeft het CAK deze post P.M. verantwoord.

**Tabel 19. Onzekerheden en onrechtmatigheden Wlz**

| <b>Nr.</b>                            | <b>Onzekerheid/onrechtmatigheid</b>  | <b>Bedrag 2020</b><br>(x € 1.000) |
|---------------------------------------|--|-----------------------------------|
| <b>Onzekerheden</b>                   |  |                                   |
| 1.                                    | Onzekerheid waarschijnlijke fout in Afdrachten eigen bijdragen Wlz (inzake fouten in het interne Centraal Persoons Register bij het CAK)   | P.M.                              |
| 2.                                    | Onzekerheid Debiteuren eigen bijdragen Wlz (inzake fouten in het interne Centraal Persoons Register bij het CAK)   | P.M.                              |
| 3.                                    | Onzekerheid Rekening-courant Fonds langdurige zorg (inzake fouten in het interne Centraal Persoons Register bij het CAK)   | P.M.                              |
| 4.                                    | Onzekerheid bestaan & volledigheid Debiteurenposities eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf AWBZ, Wlz, Wmo-oud 2015-2019 (inzake onbekende administratieve debiteuren in de crediteurenposities van de rekening-couranten AFBZ, Flz en gemeenten) | Maximaal 500                      |
| 5.                                    | Onzekerheid Rekening-courantposities AFBZ, Flz en gemeenten (inzake onbekende administratieve debiteuren in de crediteurenposities van de rekening couranten AFBZ, Flz en gemeenten)   | Maximaal 500                      |
| 6.                                    | Onzekerheid volledigheid Afdrachten eigen bijdragen Wlz (inzake uitvalsbakken(management) Wlz – uitval tussen bronsysteem CEBES en financieel systeem OF) Hoofdstuk 6 bestuurlijke Verantwoording  | 45                                |
| 7.                                    | Onzekerheid volledigheid debiteuren (inzake uitvalsbakken(management) Wlz – uitval tussen bronsysteem CEBES en financieel systeem OF) Hoofdstuk 8 bestuurlijke Verantwoording  | 45                                |
| 8.                                    | Onzekerheid volledigheid Rekening-courant (inzake uitvalsbakken(management) Wlz – uitval tussen bronsysteem CEBES en financieel systeem OF) Hoofdstuk 8 bestuurlijke Verantwoording  | -/- 45                            |
| <b>Onrechtmatigheden (financieel)</b> |  |                                   |
| 9.                                    | Afdracht eigen bijdragen Wlz (niet opgelegde eigen bijdragen inzake SVB-relatiestatus DGL casus)   | 59.941                            |
| 10.                                   | Afdracht eigen bijdragen Wlz (nog te verrichten restituties inzake SVB-relatiestatus DGL casus)  | -/- 6.987                         |
| 11.                                   | Debiteuren eigen bijdragen Wlz (niet opgelegde eigen bijdragen inzake SVB-relatiestatus DGL casus)   | 59.941                            |
| 12.                                   | Debiteuren eigen bijdragen Wlz (nog te verrichten restituties inzake SVB-relatiestatus DGL casus)  | -/- 6.987                         |
| 13.                                   | Rekening-courant Fonds langdurige zorg (niet opgelegde eigen bijdragen inzake SVB-relatiestatus DGL casus)   | 59.941                            |
| 14.                                   | Rekening-courant Fonds langdurige zorg (nog te verrichten restituties inzake SVB-relatiestatus DGL casus)  | -/- 6.987                         |
| 15.                                   | Afdracht eigen bijdragen Wlz (niet opgelegde eigen bijdrage inzake onterecht toegepaste lage vaste eigen bijdragen bij MPT <20 uur)  | 523                               |
| 16.                                   | Debiteuren eigen bijdragen Wlz (niet opgelegde eigen bijdrage inzake onterecht toegepaste lage vaste eigen bijdragen bij MPT <20 uur)  | 523                               |

|  |   |  |
|--|---|--|
| 17.                                    | Rekening-courant Fonds langdurige zorg (niet opgelegde eigen bijdrage inzake onterecht toegepaste lage vaste eigen bijdragen bij MPT <20 uur)   | -/-523   |
| <b>Onrechtmatigheden (procedureel)</b> |   |  |
| 18.                                    | Interne opgelegde procedures en werkinstructies rondom bij de taak Financiering van de zorginstellingen niet in alle gevallen in de praktijk uitgevoerd. Dit betreft de toepassing van het in 2020 herziene autorisatiebeleid bij uitgaande betalingen aan de zorginstellingen. | Het CAK moet goed toezien op naleving van het (interne) autorisatiebeleid bij uitgaande betalingen |

Bron: NZa

#### 4.6 Toelichting onzekerheden en onrechtmatigheden

Hieronder hebben wij de onzekerheden en onrechtmatigheden toegelicht.

##### Onzekerheden:

- Ad 1, 2 en 3: dit betreft de Eindsynchronisatie CPR (zie hoofdstuk 2).
- Ad 4 en 5: dit betreft onbekende debiteuren in rekeningcourantposities. Het CAK heeft in de crediteurenadministratie, onderdeel van de rekening-courantsaldi Afbz – ZzV, Wlz- en Wmo-oud, debetposities waargenomen met een totale omvang van maximaal € 500.000,-. Het vaststellen van het bestaan en afwikkeling van deze posten moet het CAK in 2021 vormgeven en uitvoeren.
- Ad 6, 7 en 8: dit betreft de uitval bronsystemen en financieel systeem. Over 2020 is uit een analyse van het CAK vastgesteld dat voor de Wlz sprake is van een onzekerheid van circa € 45.000,- voor nog nader uit te zoeken uitvalregels van bron- en financiële systemen.

##### Onrechtmatigheden:

- Ad 9 tot en met 14: dit betreft de SVB-relatiestatus duurzaam gescheiden leven (zie hoofdstuk 2).
- Ad 15 tot en met 17: dit betreft onterecht lage eigen bijdrage Modulair Pakket Thuis. In 2020 is door het CAK geconstateerd dat in een aantal gevallen niet de juiste eigen bijdrage bij het Modulair Pakket Thuis is opgelegd. Uit analyse over de periode 2016 tot en met 2020 blijkt dat er sprake zou zijn van een bedrag aan € 523.000,- aan naheffingen. Dit bedrag wordt met in acht neming van de beleidsregel herziening termijnen van het CAK niet meer aan cliënten opgelegd. Wij hebben hierbij geconstateerd dat dit besluit niet is bekrachtigd door de Raad van Bestuur.

#### 4.7 Belangrijkste specifieke aandachtspunten in de uitvoering Wlz over verantwoordingsjaar 2020 Onterecht toegepaste lage eigen bijdragen Modulair Pakket Thuis < 20 uur over de periode 2016-2020

Het CAK heeft geconstateerd dat het in een aantal gevallen in de periode 2016-2020 ten onrechte de lage eigen bijdrage in plaats van de hoge eigen bijdrage heeft opgelegd bij de uitvoering van eigenbijdrageregeling voor het Modulair Pakket Thuis < 20 uur. Het CAK heeft dit inmiddels in het systeem hersteld. Het betreft een bedrag van € 523.000,- dat niet als naheffing bij de CAK-cliënten wordt opgelegd omdat de foutieve oplegging van de eigen bijdrage te wijten is aan het CAK. Wij hebben het bedrag van € 523.000,- als onrechtmatigheid aangemerkt. Overigens blijkt dat aan het niet opleggen van de eigen bijdrage voor dit issue er geen besluit is genomen door de Raad van

Bestuur van het CAK. Wij vinden het van belang dat aan dergelijke beslissingen, om collectief bij een groep CAK-cliënten niet na te heffen, een bestuursbesluit ten grondslag ligt.

#### *Termijnoverschrijding Cebes*

Bij een thematisch onderzoek in 2019 hebben wij geconstateerd dat het CAK onjuiste uitvoering geeft aan het toepassen van de wettelijke termijnen voor opleggen en herzien van eigen bijdragen. De systemen van het CAK kenden geen controles op de maximale termijnen. Inmiddels is voorzien in de systeemcontrole. De onrechtmatig opgelegde eigen bijdrage voor de Wlz, was volgens de Bestuurlijke verantwoording 2019 gecorrigeerd. De onrechtmatig opgelegde eigen bijdrage Wmo moest nog worden gecorrigeerd (zie paragraaf 2.7).

Wij hebben in december 2020 het CAK erop geattendeerd dat de correctie voor de termijnoverschrijding Wlz mogelijk onjuist is uitgevoerd omdat de datum van de beschikking als uitgangspunt genomen moet worden voor het bepalen van de termijnen. Het CAK heeft dit nog niet nader onderzocht. Het financieel belang is niet te bepalen. Wij vinden dat het CAK dit verbeterpunt moet oppakken en de cliënten met te veel in rekening gebrachte eigen bijdragen Wlz moet compenseren.

#### *Onbekende (administratieve) debiteuren in de rekeningcourantposities*

Het CAK heeft in 2021 geconstateerd dat in de rekeningcourantposities Afbz, Wlz en Wmo-oud een vorderingenpositie van maximaal € 500.000,- bevindt, waarvan niet bekend is van wie deze vorderingen op het CAK zijn. Het CAK heeft aangegeven deze onzekerheid in 2021 verder uit te zoeken en (administratief) af te wikkelen.

#### *Volledigheidscontrole opleggingenproces ('VCOP') Wlz en Wmo*

Het betreft een bestaand issuedossier voor het de volledigheid van opleggen van eigen bijdragen en het inzicht in de splitsing tussen terechte en -onterechte uitval. Het CAK heeft in 2020 stappen gezet voor het periodiek uitvoeren van de VCOP-controles in plaats van achteraf na afloop van het boekjaar. Verder heeft het CAK een analyse gedaan op de diverse financiële stromen. Daaruit blijkt dat dit issuedossier is afgewikkeld.

#### *Verbeterpunten uit 2019 voor de eigen bijdragen Wlz en de eigen bijdragen Wmo*

Wij hebben geconstateerd dat het CAK met betrekking tot de verbeterpunten in de uitvoering die betrekking hebben op de eigen bijdragen Wlz en de eigen bijdragen Wmo nauwelijks vooruitgang heeft geboekt. Wij verwijzen naar tabellen 9 en 10 in bijlage 2 voor een nadere toelichting op de stand van zaken.

## Bijlage 5. Wmo

### 5.1 Inleiding Wmo

De uitvoering van de Wmo door het CAK betreft het vaststellen, het opleggen en het innen van de eigen bijdragen Wmo (extramuraal 2015) en Wmo beschermd Wonen (intramuraal) en de afdracht daarvan aan de gemeenten. Sinds 1 januari 2007 is de uitvoering van de eigenbijdrageregeling Wmo een taak van het CAK. Deze taak is per 1 januari 2015 gewijzigd in de wet- en regelgeving. Eén van de gevolgen van de wijziging is dat het product 'beschermd wonen' (en ook 'kort verblijf') vanuit de AWBZ is overgeheveld naar de Wmo. Dit bracht een aanvullende taak met zich mee voor het CAK en voor de verantwoordelijke centrumgemeenten, aan wie de zorg voor de betrokken cliënten is overgedragen vanuit de zorgkantoren.

Vanaf 1 januari 2019 is de berekeningssystematiek voor de eigen bijdrage Wmo extramuraal gewijzigd van een inkomens- en vermogensafhankelijke berekening naar een maximaal (abonnements-)tarief van € 17,50,- per vier weken, als voorloper op de invoering van het abonnementstarief Wmo 2020 van € 19,00,- per maand.

In deze bijlage komen achtereenvolgens aan de orde:

- financiële tabellen Wmo;
- samenvattend toezichtoordeel en verbeterpunten in de uitvoering Wmo;
- reikwijdte van het onderzoek en oordeel externe accountant;
- onzekerheden en onrechtmatigheden Wmo en toelichting hierop;
- belangrijkste specifieke aandachtspunten in de uitvoering Wmo over verantwoordingsjaar 2020;
- overige bijzonderheden uitvoering Wmo.

### 5.2 Financiële tabellen Wmo

In de bestuurlijke verantwoording 2020 heeft het CAK de financiële stromen op basis van het baten en lasten stelsel verantwoord. In de tabellen 20 tot en met 22 hebben wij respectievelijk de Financiële stromen en het Financieel overzicht activa en passiva opgenomen voor de Wmo.

**Tabel 20. Matrix bestuurlijke verantwoording 2020 – toezichthouder NZa, Wmo**

| Omschrijving                 | 2020<br>(x € 1.000) | 2019<br>(x € 1.000) |
|------------------------------|---------------------|---------------------|
| Afdracht eigen bijdragen Wmo | 173.477             | 198.612             |

Bron: bestuurlijke verantwoording CAK 2020

**Tabel 21. Activa en passiva van geldstromen op kasbasis Wmo**

| Omschrijving   | 31 dec. 2020<br>(x € 1.000) | 31 dec. 2019<br>(x € 1.000) |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
| <b>ACTIVA – Liquide middelen wettelijke taken</b>          |                             |                             |
| Bankrekening Wmo   | 16.591                      | 14.297                      |
| <b>Totaal activa</b>                                       | <b>16.591</b>               | <b>14.297</b>               |
| <b>PASSIVA – Door te storten middelen wettelijke taken</b> |                             |                             |
| Wmo 2015/ Wmo  | 16.287                      | 14.093                      |
| Niet direct toe te rekenen aan een fonds                   | 304                         | 204                         |
| <b>Totaal passiva</b>                                      | <b>16.591</b>               | <b>14.297</b>               |

Bron: bestuurlijke verantwoording CAK 2020



**Tabel 22. Activa en passiva van geldstromen op basis van toerekeningsbeginsel Wmo**

| Omschrijving  | 31 dec. 2020<br>(x € 1.000) | 31 dec. 2019<br>(x € 1.000) |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| <b>ACTIVA</b>   |                             |                             |
| <b>Debiteuren</b>   |                             |                             |
| Eigen bijdragen Wmo   | 45.318                      | 30.543                      |
| Rekening courant Broninhouding                              | 3.676                       | 2.485                       |
| Rekening courant Zorginstituut Nederland                    | 2.795                       | 7.156                       |
|   |                             |                             |
| Liquide middelen  | 16.591                      | 14.297                      |
| Ontvangsten niet direct toe te rekenen aan een fonds        |                             |                             |
| <b>Totaal activa<sup>4</sup></b>                            | <b>68.381</b>               | <b>54.481</b>               |
|   |                             |                             |
| <b>PASSIVA</b>  |                             |                             |
| <b>Rekening Courant</b>                                     |                             |                             |
| Wmo / Wmo 2015  | 68.077                      | 54.277                      |
| Voorschotten Zorginstituut Nederland inzake beschermd wonen | 0                           | 0                           |
| Ontvangsten niet direct toe te rekenen aan een fonds        | 304                         | 204                         |
| <b>Totaal passiva</b>                                       | <b>68.381</b>               | <b>54.481</b>               |

Bron: bestuurlijke verantwoording CAK 2020

### 5.3. Samenvattend toezichtoordeel en verbeterpunten in de uitvoering Wmo

Wij kunnen voor het jaar 2020 nog niet vaststellen of het CAK de wettelijke taken die onder de Wmo vallen (zie bijlage 1) rechtmatig heeft uitgevoerd. De externe accountant heeft een oordeelonthouding afgegeven bij de financiële stroom 'afdracht eigen bijdragen Wmo'. Dit hangt onder andere samen met de issuedossiers 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven' en 'Eindsynchronisatie Centraal Persoons Register', zie paragraaf 2.5. Het CAK moet de onrechtmatigheden en onzekerheden nog nader uitzoeken en afwikkelen.

### 5.4. Reikwijdte van onderzoek en oordeel externe accountant

De externe accountant heeft op de bestuurlijke verantwoording 2020 een getrouwheids- en rechtmatigheidscontrole uitgevoerd volgens het Protocol. De uitkomst van deze controle heeft ook geresulteerd in meerdere oordelen. De accountant heeft een afkeurende verklaring afgegeven bij de juiste en volledige weergave (getrouw beeld) van de financiële activa en passiva overzichten van de financiële stromen (op kasbasis en op basis van toerekeningbeginsel) in de bestuurlijke verantwoording 2020. De accountant heeft een oordeelonthouding afgegeven bij de rechtmatigheid van de financiële stroom 'Afdracht eigen bijdragen Wmo', als onderdeel van de matrices bestuurlijke verantwoording 2020. Het afkeurende oordeel wordt veroorzaakt door financiële onrechtmatigheden die de tolerantiegrens overschrijden met betrekking tot de casus SVB-relatiestatus (Wlz en Wmo beschermd wonen). De oordeelonthouding heeft betrekking op de onzekerheden in de casus SVB-relatiestatus Wmo oud (2015-2019) en Wmo 2015 abonnementstarief (2020) en de casus Eindsynchronisatie CPR (zie ook paragraaf 2.5).

<sup>4</sup> Minimaal afrondingsverschil geconstateerd, geen impact op juistheid en volledigheid van de totale aansluiting van de financiële administratie met de bestuurlijke verantwoording.

De accountant heeft verder een goedkeurend oordeel afgegeven bij de financiële stroom met betrekking tot de Interest geldmiddelen Wmo. In de hierna volgende paragraaf hebben wij de fouten en onzekerheden Wmo opgenomen en toegelicht. Hierbij is het van belang dat de Wmo eigenbijdrageregelingen in de verantwoording van het CAK nog drie verschillende regimes betreffen, namelijk Wmo beschermd wonen, Wmo oud (2015-2019) en Wmo abonnementstarief (2020). In totaal bedragen de geconstateerde rechtmatigheidsfouten voor de Wmo eigenbijdrageregelingen € 1.300.000,- en de onzekerheden maximaal € 2.500.000,-. Hierbij is voor de onzekerheid met betrekking tot de casussen SVB-relatiestatus en Eindsynchronisatie CPR nog geen kwantitatieve omvang bepaald, dus geen bedrag opgenomen (P.M.-posten, met uitzondering van de SVB-relatiestatus Wmo beschermd wonen, deze impact is wel bepaald). Zie ook paragraaf 2.5.

### 5.5 Onzekerheden en onrechtmatigheden Wmo

In tabel 23 staan de door ons vastgestelde onzekerheden en onrechtmatigheden voor de Wmo-regelingen.

**Tabel 23. Onzekerheden en onrechtmatigheden Wmo**

| <b>Nr.</b>          | <b>Onzekerheid/onrechtmatigheid</b>   | <b>Bedrag 2020</b><br>(x € 1.000) |
|---------------------|---|-----------------------------------|
| <b>Onzekerheden</b> |   |                                   |
| 1.                  | Onzekerheid waarschijnlijke fout in afdrachten eigen bijdragen Wmo-oud 2015-2019, Wmo beschermd wonen en Wmo abonnementstarief 2020 (inzake fouten in het interne Centraal Persoons Register bij het CAK) | P.M.                              |
| 2.                  | Onzekerheid Debiteuren eigen bijdragen Wmo-oud 2015-2019, Wmo beschermd wonen en Wmo abonnementstarief 2020 (inzake fouten in het interne Centraal Persoons Register bij het CAK)                         | P.M.                              |
| 3.                  | Onzekerheid Rekening-courant Wmo-oud 2015-2019, Wmo beschermd wonen en Wmo abonnementstarief 2020 (inzake fouten in het interne Centraal Persoons Register bij het CAK)                                   | P.M.                              |
| 4.                  | Onzekerheid mogelijke fout in afdrachten eigen bijdragen Wmo oud 2015-2019 en Wmo abonnementstarief 2020 (inzake SVB-relatiestatus DGL)   | P.M.                              |
| 5.                  | Onzekerheid Debiteuren eigen bijdragen Wmo oud 2015-2019 en Wmo abonnementstarief 2020 (inzake SVB-relatiestatus DGL)   | P.M.                              |
| 6.                  | Onzekerheid Rekening-courant Wmo oud 2015-2019 en Wmo abonnementstarief 2020 (inzake SVB-relatiestatus DGL)   | P.M.                              |
| 7.                  | Onzekerheid volledigheid Afdrachten eigen bijdragen Wmo abonnementstarief 2020 (inzake uitvalbakken(management) – uitgevallen start- en stopberichten)  | 1.235                             |
| 8.                  | Onzekerheid volledigheid debiteuren Wmo abonnementstarief 2020 (inzake uitvalbakken(management) – uitgevallen start- en stopberichten)  | 1.235                             |
| 9.                  | Onzekerheid volledigheid Rekening-courant Wmo abonnementstarief 2020 (inzake uitvalbakken(management) – uitgevallen start- en stopberichten)  | -/- 1.235                         |
| 10.                 | Onzekerheid volledigheid Afdrachten eigen bijdragen Wmo abonnementstarief 2020 (inzake niet verzonden facturen)   | 1.000                             |

|                          |  |              |
|--------------------------|--|--------------|
| 11.                      | Onzekerheid volledigheid Debiteuren Wmo abonnementstarief 2020 (inzake niet verzonden facturen)  | 1.000        |
| 12.                      | Onzekerheid Rekening-courant Wmo abonnementstarief 2020 (inzake niet verzonden facturen)   | -/- 1.000    |
| 13.                      | Onzekerheid bestaan & volledigheid Debiteurenposities eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf AWBZ, Wlz-MPT, Wmo-oud 2015-2019 (inzake onbekende administratieve debiteuren in de crediteurenposities van de rekening-couranten AFBZ, Flz en gemeenten) | Maximaal 500 |
| 14.                      | Onzekerheid Rekening-courantposities AFBZ, Flz en gemeenten (inzake onbekende administratieve debiteuren in de crediteurenposities van de rekening couranten AFBZ, Flz en gemeenten)   | Maximaal 500 |
| 15.                      | Onzekerheid Rekening-courant broninhoudingen Wmo beschermd wonen (inzake een verschuiving naar aanleiding van periodieke saldoafstemmingen)  | 203          |
| 16.                      | Onzekerheid Rekening-courant broninhoudingen Wmo-oud 2015-2019 (inzake een verschuiving naar aanleiding van periodieke saldoafstemmingen)  | 203          |
| 17.                      | Onzekerheid volledigheid Afdrachten eigen bijdragen (inzake uitvalbakken (management) Wmo-oud 2015-2019 – uitval tussen bronsysteem Thinsy en financieel systeem OF)   | 17           |
| 18.                      | Onzekerheid volledigheid debiteuren (inzake uitvalbakken(management) Wmo-oud 2015-2019 – uitval tussen bronsysteem Thinsy en financieel systeem OF)  | 17           |
| 19.                      | Onzekerheid volledigheid Rekening-courant (inzake uitvalbakken(management) Wlz – uitval tussen bronsysteem Thinsy en financieel systeem OF)  | -/- 17       |
| <b>Onrechtmatigheden</b> |  |              |
| 20.                      | Afdracht eigen bijdragen Wmo beschermd wonen (niet opgelegde eigen bijdragen inzake SVB-relatiestatus DGL casus)   | 772          |
| 21.                      | Afdracht eigen bijdragen Wmo beschermd wonen (nog te verrichten restituties inzake SVB-relatiestatus DGL casus)  | -/- 23       |
| 22.                      | Debiteuren eigen bijdragen Wmo beschermd wonen (niet opgelegde eigen bijdragen inzake SVB-relatiestatus DGL casus)   | 772          |
| 23.                      | Debiteuren eigen bijdragen Wmo beschermd wonen (nog te verrichten restituties inzake SVB-relatiestatus DGL casus)  | -/- 23       |
| 24.                      | Rekening-courant Wmo beschermd wonen(niet opgelegde eigen bijdragen inzake SVB-relatiestatus DGL casus)  | 772          |
| 25.                      | Rekening-courant Wmo beschermd wonen (nog te verrichten restituties inzake SVB-relatiestatus DGL casus)  | -/- 23       |
| 26.                      | Debiteuren eigen bijdragen Wmo oud 2015-2019 (nog te verrichten herstelwerkzaamheden inzake termijnoverschrijdingen Thinsy/Wmo) in verband met nog op te leggen eigen bijdragen die moeten worden afgeboekt  | -/- 504      |
| 27.                      | Debiteuren eigen bijdragen Wmo oud 2015-2019 (nog te verrichten herstelwerkzaamheden inzake termijnoverschrijdingen Thinsy/Wmo) in verband met nog niet gerestitueerde bedragen  | 403          |
| 28.                      | Rekening-courant Wmo oud 2015-2019 (nog te verrichten herstelwerkzaamheden inzake termijnoverschrijdingen Thinsy/Wmo)  | 101          |

|  |  |   |
|--|--|---|
| 29.                                    | Afdracht eigen bijdragen Wmo (inzake onterechte oplegging en/of inning van eigen bijdragen in verband met inadequaaf inregelen van systeemblokkades 180-dagenregeling)   | -/- 26                                    |
| 30.                                    | Debiteuren eigen bijdragen Wmo (inzake onterechte oplegging en/of inning van eigen bijdragen in verband met inadequaaf inregelen van systeemblokkades 180-dagenregeling)   | -/- 26                                    |
| 31.                                    | Rekening-courant Wmo (inzake onterechte oplegging en/of inning van eigen bijdragen in verband met inadequaaf inregelen van systeemblokkades 180-dagenregeling)   | 26  |
| 32.                                    | Afdracht eigen bijdragen Wmo 2020 (inzake onterechte oplegging en/of inning van eigen bijdrage Wmo 2020 in verband met samenloop eigen-bijdrageplicht op grond van Wlz of Wmo beschermd wonen)   | -/- 381                                   |
| 33.                                    | Debiteuren eigen bijdragen Wmo (inzake onterechte oplegging en/of inning van eigen bijdrage Wmo 2020 in verband met samenloop eigen-bijdrageplicht op grond van Wlz of Wmo beschermd wonen)  | -/- 381                                   |
| 34.                                    | Rekening-courant Wmo (inzake onterechte oplegging en/of inning van eigen bijdrage Wmo 2020 in verband met samenloop eigen-bijdrageplicht op grond van Wlz of Wmo beschermd wonen)  | 381                                       |
| <b>Onrechtmatigheden (procedureel)</b> |  |   |
| 35.                                    | Het CAK heeft niet voldaan aan artikel 3.5 lid 2 van het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 (herzien in 2020) inzake tijdigheid van de vaststelling van de eigen bijdragen Wmo 2020 (zo spoedig mogelijk nadat de gegevens door het CAK zijn ontvangen). Daarnaast heeft er door de niet tijdige oplegging van de Wmo 2020-facturen geen adequaat debiteurenbeheer kunnen plaatsvinden. | Niet van toepassing                       |
| 36.                                    | Uitvalmanagement niet op orde met betrekking tot Wmo 2020. Circa 6500 berichten zijn wel aangeleverd door de gemeenten maar niet te herleiden in de Wmo 2020 systemen ten behoeve van de facturatie van de eigen bijdragen Wmo abonnementstarief 2020.   | Gerapporteerd als onzekerheid bovenstaand |

Bron: NZa

### 5.6 Toelichting onzekerheden en onrechtmatigheden en overige bijzonderheden

Hieronder hebben wij de onzekerheden en onrechtmatigheden toegelicht.

#### Onzekerheden:

- Ad 1 tot en met 3: dit betreft de Eindsynchronisatie CPR (zie hoofdstuk 2).
- Ad 4 tot en met 6: de betreft de SVB-relatiestatus DGL (zie hoofdstuk 2).
- Ad 7 tot en met 9: dit betreft de Uitvalbakken Wmo 2020. Het CAK heeft een analyse uitgevoerd op de uitval van door gemeenten aangeleverde start- en stopberichten welke niet te herleiden zijn tot vaststellingen in het systeem van Wmo 2020. Deze uitval is als onzekerheid geschat op maximaal € 1.235.000,-. Het CAK moet de onzekerheid van uitvalbakken Wmo 2020 nader onderzoeken en oplossen.
- Ad 10 tot en met 12: dit betreft niet verzonden facturen. Op 31 december 2020 waren circa 350.000 facturen niet verzonden. Het CAK is niet in staat gebleken om voor deze facturen te bepalen of ze terecht niet verzonden zijn. De onzekerheid is geschat op € 1.000.000,-. Het CAK moet de onzekerheid van niet verzonden facturen Wmo 2020 nader onderzoeken en oplossen.
- Ad 13 en 14: dit betreft onbekende debiteuren in R/C posities. Het CAK heeft in de crediteurenadministratie, onderdeel van de rekening-courantsaldi Afbz – ZzV, Wlz – Mpt en

Wmo-oud, debetposities waargenomen met een totale omvang van maximaal € 500.000,-. Het vaststellen van het bestaan en afwikkeling van deze posten, moet het CAK in 2021 vormgeven.

- Ad 15 en 16: dit betreft de rekening-courant broninhouningen Wmo beschermd wonen. Het betreft een bestaand issuedossier over de juistheid van broninhouding (Wmo beschermd wonen versus Wmo) met een resterende onzekerheid van € 270.000,-. Het CAK heeft naar aanleiding van periodieke saldoafstemmingen met het UWV en SVB de onzekerheid op 1 augustus 2021 teruggebracht tot € 203.000,-.

Wij vragen het CAK om de nog resterende onzekerheid voortvarend af te wikkelen.

- Ad 17 tot en met 19: dit betreft de uitval bron- en financieel systeem. Over 2020 is uit een analyse van het CAK vastgesteld dat voor de Wmo sprake is van een onzekerheid van circa € 17.000,- voor nog nader uit te zoeken uitvalregels van bron- en financiële systemen.

#### *Onrechtmatigheden:*

- Ad 20 tot en met 25: dit betreft de SVB-relatiestatus DGL (zie hoofdstuk 2).
- Ad 26 tot en met 28: dit betreft de overschrijding van wettelijke termijnen Wmo oud. Het CAK heeft de onrechtmatigheid van termijnoverschrijdingen geconstateerd naar aanleiding van ons themaonderzoek over 2019 niet afgehandeld. Het gesaldeerde bedrag, in de tabel opgenomen onder punt 28, bedraagt € 101.000,-. De nog op te leggen eigen bijdragen ad € 504.000,- hadden moeten worden afgeboekt. Het CAK heeft in 2020 geen invulling gegeven aan de restituties ad € 403.000,-. Wij verwachten van het CAK dat deze onrechtmatigheid zo spoedig mogelijk wordt gecorrigeerd waarbij cliënten waarvoor te veel eigen bijdrage is opgelegd financieel worden gecompenseerd.
- Ad 29 tot en met 31: dit betreft de vaststelling na 180 dagen overlijden (180 dagen regeling). Het CAK heeft geconstateerd dat het een fout voor een bedrag van € 26.000,- heeft gemaakt bij het versturen van de facturen Wmo 2020 en de toepassing van 180-dagenregeling, die inhoudt dat er 180 dagen na het overlijden van een cliënt geen facturen meer verstuurd worden aan de erfgenamen. De oorzaak van de fout was gelegen in het feit dat het geautomatiseerde systeem voor Wmo 2020 hier niet goed op ingeregeld was. Hiervoor zijn inmiddels maatregelen getroffen.
- Ad 32 tot en met 34: dit betreft de samenloop eigenbijdrageplicht Wmo 2020 met de eigen-bijdrageplicht op grond van de Wlz en Wmo beschermd wonen. Het CAK heeft naar aanleiding van een beroepszaak geconstateerd dat voor circa 20.000 cliënten geen rekening is gehouden met samenloop van eigen bijdragen Wmo 2020 en eigen bijdragen voor Wlz/Wmo beschermd wonen. Hierdoor is circa € 381.000,- ten onrechte aan eigen bijdrage Wmo opgelegd. Het CAK zal dit in 2021 restitueren aan de betreffende cliënten.

#### *5.7 Belangrijkste specifieke aandachtspunten in de uitvoering Wmo over verantwoordingsjaar 2020*

Uit het onderzoek over verantwoordingsjaar 2020 blijken de volgende specifieke aandachtspunten:

##### *Vertraging in opleggen en factureren eigen bijdragen Wmo 2020*

In 2020 is de eigen bijdrage Wmo van € 17,50,- per vier weken gewijzigd in een abonnementstarief van € 19,- per maand. Bij ons vorige onderzoek heeft het CAK aangegeven dat het CAK ultimo 2020, een jaar later dan de ingangsdatum van de Wmo 2020, vanwege problemen met het geautomatiseerde Wmo-systeem, nagenoeg alle Wmo-clianten had gefactureerd. Het ontwikkelde geautomatiseerde Wmo-systeem was echter nog niet stabiel en toekomstbestendig. Dat is de reden dat de NZa de verdere ontwikkeling van dit systeem vanuit zijn toezichtrol volgt. Het Wmo-systeem van het CAK is naar de stand van 1 augustus 2020 nog niet stabiel en toekomstbestendig.

Het CAK voert bij de verwerking van mutaties nog zogenoemde 100%-controles uit. Wel zijn deze 100%-controles in het eerste halfjaar van 2021 afgeschaald voor een aantal stappen in het verwerkingsproces. Echter op de laatste stap in het proces, het op een juiste wijze factureren aan de cliënt, vindt nog een 100%-controle plaats. Het CAK is bezig om toe te werken naar een beter werkend systeem voor de Wmo 2020, waarbij vooral de poortwachtersfunctie, de invoercontrole op de juistheid van de input vanuit de gemeentes, van het systeem van belang is. Daarnaast is de implementatie van andere functionaliteiten zoals de samenloop met andere regelingen, een aandachtspunt. Doordat het Wmo 2020 systeem in de eerste helft van 2020 nog niet naar behoren werkte, hebben veel Wmo cliënten telefonisch- en/of schriftelijk contact gezocht met het CAK en wel in zodanige mate dat het CAK de normen voor de telefonische bereikbaarheid en schriftelijke beantwoording van vragen niet haalde.

#### *Issuedossier 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven'*

Voor het financiële effect van het issuedossier 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven' verwijzen we naar paragraaf 2.5.

#### *Eindsynchronisatie Centraal Persoonsregister*

Voor het financiële effect van het issuedossier 'Eindsynchronisatie Centraal Persoonsregister' verwijzen we naar paragraaf 2.5.

#### *Uitvalbakken Wlz en Wmo 2015-2019 en 2020*

Het CAK heeft de onzekerheid met betrekking tot de zogenoemde uitvalbakken Wlz en Wmo 2015-2019 uitgezocht en opgelost. Voor de Wmo 2020 geldt dat de analyse van de uitvalbakken laat zien dat circa 6.500 door gemeenten aangeleverde berichten niet tot verwerking in het Wmo-systeem 2020 zijn te herleiden. Het CAK heeft de financiële omvang berekend op € 1.235.000,- betrekking hebbend op de afdracht eigen bijdragen Wmo. Het CAK heeft aangegeven dat de aangeleverde berichten kwijt zijn geraakt. Het betreft een onzekerheid waarvan wij de afwikkeling bij het volgende onderzoek zullen betrekken.

#### *Wmo 2020 niet verzonden facturen*

Het CAK heeft geconstateerd dat op 31 december 2020 voor de Wmo 2020 circa 350.000 facturen niet verstuurd zijn. Op het moment van opstellen van de bestuurlijke verantwoording was de analyse van het CAK op het al dan niet terecht versturen van deze facturen nog niet afgerond. Het CAK heeft de financiële omvang van de onzekerheid berekend op maximaal € 1.000.000,- betrekking hebbend op de afdracht van eigen bijdragen Wmo. Het betreft een onzekerheid die door het CAK nog nader uitgezocht en afgewikkeld moet worden.

#### *Termijnoverschrijdingen Wmo (Thinsy)*

De bij een thematisch onderzoek van de NZa geconstateerde fout betreffende overschrijding van de wettelijke termijnen voor opleggen en herzien van de eigen bijdrage Wmo was volgens de bestuurlijke verantwoording 2019 nog niet opgelost. Uit de bestuurlijke verantwoording 2020 blijkt dat het CAK in 2020 en het eerste halfjaar 2021 geen verdere opvolging heeft gegeven aan het corrigeren van de te veel in rekening gebrachte eigen bijdragen Wmo. Volgens CAK met als oorzaak het prioriteren van oplossen van problemen met de Wmo 2020 en afhandeling van andere issues. Het betreft een gesaldeerd bedrag van € 101.000,- welke ook in de foutentabel is opgenomen. Het gaat hierbij om € 503.640,- af te boeken eigen bijdrage en € 402.774,- terug te betalen eigen bijdrage aan cliënten. Wij vinden dat het CAK gelet op het belang van de burger dit issue-dossier voortvarender moet afwickelen en burgers die te veel eigen bijdrage hebben betaald tijdig moet compenseren. Dit geldt eveneens voor de correctie van de termijnoverschrijdingen Wlz (zie hoofdstuk 2.6).

### *Casus Eigen bijdragen beschermd wonen*

Het CAK heeft door middel van de bestandsvergelijking met en nadere uitvraag bij de gemeenten de onzekerheid opgelost. Het CAK signaleert wel dat de medewerking van de gemeenten aan de twee maandelijkse bestandsvergelijking niet goed is doordat veel gemeenten volgens het CAK geen informatie- of te laat informatie aanleveren. Het CAK heeft echter geen mogelijkheden om de gemeenten te dwingen mee te werken aan de twee maandelijkse bestandsvergelijkingen.

### *5.8 Overige bijzonderheden uitvoering Wmo*

#### *Volledigheidscontrole opleggingenproces ('VCOP') Wlz en Wmo*

Het betreft een bestaand issuedossier voor het de volledigheid van opleggen van eigen bijdragen en het inzicht in de splitsing tussen terechte en -onterechte uitval. Het CAK heeft in 2020 stappen gezet voor het periodiek uitvoeren van de VCOP-controles in plaats van achteraf na afloop van het boekjaar. Verder heeft het CAK een analyse gedaan op de diverse financiële stromen. Daaruit blijkt dat dit issuedossier is afgewikkeld.

#### *Afwikkeling restonzekerheid casus 'Beschermd wonen'*

Het CAK heeft de resterende onzekerheid van € 2.250.000,- die betrekking heeft op een verschuiving tussen de rekeningcouranten Flz en -Wmo afgedaan; alle centrumgemeenten hebben aangegeven dat de CEBES-administratie van het CAK de juiste gegevens bevat.

#### *Tijdigheid opleggingen en facturen Wmo 2020 in relatie tot het uitvoeringsbesluit.*

Het CAK heeft als gevolg van de vertraging in de implementatie van het Wmo 2020-systeem een groot deel van de facturen voor de eigen bijdrage pas in het vierde kwartaal van 2020 verstuurd. Daardoor is niet voldaan aan het uitvoeringsbesluit Wmo, dat bepaalt dat het CAK zo spoedig mogelijk de eigen bijdrage moet vaststellen als de daarvoor benodigde gegevens door het CAK zijn ontvangen. Ook heeft het CAK in 2020 voor de Wmo 2020 nog geen adequaat debiteurenbeheer kunnen voeren. Wij merken dit aan als een procedurele onrechtmatigheid.

## Bijlage 6. Zvw

### 6.1 Inleiding

Het CAK voert voor de Zvw een aantal regelingen uit, zoals de Wanbetalersregeling, de regeling onverzekerden en de aflopende Compensatie Eigen Risico-regeling.

In dit hoofdstuk geven wij onze bevindingen en ons toezichtoordeel weer over de uitvoering van de Zvw. De uitvoering van de Zvw door het CAK betreft onder andere de wanbetalersregeling, de regeling onverzekerden en de aflopende regeling Compensatie Eigen Risico

In deze bijlage komen achtereenvolgens aan de orde:

- financiële tabellen Zvw;
- samenvattend toezichtoordeel en verbeterpunten in de uitvoering Zvw;
- reikwijdte van het onderzoek en oordeel externe accountant;
- onzekerheden en onrechtmatigheden Zvw en toelichting hierop;
- belangrijkste specifieke aandachtspunten in de uitvoering Zvw over verantwoordingsjaar 2020.

### 6.2 Financiële tabellen Zvw

In de bestuurlijke verantwoording 2020 heeft het CAK de financiële stromen op basis van het baten en lasten stelsel verantwoord. In de tabellen 24 en 25 hebben wij respectievelijk de Financiële stromen en het Financieel overzicht activa en passiva opgenomen voor de Zvw.

**Tabel 24. Financiële stromen**

| Omschrijving  | Bedrag 2020<br>(x € 1.000) |
|---|----------------------------|
| Baten Onverzekerdenregeling   | 15.500                     |
| Baten Wanbetalersregeling   | 326.700                    |
| Baten Uitkeringen CER   | n.v.t.                     |
| <b>Totale Baten</b>   | <b>342.200</b>             |
|   |                            |
| Lasten Onverzekerdenregeling  | 18.200                     |
| Lasten Wanbetalersregeling  | 150.300                    |
| Lasten Verstrekking bijdrage aan zorgverzekeraars voor het verzekerd houden van wanbetalers | 326.800                    |
| Lasten Uitkeringen CER  | n.v.t.                     |
| <b>Totale Lasten</b>  | <b>495.000</b>             |

Bron: bestuurlijke verantwoording CAK Burgerregelingen 2020



**Tabel 25. Overzicht activa en passiva<sup>5</sup>**

| Omschrijving   | 31 dec.2020<br>(x € 1.000) | 31 dec.2019<br>(x 1.000) |
|--|----------------------------|--------------------------|
| <b>ACTIVA</b>  |                            |                          |
| Onverzekerdenregeling  | 5.500                      | 5.300                    |
| Wanbetalersregeling  | 368.500                    | 396.200                  |
| CER  | 0                          | 94.000                   |
| Rekening-courant Ministerie van Financiën  | 194.900                    | 29.200                   |
| <b>Totaal activa</b>   | <b>568.900</b>             | <b>524.700</b>           |
|  |                            |                          |
| <b>PASSIVA</b>   |                            |                          |
| Passiva Onverzekerdenregeling  | 900                        | 1.200                    |
| Passiva Wanbetalersregeling  | 9.300                      | 9.400                    |
| Passiva Verstrekking bijdrage aan zorgverzekeraars voor het verzekerd houden van wanbetalers | 26.400                     | 28.100                   |
| Passiva Uitkeringen CER  | 0                          | 94.000                   |
| Rekening-courant Zorginstituut Nederland   | 168.800                    | 392.000                  |
| <b>Totaal passiva</b>  | <b>205.400</b>             | <b>524.700</b>           |

Bron: bestuurlijke verantwoording CAK Burgerregelingen 2020

### 6.2 Samenvattend toezichtoordeel en verbeterpunten in de uitvoering

Het CAK heeft de taken die vallen onder de Zvw rechtmatig uitgevoerd. Dit met inachtneming van de nog af te wikkelen (resterende) onzekerheden.

### 6.3 Reikwijdte van onderzoek en oordeel externe accountant

De externe accountant heeft op de bestuurlijke verantwoording 2020 voor de burgerregelingen een getrouwheidscontrole uitgevoerd volgens het Controleprotocol. De uitkomst van deze controle is een goedkeurend oordeel bij de bestuurlijke rechtmatigheidsverantwoording van het CAK over alle in- en uitgaande financiële stromen en een goedkeurend oordeel bij de juiste en volledige weergave van financiële activa en passiva overzichten in de bestuurlijke verantwoording 2020.

### 6.4 Overzicht onzekerheden en onrechtmatigheden Zvw

In tabel 26 staan de door ons vastgestelde onzekerheden en onrechtmatigheden voor de Zvw-regelingen.

<sup>5</sup> Dit overzicht geeft niet de verdeling aan naar de verschillende fondsen (Zvf, Afbz, Flz), maar enkel de verdeling naar het cluster uitvoering Zorgverzekeringswet, in lijn met de nieuwe regeling georiënteerde uitvoeringsstructuur van het CAK per juni 2020.

**Tabel 26. Onzekerheden en onrechtmatigheden Zvw**

| <b>Nr.</b>                             | <b>Onzekerheid/onrechtmatigheid</b>  | <b>Bedrag 2020</b><br>(x € 1.000) |
|--|--|-----------------------------------|
| <b>Onzekerheden</b>                    |  |                                   |
| 1.                                     | <b>Wanbetalers</b> <b>Zvf</b>  | 900                               |
| <b>Onrechtmatigheden</b>               |  |                                   |
| 2.                                     | -  | 0                                 |
| <b>Onrechtmatigheden (procedureel)</b> |  |                                   |
| 3.                                     | Het niet volgen van het autorisatiebeleid bij betaling compensatie aan zorgverzekeraars. | Niet van toepassing.              |

Bron: NZa

### 6.5 Toelichting onzekerheden en onrechtmatigheden

Hieronder hebben wij de onzekerheden en onrechtmatigheden toegelicht:

#### *Onverzekerden:*

Er zijn geen (materiële) onzekerheden of onrechtmatigheden vastgesteld.

#### *Wanbetalers:*

Er is geen sprake van (materiële) onrechtmatigheden.

#### *Onzekerheden:*

Ad 1: Deze onzekerheid heeft vooral betrekking op het issue Uitvalbakken OHI € 800.000,-. Dit betreft een onzekerheid in verband met niet verwerkte signalen en berichten. Het CAK heeft het voornemen dit in 2021 af te handelen.

#### *Procedurele onrechtmatigheid*

Ad 3: dit betreft de Compensatie aan zorgverzekeraars: geconstateerd is dat bij betaling van compensatie niet altijd het voorgeschreven autorisatiebeleid is gevolgd waardoor sprake is van een procedurele onrechtmatigheid. Er worden maatregelen getroffen door het CAK deze fout in het vervolg te voorkomen (zie voor de toelichting op de issues van verbeterpunten, onzekerheden en onrechtmatigheden voor wanbetalers (inclusief compensatie aan zorgverzekeraars) en onverzekerden ook hoofdstuk 2.8).

### 6.5 Belangrijkste specifieke aandachtspunten in de uitvoering Zvw over verantwoordingsjaar 2020

#### *CER*

De CER-regeling is in 2020 afgewikkeld. In 2020 hebben geen uitbetalingen van CER-uitkeringen plaatsgevonden. De CER-regeling is daarmee in 2020 afgewikkeld.

#### *Wanbetalers en onverzekerden*

Voor de regelingen van wanbetalers en onverzekerden zijn meerdere issues geconstateerd die ook al over 2019 waren gerapporteerd maar die het CAK nog niet heeft afgehandeld. Het betreft issues waarbij sprake is van onzekerheid of (procedurele) onrechtmatigheid die volgens het CAK van beperkte omvang zijn en die geen invloed hebben op het rechtmatigheidsoordeel. In de bestuurlijke verantwoording 2019 was aangegeven dat deze issues in 2020 zouden zijn opgelost. Uit de bestuurlijke verantwoording 2020 blijkt dat deze issues (nog) niet zijn afgehandeld. Het betreft hier de volgende issues:

- *Het schonen en beheer van tussenrekeningen.* Het CAK is vanaf de overdracht van taken door het Zorginstituut gestart met de analyse en het opschonen van tussenrekeningen. Het CAK verwacht dit in 2022 af te ronden.
- *Het aansluiten van de debiteurenstanden tussen CJIB en CAK:* Er is een procedure voor maandelijkse aansluiting van de debiteurenstanden waaruit verschillen voortvloeien. De analyse van CJIB en CAK leidt tot een niet-materieel verschil. De aansluiting van de debiteurenstanden zal worden verbeterd met de implementatie van nieuwe systemen bij het CJIB en het CAK.
- *De tijdige en volledige verwerking van de uitvalbakken:* Berichten en signalen leiden soms tot uitval, wat nader geanalyseerd moet worden voor het opleggen van boete of bestuursrechtelijke premie. Door de reorganisatie is dit verbeterpunt niet afgehandeld.
- *Het niet aanmanen van alle gemeenten die broninhouder zijn voor vorderingen van wanbetalers en onverzekerden:* Het CAK geeft aan het debiteurenbeleid te zullen aanpassen. Het debiteurenbeleid is wel al aangepast voor wat betreft het afschaffen van de eindafrekening voor wanbetalers. Het CAK heeft aangegeven bezig te zijn met de ontwikkeling van het debiteurenbeleid over de regelingen heen; daar waar mogelijk wil het CAK het beleid zoveel als mogelijk uniformeren.
- *Het niet tijdig afhandelen van bezwaren:* Voor onverzekerden heeft dit volgens het CAK deels te maken met zaken die langer in behandeling waren bij de SVB. Hiervoor zijn afspraken gemaakt die nog definitief vorm moeten krijgen. Het CAK heeft voor wanbetalers het proces aangepast om bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn te gaan afhandelen.
- *Het maken van afspraken met de SVB en het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekering (UWV) over de rol als broninhouder:* In 2020 is geen opvolging gegeven aan het formaliseren van de rol van de SVB en het UWV als broninhouder. Het CAK heeft het voornemen om met het UWV in 2021 de bronhouding contractueel vast te leggen, vervolgens wordt dit opgepakt voor de SVB.

Het CAK heeft aangegeven dat het niet volledig afronden van de issues te maken heeft met de wijzigingen in organisatie-inrichting medio 2020. Ook de huidige financiële situatie van het CAK en de hiermee verbonden beperkte capaciteit bij ICT spelen hierbij volgens het CAK een grote rol. Gelet op de nieuwe reorganisatie in 2021 en de beperkte ICT-capaciteit is het volgens het CAK niet onwaarschijnlijk dat ook in 2021 beperkt voortgang kan worden geboekt in de opvolging van de verbeterpunten. Het CAK heeft ook aangegeven dat ook werkzaamheden voor de afhandeling van de toeslagenaffaire in 2021 voor het CAK de nodige impact zal hebben op de afhandeling van openstaande issues.

Wij verwachten van het CAK dat het voortvarend aandacht besteedt aan de afhandeling van de issues met verbeterpunten, onzekerheden en (procedurele) onrechtmatigheden en dat deze voor zover als mogelijk in 2021 worden afgehandeld.

#### *Nieuwe aanmelding wanbetaler na mislukken betalingsregeling met zorgverzekeraar.*

Wij hebben vanuit ons toezicht op de uitvoering op de wanbetalersregeling door zorgverzekeraars twee issues bij het CAK en VWS onder de aandacht gebracht. Beide issues betreffen de situatie waarin een wanbetaler na een mislukte betalingsregeling met de zorgverzekeraar opnieuw bij het CAK wordt aangemeld:

- Er bestaat onduidelijkheid over de termijn van met terugwerkende kracht compenseren na een mislukte betalingsregeling. In een zogenoemd 'koppelvlakdocument' zijn door het CAK afspraken met zorgverzekeraars vastgelegd om deze termijn te beperken tot maximaal twee maanden. Wetgeving hiervoor ontbreekt. Uit overleg met VWS en het CAK is naar voren gekomen dat de Regeling Zorgverzekering per 1 januari 2022 zal worden aangepast.

- Bij hernieuwde aanmeldingen na een mislukte betalingsregeling innen zorgverzekeraars soms alsnog premie van de wanbetalers. De zorgverzekeraar ontvangt hierdoor compensatie van het CAK én premie van de wanbetaler. Er zijn geen afspraken gemaakt of procedures ingericht waarmee de ten onrechte verstrekte compensatie aan zorgverzekeraars aan het CAK kan worden terugbetaald.

Hoewel het CAK voor beide issues afhankelijk is van informatieverstrekking door de zorgverzekeraars verwachten wij van het CAK dat gehandeld wordt conform wet- en regelgeving en dat goede afstemming plaatsvindt met de zorgverzekeraars.

#### *Informatieverschaffing over de wanbetalersregeling*

Bij de uitvoering van de Wanbetalersregeling constateren wij dat de informatie aan cliënten kan worden verbeterd door op website en schriftelijke correspondentie nadrukkelijker te wijzen op de mogelijkheid tot schorsing van de bestuursrechtelijke premie door het treffen van een betalingsregeling met de zorgverzekeraar. Op onderdelen is geen correcte informatie verstrekt waarop wij het CAK tijdens ons onderzoek hebben gewezen. Ook constateren wij dat het CAK geen beleid kent voor het opnemen van persoonlijk contact met de cliënt die gedurende langere tijd de bestuursrechtelijke premie betaalt via broninhouding of het CJIB. Door betere informatie en het persoonlijk benaderen van wanbetalers kan het aantal wanbetalers verder worden beperkt.

#### *Tussenrekening CJIB met € 200.000.000,- aan deelbetalingen van wanbetalers*

De NZa heeft in 2019 geconstateerd dat het CJIB en het CAK voor deelbetalingen aan het CJIB niet in staat waren deze af te dragen. De afdracht kan volgens het CAK pas plaatsvinden als de vordering door de cliënten volledig is voldaan. Hierdoor zijn de deelontvangsten van cliënten van het CAK voor een bedrag van circa € 200.000.000,- op een tussenrekening bij het CJIB geregistreerd. In het tweede kwartaal 2022 zal bij het CJIB en bij het CAK een nieuw systeem in gebruik worden genomen. Ook is een projectgroep gestart om het afletteren op de juiste klant te realiseren en te zorgen voor een juiste afdracht van de ontvangen bestuursrechtelijke premies. De NZa heeft aangedrongen op tijdige afdracht van deze ontvangsten aan het Zorgverzekeringsfonds. Het CAK geeft aan dat als de systemen bij CJIB en CAK zijn vernieuwd, de tussenrekening kan worden geschoond en afdrachten aan het Zorgverzekeringsfonds en VWS kunnen plaatsvinden. Het betreft een vertraagde afdracht van in totaal circa € 200.000.000,- aan het Zvf en Het Ministerie van VWS, die wettelijk bepaald recht heeft op 23% van de ontvangen wanbetalerspremies.

#### *Niet volgen van autorisatiebeleid bij betalingen aan zorgverzekeraars*

In de gegevensgerichte controle is geconstateerd dat compensatiebetalingen aan verzekeraars niet altijd volgens het opgestelde autorisatiebeleid zijn uitgevoerd. Hier zijn overigens geen fouten uit naar voren gekomen. Er is sprake van een procedurele onrechtmatigheid. Wij vragen het CAK om toe te zien op de juiste naleving van het autorisatiebeleid.

#### *Niet toebedelen aan deurwaarders*

Het CAK heeft aangegeven dat in 2019 bij het CJIB is geconstateerd dat 24.244 zaken niet zijn toebedeeld aan deurwaarders. Het hiermee gemoeide financieel belang was circa € 2.500.000,- wat in 2019 als onrechtmatig is aangemerkt. Het betreft een incidentele fout die volgens de externe accountant van het CJIB niet van invloed was op de controleverklaring. Het CAK heeft aangegeven dat afboeking in 2021 zal plaatsvinden.

Voor de regeling Onverzekerden hebben wij de volgende bevindingen:

- *BRP-adressen*: In 2019 heeft het CAK tekortkomingen geconstateerd bij de verzending van boetebeschikkingen, terwijl het BRP adres nog in onderzoek was. Het CAK heeft hiervoor de

procedure aangepast, maar deze is nog niet volledig getest en operationeel. Daarnaast heeft het CAK vanuit de steekproefcontrole in 2020 een omissie geconstateerd, waarbij in enkele gevallen geen brieven zijn verstuurd terwijl er wel een BRP adres bekend was bij het CAK. Het CAK voert hierop een nadere analyse uit.

- *Onjuiste verwerking afmeldberichten SVB.* Het CAK voert in 2021 een analyse uit op een tweetal onjuist opgelegde boetes aan burgers naar aanleiding van bevindingen uit de controle. Het CAK heeft aangegeven dat de correctie in 2021 wordt uitgevoerd.

## Bijlage 7. Buitenlandregelingen

### 7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk geven wij onze bevindingen en ons toezichtoordeel weer over de uitvoering van de Buitenlandregelingen. De uitvoering van Buitenlandregelingen door het CAK betreft onder andere het innen van de (inkomensafhankelijke) bijdrage bij verdragsgerechtigden, de verrekeningen van de zorglasten met verbindingsorganen en met de verdragslanden.

In deze bijlage komen achtereenvolgens aan de orde:

- financiële tabellen Buitenlandregelingen;
- samenvattend toezichtoordeel en verbeterpunten in de uitvoering Buitenlandregelingen;
- reikwijdte van het onderzoek en oordeel externe accountant;
- onzekerheden en onrechtmatigheden Buitenlandregelingen en toelichting hierop;
- belangrijkste specifieke aandachtspunten in de uitvoering Buitenlandregelingen over verantwoordingsjaar 2020;
- overige bijzonderheden uitvoering Buitenlandregelingen.

### 7.2 Financiële tabellen Buitenlandregelingen

In de bestuurlijke verantwoording 2020 heeft het CAK de financiële stromen op basis van het baten en lasten stelsel verantwoord. In de tabellen 27 en 28 hebben wij respectievelijk de Financiële stromen en het Financieel overzicht activa en passiva opgenomen voor de Buitenlandregelingen.

**Tabel 27. Financiële stromen**

| Omschrijving  | Bedrag 2020<br>(x € 1.000) |
|---|----------------------------|
| Baten missionarissenregeling  | 0,0                        |
| Baten administratie en inning bijdrage verdragsgerechtigden   | 137.400                    |
| Baten verrekeningen zorglasten met verdragslanden (verbindingsorgaan)   | 8.300                      |
| Baten vrijwillige overeenkomst zorgkostendeckking (VOZD)  | 100                        |
| <b>Totale Baten</b>   | <b>145.800</b>             |
|   |                            |
| Lasten missionarissenregeling   | 100                        |
| Lasten overgangsregeling AWBZ/Wlz-zorg buitenland   | 3.800                      |
| Lasten beheerskosten overgangsregeling AWBZ/Wlz-zorg buitenland   | 100                        |
| Lasten administratie en inning bijdrage verdragsgerechtigden  | 900                        |
| Lasten verrekeningen zorglasten met verdragslanden (verbindingsorgaan)  | 233.600                    |
| Lasten verrekeningen verdragslanden via Orgaan van de woonplaats  | 0,0                        |
| Lasten beheerskosten Orgaan van de woonplaats   | 3.600                      |
| Lasten verrekeningen verdragslanden via Orgaan van de verblijfplaats  | 800                        |
| Lasten verrekeningen Bevoegd orgaan voor tijdelijk verblijf Nederlandse verdragsgerechtigden                  | 34.300                     |
| Lasten beheerskosten Orgaan van de verblijfplaats en bevoegd orgaan tijdelijk verblijf Nederlands verzekerden | 3.400                      |
| Lasten beheerskosten medefinanciering sociaal attachés  | 100                        |
| Lasten Vrijwillige overeenkomst zorgkostendeckking (VOZD)   | 700                        |
| <b>Totale Lasten</b>  | <b>281.400</b>             |

Bron: bestuurlijke verantwoording CAK Burgerregelingen 2020

**Tabel 28. Financieel Overzicht activa en passiva<sup>6</sup>**

| Omschrijving   | 31 dec.2020<br>(x € 1.000) | 31 dec.2019<br>(x € 1.000) |
|--|----------------------------|----------------------------|
| <b>ACTIVA</b>  |                            |                            |
| Overgangsregeling AWBZ/Wlz-zorg buitenland   | 500                        | 200                        |
| Administratie en inning bijdrage verdragsgerechtigden  | 13.700                     | 12.900                     |
| Verrekeningen zorglasten met verdragslanden<br>(verbindingsorgaan)                                       | 203.400                    | 243.600                    |
| Vorderingen op zorgverzekeraars inzake verdragen   | 216.300                    | 304.900                    |
| Rekening-courant Ministerie van Financiën  | 140.100                    | 43.400                     |
| Rekening-courant Zorginstituut Nederland   | 203.900                    | 189.300                    |
| <b>Totaal activa</b>   | <b>777.900</b>             | <b>794.300</b>             |
| <b>PASSIVA</b>   |                            |                            |
| Missionarissenregeling   | 0,0                        | 200                        |
| Administratie en inning bijdrage verdragsgerechtigden  | 900                        | 11.500                     |
| Verrekeningen zorglasten met verdragslanden<br>(verbindingsorgaan)                                       | 698.600                    | 689.200                    |
| Verrekeningen verdragslanden via Orgaan van de<br>woonplaats   | 72.800                     | 74.100                     |
| Beheerskosten Orgaan van de woonplaats   | 2.200                      | 100                        |
| Verrekeningen verdragslanden via Orgaan van de<br>verblijfplaats   | 0,0                        | 11.300                     |
| Verrekeningen Bevoegd orgaan voor tijdelijk verblijf<br>Nederlandse verdragsgerechtigden                 | 2.700                      | 6.500                      |
| Beheerskosten Orgaan van de verblijfplaats en<br>beheerskosten tijdelijk verblijf Nederlands verzekerden | 0,0                        | 1.000                      |
| Beheerskosten medefinanciering sociaal attachés  | 0,0                        | 100                        |
| Vrijwillige overeenkomst zorgkostendekking (VOZD)  | 700                        | 300                        |
| Saldo rekening-courant regelingen CAK-ZIN  |                            |                            |
| <b>Totale passiva</b>  | <b>777.900</b>             | <b>794.300</b>             |

Bron: bestuurlijke verantwoording Burgerregelingen CAK 2020

### 7.3 Samenvattend toezichtoordeel (en verbeterpunten in de uitvoering)

Het CAK heeft de taken die vallen onder de buitenlandstaak rechtmatig uitgevoerd met inachtneming van de afwikkeling van de (resterende) onzekerheden en met uitzondering van de uitvoering van de verdragsregelingen met Marokko en Turkije, die het CAK in opdracht van het ministerie van VWS uitvoert. Wij kunnen de rechtmatigheid van de met deze verdragsregelingen samenhangende lasten en baten niet vaststellen omdat de verdragsregelingen van overheidswege nog niet definitief zijn. Het CAK handelt, vooruitlopend op de vaststelling van de voorgestelde (technische) wijzigingen, in de geest van deze regelingen. Wij beschouwen dit net als het CAK zelf als een onrechtmatigheid. Het betreft een bedrag van € 11.300.000,- en € 1.400.000,- op de balansmutaties.

<sup>6</sup> Dit overzicht geeft niet de verdeling aan naar de verschillende fondsen (Zvf, Afbz, Flz), maar enkel de verdeling naar het cluster uitvoering Zorgverzekeringswet, in lijn met de nieuwe regeling georiënteerde uitvoeringsstructuur van het CAK per juni 2020.

Hoewel de NZa geen bevoegdheid heeft om andere consequenties aan de onrechtmatigheid te verbinden dan te corrigeren, vinden wij, gelet op het feit dat het CAK handelt in de geest van deze regelingen, geen invloed kan uitoefenen op de aanpassing van de verdragsbepalingen en gelet op het cliëntbelang, het niet wenselijk dat deze onrechtmatigheid gecorrigeerd wordt. Wij verzoeken het Zorginstituut deze onrechtmatigheid mee te wegen in de verantwoording over de rechtmatige uitvoering van het Zorgverzekeringsfonds. Ten aanzien van de opvolging van de onzekerheden, fouten en opvolging van onze eerdere adviezen, heeft het CAK in 2020 nauwelijks vooruitgang geboekt (zie tabel 9 in bijlage 2 en tabel 15 in bijlage 3).

#### 7.4 Reikwijdte van toezichtonderzoek en oordeel van de externe accountant

Het CAK verantwoordt zich jaarlijks door middel van het financieel verslag over de uitvoering van de buitenlandtaken in 2020. In de bestuurlijke verantwoording 2020 heeft het CAK op basis van het baten- en lastenstelsel de Financiële stromen en het Financieel overzicht van de activa en passiva van de buitenlandtaken verantwoord (zie bijlage 7.2). Voor de geldstromen die onder ons toezicht vallen en waarover het CAK zich via de bestuurlijke verantwoording moet verantwoorden verwijzen wij naar bijlage 1.

De externe accountant van het CAK heeft een onderzoek gedaan naar de bestuurlijke verantwoording burgerregelingen 2020 en heeft de uitkomsten weergegeven in een controleverklaring en een accountantsverslag. De externe accountant heeft op de bestuurlijke rechtmatigheidsverantwoording 2020 een getrouwheidsbeeld onderzoek uitgevoerd volgens het Controleprotocol. De uitkomst van deze controle is een goedkeurend oordeel bij de rechtmatigheidsverantwoording van het CAK van alle in- en uitgaande financiële stromen. Ook is er een goedkeurend oordeel bij de juiste en volledige weergave van de financiële activa en passiva overzichten in de bestuurlijke verantwoording 2020. De bestuurlijke verantwoording 2020 vergezeld van de controleverklaring en accountantsverslag is door het CAK tijdig naar het ministerie van VWS, de NZa en het Zorginstituut verzonden.

Voor ons toezicht maken wij gebruik van de werkzaamheden die de externe accountant van het CAK heeft uitgevoerd. Dit betreft vooral de oordeelsvorming over de bestuurlijke verantwoording. Wij hebben kennisgenomen van de balansdossiers van de externe accountant. Verder hebben wij bij het CAK aanvullende informatie opgevraagd over de interne beheersing van de buitenlandregelingen.

#### 7.5 Overzicht onzekerheden en onrechtmatigheden Buitenlandregelingen

In tabel 29 staan de door ons vastgestelde onzekerheden en onrechtmatigheden voor de buitenlandregelingen.

**Tabel 29. Onzekerheden en onrechtmatigheden Buitenlandregelingen**

| Nr.   | Onrechtmatigheden en onzekerheden  | Bedrag 2020<br>(Zvf of Flz)<br>(x € 1.000) |
|---|--|--|
| <b>Onzekerheden</b>                             |  |  |
| <b>Missionarissenregeling</b>                   |  | <b>Zvf</b>                                 |
| 1.  | Onzekerheid (balanspost) in kostenstaat overgangsregeling missionarissen   | Niet materieel<br>(€ 10.000)               |
| <b>Overgangsregelingen AWBZ Zorg buitenland</b> |  | <b>Flz</b>                                 |
| 2.  | Onzekerheid eindverantwoording 2020. Geen controle verklaring bij eindverantwoording 2020 ontvangen van de externe accountant. | € 3.800                                    |



| <b>Onrechtmatigheden (Financieel en procedureel)</b>          |   |                                |
|---|---|--------------------------------|
| <b>Administratie en inning bijdragen verdragsgerechtigden</b> |   | <b>Zvf</b>                     |
| 3.  | Onrechtmatigheid wettelijke rente. Onjuiste berekening van wettelijke rente   | € 400                          |
| 4.  | Onrechtmatigheid uitvoering Zvw in relatie tot de verdragen met Turkije en Marokko.   | € 100                          |
| 5.  | Onrechtmatig afboeken van vorderingen niet conform debiteurenbeleid.  | € 200                          |
| 6.  | Onrechtmatig (en onterecht) eindafrekeningen in 2020 opgelegd naar aanleiding van 5-jaarstermijn.                                 | Niet materieel<br>(€ 4.614,57) |
| <b>Verrekeningen zorglasten met verdragslanden</b>            |   | <b>Zvf</b>                     |
| 7.  | Onrechtmatigheid verdragen Turkije en Marokko.  | € 11.235<br>Lasten 2020        |
| <b>Vorderingen op zorgverzekeraars inzake verdragen</b>       |   | <b>Zvf</b>                     |
| 8.  | Onrechtmatigheid verdragen Turkije en Marokko.  | € 1.383<br>Balansmutatie       |
| <b>Vrijwillige overeenkomst zorgkostendekking</b>             |   | <b>Zvf</b>                     |
| 9.  | Onrechtmatigheid als gevolg van onjuiste handmatige berekening van premie en zorgtoeslag. (Financieel en procedureel)             | Niet materieel<br>(€ 59,43)    |
| <b>Onrechtmatigheden (Procedureel)</b>                        |   |                                |
| <b>Administratie en inning bijdragen verdragsgerechtigden</b> |   | <b>Zvf</b>                     |
| 10.   | Onrechtmatigheid heffingskortingen. Onjuiste toepassing van heffingskorting bij gebroken jaar. (financieel en procedureel)        | Niet materieel                 |
| 11.   | Onrechtmatig opleggen 5-jaarstermijn creditvorderingen als gevolg van het ontbreken van bankgegevens. (financieel en procedureel) | n.v.t.                         |

Bron: NZa

### 7.6 Toelichting onzekerheden en onrechtmatigheden

Hieronder lichten wij de onzekerheden en onrechtmatigheden verder toe.

#### Ad 1: Missionarissenregeling

##### Onzekerheid (balanspost) in kostenstaat overgangsregeling missionarissen 2020

Het CAK heeft van zorgverzekeraar CZ een kostenstaat 'overgangsregeling missionarissen' ontvangen, die is voorzien van een controleverklaring van de interne accountant van zorgverzekeraar CZ. Het oordeel van de interne accountant van zorgverzekeraar CZ is dat op de gepresenteerde balanspost (€ 10.000,-) na, alle in materieel van belang zijnde aspecten juist zijn weergegeven in de kostenstaat 'overgangsregeling missionarissen'. Dit is een onzekerheid in de bestuurlijke verantwoording 2020.

#### Ad 2: Overgangsregeling AWBZ zorg buitenland

Onzekerheid gehele geldstroom 2020: in 2019 hebben wij gerapporteerd dat Zilveren Kruis geen controleverklaring bij de jaarstaat heeft opgeleverd omdat het CAK het contractueel niet met Zilveren Kruis heeft vastgelegd dat zij een controleverklaring willen ontvangen bij de eindverantwoording om de rechtmatigheid van de buitenlandregeling.

Voor de bestuurlijke verantwoording 2020 is het CAK in gesprek geweest met Zilveren Kruis en is er door het CAK een concept controleprotocol verstrekt, met daarin de afspraak dat de eindverantwoording voorzien moet worden met een controleverklaring. Echter geeft het Zilveren Kruis aan dat de goedkeuringstolerantie van 1% voor 2020 niet haalbaar is, waardoor het CAK wederom een onzekerheid van € 3.800.000,- moet rapporteren. Het CAK gaat over het jaar 2021 een nieuw contact opstellen waarin gevraagd zal worden naar een controleverklaring van de

accountant van de gemandateerde uitvoerder. Met de uitvoerende partij zal het CAK in gesprek gaan over de haalbaarheid van de controletolerantie van 1% (som van baten- en lasten van de regeling). Mocht dit niet haalbaar zijn dan zou dit mogelijk kunnen leiden tot een verzoek voor het aanpassen van de controletolerantie in het model jaarverslaggeving CAK burgerregelingen 2021.

#### *Administratie en inning bijdragen verdragsgerechtigden*

##### *Ad 10: Onrechtmatigheid heffingskortingen*

Sinds 2013 moet de heffingskorting naar rato (bij verhuizing van of naar Nederland) toegepast worden. Dit is bij de zorgjaren 2013 en 2014 door het Zorginstituut, de voormalige uitvoerder van deze regeling, niet toegepast omdat de programmatuur pas in 2015 is aangepast. Verder heeft het Zorginstituut een beleidskeuze gemaakt om de resterende jaarafrekeningen van deze twee zorgjaren in het kader van de "gelijke behandeling" op dezelfde onrechtmatige manier voort te zetten. Deze werkwijze en onrechtmatigheid is door het CAK in het jaar 2017 'overgenomen'. Deze onrechtmatigheid uit de twee zorgjaren wordt afgewikkeld als het CAK voor alle verdragsgerechtigden een jaarafrekening heeft opgesteld voor de zorgjaren 2013 en 2014.

##### *Ad 3: Onrechtmatigheid wettelijke rente*

Uit de gegevensgerichte controlewerkzaamheden in 2020, is evenals in 2019, door het CAK vastgesteld dat het systeem het bedrag aan wettelijke rente niet altijd juist berekent. Een nadere analyse van deze bevinding toont aan dat de omvang van deze financiële onrechtmatigheid € 400.000,- is. Het CAK zal in 2021 het systeem aanpassen zodat de berekening juist is.

##### *Ad 7 en 8 Uitvoering Zvw in relatie tot afgesloten sociale zekerheidsverdragen met Marokko en Turkije*

Zie hiervoor hoofdstuk 2.

##### *Afboekingen niet conform debiteurenbeleid*

Het CAK heeft geconstateerd dat in 2020 vorderingen kleiner dan € 50,- werden afgeboekt. In het per 1 januari 2018 gewijzigde debiteurenbeleid is dit bedrag echter verlaagd van € 50,- naar € 5,-. Het proces is hier niet op aangepast. De omvang van deze onrechtmatigheid betreft in 2020 408 afrekeningen van gezinsleden ad € 10.853,- en 11.352 afrekeningen van gepensioneerden ad € 221.062,-. Deze onrechtmatigheid lost het CAK in 2021 op door in het debiteurenbeleid het oorspronkelijke bedrag van € 50,- weer op te nemen. Ten aanzien van 2019 betrof de onrechtmatigheid maximaal € 200.000,-

##### *Onrechtmatige opleggen vordering 5 jaarstermijn*

Op 29 mei 2020 heeft de Centrale Raad van Beroep (CRvB), de hoogste bestuursrechter in het sociale zekerheidsrecht, een uitspraak gewezen over het met terugwerkende kracht opleggen van de verdragsbijdrage (5-jaarstermijn). Deze uitspraak heeft de volgende consequenties voor het CAK:

- Ad 11: De vorderingen zijn goed maar te laat (na de termijn van 5 jaar) opgelegd. Het CAK heeft vastgesteld dat in de afgelopen jaren definitieve vorderingen met een creditbedrag niet zijn opgelegd, omdat het bankrekeningnummer van de klant niet bekend was. Dit is veroorzaakt door de toepassing Herstel Plan Buitenland (HPBL). Het CAK zal dit in 2021 in het systeem aanpassen. Omdat het op te leggen bedrag juist is, betreft dit geen financiële onrechtmatigheid maar een procedurele onrechtmatigheid.
- Ad 6: Na de uitspraak (29 mei 2020) zijn er in 2020 nog oude vorderingen opgelegd. Naar aanleiding van de uitspraak heeft het CAK onderzocht of er na de uitspraak nog oude vorderingen zijn opgelegd in 2020. De conclusie van deze analyse, gebaseerd op de in 2020

geboekte baten, is dat elf eindafrekeningen (€ 4.614,57,-) ten onrechte zijn opgelegd. De gevolgen van deze uitspraak worden momenteel door een projectteam verder uitgewerkt. Deze elf eindafrekeningen maken daar onderdeel van uit.

#### Ad 9: Vrijwillige overeenkomst zorgkostendekking

Uit de integrale controlewerkzaamheden van het CAK zijn evenals in 2019 in beperkte mate onrechtmatigheden voor deze geldstroom vastgesteld. Bij vijf posten is door het CAK vastgesteld dat de handmatige premie en zorgtoeslag onjuist is berekend. Dit heeft geleid tot een foutieve uitbetaling aan de burger of aan CZ. De impact van deze bevinding ligt onder de materialiteitsgrens namelijk het totaalbedrag van € 59,43,-. Door de handmatige berekening van de premie en zorgtoeslag is dit proces foutgevoelig. Het vier-ogenprincipe bleek in 2020 niet altijd te zijn toegepast. Aanvullende beheersmaatregelen zijn door het CAK getroffen om de rechtmatigheid van 2020 te kunnen waarborgen.

Bij gebruikersverantwoordelijkheid moet het CAK zorgen voor de juiste, volledige en tijdige uitvoering van een bepaalde regeling en proces en is de organisatie verantwoordelijk voor de uitkomsten daarvan. Het CAK mag daarbij uitgaan van de validiteit en volledigheid van de gegevens die derden/ informatieleveranciers aanleveren. Op de betrouwbaarheid (volledigheid, juistheid en tijdige aanlevering) van deze gegevens behoeft de organisatie zelf geen controle uit te voeren. Het CAK heeft in de bestuurlijke verantwoording 2020 een aantal onzekerheden die onder de gebruiksverantwoordelijkheid vallen terecht niet in de rechtmatigheidstabel van 2020 is opgenomen. Het CAK heeft deze onzekerheden opgenomen in de gebruikersverantwoordelijkheid toelichting in de bestuurlijke verantwoording 2020 (zie tabel 30).

**Tabel 30. Onzekerheden buitenlandtaken gerelateerd aan gebruikersverantwoordelijkheid 2020**

| Nr.                 | Onzekerheid/onrechtmatigheid   | Flz of Zvf | Bedrag 2020<br>(x € 1.000)                            |
|---------------------|--|------------|---|
| <b>Onzekerheden</b> |  |            |   |
| 1.                  | Administratie en inning bijdragen verdragsgerechtigden: Onzekerheid wereldinkomen gebroken boekjaar.   | Zvf        | € 400   |
| 2.                  | Verrekeningen zorglasten met verdragslanden: Onzekerheid (financieel) als gevolg van controle declaraties na recht op vergoeding. (Follow up 2021: Rapportage om onzekerheid te kwantificeren).  | Zvf        | n.v.t.  |
| 3.                  | Verrekeningen zorglasten met verdragslanden: Onzekerheid Wlz-kosten als gevolg van onbetrouwbaarheid data afkomstig van zorgkantoren.  | Flz        | € 7.400   |
| 4.                  | Verrekeningen zorglasten met verdragslanden: Onzekerheid kostenstaat CZ. Er wordt in de kostenstaat van CZ geen duidelijk onderscheid gemaakt om welke twee of beide regelingen het gaat.  | Zvf        | € 300   |
| 5.                  | Verrekening verdragslanden via Orgaan van de woonplaats: Onzekerheid kostenstaat CZ. Er wordt in de kostenstaat van CZ geen duidelijk onderscheid gemaakt om welke twee of beide regelingen het gaat.                                      | Zvf        | € 300   |
| 6.                  | Verrekening zorglasten verdragsgerechtigden via Orgaan van de verblijfplaats: Onzekerheid volledige financiële verantwoording – geen controle verklaring ontvangen van Zilveren Kruis over 2020.   | Zvf        | Lasten:<br>€ 800<br>Mutatie verplichting:<br>€ 49.700 |
| 7.                  | Bevoegd Orgaan voor tijdelijk verblijf Nederlands verzekerden: Onzekerheid volledige financiële verantwoording – geen controle verklaring ontvangen van Zilveren Kruis over 2020.  | Zvf        | Lasten:<br>€ 34.300                                   |
| 8.                  | Beheerskosten Orgaan van de verblijfplaats en bevoegd Orgaan voor tijdelijk verblijf Nederlands verzekerden: Onzekerheid over de beheerskosten 2020. Geen controle verklaring, wel concept cijfers ontvangen van Zilveren Kruis over 2020. | Zvf        | Beheerskosten:<br>€ 3.400                             |

Bron: NZa

### *7.7 Belangrijkste specifieke aandachtspunten in de uitvoering Buitenlandregelingen over verantwoordingsjaar 2020*

Wij hebben hiervoor de onrechtmatigheden en onzekerheden uit de Buitenlandregelingen opgenomen en toegelicht. In totaal bedragen de onzekerheden en onrechtmatigheden respectievelijk € 380.000 en € 13.318.000,-. In de bijlage 2 hebben wij de opvolging/afwikkeling van onze bevindingen over de bestuurlijke verantwoording 2019 opgenomen. In deze paragraaf geven wij de belangrijkste bevindingen weer over de rechtmatige uitvoering buitenlandtaken in 2020.

#### *Rechtmatigheid fout regeling 'Verrekeningen zorglasten met verdragslanden' (Turkije en Marokko)*

Het CAK heeft de gerapporteerde rechtmatigheidsfout uit 2019 met betrekking tot de 'Verrekeningen zorglasten met verdragslanden' nog niet opgelost. Er is geen formeel juridische grondslag voor het recht op zorg van in Marokko of Turkije wonende personen met een Nederlands pensioen of uitkering omdat vanuit overheidswege de benodigde verdragsaanpassingen in 2020 is uitgebleven. Dit betekent dat voor de heffing van de bijdrage bij de betrokken en het betalen van de zorgkosten aan Marokko en Turkije wederom geen formele juridische grondslag is. Het CAK heeft € 11.300.000,- aan mutaties in de staat van baten en lasten (waarvan € 6.900.000,- betrekking heeft op het zorgjaar 2020) in de bestuurlijke verantwoording opgenomen. Deze verwerkingwijze is in overeenstemming met het model en het protocol 2020.

Het CAK, handelt in 2020 in deze situaties, vooruitlopend op de definitieve verdragsbepalingen, in de geest van de nieuwe verdragsbepalingen. Het CAK voert de regelingen uit in opdracht van het ministerie van VWS. In overleg met het Zorginstituut en de NZa en in overeenstemming met het model en protocol 2020 rapporteert het CAK in 2020, de verrekeningen met Marokko en Turkije als onrechtmatig, zolang de genoemde verdragsregelingen nog niet definitief zijn. Ons oordeel voor verantwoordingsjaar 2020 (mutatie baten en lasten van € 11.300.000,- waarvan € 6.900.000,- met betrekking tot het zorgjaar 2020) zal daarom overeenkomstig zijn met ons oordeel over verantwoordingsjaar 2019. Dit oordeel is als volgt:

"In beide situaties handelt het CAK, die verdragsregelingen uitvoert in opdracht van het ministerie van VWS, in de geest van - en vooruitlopend op - de voorgenomen (technische) wijzigingen. Dit is door het CAK afgestemd met het ministerie van VWS. Het ministerie van VWS heeft aangegeven zich binnen haar mogelijkheden in te spannen om tot definitieve verdragsregelingen te komen. Formeel gezien is er op dit moment geen sprake van rechtmatige uitvoering van deze verdragsregelingen omdat de verdragsregelingen nog niet definitief zijn. Het CAK handelt, vooruitlopend op de definitieve verdragsbepaling en in afstemming met het ministerie van VWS, rekening houdend met de (technische) wijzigingsvoorstellen, wel in de geest van de verdragsbepalingen. Wij beschouwen dit als een onrechtmatigheid. Hoewel de NZa geen bevoegdheid heeft om andere consequenties aan de onrechtmatigheid te verbinden dan te corrigeren, vinden wij, gelet op het feit dat het CAK handelt in de geest van deze regelingen en gelet op het cliëntbelang, het niet wenselijk dat deze onrechtmatigheid gecorrigeerd wordt. Wij verzoeken het Zorginstituut deze onrechtmatigheid mee te wegen in de verantwoording over de rechtmatige uitvoering van het Zorgverzekeringsfonds. Het CAK kan dit punt niet zelfstandig oplossen en is hierbij afhankelijk van de ministeries van VWS en SZW."

De geldstromen 'verrekening zorglasten met verdragslanden' en 'vorderingen op zorgverzekeraars inzake verdragen' hebben een onderlinge samenhang. Het CAK heeft deze onderlinge samenhang voor het eerst in de bestuurlijke verantwoording 2020 opgenomen. De omvang van de onrechtmatigheid van de balansmutatie is circa € 1.400.000,-.

Turkije geeft sinds kort een andere uitleg aan het Nederlands-Turks verdrag inzake sociale zekerheid met het bijhorende administratief akkoord. Volgens Turkije dient het bevoegde land het recht op meeverzekeren van eventuele gezinsleden van een verdragsgerechtigde te bepalen. Echter is vanaf de toepassing van het verdrag het woonland bepalend. Het ministerie van VWS en het CAK zijn van mening, dat dit nog altijd de juiste uitleg is van het verdrag en zijn met Turkije in gesprek om dit verschil van inzicht op te lossen. Het CAK kan dit punt niet zelfstandig oplossen en is hierbij afhankelijk van de ministeries van VWS en SZW. Wij adviseren het CAK om samen met de ministeries van VWS en SZW in gesprek te blijven om tot een passende oplossing te komen.

#### *Onzekerheid regeling Lasten op basis van de 'overgangsregeling AWBZ-zorg buitenland'*

Het CAK heeft sinds de overgang van de uitvoering van de burgerregelingen naar het CAK geen controleverklaring ontvangen van zorgverzekeraar Zilveren Kruis over de geldstroom Lasten 'overgangsregeling AWBZ-zorg buitenland'. De onzekerheid bedraagt voor het jaar 2020 € 3.800.000,-. Het CAK is voor de verantwoording van het jaar 2020, hierover in gesprek geweest met Zilveren Kruis en heeft daarnaast een conceptverklaring controleprotocol 2020 verstrekt aan Zilveren Kruis.

Het CAK zal met Zilveren Kruis voor het jaar 2021 een nieuw contract opgesteld waarin het CAK niet om een controleverklaring van de externe accountant bij de jaarverantwoording vraagt. Wij raden het CAK aan om samen met Zilveren Kruis en de externe accountant van Zilveren Kruis in het kader van ketenmanagement in gesprek te blijven om een passende oplossing te vinden om zekerheid te krijgen over de rechtmatigheid van de Lasten 'overgangsregeling AWBZ-zorg buitenland'.

#### *Verdieping AO/IB Buitenlandregelingen 2020*

De NZa heeft bij het onderzoek in 2019 een verdiepend onderzoek bij het CAK uitgevoerd naar de interne (risico)beheersing van de uitvoering van een aantal (grote) buitenlandregelingen. Opvallend daarbij was de hoge mate van handmatige verwerking en handmatige beheersmaatregelen in een situatie van veel mutaties. Hetgeen niet doelmatig en foutgevoelig is. Wij hebben onze bevindingen en aanbevelingen vorig jaar via een memo onder de aandacht van het CAK gebracht:

- Wij hebben aandacht gevraagd voor het opstellen van een meerjarenplan om de uitvoering zoveel als mogelijk te automatiseren (inclusief voortgangsrapportages over de realisatie).
- Wij hebben het CAK gevraagd om de huidige handmatige (interne controle) werkzaamheden te blijven uitvoeren tot het meerjarenplan voor de automatisering van de werkzaamheden is gerealiseerd. Met de kanttekening dat het CAK de handmatige werkzaamheden stapsgewijs kan terugbrengen zodra onderdelen van het meerjarenplan zijn gerealiseerd.
- Wij hebben bij de automatisering van de uitvoering en beheersmaatregelen van de buitenlandregelingen aandacht gevraagd voor de IT-general controls zoals logische toegangsbeveiliging, het zogenoemde changemanagementproces en de goede werking en de continuïteit van de werking van de application controls, door deze adequaat te testen voordat zij in gebruik worden genomen.

Bij het onderzoek over het verantwoordingsjaar 2020 hebben wij geconstateerd dat het CAK weinig vooruitgang heeft geboekt met betrekking tot onze bevindingen en aanbevelingen naar aanleiding van ons onderzoek 2019:

- Het CAK moet nog stappen zetten bij de implementatie van het zogenoemde EESSI-systeem, dat bedoeld is voor het omzetten van papier- naar elektronische stromen.

- Het CAK heeft ons nog geen meerjarenplan kunnen tonen voor modernisering en vereenvoudiging van het ICT-landschap van het cluster Buitenlandregelingen.
- Het CAK heeft in 2020 net als in 2019 de compenserende handmatige controles nog volledig uitgevoerd. Reden hiervoor is dat de ingebouwde geprogrammeerde controles ('application controls') in de buitenland applicaties nog niet goed werkten. Het CAK heeft in 2020 wel een aantal application controls ter vervanging van de handmatige verwerking geïmplementeerd en controles ter verbetering van de gegevensverwerking tussen buitenlandregelingen systemen en de financiële administratie (Coda) ingebouwd. Het CAK verwacht dat de eerste application controls in 2022 effectief zijn. Daarna kan het CAK stapsgewijs de handmatige controles terugbrengen.
- Het CAK heeft in 2020 een aantal maatregelen getroffen met betrekking tot de IT-General Controls (ITGC). Het betreft een aantal randvoorwaardelijke zaken voor de goede en ongestoorde werking van het geautomatiseerde systeem. Het CAK heeft een changemanagementproces ingericht, dat van belang is voor het waarborgen van de juiste werking van applicaties. Verder heeft het CAK maatregelen genomen om de geautoriseerde toegang tot systemen en toepassingen beter te borgen. Wij adviseren het CAK om de initiatieven rondom ITGC voortvarend voort te zetten.

Wij realiseren ons dat het automatiseren van een van oorsprong handmatige ingerichte verwerking en controle op de uitvoering van de buitenlandregelingen een organisatorische uitdaging vormt voor het CAK. Wel vinden wij het van belang dat het CAK voortvarend aan de slag gaat met het (verder) automatiseren van de uitvoering van de buitenlandregelingen omdat dit bijdraagt aan een juiste, minder foutgevoelige- en doelmatige uitvoering.

### *7.8 Overige bijzonderheden uitvoering Buitenlandregelingen*

#### *Overzicht onzekerheden onder gebruikersverantwoordelijkheid*

Het CAK heeft een aantal onzekerheden die onder de gebruikersverantwoordelijkheid vallen, terecht niet in de rechtmatigheidstabel van 2020 opgenomen. Het CAK heeft deze onzekerheden toereikend toegelicht in de bestuurlijke verantwoording 2020. Voor het overzicht van deze onzekerheden, zie bijlagen 7.5 en 7.6 van dit rapport. De belangrijkste onzekerheden die onder de gebruikersverantwoordelijkheid vallen zijn:

- Ad 2: Juistheid en volledigheid (inclusief aanpassingen hierop) van de ingediende declaraties door de buitenlandse verbindingsorganen. Het komt voor dat voor verdragsgerechtigden die met terugwerkende kracht uitgeschreven zijn, achteraf gezien geen recht hadden op een uitbetaling van een ingediende declaratie. Dit is een financiële onzekerheid in het proces. Het CAK heeft in 2020 een rapportage ontwikkeld om de omvang van deze onzekerheid in kaart te brengen.
- Ad 3: Zorgverzekeraar CZ heeft als beheerder van de regeling verrekening zorglasten via het Orgaan van de woonplaats aangegeven dat zij de betrouwbaarheid van de Wlz-kosten die via Vektis zijn aangeleverd qua juistheid en volledigheid niet kan vaststellen. Dit heeft geleid tot een onzekerheid van € 7.400.000,-.
- Ad 6: Het CAK heeft voor de verrekening zorglasten verdragsgerechtigden via het Orgaan van de verblijfplaats van de externe accountant van zorgverzekeraar Zilveren Kruis nog geen controleverklaring over de eindverantwoording 2020 ontvangen. Hierdoor zijn de volledige lasten over 2020 van € 800.000,- als onzekerheid toegelicht en is de mutatie van de verplichtingen eveneens als onzekerheid toegelicht.
- Ad 7: Refererend aan het voorgaande punt geldt dat ook voor het Bevoegd Orgaan voor tijdelijk verblijf Nederlands verzekerden eveneens geen verklaring van de externe accountant van Zilveren Kruis is ontvangen. De volledige onzekerheid betreffende deze lasten bedraagt € 34.300.000,-.

- Ad 8: Voor de Beheerskosten Orgaan van de verblijfplaats en bevoegd Orgaan voor tijdelijk verblijf Nederlands verzekerden, is eveneens geen controleverklaring ontvangen van de externe accountant van Zilveren Kruis, waardoor de volledige beheerskosten van € 3.400.000,- als onzekerheid zijn aangemerkt.

Drie van de vijf belangrijkste toegelichte onzekerheden hebben betrekking op het ontbreken van een controleverklaring van Zilveren Kruis. Door het ontbreken van de controleverklaring bij de eindverantwoording van de buitenlandtaken ondergebracht bij Zilveren Kruis, is het niet mogelijk om een uitspraak te doen over de rechtmatigheid van deze buitenlandtaken. Het CAK heeft dit ook vastgesteld voor de geldstroom 'Lasten overgangsregeling AWBZ/Wlz'. Voor een nadere toelichting verwijzen wij naar bijlage 7.5.

#### *Afwikkeling rechtmatigheidsfouten, onzekerheden en financiële fouten 2019*

Wij hebben geconstateerd dat de in 2019 gerapporteerde bevindingen waarover het CAK zelf invloed en controle heeft, in 2020 niet zijn opgelost. Een voorbeeld hiervan is de rechtmatigheidsfout in de regeling 'Vrijwillige overeenkomst zorgkostendekking'. Uit de integrale controlewerkzaamheden uitgevoerd door het CAK, zijn wederom in 2020 onrechtmatigheden in de financiële stromen vastgesteld. Het CAK heeft in een integrale controle vastgesteld dat de handmatige premie en zorgtoeslag onjuist zijn berekend. Dit heeft geleid tot foutieve uitbetaling aan de klant en/of zorgverzekeraar. Het CAK zal in 2021 een checklist gebruiken om de juistheid van het handmatig berekenen van de premie en zorgtoeslag te kunnen waarborgen.

#### *Ketenmanagement*

Het CAK is als eindverantwoordelijke en afhankelijk voor de gehele uitvoering van de buitenlandtaken medeverantwoordelijk voor de betrouwbaarheid (en tijdigheid) van onder andere de data/ informatie van ketenpartijen (bijvoorbeeld de SVB) en uitbestede diensten (bijvoorbeeld zorgverzekeraar CZ). Door middel van ketenmanagement wordt de regie waarvoor het CAK eindverantwoordelijk is gewaarborgd. De afdeling klantadvies/klantmanagement is in juni 2020 gedecentraliseerd en toegevoegd aan het cluster Buitenland om zich te kunnen richten op onderwerpen die specifiek zijn voor buitenlandtaken. De regeling overstijgende onderwerpen (bijvoorbeeld ICT) worden verder in 2021 vormgegeven in overleg met de overige ketenpartnermanagers. Nieuwe activiteiten ter verbetering van het ketenmanagement binnen het Cluster Buitenland, zullen in 2021 vormgegeven worden.

#### *Tarifering buitenlanddeclaraties*

Declaraties van clënten moeten op grond van een uitspraak van de Centrale Raad van beroep in bepaalde gevallen worden getarifeerd naar het Nederlands tarief. Over de toepassing hiervan in de uitvoeringspraktijk van het CAK is nog discussie. Wij zullen bij een volgend onderzoek nader aandacht besteden aan deze kwestie.

## Bijlage 8. AWBZ en aflopende regelingen

### 8.1 Inleiding

De AWBZ is per 1 januari 2015 vervallen en de producten Zorg met Verblijf en Zorg zonder Verblijf zijn overgegaan naar de Wlz respectievelijk de Wmo. Na het jaar 2015 vindt er nog een financiële afwikkeling plaats van nagekomen mutaties. Vanaf 1 januari 2017 is het niet meer mogelijk om eigen bijdragen voor AWBZ-zorg op te leggen bij de burger. Tot en met 31 december 2020 mag de inning en het restitueren van de eigen bijdrage voor de AWBZ worden voortgezet. De definitieve financiële afwikkeling in relatie tot cliënten loopt tot en met 31 december 2020. Het CAK heeft zich over de afwikkeling in de bestuurlijke verantwoording 2020 verantwoord. De financiële stromen en het overzicht van activa en passiva AWBZ hebben wij in de bijlage opgenomen.

In deze bijlage komen achtereenvolgens aan de orde:

- financiële tabellen AWBZ;
- samenvattend toezichtoordeel en verbeterpunten in de uitvoering AWBZ;
- reikwijdte van het onderzoek en oordeel externe accountant;
- onzekerheden en onrechtmatigheden AWBZ en toelichting hierop;
- belangrijkste specifieke aandachtspunten in de uitvoering AWBZ over verantwoordingsjaar 2020;
- Overige bijzonderheden uitvoering AWBZ.

### 8.2 Financiële tabellen AWBZ

In de bestuurlijke verantwoording 2020 heeft het CAK de financiële stromen op basis van het baten en lasten stelsel verantwoord. In de tabellen 31 tot en met 33 hebben wij respectievelijk de Financiële stromen en het Financieel overzicht activa en passiva opgenomen voor de AWBZ.

**Tabel 31. Matrix bestuurlijke verantwoording 2020 – toezichthouder NZa, AWBZ-regelingen**

| Omschrijving                                       | 2020<br>(x € 1.000) | 2019<br>(x € 1.000) |
|--|---------------------|---------------------|
| Betalingen van zorgaanspraken AWBZ                 | -/- 1.698           | 301                 |
| Afdracht eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf AWBZ | 13                  | 374                 |
| Afdracht eigen bijdragen Zorg met Verblijf AWBZ    | 148                 | 795                 |

Bron: bestuurlijke verantwoording CAK 2020

**Tabel 32. Activa en passiva van geldstromen op kasbasis voor de AWBZ-regelingen**

| Omschrijving   | 31 dec. 2020<br>(x € 1.000) | 31 dec. 2019<br>(x € 1.000) |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
| <b>ACTIVA – Liquide middelen wettelijke taken</b>          |                             |                             |
| Bankrekening ZmV   | 16                          | 67                          |
| Bankrekening ZzV   | 483                         | 3.610                       |
| <b>Totaal activa</b>                                       | <b>499</b>                  | <b>3.677</b>                |
| <b>PASSIVA – Door te storten middelen wettelijke taken</b> |                             |                             |
| ZmV  | 16                          | 67                          |
| ZzV  | 483                         | 3.610                       |
| <b>Algemene Fonds Bijzondere Ziektekosten</b>              | <b>499</b>                  | <b>3.677</b>                |
| <b>Totaal passiva</b>                                      | <b>499</b>                  | <b>3.677</b>                |

Bron: bestuurlijke verantwoording CAK 2020



**Tabel 33. Activa en passiva van geldstromen op basis van toerekeningsbeginsel voor de AWBZ-regelingen**

| Omschrijving                           | 31 dec. 2020<br>(x € 1.000) | 31 dec. 2019<br>(x € 1.000) |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
| <b>ACTIVA</b>                          |                             |                             |
| <b>Debiteuren</b>                      |                             |                             |
| Eigen bijdragen ZzV                    | 241                         | 305                         |
| Eigen bijdragen ZmV                    | 2.357                       | 2.898                       |
|  |                             |                             |
| Liquide middelen                       | 499                         | 3.677                       |
| <b>Totaal activa<sup>7</sup></b>       | <b>3.069</b>                | <b>6.879</b>                |
|  |                             |                             |
| <b>PASSIVA</b>                         |                             |                             |
| <b>Rekening Courant</b>                |                             |                             |
| Algemeen Fonds Bijzondere Ziektekosten | 3.096                       | 6.879                       |
| <b>Totaal passiva</b>                  | <b>3.096</b>                | <b>6.879</b>                |

Bron: bestuurlijke verantwoording CAK 2020

### 8.3 Inleiding Samenvattend toezichtoordeel en verbeterpunten in de uitvoering

Het CAK heeft de betaling van de zorgaanspraken AWBZ rechtmatig uitgevoerd. Het CAK heeft de eigenbijdrageregeling AWBZ met Verblijf niet rechtmatig uitgevoerd. De externe accountant heeft een afkeurend rechtmatigheidsoordeel afgegeven bij de financiële stroom 'Afdracht eigen bijdrage Zorg met Verblijf AWBZ'. Dit hangt samen met het issuedossier 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven' (zie paragraaf 2.5).

### 8.4 Reikwijdte van onderzoek en oordeel externe accountant

De externe accountant heeft op de bestuurlijke verantwoording 2020 een getrouwheids- en rechtmatigheidscontrole uitgevoerd volgens het Protocol. De uitkomst van de controle van de AWBZ-regelingen heeft ook geresulteerd in verschillende oordelen van de accountant.

De accountant heeft een afkeurend oordeel afgegeven ten aanzien van de juiste en volledige weergave (getrouw beeld) van financiële activa en passiva overzichten van de financiële stromen (op kasbasis en op basis van toerekeningbeginsel) met betrekking tot de verantwoording voor de AWBZ. Ook geeft de accountant een afkeurend oordeel af bij rechtmatigheid van de financiële stroom 'Afdracht eigen bijdragen Zorg met Verblijf AWBZ', als onderdeel van de matrices bestuurlijke verantwoording 2020. Dit is ook vanwege de overschrijding van de tolerantiegrens met betrekking tot de casus 'SVB-relatiestatus' en de casus 'Eindsynchronisatie CPR' (zie nadere toelichting in paragraaf 2.5).

De accountant geeft een oordeelsonthouding af bij rechtmatigheid van de financiële stroom 'Afdracht eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf AWBZ', als onderdeel van de matrices bestuurlijke verantwoording. Reden hiervoor is dat het CAK met betrekking deze post nog niet in staat is geweest om de financiële onrechtmatigheid te bepalen of in te schatten, waardoor de accountant onvoldoende en geschikte controle-informatie heeft gekregen om tot een oordeel te komen. Deze

<sup>7</sup> Minimale afrondingsverschillen geconstateerd. Niet verder behandeld.

financiële stroom bevat daarom nog een onzekerheid, totdat het CAK de informatie aanlevert die noodzakelijk is om tot een accountantsoordeel te komen.

Voor de verantwoorde financiële stromen voor de 'Betalingen van zorgaanspraken Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten' en de 'Interest geldmiddelen Algemeen Fonds Bijzondere Ziektekosten', ook onderdeel van de matrices, heeft de accountant een goedkeurend oordeel afgegeven.

### 8.5 Onzekerheden en onrechtmatigheden AWBZ

Voor de eigenbijdrageregeling Zorg met Verblijf AWBZ bedragen de financiële onrechtmatigheden (fouten) in totaal € 4.200.000,- en de onzekerheden 600.000,-. Voor de eigenbijdrageregeling Zorg zonder Verblijf AWBZ bedragen de fouten € 100.000,- en de onzekerheden € 100.000,-. Hierbij heeft het CAK voor de onzekerheid met betrekking tot de casus Eindsynchronisatie CPR nog geen financiële omvang bepaald (zie hiervoor ook paragraaf 2.5). In tabel 34 staan de door ons vastgestelde onzekerheden en onrechtmatigheden voor de AWBZ-regelingen.

**Tabel 34. Onzekerheden en onrechtmatigheden AWBZ**

| <b>Nr.</b>          | <b>Onzekerheid/onrechtmatigheid</b>  | <b>Bedrag 2020</b><br>(x € 1.000) |
|---------------------|--|-----------------------------------|
| <b>Onzekerheden</b> |  |                                   |
| 1.                  | Lasten op basis van de Overgangsregeling AWBZ-zorg buitenland (zie ook bijlage 7 buitenlandregelingen)   | 3.800                             |
| 2.                  | Onzekerheid waarschijnlijke fout in afdrachten eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf AWBZ (inzake fouten in het interne Centraal Persoons Register bij het CAK)   | P.M.                              |
| 3.                  | Onzekerheid in Debiteuren eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf AWBZ (inzake fouten in het interne Centraal Persoons Register bij het CAK)  | P.M.                              |
| 4.                  | Onzekerheid in Rekening-courant Algemeen Fonds Bijzondere Ziektekosten (inzake fouten in het interne Centraal Persoons Register bij het CAK)   | P.M.                              |
| 5.                  | Onzekerheid volledigheid Afdrachten eigen bijdragen ZzV (inzake uitvalbakken(management) AWBZ – uitval tussen bronsysteem CEBES en financieel systeem OF)  | 63                                |
| 6.                  | Onzekerheid volledigheid debiteuren (inzake uitvalbakken(management) AWBZ ZzV– uitval tussen bronsysteem CEBES en financieel systeem OF)   | 63                                |
| 7.                  | Onzekerheid volledigheid Rekening-courant (inzake uitvalbakken(management) AWBZ ZzV – uitval tussen bronsysteem CEBES en financieel systeem OF)  | -/- 63                            |
| 8.                  | Onzekerheid Bestaan debiteuren (ontstaan voor 1 januari 2015) eigen bijdragen Zorg met Verblijf AWBZ   | +/- 587                           |
| 9.                  | Onzekerheid Rekening-courant Algemeen Fonds Bijzondere Ziekenkosten positie uit hoofde van de Zorg met Verblijf AWBZ   | +/- 587                           |
| 10.                 | Onzekerheid bestaan & volledigheid Debiteurenposities eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf AWBZ, Wlz-MPT, Wmo-oud 2015-2019 (inzake onbekende administratieve debiteuren in de crediteurenposities van de rekening-couranten AFBZ, Flz en gemeenten) | maximaal 500                      |

|                                       |  |              |
|---------------------------------------|--|--------------|
| 11.                                   | Onzekerheid Rekening-courantposities AFBZ, Flz en gemeenten (inzake onbekende administratieve debiteuren in de crediteurenposities van de rekening couranten AFBZ, Flz en gemeenten) | maximaal 500 |
| 12.                                   | Onzekerheid Bestaan debiteuren (ontstaan voor 1 januari 2015) eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf AWBZ  | +/- 53       |
| 13.                                   | Onzekerheid Rekening-courant Algemeen Fonds Bijzondere Ziektekosten positie uit hoofde van de Zorg zonder Verblijf AWBZ  | +/- 53       |
| <b>Onrechtmatigheden (financieel)</b> |  |              |
| 14.                                   | Afdracht eigen bijdragen Zorg met Verblijf AWBZ (niet opgelegde eigen bijdragen inzake SVB-relatiestatus DGL casus)  | 839          |
| 15.                                   | Afdracht eigen bijdragen Zorg met Verblijf AWBZ (nog te verrichten restituties inzake SVB-relatiestatus DGL casus)   | -/- 3.369    |
| 16.                                   | Debiteuren eigen bijdragen ZmV (niet opgelegde eigen bijdragen inzake SVB-relatiestatus DGL casus)   | 839          |
| 17.                                   | Debiteuren eigen bijdragen ZmV (nog te verrichten restituties inzake SVB-relatiestatus DGL casus)  | -/- 3.369    |
| 18.                                   | Rekening-courant Algemeen Fonds Bijzondere Ziektekosten (niet opgelegde eigen bijdragen inzake SVB-relatiestatus DGL casus)  | 839          |
| 19.                                   | Rekening-courant Algemeen Fonds Bijzondere Ziektekosten (nog te verrichten restituties inzake SVB-relatiestatus DGL casus)   | -/- 3.369    |

Bron: NZa

### 8.6 Toelichting onzekerheden en onrechtmatigheden

Hieronder hebben wij de onzekerheden en onrechtmatigheden toegelicht.

#### Onzekerheden:

- Ad 2 tot en met 4: dit betreft de CPR eindsynchronisatie (zie hoofdstuk 2).
- Ad 5 tot en met 7: dit betreft de uitvalbakken. Over 2020 is uit een analyse van het CAK vastgesteld dat voor de AWBZ ZzV sprake is van een onzekerheid van circa € 63.000,- voor nog nader uit te zoeken uitvalregels van bron- en financiële systemen.
- Ad 8, 9, 12 en 13: dit betreft het bestaan van debiteuren van voor 1 januari 2015. Het CAK heeft vastgesteld dat voor een bedrag van € 587.000,- sprake is van onzekerheid over het bestaan van debiteuren van voor 1 januari 2015 voor AWBZ Zorg met Verblijf en voor een bedrag van € 53.000,- voor Zorg zonder verblijf.
- Ad 10 en 11: dit betreft onbekende debiteuren in R/C posities (ad 10 en 11). Het CAK heeft in de crediteurenadministratie, onderdeel van de rekening-courantsaldi Afbz – ZzV, Wlz – en Wmo-oud, debetposities waargenomen met een totale omvang van maximaal € 500.000,-. Het vaststellen van het bestaan en afwikkeling van deze posten moet het CAK in 2021 vorm geven.

#### Onrechtmatigheden:

- Ad 14 tot en met 19: dit betreft de SVB-relatiestatus (zie hoofdstuk 2).

### 8.7 Belangrijkste specifieke aandachtspunten in de uitvoering AWBZ over verantwoordingsjaar 2020

Voor de betalingen van de zorgaanspraken AWBZ zijn geen bijzonderheden geconstateerd. In 2020 mochten geen eigen bijdragen Zmv en Zzv meer worden opgelegd worden; dit was volgens de wet tot 2017 nog mogelijk.

#### *Subsidieregeling extramurale behandeling*

Voor de betalingen van de subsidieregeling extramurale behandeling zijn geen bijzonderheden geconstateerd.

#### *Aflopende Subsidieregeling eerstelijnsverblijf*

In 2020 is deze wettelijke taak volledig afgerond. In 2020 hebben er geen transacties plaatsgevonden. Het CAK heeft het resterende banksaldo van deze regeling afgestort bij het Zorginstituut en de bankrekening van deze regeling opgeheven.

### **8.8 Overige bijzonderheden uitvoering AWBZ**

#### *Onzekerheid 'Lasten op basis van de overgangsregeling AWBZ/Wlz' (zie ook hoofdstuk buitenlandregelingen)*

Het Zilveren Kruis voert voor het CAK de overgangsregeling AWBZ/Wlz uit. Omdat het CAK geen controleverklaring heeft ontvangen bij de eindverantwoording van deze lasten over 2020, is er sprake van een onzekerheid. Het betreft een onzekerheid in de controle voor een bedrag van € 3.800.000,-. Dit is gelijk aan de situatie van vorig jaar. Het CAK heeft aangegeven dat het bezig is om nieuwe afspraken met het Zilveren Kruis te maken zodat voor de verantwoording over 2021 wel een controleverklaring van het Zilveren Kruis wordt ontvangen en dit issuedossier opgelost kan worden.

#### *Bestaan debiteuren (ontstaan voor 1 januari 2015)*

Het betreft een bestaand issuedossier over het bestaan van debiteuren die ontstaan zijn voor 1 januari 2015. Deze onzekerheid bedroeg in de bestuurlijke verantwoording nog € 16.600.000,-. Het CAK heeft in de bestuurlijke verantwoording 2019 een restonzekerheid van € 1.376.000,- gerapporteerd. Het CAK heeft deze restonzekerheid in 2020 nader geanalyseerd en voor een deel afgewikkeld. De resterende onzekerheid in de bestuurlijke verantwoording betreft per 31 maart 2021 nog een bedrag van € 631.000,- (waarvan € 578.000,- betrekking heeft op de Zorg met Verblijfsregeling en € 53.000,- betrekking heeft op de Zorg zonder Verblijfsregeling). De afname van de onzekerheid ten opzichte van vorig jaar is voornamelijk veroorzaakt door het doen van afboekingen op grond van schuldsanering- en insolventieregelingen. Wij vinden dat het CAK de resterende onzekerheid voortvarend moet afhandelen.

