

Rapport

Rechtmatige en doelmatige uitvoering door het CAK

Verantwoordingsjaar 2016

November 2017

Inhoud

1. Inleiding	5
1.1 Toezichtskader	5
1.2 Doel	5
1.3 Verantwoordingsinformatie	5
1.3.1 Bestuurlijke verantwoording 2016	6
1.3.2 Oordeel van de externe accountant	6
2. Opvolging voorgaande onderzoeken	9
2.1.1 Onzekerheden	9
2.1.2 Verbeterpunten	10
2.1.3 Adviezen thematische onderzoeken	12
3. Rechtmatigheid wettelijke taken	13
3.1 Algemeen en kwantitatieve gegevens	13
3.2 Onrechtmatigheden	14
3.3 Onzekerheden	15
3.4 Toelichting eigen bijdragen Wlz, AWBZ en Wmo	15
3.4.1 Geautomatiseerde gegevensverwerking	16
3.4.2 Interne controle	16
4. Activa en passiva van de wettelijke taken	17
4.1 Algemeen	17
4.2 Aansluitverschillen en fouterstel	17
4.3 Onzekerheden hoofdstuk 7	18
4.4 Onzekerheden hoofdstuk 8	18
4.4.1 Toedeling ontvlechtigingsmutatie	19
4.4.1.1 Ontvlechtigingsverschil geldstromen	19
4.4.1.2 Uitbetaalde uitkeringen CER	19
4.4.1.3 Afstemming met het Zorginstituut Nederland	20
4.4.2 Fouterstel als gevolg van aansluiting op bronadministraties	20
4.4.3 Debiteuren- en rekening-courantposities	20
5. Conclusies	23
5.1 Algemeen	23
5.2 Beheersing interne processen	23
5.2.1 Administratie	23
5.2.2 Geautomatiseerde gegevensverwerking	23
5.2.3 Interne controle	23
5.2.4 Plan van aanpak	24
5.3 Financiële verantwoording	24
5.3.1 Rechtmatigheid geldstromen	24
5.3.2 Juistheid en volledigheid activa en passiva	25
5.4 Verbeteringen	25
5.4.1 Verbeteringen 2016	25
5.4.2 Adviezen thematische onderzoeken	26
5.4.3 Verbeteringen oude jaren	26
5.5 Opvolging verbeteringen	27
5.6 Reactie CAK	27
Bijlage 1 Thematisch onderzoek 2016	29

1. Inleiding

1.1 Toezichtskader

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) houdt op grond van artikel 16 van de Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg) toezicht op de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Compensatieregeling Eigen Risico (CER) als onderdeel van de Zorgverzekeringswet (Zvw) door het CAK. Daarbij staat voor de NZa het belang van de burger voorop bij alles wat de NZa doet.

Daarnaast houdt het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) toezicht op de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de beheerskosten van het CAK, de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg), de Ouderbijdrage Jeugdwet (Objw) en ook op de afgifte van de Schengen- en Engelstalige verklaringen.

Het Model Jaarverslaggeving 2016 CAK en het hierop uitgebrachte addendum bevat voorschriften voor de inrichting van de verantwoordingsdocumenten 2016 van het CAK en beschrijft onder andere de jaarlijkse verantwoordingsplicht van het CAK over de uitvoering van haar wettelijke taken. Ook beschrijft het model welke verantwoordingsdocumenten het CAK jaarlijks moet aanleveren bij de NZa.

In het Protocol Accountantsonderzoek 2016 CAK en het hierop uitgebrachte addendum zijn de regels voor het accountantsonderzoek en de inhoud en inrichting van het accountantsverslag opgenomen. Het doel van het protocol is om de kaders te geven waarbinnen het onderzoek moet plaatsvinden. Het is geen voorschrift voor de aanpak van het onderzoek door de externe accountant.

1.2 Doel

De NZa heeft onderzoek verricht naar de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de AWBZ, de Wlz, de Wmo en de CER door het CAK. Het doel van dit onderzoek is om een oordeel te geven over de doelmatige en rechtmatige uitvoering door het CAK en om knelpunten en risico's voor de rechtmatigheid en doelmatigheid te signaleren en waar nodig probleemoplossend op te treden. In dit rapport heeft de NZa haar bevindingen opgenomen die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen.

Ook zijn in dit rapport de bevindingen van de NZa opgenomen over de opvolging van de verbeterpunten van voorgaande jaren.

1.3 Verantwoordingsinformatie

Het CAK verantwoordt zich over de uitvoering van haar wettelijke taken en de beheerskosten door middel van een financieel verslag en een uitvoeringsverslag. Het financieel verslag bestaat uit een financiële verantwoording (jaarrekening) en een bestuurlijke verantwoording. In de jaarrekening wordt verantwoording afgelegd over de beheerskosten van het CAK ten behoeve van VWS. De beheerskosten vallen buiten het aandachtsgebied van de NZa. In de bestuurlijke verantwoording wordt verantwoording afgelegd over het financieel beheer en de rechtmatigheid van de geldstromen van de door het CAK uitgevoerde wettelijke taken. De

bestuurlijke verantwoording wordt door de NZa gebruikt in haar toezichttaak op het CAK.

1.3.1 Bestuurlijke verantwoording 2016

De bestuurlijke verantwoording over 2016 inclusief de bijbehorende accountantsproducten, heeft de NZa niet tijdig ontvangen. Het CAK heeft diverse keren gemotiveerd om uitstel gevraagd om deze verantwoording over 2016 later aan te leveren dan afgesproken. De NZa heeft het CAK uitstel verleend tot uiterlijk 1 september 2017, waarbij de uitdrukkelijke voorwaarde is gesteld om een volledige aanlevering inclusief onderbouwingen te krijgen. Op 31 augustus 2017 heeft de NZa de bestuurlijke verantwoording van het CAK ontvangen, inclusief een controleverklaring van de externe accountant, echter zonder accountantsrapport en rapport van feitelijke bevindingen van de externe accountant. Deze zijn pas op 14 september 2017 ontvangen.

De bestuurlijke verantwoording inclusief het accountantsrapport geven aanleiding tot het maken van diverse opmerkingen. Deze zijn verwoord in de hoofdstukken hierna.

1.3.2 Oordeel van de externe accountant

De externe accountant heeft een controleverklaring verstrekt bij de bestuurlijke verantwoording 2016 van het CAK. De externe accountant is van oordeel dat:

- het 'Financieel overzicht activa en passiva geldstromen wettelijke taken op kasbasis' op 31 december 2016, zoals opgenomen in hoofdstuk 7 van de bestuurlijke verantwoording, in alle van materieel belang zijnde aspecten juist en volledig is opgesteld in overeenstemming met het Model Jaarverslaggeving 2016 CAK en het addendum Model Jaarverslaggeving 2016 CAK;
- de in de 'Matrix bestuurlijke verantwoording 2016 – toezichthouder NZa' verantwoorde geldstromen 2016, zoals opgenomen in paragraaf 6.2 van de bestuurlijke verantwoording, met uitzondering van de uitbetaalde uitkeringen CER, in alle van materieel belang zijnde aspecten voldoen aan de eisen van financiële rechtmatigheid;
- de in de 'Matrix bestuurlijke verantwoording 2016 – toezichthouder NZa' verantwoorde geldstromen 2016 betreffende de uitbetaalde uitkeringen CER, zoals opgenomen in paragraaf 6.2 van de bestuurlijke verantwoording, niet in alle van materieel belang zijnde aspecten voldoen aan de eisen van financiële rechtmatigheid.

In de controleverklaring van de externe accountant is ook een toelichtende paragraaf opgenomen over onzekerheden betreffende een aansluitverschil met het Algemeen Fonds Bijzondere Ziektekosten van per saldo € 17,8 miljoen. Doordat niet voldoende en geschikte controle-informatie is verkregen, bestaat er onzekerheid over de hoogte van dit aansluitverschil. Deze onzekerheid kan van invloed zijn op de verantwoorde geldstromen van de wettelijke taken.

Hoofdstuk 8 van de bestuurlijke verantwoording, met daarin onder andere de debiteuren- en rekening-courantposities van het CAK, is niet ondergebracht onder het assurance gedeelte van de controleverklaring maar meegenomen onder het onderdeel andere informatie. Dit betekent dat hoofdstuk 8 niet is betrokken in het controleoordeel van de externe accountant. Dit wordt veroorzaakt door een interpretatieverschil over de reikwijdte van de controleopdracht. Hierover zijn de NZa en het CAK met elkaar in gesprek. Indien nodig worden het model en het protocol vanaf het verantwoordingsjaar 2017 aangepast. Concreet zal dit betekenen dat

de onderdelen, zoals nu opgenomen in hoofdstuk 8, onder het controleoordeel van de verklaring moeten worden opgenomen.

In de controleverklaring van de externe accountant is bij de andere informatie de paragraaf 'Benadrukking toelichting onzekerheid omtrent foutenherstel' opgenomen. Hierin wordt aandacht gevraagd voor de doorgevoerde correcties in hoofdstuk 8 van de bestuurlijke verantwoording.

De externe accountant heeft ook een controleverklaring verstrekt bij de Jaarrekening 2016 en de rechtmatigheidsverantwoording over de beheerskosten 2016 van het CAK. De externe accountant heeft daarin geen oordeel gegeven over de getrouwheid van de jaarrekening 2016 en de rechtmatigheidsverantwoording over de beheerskosten 2016. Een belangrijke basis hiervoor was een aansluitingsverschil van € 17,8 miljoen welke zichtbaar is geworden bij de ontvlechting van de financiële verantwoording in een jaarrekening en een bestuurlijke verantwoording 2016, evenals een aansluitverschil van per saldo € 0,6 miljoen als gevolg van aansluiting tussen bronsystemen Wlz en de jaarrekening 2015. Door de NZa zijn beide aansluitingsverschillen meegenomen in de onzekerheden bij de bestuurlijke verantwoording in § 4.4.

2. Opvolging voorgaande onderzoeken

In de brief 'Onderzoek doelmatige en rechtmatige uitvoering Wlz, Wmo en CER 2015 door het CAK' van 30 november 2016, heeft de NZa een aantal onzekerheden over de rechtmatigheid van de baten en lasten opgenomen. In Tabel 1 zijn de gerapporteerde onzekerheden als ook een toelichting over de opvolging opgenomen.

2.1.1 Onzekerheden

Tabel 1. Onzekerheden 2015 rechtmatigheid baten en lasten

Nr.	Omschrijving	Toelichting opvolging
1.	<p><i>Aansluitverschil tussen financiële administratie en jaarrekening</i></p> <p>Bij het opstellen van de jaarrekening 2015 van het CAK is door de externe accountant geconstateerd dat er ultimo 2015 een verschil bestaat van circa € 600.000 tussen de ontvangsten volgens de financiële administratie en de jaarrekening. De externe accountant heeft het verschil ad € 600.000 in 2015 aangemerkt als een onzekerheid zonder deze in de foutentabel op te nemen. Na vaststelling van de jaarrekening is dit verschil nader door het CAK onderzocht. Het verschil wordt veroorzaakt door de overloop van bankrente (2007 – 2014) in 2015. In de jaarrekening is sprake van een administratieve fout.</p>	<p>Uit onderzoek over 2015 leek dit punt geen financiële gevolgen te hebben. Achteraf is de juistheid en rechtmatigheid van het niet opgeloste aansluitverschil uit 2015 van per saldo € 600.000 tussen de ontvangsten volgens de bronsystemen Wlz en de jaarrekening 2015, als onzeker beschouwd. Er is geconstateerd dat dit aansluitverschil ultimo 2016 is verwerkt in het cumulatief fouterstel, maar nog steeds als onzeker wordt beschouwd. Deze onzekerheid valt daarmee onder de onzekerheden die zijn geconstateerd in hoofdstuk 8 van de bestuurlijke verantwoording door het CAK.</p> <p>Zie ook § 4.4.</p>
2.	<p><i>Afstemming rekening-courant met Zorginstituut Nederland</i></p> <p>Vanaf het verslagjaar 2014 past het CAK een andere waarderingsgrondslag toe voor de posten 'Eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf' en 'Eigen bijdragen Wet maatschappelijke ondersteuning'. Deze posten zijn tot en met 2013 in de jaarrekening verantwoord inclusief de Wtcg-korting en vanaf 2014 exclusief de Wtcg-korting. De NZa heeft in haar onderzoek 2014 geconcludeerd dat over 2014 een onzekerheid is vastgesteld ten aanzien van de rechtmatigheid van de verantwoorde geldstromen eigen bijdragen voor Zorg met Verblijf, eigen bijdragen voor Zorg zonder Verblijf, eigen bijdragen voor Wmo, korting Wtcg Zorg zonder Verblijf, korting Wtcg Wmo en interest geldmiddelen AFBZ ten aanzien van de verantwoorde verdeling van de doorgevoerde correcties die verband houden met de stelselwijzing in 2014 over de rekening-courantposities met het AFBZ en Wmo. De NZa heeft het CAK geadviseerd de ontwikkeling van deze posities periodiek te monitoren, af te stemmen met betrokken partijen en de noodzakelijke correcties in toekomstige jaren afdoende toe te lichten in de verantwoordingsdocumenten.</p>	<p>Uit onderzoek over 2016 blijkt dat de rekening-courantposities per ultimo 2016 niet zijn afgestemd met het Zorginstituut Nederland en gemeenten. Mede hierdoor blijft er onzekerheid bestaan over de hoogte van de rekening-courantposities. Medio 2017 zijn procedurele afspraken gemaakt met Zorginstituut Nederland om de standen minstens eenmaal per jaar met elkaar af te stemmen.</p> <p>Zie ook § 4.4.3.</p>

Bron: NZa

2.1.2 Verbeterpunten

In de genoemde brief zijn ook organisatorische verbeterpunten opgenomen. De opvolging van deze verbeterpunten is tijdens dit onderzoek beoordeeld. In zowel Tabel 2 als Tabel 3 zijn de verbeterpunten inclusief een toelichting opgenomen welke nog niet volledig zijn opgevolgd in 2016. De overige verbeterpunten zijn wel afgedaan of niet meer van toepassing.

Tabel 2. Opvolging verbeterpunten AO/IB

Nr.	Administratieve organisatie & interne beheersing	Toelichting opvolging verbeterpunt
1.	<p>Het periodiek loggen en monitoren van de juistheid van de aanwezige generieke gebruikersaccounts en bijbehorende toegangsrechten.</p>	<p>Dit verbeterpunt is onderhanden.</p> <p>Toelichting: Uit de controle van de externe accountant blijkt dat er in 2016 nog verbeterpunten waren. Het CAK geeft aan dat in 2017 een en ander gerealiseerd is. De NZa kan dit nog niet vaststellen (in afwachting van de controle uitkomsten van de externe accountant over 2017).</p> <p>Zie ook § 3.4.1.</p>
2.	<p>Het, evenals over 2013, toetsbaar vastleggen dat wijzigingen in de relevante wet- en regelgeving juist, volledig en tijdig in relevante applicaties zijn geïmplementeerd.</p>	<p>Dit verbeterpunt is onderhanden.</p> <p>Toelichting: Uit de controle van de externe accountant blijkt dat er in 2016 nog verbeterpunten waren. Het CAK geeft aan dat in 2017 een en ander gerealiseerd is. De NZa kan dit nog niet vaststellen (in afwachting van de controle uitkomsten van de externe accountant over 2017). De bevindingen zijn onderdeel van de implementatie van het ITGC-framework. Ultimo 2016 is de opzet van de ITGC's volledig in kaart gebracht. In 2017 worden bestaan en werking verder onderzocht.</p>
3.	<p>Een groot aantal verbeterpunten heeft al diverse jaren betrekking op algemene IT beheersmaatregelen (IT General Controls). Deze verbeterpunten hebben betrekking op het naleven van procedures van wijzigingenbeheer, logische toegangsbeveiliging en continuïteitsbeheer van systemen. De externe accountant heeft aanvullend een aantal bevindingen op dit terrein gerapporteerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - autorisatiestructuur is complex en verouderd; - wachtwoordeisen zijn niet altijd conform beveiligingsbeleid; - gebruikers hebben soms vergevorderde en ruime rechten; - beveiliging van databases en servers is niet adequaat ingericht. <p>Het CAK dient deze verbeterpunten met hoge prioriteit op te pakken en af te handelen.</p>	<p>Deze verbeterpunten zijn nog onderhanden.</p> <p>Toelichting: De bevindingen zijn onderdeel van de implementatie van het ITGC-framework. Ultimo 2016 is de opzet van de ITGC's volledig in kaart gebracht. In 2017 worden bestaan en werking verder onderzocht. Eind 2017 heeft het CAK ook een conceptplan van aanpak opgesteld waarin de noodzakelijk aanpassingen in de ICT-structuur worden beschreven en geprioriteerd ('Roadmap ICT').</p> <p>Zie ook § 3.4.1.</p>

4.	De externe accountant heeft geen gebruik gemaakt van de werkzaamheden van de afdeling Interne Controle omdat de afdeling (nog) niet voldoet aan de daaraan gestelde eisen vanuit de accountantsnormen. Om wel aan de geldende normen te voldoen dient de afdeling Interne Controle nader geprofessionaliseerd te worden en dient overwogen te worden om de afdeling direct onder de bestuurder te positioneren (maakt nu onderdeel uit van de afdeling Corporate Control).	<p>Dit verbeterpunt is nog onderhanden.</p> <p>Toelichting: Door de afdeling interne controle is hun werkwijze verder geprofessionaliseerd, onder andere door gebruik te maken van een elektronisch controledossier. Ook is het CAK op dit moment bezig met het verbeteren van de 'three lines of defence', de positionering van de afdeling interne controle en de werving van experts om de huidige capaciteit en expertise te versterken.</p> <p>Gezien de gegevensgerichte controle aanpak wordt in 2016 geen uitspraak gedaan over de werking van controles maar juist over de betrouwbaarheid van de transacties. Dit is in lijn met de gemaakte afspraken met de externe accountant. Door de gewijzigde controle aanpak is niet zondermeer aan te tonen dat alle aanbevelingen van de externe accountant zijn doorgevoerd.</p> <p>Zie ook § 3.4.2.</p>
----	--	---

Bron: NZa

Tabel 3. Opvolging verbeterpunten eigen bijdragen

Nr.	Eigen bijdragen Zorg met Verblijf, Zorg zonder Verblijf en Wmo	Toelichting opvolging verbeterpunt
1.	Het, evenals over 2013, verbeteren van de bereikbaarheid en antwoordsnelheid voor telefonische vragen over eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf en Wmo.	<p>Dit verbeterpunt is nog onderhanden.</p> <p>Toelichting: Op basis van de kengetallen is de bereikbaarheid inderdaad verbeterd. Het percentage telefonische bereikbaarheid bedraagt 92% (gestegen van 87%) ten opzichte van de norm van de van 90% en de gemiddelde antwoordsnelheid 104 seconden. Dit is echter nog wel boven de norm van 90 seconden.</p> <p>Conclusie NZa: De bereikbaarheid is verbeterd, maar voldoet nog niet geheel aan alle normen.</p>
2.	Het borgen van de volledigheid en juistheid van de interfaces tussen de geautomatiseerde systemen met de Basisregistratie Persoonsgegevens (BRP) (voorheen de gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens, GBA).	<p>Dit verbeterpunt is onderhanden.</p> <p>Toelichting: Het borgen van de volledigheid en juistheid van de interface wordt gecontroleerd tijdens de werkzaamheden van de afdeling Interne Controle en de externe accountant over het jaar 2017. Dit betekent dat het in 2016 en 2017 nog niet is vastgesteld.</p>
3.	Het geven van meer prioriteit aan restituties voor klanten waarvoor het rekeningnummer ontbreekt in de administratie van het CAK.	<p>Dit verbeterpunt is nog onderhanden.</p> <p>Toelichting: Het CAK geeft aan dat dit punt wel is afgehandeld maar baseert de afhandeling op verrichte werkzaamheden voor een ander doel, namelijk de overgang naar IBAN rekeningnummers. Dit is een ander onderwerp en handelt niet het verbeterpunt af.</p>

Bron: NZa

2.1.3 Adviezen thematische onderzoeken

In het rapport 'Onderzoek naar doorlooptijd facturatie eigen bijdragen nieuwe klanten en incassoproces CAK 2016' van maart 2017, heeft de NZa een tiental adviezen opgenomen. Ook de opvolging van deze adviezen is tijdens dit onderzoek beoordeeld. Voor de meeste adviezen geldt dat de uitvoering hiervan onderhanden is (zie Bijlage 1).

3. Rechtmatigheid wettelijke taken

3.1 Algemeen en kwantitatieve gegevens

Het onderzoek naar de rechtmatigheid van de ontvangsten en uitgaven beperkt zich tot de rechtmatigheid van de ontvangsten en uitgaven die samenhangen met de verantwoorde:

- betalingen van zorgaanspraken AWBZ;
- betalingen van zorgaanspraken Wlz;
- betalingen subsidieregeling extramurale behandeling;
- betalingen subsidieregeling eerstelijns verblijf;
- afdracht eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf AWBZ;
- afdracht eigen bijdragen Zorg met Verblijf AWBZ;
- afdracht eigen bijdragen Wlz;
- afdracht eigen bijdragen Wmo;
- ontvangen broninhouding Wmo (beschermd wonen) via Zorginstituut Nederland;
- interest geldmiddelen AFBZ, Fonds langdurige zorg (Flz) en Wmo;
- uitbetaalde uitkeringen CER;
- interest geldmiddelen Zorgverzekeringsfonds (Zvf).

Voor de gegevens van informatieleveranciers geldt gebruikersverantwoordelijkheid. De directe verantwoordelijkheid voor de volledige, juiste en tijdige aanlevering of inhoud van de opdracht ligt bij de informatieleveranciers zelf. Het CAK mag uitgaan van de validiteit van de gegevens die informatieleveranciers aanleveren. Op de betrouwbaarheid van deze gegevens hoeft het CAK zelf geen controle uit te voeren. Dit valt dan buiten het rechtmatigheidsbegrip.

In de 'Bestuurlijke verantwoording CAK 2016 ten behoeve van het ministerie van VWS en de Nederlandse Zorgautoriteit' zijn in paragraaf 6.2 'Matrix bestuurlijke verantwoording 2016 toezichthouder NZa' door het CAK, rekening houdend met het rechtmatigheidsbegrip zoals opgenomen in het model, enkele in- en uitgaande geldstromen verantwoord. De verantwoorde bedragen zijn hierna opgenomen in Tabel 4.

Tabel 4. Kwantitatieve gegevens

Omschrijving	2016 (x € 1.000)
Betalingen van zorgaanspraken AWBZ	106.057
Betalingen van zorgaanspraken Wlz	17.680.592
Betalingen subsidieregeling extramurale behandeling	56.361
Betalingen subsidieregeling eerstelijns verblijf	252.061
Afdracht eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf AWBZ	1.046
Afdracht eigen bijdragen Zorg met Verblijf AWBZ	8.847
Afdracht eigen bijdragen Wlz	515.953
Afdracht eigen bijdragen Wmo	367.245
Ontvangen broninhouding Wmo (beschermd wonen) via Zorginstituut Nederland	45.423
Interest geldmiddelen AFBZ, Flz en Wmo	215
Uitbetaalde uitkeringen CER	1
Interest geldmiddelen Zvf	-/- 2

Bron: Bestuurlijke verantwoording CAK 2016.

De kengetallen en prestatie-indicatoren zijn opgenomen in hoofdstuk 9 van de bestuurlijke verantwoording. Op het gebied van kritische prestatie-indicatoren blijkt dat het CAK nagenoeg aan alle normen voldoet.

3.2 Onrechtmatigheden

Een post wordt als onrechtmatig aangemerkt, indien uit het onderzoek is gebleken dat een (gedeelte van een) post niet in overeenstemming is met de voorschriften van de Wlz/AWBZ/Zvw/Wmo.

De NZa heeft op basis van haar onderzoek 2016 geconstateerd dat er over 2016 geen onrechtmatigheden zijn vastgesteld over de volgende geldstromen op kasbasis, zoals verantwoord in de 'Matrix bestuurlijke verantwoording 2016 – toezichthouder NZa' (paragraaf 6.2) van de bestuurlijke verantwoording:

- betalingen van zorgaanspraken AWBZ;
- betalingen van zorgaanspraken Wlz;
- betalingen subsidieregeling extramurale behandeling;
- betalingen subsidieregeling eerstelijns verblijf;
- afdracht eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf AWBZ;
- afdracht eigen bijdragen Zorg met Verblijf AWBZ;
- afdracht eigen bijdragen Wlz;
- afdracht eigen bijdragen Wmo;
- ontvangen broninhouding Wmo (beschermd wonen) via Zorginstituut Nederland;
- interest geldmiddelen AFBZ, Flz en Wmo;
- interest geldmiddelen Zvf.

Uitbetaalde uitkeringen CER

De NZa heeft op basis van haar onderzoek 2016 geconstateerd dat er over 2016 onrechtmatigheden zijn vastgesteld over de uitbetaalde uitkeringen CER op kasbasis, zoals verantwoord in de 'Matrix bestuurlijke verantwoording 2016 – toezichthouder NZa' (paragraaf 6.2). Daarnaast bestaan er onzekerheden in de rekening-courantpositie CER (zie § 4.4.1.2).

Tabel 5. Overzicht onrechtmatigheden

Nr.	Onrechtmatigheid	bedrag (x € 1.000)
1.	CER: Uitbetaalde uitkeringen CER	0,1

Bron: NZa

3.3 Onzekerheden

Van een onzekerheid over de rechtmatigheid van een post is sprake, indien onvoldoende informatie beschikbaar is om een (gedeelte van een) post als rechtmatig of onrechtmatig aan te merken.

De NZa concludeert op basis van haar onderzoek dat er over 2016 onzekerheden zijn vastgesteld over de rechtmatigheid van de baten en lasten ten aanzien van de wettelijke taken op kasbasis, zoals opgenomen in Tabel 6.

Tabel 6. Overzicht onzekerheden hoofdstuk 6

Nr.	Onzekerheden	Bedrag (x € 1.000)
1.	AFBZ, Flz, Wmo: Broninhoudingen Eigenbijdrageregeling	Niet gekwantificeerd

Bron: NZa

Broninhoudingen Eigenbijdrageregeling

Bij het innen van de eigen bijdragen wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheid om – met inachtneming van enkele specifieke voorwaarden – de eigen bijdragen Wlz, ZmV, AWBZ en Wmo in te houden op de sociale zekerheidsuitkeringen die verstrekt worden door de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV). Over 2016 is geen overeenstemming met het UWV en de SVB over deze broninhouding waardoor onzekerheid bestaat over de juistheid van de broninhoudingen.

3.4 Toelichting eigen bijdragen Wlz, AWBZ en Wmo

Het CAK en de externe accountant hebben voor het oordeel over de uitvoering van de eigen bijdragenregelingen, naast een rondrekening van de financiële stromen, een gegevensgerichte controle toegepast. Gekozen is voor een gegevensgerichte controlebenadering omdat niet volledig gesteund kan worden op de interne administratie en interne controlemaatregelen.

De NZa beveelt aan bij de opzet van de steekproefcontrole gebruik te maken van segmentering waardoor processen die afwijken van het regulier opleggen van eigen bijdragen, zoals afboekingen en restituties, separaat in de controle worden betrokken. De tijdigheid van de uitvoering van de steekproefcontrole vormt een aandachtspunt omdat deze nu laat in het verantwoordingsjaar wordt uitgevoerd en hierdoor vanuit deze controle, geen actuele informatie over de beheersing van de processen beschikbaar is. Voor de beoordeling van de rechtmatigheid van de in- en uitgaande geldstromen zijn fouten uit de steekproefcontrole die betrekking hebben op het incassoproces, buiten de foutevaluatie gehouden. De NZa is van oordeel dat ook voor deze fouten beoordeeld moet worden of deze van invloed zijn op de rechtmatigheid van de verantwoording.

De NZa constateert risico's ten aanzien van een rechtmatige uitvoering van de eigenbijdrageregelingen door tekortkomingen in de geautomatiseerde gegevensverwerking en de interne controle.

3.4.1 Geautomatiseerde gegevensverwerking

Een groot aantal verbeterpunten heeft al diverse jaren betrekking op algemene IT beheersmaatregelen (zie § 2.1.2). Tijdens het onderzoek over 2016 heeft de NZa geconstateerd dat deze verbeterpunten nog steeds actueel en noodzakelijk zijn. Het CAK heeft inmiddels maatregelen getroffen door implementatie van een ITGC-framework. De werking van deze maatregelen moet nog worden vastgesteld.

3.4.2 Interne controle

Over 2015 is geconstateerd dat de afdeling Interne Controle nog niet voldeed aan de daaraan gestelde eisen. Hierdoor bleek het noodzakelijk om de afdeling Interne Controle te professionaliseren en te verbinden met het bestuur van het CAK (zie § 2.1.2).

Tijdens het onderzoek over 2016 heeft de NZa geconstateerd dat de afdeling Interne Controle stappen heeft gezet om dit te bereiken, maar dat verdere professionalisering nog steeds noodzakelijk is en in gang is gezet. Het CAK heeft een 'Aanpak optimalisering, interne beheersing, verantwoording en toezicht' met daarin aandacht voor het verbeteren van de 'three lines of defence', waaronder de positionering van de afdeling Interne Controle en de versterking van de samenhang in de verschillende controles.

4. Activa en passiva van de wettelijke taken

De in dit hoofdstuk opgenomen bevindingen moeten worden gezien in samenhang met wat in § 1.3.2 is opgenomen over de verantwoording in hoofdstuk 8 van de bestuurlijke verantwoording, welke niet is betrokken in het controleoordeel van de externe accountant.

4.1 Algemeen

In hoofdstuk 7 van de bestuurlijke verantwoording is een financieel overzicht opgenomen van de activa en passiva van de geldstromen wettelijke taken op kasbasis. De externe accountant heeft een oordeel gegeven over de juistheid en de volledigheid van dit overzicht. In hoofdstuk 8 is een financieel overzicht opgenomen van de activa en passiva van de wettelijke taken op basis van het toerekeningsbeginsel waarover de externe accountant geen oordeel heeft gegeven ten aanzien van de juistheid en volledigheid.

4.2 Aansluitverschillen en fouterstel

Met ingang van 2016 is er voor gekozen om aan te sluiten op de bronadministraties van de regelingen, waarbij de rekening-couranten per wettelijke regeling aansluiten op het toe te rekenen aanwezige banksaldo en de debiteurenstanden. Verder zijn met ingang van 2016 de financiële stromen van de wettelijke regelingen ontvlochten uit de jaarrekening en verantwoord in de bestuurlijke verantwoording. Door deze gewijzigde verantwoordingsgrondslag, heeft het opstellen van de bestuurlijke verantwoording geleid tot aansluitverschillen. Het CAK heeft geconstateerd dat er een cumulatief fouterstel nodig was. Er is niet op een betrouwbare wijze te onderbouwen hoe deze verschillen in de voorgaande jaren zijn ontstaan.

De belangrijkste oorzaken voor fouterstel zijn:

- het herstel van onjuiste debiteurenposities als gevolg van onzuivere toedeling van ontvangen middelen in de jaarrekeningen van voorgaande jaren;
- afgrenzing van bankmutaties die betrekking hebben op het voorgaand jaar;
- nog niet toegewezen bankontvangsten die in het verleden niet aan de juiste rekening-couranten zijn toegerekend.

Het fouterstel is verwerkt in zowel het overzicht van de activa en passiva van de geldstromen wettelijke taken op kasbasis (hoofdstuk 7) als het overzicht van de activa en passiva van de wettelijke taken op basis van het toerekeningsbeginsel (hoofdstuk 8). In hoofdstuk 8 vinden de meeste onzekerheden hun oorsprong. Dit hoofdstuk is niet betrokken in het controleoordeel van de externe accountant.

De verwerking van de aansluitverschillen en fouterstel heeft geleid tot diverse posten aan onzekerheden. Van een onzekerheid over de rechtmatigheid van een post is sprake, indien onvoldoende informatie beschikbaar is om een (gedeelte van een) post als rechtmatig of onrechtmatig aan te merken.

In Tabel 7 zijn de onzekerheden 2016 weergegeven die zijn vastgesteld over de juistheid en volledigheid van het 'Financieel overzicht activa en passiva geldstromen wettelijke taken op kasbasis', zoals opgenomen in hoofdstuk 7 van de bestuurlijke verantwoording. In Tabel 8 zijn de onzekerheden 2016 weergegeven die zijn vastgesteld over de juistheid en volledigheid van het 'Financieel overzicht activa en passiva wettelijke taken op basis van toerekeningsbeginsel, zoals opgenomen in hoofdstuk 8 van de bestuurlijke verantwoording.

4.3 Onzekerheden hoofdstuk 7

De NZa heeft onzekerheden geconstateerd in hoofdstuk 7 van de bestuurlijke verantwoording 2016, zoals opgenomen in Tabel 7.

Tabel 7. Overzicht onzekerheden hoofdstuk 7

Nr.	Onzekerheden	Bedrag (x € 1.000)
1.	Nog niet direct toe te rekenen aan een fonds.	1.669

Bron: NZa

Nog niet direct aan een fonds toe te rekenen

Als gevolg van de toerekening van de liquide middelen vanuit de bankrekeningen naar de betreffende wettelijke taken resteert er per ultimo 2016 een nog niet direct aan een fonds toe te rekenen bedrag van circa € 1.669.000 waarover onzekerheid bestaat.

4.4 Onzekerheden hoofdstuk 8

De NZa heeft onzekerheden geconstateerd in hoofdstuk 8 van de bestuurlijke verantwoording 2016, zoals opgenomen in Tabel 8.

Tabel 8. Overzicht onzekerheden hoofdstuk 8

Nr.	Onzekerheden	Bedrag (x € 1.000)
Rekening-courant AFBZ		
1.	Ontvlechtigingsverschil geldstromen.	17.766 (-/-)
2.	Aansluiting op bronadministraties – fouterstel toerekening debiteuren.	19.339 (-/-)
3.	Aansluiting op bronadministraties – fouterstel toerekening liquide middelen.	4.595 (+)
Rekening-courant Flz		
4.	Aansluiting op bronadministraties – fouterstel toerekening debiteuren.	8.476 (-/-)
5.	Aansluiting op bronadministraties – fouterstel toerekening liquide middelen.	7.614 (-/-)
Rekening-courant Wmo		
6.	Aansluiting op bronadministraties – fouterstel toerekening debiteuren.	27.141 (+)
7.	Aansluiting op bronadministraties – fouterstel toerekening liquide middelen.	1.488 (+)
Rekening-courant Objw *		
8.	Aansluiting op bronadministraties – fouterstel toerekening debiteuren.	40 (+)
9.	Aansluiting op bronadministraties – fouterstel toerekening liquide middelen.	5 (-/-)
Rekening-courant CER		

10.	Ontvlechtigingsverschil geldstromen.	415 (-/-)
11.	Aansluiting op bronadministraties – fouterstel toerekening debiteuren.	10 (-/-)
Rekening-couranten (allen) **		
12.	Nog niet direct toe te rekenen aan een fonds.	1.669 (+)
Balansposities		
13.	De debiteurenposities per 31 december 2016.	Niet gekwantificeerd
14.	De rekening-courantposities per 31 december 2016.	Niet gekwantificeerd

Bron: NZa

* Deze post is voor de volledigheid opgenomen in Tabel 8. Zoals toegelicht in § 1.1 houdt het ministerie van VWS toezicht op de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de Ouderbijdrage Jeugdwet (Objw).

** Deze post is voor de volledigheid opgenomen in Tabel 8. Dit betreft dezelfde onzekerheid als in Tabel 7.

Het CAK moet de onzekerheden uitzoeken en indien nodig correcties doorvoeren in de bestuurlijke verantwoording 2017. Het CAK moet hierover verantwoording afleggen in zijn bestuurlijke verantwoording 2017.

De onzekerheden volgen uit de verwerking van de ontvlechtigingsmutatie en fouterstel in de activa en passiva. Dit wordt hieronder toegelicht.

4.4.1 Toedeling ontvlechtigingsmutatie

4.4.1.1 Ontvlechtigingsverschil geldstromen

Per 1 januari 2016 zijn de financiële stromen van de wettelijke regelingen door het CAK verantwoord in de bestuurlijke verantwoording. Tegelijkertijd zijn deze financiële stromen ontvlochten uit de jaarrekening waarin per 2016 enkel wordt verantwoord over de beheerskosten. Door deze ontvlechting is een verschil achtergebleven van per saldo € 17.766.681 betreffende het rekening-courantsaldo met het AFBZ.

Wegens het niet beschikbaar zijn van de informatie uit oude jaren in de administratie van het CAK, is niet op een betrouwbare wijze aan te tonen hoe de rekening-courant tussen de CAK beheersorganisatie en het Zorginstituut Nederland (betreffende het AFBZ) is ontstaan, hoe deze is opgebouwd, en waar de financiële middelen voor zijn aangewend. De juistheid en rechtmatigheid van deze rekening-courant is daarom als onzeker beschouwd.

Op het moment van deze rapportage is nog niet helder waardoor het ontvlechtigingsverschil is ontstaan en tot welke mogelijke oplossing dit gaat leiden. In opdracht van VWS verricht de ADR nader onderzoek naar het ontvlechtigingsverschil. Mogelijk heeft de afwikkeling effect op de bestuurlijke verantwoording. De resultaten worden eind 2017 verwacht.

4.4.1.2 Uitbetaalde uitkeringen CER

Er is in 2016 een neerwaartse correctie gemaakt van de rekening-courant CER per 31 december 2015 van € 415.645 voor bankkosten CER (van € 3,662 miljoen naar € 3,247 miljoen). Deze correctie maakt onderdeel uit van het ontvlechtigingsverschil van € 17.766.681.

Net als bij de ontvlechting van de geldstromen, geldt ook voor de feitelijke verrekening van de bankkosten CER dat deze als onzeker is beschouwd, aangezien deze is gemuteerd in de rekening-courant verhouding AFBZ tussen het CAK en het Zorginstituut Nederland. In de jaarrekeningen en

de bestuurlijke verantwoordingen tot en met 2015 is geen melding gemaakt van deze onzekerheid.

4.4.1.3 Afstemming met het Zorginstituut Nederland

Er is geen overeenstemming met Zorginstituut Nederland over de correctie van € 415.645 of over de hoogte van het resterende ontvlechtigingsverschil van € 17.351.036. Er bestaat daardoor onzekerheid over zowel het ontvlechtigingsverschil van € 17.766.681 als de correctie bankkosten CER van € 415.645.

4.4.2 Fouterstel als gevolg van aansluiting op bronadministraties

Met ingang van 2016 is er voor gekozen om aan te sluiten op de bronadministraties van de regelingen, waarbij de rekening-couranten per wettelijke regeling aansluiten op het toe te rekenen aanwezige banksaldo en de debiteurenstanden. Hierbij zijn verschillen geconstateerd tussen de rekening-couranten onderling, waarvan het ontstaan niet op een betrouwbare wijze is te onderbouwen.

In de stand ultimo 2015 is fouterstel toegepast als gevolg van toerekening debiteuren en toerekening liquide middelen. De post 'Niet direct toe te rekenen aan een fonds' van circa € 1.699.000 is ook toegelicht in § 4.3. Na het fouterstel blijft er onzekerheid bestaan over de (inbaarheid) van de standen in de extracomptabele debiteurenadministratie eigen bijdragen Zzv/Wmo, Zmv en Wlz.

4.4.3 Debiteuren- en rekening-courantposities

Het CAK geeft aan dat afstemming en onderlinge bevestiging van rekening-courantposities met partijen een belangrijk stuurmiddel kan zijn. Echter, de rekening-courantposities per ultimo 2016, noch de verschuivingen in de fondsen als gevolg van het fouterstel, zijn afgestemd met de fondsen en gemeenten. Over 2015 heeft de NZa het CAK al geadviseerd om de ontwikkeling van de rekening-courant posities periodiek af te stemmen met betrokken partijen (zie § 2.1.1).

Er blijft onzekerheid bestaan over zowel de hoogte van de debiteurenposities als de hoogte van de rekening-courantposities per 31 december 2016. Dit komt enerzijds doordat deze posities geen onderdeel zijn van het controleoordeel van een externe accountant en anderzijds omdat er geen afstemming heeft plaatsgevonden met de fondsen en de gemeenten. De omvang van de onzekerheden in de debiteurenstanden en rekening-couranten, is niet bepaald. De NZa acht daarom de gehele debiteuren en rekening-courant posities onzeker.

De verwerking van de onzekerheden in de activa en passiva van de wettelijke taken op basis van het toerekeningsbeginsel, is opgenomen in Tabel 9.

Tabel 9. Verwerking onzekerheden in activa en passiva wettelijke taken op basis van toerekeningsbeginsel

Nr.		31-12-2015 wettelijke taken (na ontvlechting)	Onzekerheden	31-12-2015 wettelijke taken (na ontvlechting, toedeling en fourterstel)	31-12-2016 wettelijke taken
Activa					
	<i>Eigen bijdragen ZzV / Wmo</i>	45.059	-582	44.477	46.693
	<i>Eigen bijdragen ZmV</i>	29.528	2.494	32.022	24.436
	<i>Eigen bijdragen Wlz</i>	49.756	-2.431	47.325	49.624
	<i>Eigen bijdragen ObJw</i>	4.667	38	4.705	2.405
1	Debiteuren (subtotaal)	129.010	-481	128.529	123.158
2	Rekening-courant ZIN	8.023	0	8.023	2.322
3	Liquide middelen	86.963	0	86.963	58.878
	TOTAAL	223.996	-481	223.515	184.358
Passiva					
	<i>Algemeen Fonds Bijzondere Ziektekosten</i>	85.652	-32.095	53.557	38.834
	<i>Fonds langdurige zorg</i>	87.650	-16.090	71.560	91.029
	<i>Overloop Financiering Instellingen</i>	7.760	0	7.760	0
	<i>Rekening-courant Wmo</i>	51.865	28.629	80.494	46.133
	<i>Rekening-courant ObJw</i>	5.173	35	5.208	3.017
	<i>Rekening-courant CER</i>	3.662	-425	3.237	3.645
	<i>Rekening-courant Wtcg</i>	0	0	0	0
	<i>Niet direct toe te rekenen aan een fonds</i>	0	1.699	1.699	1.699
4	Rekening-couranten (subtotaal)	241.762	-18.247	223.515	184.358
	TOTAAL	241.762	-18.247	223.515	184.358
<i>Ontvlechtigingsverschil</i>					
17	Verschil tussen activa en passiva	-17.766	17.766	0	0

Bron: Bestuurlijke verantwoording CAK 2016.

5. Conclusies

5.1 Algemeen

De NZa houdt toezicht op de rechtmatige en doelmatige uitvoering door het CAK van de AWBZ, de Wlz, de Wmo en de CER. In 2017 heeft de NZa onderzoek verricht naar het verantwoordingsjaar 2016 met als doel hierover een oordeel te geven. De NZa heeft op basis van haar onderzoek vastgesteld dat er geen onrechtmatigheden zijn vastgesteld in de geldstromen 2016 van de wettelijke taken, met uitzondering van een onrechtmatigheid voor de uitbetaalde uitkeringen CER (zie § 3.2).

Ook is tijdens het onderzoek gekeken naar knelpunten en risico's met als doel waar nodig probleemoplossend op te treden. In dit hoofdstuk zijn de conclusies van ons onderzoek opgenomen evenals de aanbevelingen en verbeteringen. Eerst wordt ingegaan op de beheersing van de interne processen. Daarna wordt ingegaan op de financiële gegevens uit de bestuurlijke verantwoording.

5.2 Beheersing interne processen

Uit de bevindingen van de NZa over 2016 blijkt dat het CAK onvoldoende 'in control' was met betrekking tot de beheersing van de interne processen en de adequate vastlegging van de processen ten behoeve van interne en externe verantwoording. De administratieve organisatie en de interne beheersing vertonen belangrijke aandachtspunten op het gebied van de (financiële) administratie, de geautomatiseerde gegevensverwerking en de interne controle.

Het CAK is zich ervan bewust dat op deze gebieden verbetering nodig is en heeft medio 2017 een plan van aanpak opgesteld. Ook zijn al diverse trajecten gestart om verbetering door te voeren. De aandachtsgebieden worden hieronder toegelicht.

5.2.1 Administratie

Tijdens het onderzoek is gebleken dat standen en stromen uit de financiële administratie aanleiding waren tot het maken van opmerkingen over onzekerheden en onjuistheden. Voor VWS is de verantwoording over de beheerskosten 2016 aanleiding geweest om een nader onderzoek in te stellen naar het ontvlechtigingsverschil. Er is nader onderzoek nodig om de onzekerheden te kunnen duiden en indien nodig te kunnen corrigeren (zie de hoofdstukken 3 en 4).

5.2.2 Geautomatiseerde gegevensverwerking

Een groot aantal verbeterpunten heeft al diverse jaren betrekking op algemene IT beheersmaatregelen. Ook tijdens het onderzoek over 2016 heeft de NZa geconstateerd dat deze verbeterpunten nog steeds actueel en noodzakelijk zijn (zie § 3.4.1).

5.2.3 Interne controle

Tijdens het onderzoek over 2016 heeft de NZa geconstateerd dat het professionaliseren van de afdeling interne controle nog steeds noodzakelijk is (zie § 3.4.2).

5.2.4 Plan van aanpak

Gezien deze aandachtspunten en de nieuwe taken die het CAK heeft gekregen en mogelijk nog gaat krijgen is het noodzakelijk dat er verbeteringen worden doorgevoerd in de administratieve organisatie en de interne beheersing van het CAK. Het CAK is zich er van bewust dat verbetering op deze aandachtspunten noodzakelijk is en is met trajecten gestart om verbetering door te voeren. Om deze aandachtspunten het hoofd te kunnen bieden heeft het CAK medio 2017 een plan van aanpak opgesteld.

Taskforces

Naar aanleiding van het plan van aanpak zijn er drie taskforces ingesteld:

- een interne taskforce om alle acties uit het plan van aanpak binnen het CAK te coördineren en te bewaken;
- een externe taskforce (CAK met stakeholders) voor de bestuurlijke verantwoording;
- een externe taskforce (CAK met stakeholders) voor de burgerregelingen.

Roadmap ICT

Eind 2017 heeft het CAK ook een conceptplan van aanpak opgesteld waarin de noodzakelijk aanpassingen in de ICT-structuur worden beschreven en geprioriteerd ('Roadmap ICT'). Specifiek met betrekking tot het opleggen en innen van de eigen bijdragen zijn plannen van aanpak 'General IT controls' (verbetering geautomatiseerde gegevensverwerking) en 'Optimalisering interne beheersing, verantwoording en toezicht' (verbetering van de interne controle) opgesteld.

5.3 Financiële verantwoording

Het CAK heeft zich in de bestuurlijke verantwoording 2016 verantwoord over de rechtmatige en doelmatige uitvoering van haar wettelijke taken. Door een externe accountant zijn hierbij accountantsproducten verstrekt. Hierbij wordt door de NZa opgemerkt dat Hoofdstuk 8 van de bestuurlijke verantwoording niet is opgenomen onder het controleoordeel. Dit wordt veroorzaakt door een interpretatieverschil. Deze interpretatieverschillen moeten worden weggenomen zodat deze onderdelen in het verantwoordingsjaar 2017 onder het controleoordeel vallen.

Het verantwoordingsjaar 2016 betreft het eerste jaar waarin de verantwoording over de uitvoering (beheerskosten) is opgenomen in de jaarrekening en de verantwoording over de wettelijke taken is opgenomen in de bestuurlijke verantwoording. Deze wijze van verantwoorden (ontvlechten van beiden stromen) heeft geleid tot een ontvlechtingsverschil. Door de ADR wordt hier in opdracht van VWS op dit moment nader onderzoek naar verricht (zie § 4.4.1.1).

Door het CAK is ervoor gekozen om de financiële gegevens in de bestuurlijke verantwoording te verantwoorden op basis van de bronadministraties. Dit heeft geleid tot de constatering dat er fouterstel nodig was (zie § 4.2).

5.3.1 Rechtmatigheid geldstromen

In de 'Matrix bestuurlijke verantwoording CAK 2016 – toezichthouder NZa' heeft het CAK, rekening houdend met het rechtmatigheidsbegrip volgens het model, de ontvangsten en uitgaven van de wettelijke taken opgenomen.

De NZa heeft op basis van haar onderzoek vastgesteld dat er geen onrechtmatigheden zijn vastgesteld, met uitzondering van een onrechtmatigheid voor de uitbetaalde uitkeringen CER (zie § 3.2). Verder bestaat er nog geen overeenstemming met het UWV en de SVB over de broninhouding. Dit leidt tot een niet gekwantificeerde onzekerheid (zie § 3.3).

5.3.2 Juistheid en volledigheid activa en passiva

In het 'Financieel overzicht activa en passiva geldstromen wettelijke taken op kasbasis' heeft het CAK de bedragen per ultimo 2016 en per ultimo 2015 (na fouterstel) van de liquide middelen en de door te storten middelen van de wettelijke taken op kasbasis verantwoord.

De NZa heeft op basis van haar onderzoek vastgesteld dat er geen onrechtmatigheden zijn vastgesteld. Een bedrag van € 1.669.000 is door het CAK niet toe te rekenen aan een fonds. Dit leidt tot een onzekerheid (zie § 4.3). Ook zijn de doorgevoerde correcties in verband met het fouterstel niet afgestemd met partijen. Hierover bestaat eveneens onzekerheid (zie § 4.4.3).

In het 'Financieel overzicht activa en passiva op basis van toerekeningsbeginsel' heeft het CAK de bedragen per ultimo 2016 en per ultimo 2015 (na fouterstel) van de debiteuren, de liquide middelen en de rekening-couranten op basis van het toerekeningsbeginsel verantwoord.

De NZa heeft op basis van haar onderzoek vastgesteld dat dit overzicht niet is opgenomen onder het controleoordeel van een externe accountant. Door de NZa is op basis van de bestuurlijke verantwoording van het CAK geconstateerd dat er onzekerheid bestaat over de opgenomen bedragen voor de debiteuren en de rekening-couranten en de doorgevoerde correcties in verband met het foutenherstel (zie § 4.4.3).

De NZa verwacht dat het CAK deze onzekerheden uitzoekt, indien nodig corrigeert en hierover verantwoording aflegt in zijn bestuurlijke verantwoording 2017.

5.4 Verbeteringen

Uit ons onderzoek volgt dat de hierna opgenomen verbeteringen het CAK kunnen helpen om de eigen processen proactief te beheersen en deze processen adequaat vast te leggen. Met een proactieve beheersing wordt bedoeld dat het CAK actief acteert vanuit de interne doelstellingen.

5.4.1 Verbeteringen 2016

De verbeteringen 2016 zijn zover mogelijk, doelgericht beschreven met daarin ruimte voor eigen verantwoordelijkheid van het CAK om deze doelen te vertalen naar acties en resultaten.

- Administratie
Het CAK moet kunnen steunen op een betrouwbare administratie waar gegevens juist, volledig en tijdig zijn verantwoord en op basis waarvan betrouwbare verantwoordingsinformatie opgesteld kan worden.
- Geautomatiseerde gegevensverwerking
Het CAK moet kunnen steunen op een adequate ICT-omgeving door dit met prioriteit op te pakken, conform ons verbeterpunt uit 2015.

- **Interne controle**
Het CAK moet kunnen steunen op een professionele interne controle afdeling voor de tijdige uitvoering van de juiste controles en, indien nodig, tijdige bijsturing van de processen, door de professionaliseringsslag te maken conform ons verbeterpunt uit 2015.
- **Controleverklaring**
De bestaande interpretatieverschillen over het af te geven controleoordeel moeten weggenomen worden waardoor ook het financieel overzicht op basis van het toerekeningsbeginsel onder het controleoordeel van een externe accountant valt.
- **Rekening-courantposities**
Met de fondsbeheerders en gemeenten moet overeenstemming bestaan over de saldi van de rekening-courantposities en alle doorgevoerde mutaties en correcties (zie Tabel 9). Daarnaast moet het CAK onderzoek verrichten naar de onzekerheden in de rekening-courantposities en indien nodig correcties doorvoeren. Ook moet het CAK onderzoek verrichten naar de nog toe te rekenen bedragen aan een fonds en indien nodig correcties doorvoeren (zie Tabel 7). Dit laatste verwacht het CAK binnen het reguliere werk op te pakken.
- **Debiteuren**
Het CAK moet onderzoek verrichten naar de onzekerheden van de (inbaarheid) van de standen van de debiteuren en indien nodig correcties doorvoeren.
- **Broninhoudingen**
Het CAK moet de broninhoudingen over 2016 afstemmen met het UVW en de SVB en indien nodig correcties doorvoeren (zie Tabel 6).

5.4.2 Adviezen thematische onderzoeken

In het rapport 'Onderzoek naar doorlooptijd facturatie eigen bijdragen nieuwe klanten en incassoproces CAK 2016' van maart 2017, heeft de NZa een tiental adviezen opgenomen. Ook de opvolging van deze adviezen is tijdens dit onderzoek beoordeeld. Voor de meeste adviezen geldt dat de uitvoering hiervan onderhanden is (zie Bijlage 1).

5.4.3 Verbeteringen oude jaren

De verbeteringen uit 2015 en eerder die nog niet volledig zijn opgevolgd, zijn voor de volledigheid hieronder opgesomd.

Opvolging verbeterpunten 2015 AO/IB

- Het, evenals over 2013, toetsbaar vastleggen dat wijzigingen in de relevante wet- en regelgeving juist, volledig en tijdig in relevante applicaties zijn geïmplementeerd.

Opvolging verbeterpunten 2015 eigen bijdragen

- Het, evenals over 2013, verbeteren van de bereikbaarheid en antwoordsnelheid voor telefonische vragen over eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf en Wmo.
- Het borgen van de volledigheid en juistheid van de interfaces tussen de geautomatiseerde systemen met de gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (GBA).
- Het geven van meer prioriteit aan restituties voor klanten waarvoor het rekeningnummer ontbreekt in de administratie van het CAK.

5.5 Opvolging verbeteringen

De NZa heeft met het CAK afgesproken dat de bevindingen en verbeterpunten uit deze rapportage een plek zullen krijgen in bovengenoemd plan van aanpak om te komen tot een betere beheersing van processen en systemen en een betere verantwoording.

De NZa verwacht van het CAK dat de verbeteringen worden uitgewerkt in concrete acties, met een helder resultaat per actie en voorzien van een adequaat tijdspad om het gewenste doel te bereiken. Om de voortgang van de verbeteringen te kunnen monitoren zal het CAK aan de NZa periodiek verantwoording moeten afleggen. Over de wijze waarop en de frequentie hiervan zal het CAK binnenkort worden geïnformeerd door een formeel informatieverzoek.

5.6 Reactie CAK

Het CAK heeft de volgende reactie gegeven op dit rapport:

'De NZa heeft geen onrechtmatigheden vastgesteld in de geldstromen 2016 van de wettelijke taken. Tegelijkertijd concludeert de NZa dat verbetering van de administratieve organisatie en interne beheersing noodzakelijk is. Het CAK onderschrijft de conclusies van de NZa en is zich ervan bewust dat verbetering nodig is. Het CAK neemt de aanbevelingen ter harte en heeft het nodige in gang gezet om de administratieve organisatie en interne beheersing te professionaliseren.

Het CAK heeft medio 2017 het plan 'Aanpak optimalisering interne beheersing, verantwoording en toezicht' opgesteld en in gang gezet om de verbeteringen op te pakken. Een extra systeem van monitoring en bijsturing is ontwikkeld om te borgen dat alle voorgenomen maatregelen worden ingevoerd en nageleefd. Ook is een taskforce bestuurlijke verantwoording ingericht. In deze taskforce worden samen met de relevante stakeholders en de accountant de aandachtspunten uitgewerkt en opgelost.'

Bijlage 1 Thematisch onderzoek 2016

Tabel 10. Opvolging adviezen doorlooptijd facturatie

Nr.	Doorlooptijd facturatie	Toelichting opvolging advies
1.	Te onderzoeken of het proces van het samenstellen en verzenden van de beschikking en de eerste factuur versneld kan worden en zo nodig de interne processen daarvoor aan te passen. Om zo een meer 'real-time' methode te kunnen onderzoeken.	Het CAK heeft een project gestart om de interne doorlooptijden te versnellen. De eerste resultaten daarvan zijn positief.
2.	Een integrale benadering te hanteren in beleid en uitvoering voor de eigen bijdragen van de Wmo en Wlz. De NZa adviseert het CAK om daarbij te overleggen met het ministerie van VWS.	Hierover vindt overleg met VWS plaats.
3.	De beschikbare informatie uit de basisregistratie van de gemeenten en van de Belastingdienst, indien mogelijk, te hergebruiken voor de eigen bijdrage Wlz, als er al Wmo-zorg is geleverd. Hiervoor moet het CAK haar beleid aangaande het gebruik van persoonsgegevens aanpassen waarbij onderbouwd wordt waarom er voldaan wordt aan artikel 9 van de Wet op bescherming persoonsgegevens (Wbp).	Hierover is het CAK in overleg met VWS. Aanpassing van wet- en regelgeving is hiervoor benodigd. Er zijn belemmeringen op het gebied van privacy daarnaast komen de inkomensbegrippen en de huishoudbegrippen niet overeen.
4.	Om met VWS in overleg te treden om de verschillende loonbegrippen in de Wmo en Wlz zo mogelijk te uniformeren.	Hierover is het CAK in overleg met VWS. Aanpassing van wet- en regelgeving is hiervoor benodigd. Er zijn belemmeringen op het gebied van privacy daarnaast komen de inkomensbegrippen en de huishoudbegrippen niet overeen.
5.	<p>Direct na ontvangst van de melding dat de zorg is aangevangen, te starten met -de informatie-uitwisseling met de Belastingdienst. De NZa adviseert het CAK om samen met de Belastingdienst de mogelijkheden te onderzoeken.</p> <p>Het CAK dient deze verbeterpunten met hoge prioriteit op te pakken en af te handelen.</p> <p>Toelichting: De bevindingen zijn onderdeel van de implementatie van het ITGC-framework. Ultimo 2016 is de opzet van de ITGC's volledig in kaart gebracht. In 2017 worden bestaan en werking verder onderzocht.</p>	Het wekelijks uitwisselen met de Belastingdienst is opgepakt. Daarna is gezien of verdere optimalisatie mogelijk en wenselijk is. De Belastingdienst stelt dat alleen met een geverifieerd BSN de inkomensgegevens kunnen worden opgevraagd.
6.	Na te gaan of de gegevens die zorgaanbieders aanleveren aan de zorgkantoren en gemeenten, direct kunnen worden toegestuurd aan het CAK.	Dit onderzoek loopt in een Lean-pilot. Het CAK is bezig met het implementeren van een extra beschikkingsronde. Binnen het project zal deze uitwisseling verbeterd worden.
7.	De frequentie van uitwisselen van gegevens met de Belastingdienst op termijn verder te verhogen. De NZa adviseert het CAK om daarvoor in overleg te treden met de ministeries van VWS en Financiën.	De gegevens met betrekking tot de Wmo worden nu wekelijks uitgewisseld met de Belastingdienst. In de tweede helft van 2017 wordt gezien welke tijdswinst daarmee wordt gerealiseerd. Frequenter dan wekelijks is niet mogelijk. Frequentere uitwisseling Wlz-gegevens is onderhanden.

Bron: NZa

Tabel 11. Opvolging adviezen incassoproces

Nr.	Incassoproces	Toelichting opvolging advies
1.	Meer rekening houden met betaalgedrag van de klant. Als klanten voorgaande facturen goed hebben voldaan is het wellicht niet nodig om deze vordering direct over te dragen aan incassopartners.	Implementatie van Klant Kwadranten is gestart. Daarnaast vindt een analyse plaats van de Lean-pilot traject "demping overdracht".
2.	Een hogere prioriteit geven aan het centraal registreren van de adresgegevens van de klanten van het CAK. Nu liggen deze gegevens vast in diverse systemen en zijn daardoor niet altijd juist en volledig.	Aansluiten OF12 en Maxcredible op het register Persoon en Klant (CPR). In de roadmap wordt dit structureel opgelost. Het CAK wil dit over alle regelingen heen realiseren
3.	Het sneller doorvoeren van interne voorstellen om interne processen te verbeteren.	Diverse voorstellen zijn al doorgevoerd. In 2016 zijn onder andere de navolgende voorstellen doorgevoerd: outbound bellen, klant kwadranten en verrijken contactgegevens (telefoonnummers). De voortgang komt terug in de kwartaalrapportages van het CAK.

Bron: NZa