

Rapport

Uitvoering AWBZ, Wmo en Zvw 2011

CAK

December 2012

Inhoud

1. Samenvatting	5
1.1 Inleiding	5
1.2 Samenvattend oordeel uitvoering AWBZ/Wmo 2011	5
1.2.1 Uitvoering AWBZ/Wmo 2011	5
1.2.2 Goede processen 2011	6
1.2.3 Voldoende processen 2011	6
1.2.4 Onvoldoende processen en handhaving 2011	7
1.2.5 Maatregel	8
1.3 Opvolging verbeterpunten	9
1.4 Oordeel NZa over de rechtmatigheid van de ontvangsten en uitgaven AWBZ/Wmo	10
1.5 Samenvattend oordeel over de uitvoering van de Zvw	10
1.6 Oordeel NZa over de rechtmatigheid van de ontvangsten en uitgaven Zvw	11
2. Onderzoek uitvoering AWBZ/Wmo 2011	13
2.1 Inleiding	13
2.2 Algemene ontwikkelingen	13
2.3 Administratieve organisatie en interne beheersing	13
2.3.1 Inleiding	13
2.3.2 Bevindingen	14
2.3.3 Reactie CAK	18
2.3.4 Conclusie	20
2.3.5 Maatregel	20
2.4 Eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf, Wmo en Zorg met Verblijf	20
2.4.1 Inleiding	20
2.4.2 Bevindingen	22
2.4.3 Reactie CAK	27
2.4.4 Oordeel NZa	28
2.4.5 Verdiepend onderzoek naar de tijdigheid van het eigen bijdrage proces voor Zorg met verblijf	28
2.4.5.1 Doorlooptijden van de aanvang van het eigen bijdrageproces	28
2.4.5.2 Doorlooptijden van de beëindiging van het eigen bijdrageproces	30
2.5 Klachtenbehandeling	31
2.5.1 Inleiding	31
2.5.2 Bevindingen	31
2.5.3 Reactie CAK	33
2.5.4 Reactie NZa	33
2.5.5 Oordeel NZa	33
2.6 Betaling van zorgaanspraken AWBZ	33
2.6.1 Inleiding	33
2.6.2 Bevindingen	33
2.6.3 Reactie CAK	34
2.6.4 Oordeel NZa	34
2.7 Interest geldmiddelen AFBZ	34
2.7.1 Inleiding	34
2.7.2 Bevindingen	34
2.7.3 Reactie CAK	34
2.7.4 Oordeel NZa	34
2.8 Bestrijding misbruik en oneigenlijk gebruik	34
2.8.1 Inleiding	34
2.8.2 Bevindingen	34
2.8.3 Reactie CAK	35
2.8.4 Oordeel NZa	35

3. Opvolging verbeterpunten onderzoek AWBZ, Wmo en Zvw 2010	37
4. Rechtmatigheid van de ontvangsten en uitgaven 2011	41
4.1 Inleiding	41
4.2 Beheerskosten en wettelijke reserve	41
4.2.1 Inleiding	41
4.2.2 Bevindingen	41
4.2.3 Reactie CAK	42
4.2.4 Oordeel NZa	42
4.3 Rechtmatigheid bedrijfsopbrengsten en schaden AWBZ 2011	43
5. Onderzoek uitvoering Zvw (CER) 2011	45
5.1 Inleiding	45
5.2 Algemene ontwikkelingen	45
5.3 Uitkering compensatie eigen risico	45
5.3.1 Inleiding	45
5.3.2 Bevindingen	45
5.3.3 Reactie CAK	46
5.3.4 Oordeel NZa	46
5.4 Interest geldmiddelen ZVF	46
5.4.1 Inleiding	46
5.4.2 Bevindingen	46
5.4.3 Reactie CAK	46
5.4.4 Oordeel NZa	46
6. Rechtmatigheid van de ontvangsten en uitgaven Zvw	47
6.1 Inleiding	47
6.2 Kwantitatieve gegevens	47
6.3 Bevindingen	47
6.3.1 Reactie CAK	48
6.3.2 Oordeel NZa	48

1. Samenvatting

1.1 Inleiding

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) houdt toezicht op de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de compensatieregeling eigen risico (CER). In dit rapport geeft de NZa de bevindingen van haar onderzoek weer over het verslagjaar 2011. Dit rapport wordt uitsluitend gebruikt ter afstemming met het CAK en wordt niet openbaar gemaakt. Wel stuurt de NZa het rapport aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en het College voor zorgverzekeringen (CVZ) in verband met de uitvoering van hun taken ten aanzien van het CAK.

Op grond van artikel 28 van de Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg) rapporteert de NZa jaarlijks vóór 1 december aan de Minister van VWS en het CVZ in een samenvattend rapport over de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de AWBZ door de AWBZ-verzekeraars, de Zorgkantoren en het CAK. De NZa rapporteert op grond van artikel 24 Wmg jaarlijks vóór 1 november aan de Minister van VWS en het CVZ haar bevindingen over de rechtmatigheid van de uitvoering van de Zorgverzekeringswet (Zvw) in een samenvattend rapport. De samenvattende rapporten zijn wel openbaar.

De NZa merkt hierbij op dat de rechtmatigheid van de uitkeringen CER met ingang 2011 wordt vastgesteld door de Minister van VWS op basis van een uitgevoerde statistische steekproef.

1.2 Samenvattend oordeel uitvoering AWBZ/Wmo 2011

1.2.1 Uitvoering AWBZ/Wmo 2011

De NZa heeft de uitvoering van de AWBZ/Wmo door het CAK in 2011 beoordeeld. De volgende tabel geeft aan welke uitvoeringsaspecten zijn beoordeeld. Per onderdeel is vermeld wat het oordeel over de prestaties (onvoldoende, voldoende of goed) en de uiteindelijke score.

Tabel 1. Samenvattend oordeel over de uitvoering van de AWBZ/Wmo in 2009 t/m 2011

	Par.	Oordeel 2011	Oordeel 2010	Oordeel 2009
Bedrijfsvoering en administratie				
Administratieve organisatie en interne beheersing	2.3	Onvoldoende	Voldoende	Voldoende
Klachtenbehandeling	2.5	Voldoende	Voldoende	Voldoende
Bestrijding misbruik en oneigenlijk gebruik	2.8	Goed	Goed	Goed
Uitvoering deelgebieden				
Eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf, Wmo en Zorg met Verblijf	2.4	Voldoende	Voldoende	Voldoende
Betalingen van zorgaanspraken AWBZ	2.6	Goed	Goed	Goed
Interest geldmiddelen AFBZ	2.7	Goed	Goed	Goed
Totaaloordeel		Voldoende	Voldoende	Voldoende

Bron: NZa

De NZa concludeert op basis van de bevindingen in bovenstaande tabel dat het CAK de werkzaamheden AWBZ in 2011 in zijn totaliteit op een voldoende wijze (2010 en 2009: voldoende) heeft uitgevoerd.

1.2.2 Goede processen 2011

Het CAK heeft de processen Bestrijding misbruik en oneigenlijk gebruik, Betalingen van zorgaanspraken AWBZ en Interest geldmiddelen AFBZ op een goede wijze uitgevoerd.

1.2.3 Voldoende processen 2011

Het CAK heeft de processen Klachtenbehandeling, Eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf, Wmo en Zorg met Verblijf op een voldoende wijze uitgevoerd. In tabel 2 is beschreven welke verbeteringen het CAK voor deze processen moet realiseren. Voor veel van deze verbeterpunten geldt dat deze ook zijn gerapporteerd in het rapport 2010.

Tabel 2. Verbeterpunten 2011 voldoende processen

Verbeterpunten 2011	
1.	<p><i>Eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf, Wmo en Zorg met Verblijf:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – het tijdig afhandelen van telefonische vragen; – het zorgdragen voor een betrouwbaar change management en goede controle op de autorisaties; – het verbeteren van de controle op de volledigheid en juistheid van de gegevensuitwisseling met zorgkantoren, GBA en Belastingdienst, UWV en SVB door omspannende en verbandscontroles; – het uitvoeren en controleren van het proces van (spoed)restituties voor eigen bijdragen Zorg met Verblijf zodanig verbeteren zodat voldaan wordt aan borging van de rechtmatigheid; – het debiteurenbeheer moet worden verbeterd. Er moet inzicht worden gegeven in de debiteurensaldi, de invorderingsactiviteiten en de invorderbaarheid van de openstaande debiteurensaldi. Het verdient aanbeveling gelet op de omvang van de vorderingen ouder dan één jaar een voorziening te treffen voor oninbare debiteuren; – het stringent volgen van procedures en onderbouwing daarvan, inclusief archivering van bewijsstukken, van de afboekingen; – het verbeteren van de managementinformatie over het eigen bijdrageproces; – het structureel en aantoonbaar analyseren van de klachten ten behoeve van verbeteringen in de eigen bijdragenprocessen.
2.	<p><i>Klachtenafhandeling:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – het afhandelen van alle klachten binnen zes weken, dan wel bij verdaging binnen 10 weken; – het in alle gevallen het probleem van de klagers oplossen; – het expliciet in de afhandelingsbrief opnemen of een klacht gegrond of ongegrond is; – het structureel en aantoonbaar analyseren van de klachten ten behoeve van verbeteringen in de eigen bijdragenprocessen (zie ook onder Eigen bijdragen).

Bron: NZa

Het CAK moet zich over de gevraagde verbeterpunten verantwoorden in de verantwoordingsinformatie over 2012, waarbij per verbeterpunt wordt vermeld welke maatregelen zijn getroffen en deadlines worden aangegeven voor de nog niet gerealiseerde verbeterpunten. De externe accountant moet deze verantwoording over de verbetermaatregelen betrekken in zijn controle op de bestuurlijke rechtmatigheidsverantwoording.

De NZa heeft deze verbeterpunten met het management van het CAK besproken tijdens de afstemming van het conceptrapport op 17 oktober 2012.

1.2.4 Onvoldoende processen en handhaving 2011

Het CAK heeft het proces Administratieve organisatie en interne beheersing (AO/IB) op onvoldoende wijze uitgevoerd. De NZa komt tot dit oordeel mede vanwege het feit dat meerdere verbeterpunten al een aantal jaren niet zijn opgevolgd, de AO/IB voor een organisatie als het CAK van cruciaal belang is en het tempo van de vooruitgang te laag wordt bevonden.

In tabel 3 is beschreven welke verbeteringen het CAK voor deze processen moet realiseren. Voor veel van deze verbeterpunten geldt dat deze ook zijn gerapporteerd in het rapport 2010.

Tabel 3. Verbeterpunten 2011 onvoldoende proces

Verbeterpunten 2011	
1.	<p><i>Administratieve organisatie en interne beheersing:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kwaliteit administratie en interne beheersing <ul style="list-style-type: none"> - het benoemen van alle daadwerkelijke beheersmaatregelen in de risicomatrices (vooral de CER risicomatrix) en het verbeteren van de begrijpelijkheid van de toetspunten en beoordeling van risicomatrices door interne controle; - het vertalen van bevindingen uit collegiale controles en van controles van IC naar aanvullende acties; - het uitbreiden van de managementinformatie, conform eerdere doelstelling uit het project Dashboard met verbreding van de set van KPI's en opname van uitkomsten uit de collegiale controles. Genoemd project is in 2011 gestopt, dit laat echter onverlet dat de managementinformatie en de KPI's moet worden verbeterd; - het tijdig aanleveren van up to date autorisatielijsten; - het toezien op de tijdige uitvoering van geplande interne controle werkzaamheden; - het voldoen aan de wettelijke verplichtingen in het kader van de Europese Aanbestedingsrichtlijn en het uitvoeren van een stelselmatige controle daarop; - het afdoende controleren van wijzigingen in bankrekeningnummers van crediteuren zodat alle risico's dat betalingen worden verricht op onjuiste bankrekeningen zijn gemitigeerd; - het periodiek vaststellen van de aansluiting tussen subadministratie debiteuren en de financiële administratie binnen het systeem Oracle Finance; - het vastleggen van de conclusies van uitgevoerde interne controlewerkzaamheden; - het specifiek rapporteren van de bevindingen van uitgevoerde interne controlewerkzaamheden; - het sneller doorvoeren van maatregelen naar aanleiding van bevindingen en conclusies van interne en externe controlewerkzaamheden. - <i>Automatisering:</i> <ul style="list-style-type: none"> - het waarborgen van de permanente beschikbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde processen; - de logische en fysieke toegang tot de geautomatiseerde systemen adequaat beveiligen (is eind 2011 gerealiseerd); - het invoeren van uniforme teststrategieën en -procedures.

Bron: NZa

Ten aanzien van het voldoen aan de wettelijke verplichtingen in het kader van de Europese Aanbestedingsrichtlijn en het uitvoeren van de controle daarop, geldt dat met ingang 2012 het toezicht op de beheerskosten wordt uitgevoerd door het Ministerie van VWS. VWS zal blijvend toezien op dit aspect. Het CAK dient aan VWS te melden wanneer voor nieuwe contracten niet wordt voldaan aan de Richtlijn.

De NZa heeft deze verbeterpunten met het management van het CAK besproken tijdens de afstemming van het conceptrapport op 17 oktober 2012.

1.2.5 Maatregel

Het CAK heeft het proces Administratieve organisatie en interne beheersing onvoldoende uitgevoerd. De NZa geeft het CAK op grond van artikel 78 van de Wmg een aanwijzing. Het CAK moet het onvoldoende uitgevoerde proces Administratieve organisatie en interne beheersing op orde brengen. Het CAK moet hiertoe een verbeterplan opstellen en de te nemen maatregelen implementeren. De NZa zal dit proces kritisch volgen. De hierbij gehanteerde rapportagedata zijn 1 april, 1 juli en 1 oktober 2013.

1.3 Opvolging verbeterpunten

1.3.1 Opvolging verbeterpunten 2010

In het rapport uitvoering AWBZ 2010 heeft de NZa verbeterpunten opgenomen als het CAK op de betreffende prestatie-indicator een onvoldoende of een voldoende heeft gerealiseerd.

In tabel 4 zijn de verbeterpunten 2010 opgenomen die de concessiehouder nog niet heeft gerealiseerd.

Het CAK heeft de volgende verbeterpunten niet (geheel) gerealiseerd:

Tabel 4. Opvolging verbeterpunten 2010

	Verbeterpunten 2010 die niet (geheel) gerealiseerd zijn
1.	<p><i>Administratieve organisatie en interne beheersing:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kwaliteit administratie en interne beheersing: <ul style="list-style-type: none"> - risicomatrices: het onderhoud en beheer van de risicomatrices per wettelijke taak, het benoemen van daadwerkelijke beheersmaatregelen en het verbeteren van de begrijpelijkheid van de toetspunten en beoordeling van risicomatrices door interne controle; - vertalen van bevindingen uit collegiale controles en van controles van IC naar aanvullende acties; - uitbreiding van de managementinformatie, conform eerdere doelstelling uit het project Dashboard met verbreding van de set van KPI's en opname van uitkomsten uit de collegiale controles. Het genoemde project is recentelijk gestopt, dit laat echter onverlet dat de managementinformatie en de KPI's moet worden verbeterd. - Automatisering: <ul style="list-style-type: none"> - permanente beschikbaarheid en continuïteit. In 2010 zijn uitwijktesten uitgevoerd voor het Klant contact centrum en facturatie (eigen bijdragen). De uitwijktest voor facturatie wijst uit dat de continuïteit van bedrijfsvoering voor dit primaire proces niet is geborgd. Ook voor de overige kritische procesonderdelen moet aandacht worden besteed aan de permanente beschikbaarheid en continuïteit; - change management: invoeren van uniforme teststrategieën en -procedures.
2.	<p><i>Eigen bijdragen algemeen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - het opnemen van in- en outputcontroles en data in de functionele ontwerpen voor de nieuwe architectuur, waaronder controles op volledigheid en juistheid bij de gegevensuitwisseling met GBA en Belastingdienst; - het verbeteren van het inzicht in het debiteurenbeheer; - het afboeken van vorderingen conform interne afspraken en het door CVZ geaccordeerde protocol; - het op een hoger niveau brengen van de managementinformatie door onder andere het uitbreiden van KPI's.
3.	<p><i>Eigen bijdragen Zorg met Verblijf (vaststelling, oplegging en inning):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - de volledigheid van verwerking van aangeleverde opnamegegevens tot het opleggen van een eigen bijdrage; - de borging op rechtmatigheid bij spoedrestituties; - het uitvoeren van het aanmaningsproces volgens opgestelde procedures.
4.	<p><i>Klachtenbehandeling:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - het afhandelen van alle klachten binnen de norm van 6 weken, dan wel bij verdaging binnen 10 weken; - het in alle gevallen opnemen in de afhandelingsbrief of een klacht gegrond dan wel ongegrond is.

Bron: NZa

De overige verbeterpunten zijn wel op voldoende wijze opgepakt. De concessiehouder moet zich over de gevraagde verbeterpunten expliciet verantwoorden in de verantwoordingsinformatie over 2012.

1.3.2 Maatregel

De NZa verzoekt het CAK haar periodiek te informeren over de opvolging van de niet opgevolgde verbeterpunten 2010. De hierbij gehanteerde rapportagedata zijn 1 april, 1 juli en 1 oktober 2013. De NZa zal hiertoe een informatieverzoek doen op basis van art. 61 Wmg.

1.4 Oordeel NZa over de rechtmatigheid van de ontvangsten en uitgaven AWBZ/Wmo

De NZa concludeert op basis van haar onderzoek dat over 2011 de rechtmatigheid van de geldstroom beheerskosten, welke is inbegrepen in de totale bedrijfsopbrengsten en schaden AWBZ 2011, niet kan worden vastgesteld aangezien het CAK in 2011 voor een groot deel van de beheerskosten (€ 43,3 mln. van € 95,6 mln. = 45%) niet heeft voldaan aan de Europese Aanbestedingsrichtlijnen. De beheerskosten zijn onrechtmatig. De NZa adviseert het CVZ deze beheerskosten, welke ten laste van de AWBZ-kas zijn gebracht, wel te aanvaarden in verband met het feit dat de gemaakte kosten met de taakuitvoering van het CAK te maken hebben (dit had mogelijk bij het navolgen van de Europese aanbestedingsrichtlijnen doelmatiger gekund) op voorwaarde dat CAK zo spoedig mogelijk voldoet aan de Europese Aanbestedingsrichtlijnen.

Met uitzondering van de geconstateerde onrechtmatigheid van de geldstroom beheerskosten, heeft de NZa op basis van haar onderzoek over 2011 geen onrechtmatigheden en onzekerheden geconstateerd over de rechtmatigheid van de ontvangsten en uitgaven AWBZ/Wmo.

1.5 Samenvattend oordeel over de uitvoering van de Zvw

De NZa heeft de uitvoering van de Zvw (de CER) door het CAK in 2011 beoordeeld. Tabel 5 geeft aan welke uitvoeringsaspecten zijn beoordeeld. Per onderdeel wordt vermeld het oordeel over de prestaties (onvoldoende, voldoende of goed) en de uiteindelijke score.

Tabel 5. Samenvattend oordeel over de uitvoering van de CER in 2009 t/m 2011

	Oordeel 2011	Oordeel 2010	Oordeel 2009
Uitvoering deelgebieden			
Uitkering CER	Goed	Goed	Goed
Beheerskosten CER	Goed	Goed	-
Interest geldmiddelen Zvw (CER)	Goed	Goed	Goed

Bron: NZa

De NZa concludeert op basis van de bevindingen in bovenstaande tabel dat het CAK de werkzaamheden Zvw (CER) in 2011 op een goede wijze heeft uitgevoerd.

De NZa maakt hierbij het voorbehoud dat zij nog geen kennis heeft kunnen nemen van de bevindingen uit de steekproef en het daarop gebaseerde oordeel van de Minister van VWS over de rechtmatigheid van de uitkeringen CER.

1.6 Oordeel NZa over de rechtmatigheid van de ontvangsten en uitgaven Zvw

Over 2011 zijn door de NZa geen onrechtmatigheden en geen onzekerheden over de rechtmatigheid vastgesteld.

De NZa maakt hierbij het voorbehoud dat zij nog geen kennis heeft kunnen nemen van de bevindingen uit de steekproef en het daarop gebaseerde oordeel van de Minister van VWS over de rechtmatigheid van de uitkeringen CER.

2. Onderzoek uitvoering AWBZ/Wmo 2011

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk heeft de NZa de bevindingen en conclusies opgenomen van het onderzoek naar de uitvoering van de AWBZ/Wmo in 2011.

2.2 Algemene ontwikkelingen

Vanaf 1 januari 2009 houdt de NZa op grond van artikel 16 sub f Wmg toezicht op de vaststelling en inning van de eigen bijdragen op grond van artikel 15 van de Wmo. Bij de keuze om het toezicht aan de NZa op te dragen, speelt de overweging dat door de mogelijke samenloop van de eigen bijdragen op grond van de AWBZ en de Wmo van belang is dat beide regelingen goed op elkaar zijn afgestemd.

Het CAK kent een aantal ontwikkelingen, die van invloed zijn op de uitvoering van de wettelijke taken. Naast het uitvoeren van de nieuwe taken voor de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg) en eigen bijdrageregeling voor de functie begeleiding heeft het CAK te maken met de omvorming tot een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO). Verder is het CAK inmiddels verhuisd. Naast deze zaken speelt dat het CAK fors heeft geïnvesteerd in aanpassingen van de automatiseringsorganisatie, waarbij de klant centraal wordt gesteld.

2.3 Administratieve organisatie en interne beheersing

2.3.1 Inleiding

De administratieve organisatie en de daarin opgenomen maatregelen van interne beheersing ondersteunen in belangrijke mate de primaire processen van het CAK en vormen ook de basis voor adequate managementinformatie. Hierbij speelt de betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking een belangrijke rol. Het CAK is verantwoordelijk voor toereikende documentatie, autorisaties, functiescheiding, procedures en controles. Het CAK moet ook waarborgen dat wijzigingen in de geldende wet- en regelgeving juist, volledig en tijdig in de systemen worden geïmplementeerd.

2.3.2 Bevindingen

Tabel 6. Administratieve organisatie en interne beheersing

Nr.	Norm	Bevinding
A. Kwaliteit administratie en controlestructuur		
A1.	Het CAK beschikt over een actuele en volledige beschrijving van de opzet van de AO/IC. Dit betreft vooral de aanwezigheid van procesbeschrijvingen en werkinstructies.	<p>Het CAK voldeed in 2011 aan de norm.</p> <p>Aandachtspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De hardheid van de opgenomen beheersmaatregelen. - De interne controle is bij het CAK geplaatst onder de stafmanager Corporate controle. In organisaties die, gezien het bancaire karakter, vergelijkbaar zijn met het CAK is het gebruikelijk dat de interne controle (of audit) functie rechtstreeks onder het eindverantwoordelijke management is geplaatst.
A2.	Het CAK beschikt over een risicoanalyse en werkprogramma's voor alle processen. De werkprogramma's zijn gebaseerd op de risicoanalyse. De risicoanalyse en werkprogramma's zijn van goede kwaliteit.	<p>Het CAK voldeed in 2011 gedeeltelijk aan de norm.</p> <p>Verbeterpunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nog niet alle maatregelen, die wel worden uitgevoerd, zijn opgenomen in de CER risicomatrix.

Nr.	Norm	Bevinding
A3	<p>Het CAK heeft in 2011 de interne controlewerkzaamheden in overeenstemming met de controleplannen en werkprogramma's uitgevoerd. Dit betekent dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de interne controlewerkzaamheden gespreid over het jaar hebben plaatsgevonden. - in voldoende mate en voor alle processen controlewerkzaamheden zijn uitgevoerd. 	<p>Het CAK voldeed in 2011 niet aan de norm.</p> <p>Verbeterpunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het tijdig aanleveren van autorisatielijsten voldeed, evenals in 2010, in 2011 nog niet aan de gestelde eisen en zijn niet te allen tijde up to date; - De werkzaamheden van de afdeling IC zijn voor een deel van 2011 achtergebleven op de planning. Door een inhaalslag konden de geplande werkzaamheden nog net voor het einde van de jaarrekeningcontrole worden uitgevoerd; - Het meer gebruik maken van het controle-instrument cijferbeoordeling; - De afdeling IC controleerde in 2011 niet stelselmatig of inkopen voldoen aan de Europese Aanbestedingsrichtlijnen. De controle op de aanbestedingen was tot en met 2011 uitbesteed aan de externe accountant. De afdeling IC controleert dit met ingang van 2012 zelf. Het niet voldoen aan de Europese Aanbestedingsrichtlijn heeft over 2011 geleid tot een afkeurende verklaring van de externe accountant. Het CAK verwacht eind 2012 voor circa 70% van de inkopen te voldoen aan de regelgeving; - De nauwkeurigheid van collegiale controles met betrekking tot (spoed)restituties is, evenals in 2010, in 2011 nog niet op het gewenste niveau; - In 2011 is geconstateerd dat functievermenging heeft plaatsgevonden tussen controle, autorisatie en uitvoering met betrekking tot afboeking van oninbare vorderingen. De afboekingen zijn overigens wel terecht;

Nr.	Norm	Bevinding
A3.		<ul style="list-style-type: none"> - De controle op wijzigingen van bankrekeningnummers vindt niet altijd plaats op basis van het zogenaamde 4-ogen principe. Daarnaast is de controle van wijzigingsverzoeken aan de hand van een lijst met tekeningsbevoegden per zorgkantoor onvoldoende. Er wordt niet vastgesteld dat de lijsten actueel zijn en met de huidige technische middelen is visuele controle van een handtekening niet meer afdoende. Intern zijn overigens alleen de afdelingsmanager van FI en een senior medewerker van FI bevoegd om wijzigingen in bankrekeningen door te voeren; - De ernstige tekortkoming, die ook in 2010 is geconstateerd, met betrekking tot de uitval tussen CEBES en OF is in 2011 nog niet opgevolgd. De uitval kan nog niet inzichtelijk worden gemaakt, wat een lastig te kwantificeren impact heeft op de volledigheid van de financiële verantwoording; - Bij het opstellen van de jaarstukken over 2011 bleek het verschil over de jaren 2007 tot en met 2010 tussen de jaarrekeningen en het openstaande saldo van de (hogere) subadministratie debiteuren per saldo € 67,9 mln. te bedragen, waarvan melding is gemaakt in de Bestuurlijke Verantwoording over 2011 en in het Rapport van bevindingen van de externe accountant. Deze correctie is verwerkt en toegelicht in de jaarrekening, leidend tot een hogere rekening courant AFBZ. Deze fout heeft geen gevolgen gehad voor de cliënten omdat wel de juiste eigen bijdragen zijn vastgesteld en gefactureerd. De externe accountant heeft aangedrongen op maatregelen ter voorkoming van dergelijke omissies. De aansluiting tussen het openstaande saldo van de subadministratie debiteuren en de jaarrekening kon al jaren niet worden gemaakt. Het verschil betreft per saldo € 42,0 mln. voor de maand februari 2008. Dit verschil heeft in de jaarrekening 2011 geleid tot een correctie van per saldo € 67,9 mln. ophoging van de vorderingenpost Debiteuren Eigen Bijdragen en van de schuldpost R/C AFBZ. De opbouw van deze € 67,9 mln. is € 146,4 mln. eigen bijdrage + € 42,6 mln. ontvangsten -/- € 81,5 mln. broninhouding -/- € 16,5 mln. gewenningsbijdrage -/- € 23,1 mln. afboekingen. Het CAK heeft de constatering van het verschil niet gemeld aan de NZa (wel aan het CVZ) en wilde daarnaast de correctie in eerste instantie in 2012 doorvoeren maar PwC heeft aangedrongen op correctie in 2011. De correctie heeft overigens volgens PwC geen consequentie voor het resultaat of het vermogen van het CAK en ook niet voor de cliënten van het CAK omdat de vastgestelde eigen bijdragen wel juist zijn berekend, vastgesteld en gefactureerd.

Nr.	Norm	Bevinding
	<ul style="list-style-type: none"> - alle vooraf vastgestelde controlewerkzaamheden zijn uitgevoerd. - de gecontroleerde posten op de juiste wijze zijn geselecteerd. 	<p>De NZa constateert dat deze post van € 67,9 miljoen voor een belangrijk deel betrekking heeft op 2008 en heeft hierbij gelet op de ouderdom aandacht gevraagd voor de daadwerkelijke inbaarheid van deze vorderingen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geen opmerkingen. - Geen opmerkingen.
A4.	<p>Het CAK heeft de bevindingen en conclusies van de uitgevoerde interne controlewerkzaamheden voor alle processen op adequate wijze vastgelegd. Het CAK heeft de bevindingen op toereikende wijze geëvalueerd (foutevaluatie) en waar nodig aanvullende controlewerkzaamheden verricht.</p>	<p>Het CAK voldeed in 2011 onvoldoende aan de norm.</p> <p>Verbeterpunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De rapportages van IC zijn beschrijvend en geven in onvoldoende mate conclusies aan, waardoor de reikwijdte van de controle onvoldoende inzichtelijk wordt gemaakt; - De rapportages van de afdeling IC naar het lijnmanagement zijn onvoldoende specifiek; - De snelheid van het doorvoeren van maatregelen naar aanleiding van bevindingen van IC en externe accountant laat te wensen over.
A5.	<p>De afdelingsmanagers ontvangen maandelijks of per kwartaal managementinformatie over de uitkomsten van de uitgevoerde interne controlemaatregelen. In de managementinformatie zijn concrete verbeterpunten opgenomen.</p>	<p>Het CAK voldeed in 2011 gedeeltelijk aan de norm.</p> <p>Verbeterpunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pas in december 2011 is een performancerapportage voor de afdeling Excasso/Incasso opgesteld; - De rapportage over de ontvangen eigen bijdragen is, evenals in 2010, niet volledig als gevolg van het ontbreken van betrouwbare informatie uit de bronsystemen van R&C.
B. Kwaliteit geautomatiseerde gegevensverwerking		
B1.	<p>Geprogrammeerde controles: Het CAK heeft inzicht in de in applicaties ingebouwde geprogrammeerde controles en heeft de blijvend juiste werking van deze geprogrammeerde controles vastgesteld. In 2011 hebben de geprogrammeerde controles goed gewerkt.</p>	<p>Het CAK voldeed in 2011 aan de norm.</p>
B2.	<p>Beschikbaarheid en continuïteit: Het CAK heeft in 2011 de opzet en werking van de maatregelen voor permanente beschikbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde systemen vastgesteld door het uitvoeren van een IT-audit. Uit de bevindingen en conclusies van de IT audit blijkt dat de concessiehouder voldoende maatregelen heeft getroffen voor de beschikbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde systemen en dat deze maatregelen gedurende 2011 hebben gewerkt.</p>	<p>Het CAK voldeed in 2011 onvoldoende aan de norm.</p> <p>Verbeterpunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - In 2011 zijn uitwijktesten uitgevoerd. De uitwijktesten wijzen uit dat de permanente beschikbaarheid van systemen en continuïteit van primaire processen in de bedrijfsvoering ook in 2011 nog niet is geborgd. In 2012 zijn bedrijfskritische systemen 2 keer uitgevallen, waarvan 1 keer voor meer dan 3 uur (WTCG, Thinsy, CER en Oracle). Naar verwachting wordt eind 2012 een nieuwe uitwijktest uitgevoerd.

Nr.	Norm	Bevinding
B3.	<p>Logische toegangsbeveiliging: Het CAK heeft in 2011 de opzet en werking van de maatregelen voor logische toegangsbeveiliging van de geautomatiseerde systemen vastgesteld door het uitvoeren van IT-audit. Uit de bevindingen en conclusies van de IT audit blijkt dat het CAK voldoende maatregelen heeft getroffen voor de logische toegangsbeveiliging van de geautomatiseerde systemen en dat deze maatregelen gedurende 2011 hebben gewerkt.</p>	<p>Het CAK voldeed in 2011 onvoldoende aan de norm.</p> <p>Verbeterpunt: - Evenals in 2010 is de toegangsbeveiliging nog niet voldoende. Te veel medewerkers hebben toegang tot de serverruimte en teveel medewerkers kunnen de rol van systeembeheerder vervullen. Het autorisatiebeheer blijft een aandachtspunt. Eind 2011 is de logische toegangsbeveiliging gerealiseerd.</p>
B4.	<p>Change management: Het CAK heeft in 2011 de opzet en werking van de maatregelen voor de change management van de geautomatiseerde systemen vastgesteld door het uitvoeren van IT-audit. Uit de bevindingen en conclusies van de IT audit blijkt dat het CAK voldoende maatregelen heeft getroffen voor het change management van de geautomatiseerde systemen en dat deze maatregelen gedurende 2011 hebben gewerkt.</p>	<p>Het CAK voldeed in 2011 gedeeltelijk aan de norm.</p> <p>Verbeterpunt: - Het invoeren van uniforme teststrategieën en – procedures. Dit is, evenals in 2010, in 2011 nog niet geheel opgevolgd.</p>
	TOTAAL	ONVOLDOENDE

Bron: NZa

Mede vanwege het feit dat meerdere verbeterpunten al een aantal jaren niet zijn opgevolgd, de AO/IB voor een organisatie als het CAK van cruciaal belang is en het tempo van de vooruitgang te laag wordt bevonden, komt de NZa tot het totaaloordeel onvoldoende.

2.3.3 Reactie CAK

In 2012 zijn er meerdere gesprekken geweest tussen de directie van het CAK en vertegenwoordigers van PwC en NZA, vooral over het afhandelen van meerjarig niet opgeloste bevindingen. Het CAK heeft deze bijeenkomsten georganiseerd om de toezichthouders te informeren over het veranderprogramma waar het CAK mee bezig is en de impact hiervan op de gehele organisatie. Dit veranderprogramma heeft onder andere als doel het versterken van de P&C cyclus (onder andere via maandrapportages) waar een groot deel van de meerjarige bevindingen een relatie mee heeft. Het CAK stelt met genoeg vast dat gedurende 2012 en groot deel van de meerjarige bevindingen is of wordt opgelost. Begrijpelijkerwijs komt dit nog niet tot uiting in de controle van de NZa over het jaar 2011.

Het CAK vindt het belangrijk continu te werken aan het optimaliseren van de uitvoering van de wettelijke taken en neemt de verbeterpunten van de NZa dan ook ter harte. Het CAK heeft een aanvullende reactie op de volgende punten:

A1: Ondanks het feit dat Interne controle hiërarchisch geplaatst is onder de stafmanager Corporate control heeft Interne controle binnen de organisatie een autonome rol. Zo worden de bevindingen van de lijncontroles direct verzonden naar de voltallige directie zonder tussenkomst van de stafmanager en heeft Interne controle jaarlijks een overleg met de directie waarbij de stafmanager niet aanwezig is. In dit overleg wordt gesproken over het functioneren van Interne controle in het afgelopen jaar en wordt de doelstelling van Interne controle voor het komende jaar afgestemd.

Daarnaast is contractueel vastgelegd dat medewerkers van Interne controle direct contact kunnen opnemen met de directie (buiten de stafmanager om) indien een situatie hierom vraagt. Op grond hiervan bestaat bij de directie momenteel geen behoefte of noodzaak om Interne controle rechtstreeks onder de directie te plaatsen.

A2: Er wordt momenteel in overleg met Interne Controle en de accountant een nieuwe matrix opgesteld waarin wel alle maatregelen zijn opgenomen. Dit wordt in december 2012 afgerond.

A3: Door interne samenwerking is in 2012 niet alleen in de tijdige aanlevering van de autorisatielijsten, maar ook in de kwaliteit van de autorisatielijsten een verbetering gemaakt.

Het gebruikmaken van het instrument cijferbeoordeling is volgens de externe accountant een mogelijkheid, maar geen verplichting vanuit de regelgeving. De externe accountant heeft de processen van het CAK procedureel en gegevensgericht gecontroleerd. De externe accountant neemt de aanbeveling van het CAK in overweging.

Het CAK heeft in de tweede helft van 2012 de werkinstructies met betrekking tot de (spoed)restituties herschreven om de tijdigheid en kwaliteit van de collegiale controles te verbeteren.

Wijzigingen van rekeningnummers van zorgaanbieders worden via het zorgkantoor doorgegeven. Er vindt altijd op de afdeling minimaal een vier-ogen controle plaats, gevolgd door een controle op juiste invoer door het team Interne controle. Handtekeninglijsten dienen elke vijf jaar herzien te worden. De huidige handtekeninglijsten zijn actueel en dateren van september 2009 (wordt binnenkort gevraagd om herziening) tot oktober 2012. De procedure voor het doorgeven van rekeningnummers wordt door CVZ bepaald. Hierbij dient ook opgemerkt te worden dat het onzeker is, of de financieringstaak bij het CAK blijft. Grote wijzigingen in de processen en procedures zijn derhalve tot op heden niet opportuun geweest.

De uitval van de overzetting tussen CEBES en OF heeft de aandacht van het CAK. Het inzichtelijk maken van de uitval is gerealiseerd. Deze wordt handmatig gemonitord. Door andere prioriteitstelling is de verwerking van de uitval nog niet gerealiseerd. Verwacht wordt dat dit in 2013 wordt gerealiseerd.

De correctie in het debiteurensaldo is een administratieve wijziging in de jaarrekening. De opgelegde eigen bijdragen zijn doorlopend geïnd. Ondanks de verhoging van het debiteurensaldo in de jaarrekening bestaat het huidige debiteurensaldo uit voornamelijk facturen van een recente datum.

A4: Met de NZa is afgesproken dat een aanvullend overleg wordt gepland om de wijze van rapporteren over de werkzaamheden door IC beter te laten aansluiten bij de behoefte van de NZa. De stand van zaken rond het opvolgen van bevindingen wordt vermeld in de CVA-lijst. Het management levert hiervoor tijdig input via de maandrapportages. De snelheid van het doorvoeren van maatregelen naar aanleiding van bevindingen kan worden beïnvloed door eventueel voorkomende complexiteit van bevindingen.

A5: Vanaf de rapportage over de maand december 2011 vindt maandelijks verantwoording plaats over de ouderdomsanalyse van openstaande posten. Vanaf maart 2012 vindt ook controle en rapportage plaats over de ontvangen eigen bijdragen (toegewezen ontvangsten).

B2: In het laatste weekend van oktober 2012 is de beperkte test succesvol uitgevoerd. Tijdens de test is gebleken dat de werkzaamheden met behulp van de applicaties voor de taken ZzV/Wmo en ZmV op de uitwijklocatie konden worden uitgevoerd. Voor ZzV is onder andere getest of er in een uitwijksituatie facturen aangemaakt kunnen worden. Dit bleek mogelijk te zijn. Door risicoafweging is de test niet uitgevoerd voor het onderdeel Wtcg en CER.

B3: De toegang tot de (externe) datacenters is tot een minimum beperkt. Ook de rol van systeembeheerder is tot een minimum beperkt. Dit verbeterpunt is volgens het CAK dan ook afgehandeld. Het autorisatiebeheer is inderdaad een punt van aandacht, maar wordt per kwartaal beoordeeld. Door extra inzet van en samenwerking tussen diverse afdelingen wordt hard gewerkt aan het optimaliseren van dit proces.

B4: Het technisch en functioneel testen van software is sinds juli 2012 beter georganiseerd. Bij het accepteren van de gerealiseerde software wordt functiescheiding toegepast. Ook wordt hergebruik gemaakt van de eerder in het proces opgedane kennis. De testvisie en transitieplan zijn opgesteld. De uitrol van het transitieplan loopt tot het einde van 2012, waarna er continue verbetering plaatsvindt. De doorontwikkeling en bewaking van de acties uit het transitieplan vindt plaats door een speciaal team. Dit stuurt op optimale efficiëntie in het testproces.

2.3.4 Conclusie

De administratieve organisatie en daarin opgenomen maatregelen van interne beheersing waren in 2011 onvoldoende.

2.3.5 Maatregel

Het CAK heeft het proces Administratieve organisatie en interne beheersing onvoldoende uitgevoerd. De NZa geeft het CAK op grond van artikel 78 van de Wmg een aanwijzing. Het CAK moet het onvoldoende uitgevoerde proces Administratieve organisatie en interne beheersing op orde brengen. Het CAK moet hiertoe een verbeterplan opstellen en de te nemen maatregelen implementeren. De NZa zal dit proces kritisch volgen. De hierbij gehanteerde rapportagedata zijn 1 april, 1 juli en 1 oktober 2013.

2.4 Eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf, Wmo en Zorg met Verblijf

2.4.1 Inleiding

Het CAK heeft als taak het vaststellen, opleggen en innen van de eigen bijdragen voor Zorg zonder Verblijf, Wmo en Zorg met Verblijf.

Het CAK maakt voor de eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf en Wmo gebruik van gegevens van drie informatieleveranciers: de zorgaanbieders (persoons- en zorgurengegevens), de gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (geverifieerde persoonsgegevens) en de Belastingdienst (inkomensgegevens).

Voor het proces van vaststellen, opleggen en innen van eigen bijdragen Zorg met Verblijf, een wettelijke taak van het CAK vanaf 1 januari 2008, maakt het CAK bij de vaststelling van de eigen bijdragen gebruik van gegevens van vijf informatieleveranciers: de zorgkantoren (persoons- en zorggegevens), de GBA (geverifieerde persoonsgegevens), het UWV (inkomensgegevens en bevestigde inhoudingsverzoeken), de SVB (bevestigde inhoudingsverzoeken) en de Belastingdienst (inkomensgegevens).

Het CAK draagt zorg voor het tijdig opleggen van de eigen bijdragen, het intern waarborgen van de juistheid en volledigheid van de opgelegde eigen bijdragen en het hanteren van adequate inningprocedures.

In het rapport CAK 2010 heeft de NZa separaat gerapporteerd over de bevindingen voor de processen eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf, Wmo en Zorg met Verblijf. De processen kennen veel overlappende bevindingen, reden waarom voor dit rapport CAK 2011 is gekozen voor een geïntegreerde rapportage voor de eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf, Wmo en Zorg met Verblijf.

2.4.2 Bevindingen

Tabel 7. Eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf, Wmo en Zorg met Verblijf

Nr.	Norm	Bevinding
A. Cliëntvriendelijkheid van het eigen bijdragen proces		
A1.	Het CAK beschikt over brochures voor eigen bijdragen Zorg met Verblijf, eigen bijdragen Zonder Verblijf en Wmo. Deze brochures zijn in begrijpelijke taal opgesteld.	Het CAK voldeed in 2011 aan de norm.
A2.	Het CAK verstuurt bij aanvang van de bijdrageplicht aan elke verzekerde de van toepassing zijnde brochure.	Het CAK kent een relatief laag aantal klachten. Veel van de klachten raken de begrijpelijkheid van de brochures, beschikkingen en facturen. Het CAK ontvangt ook veel telefoontjes, brieven en e-mails waarbij onder meer de begrijpelijkheid van de inhoud van deze documenten aan de orde wordt gesteld.
A3.	De in 2011 aan de cliënt verzonden beschikkingen voor eigen bijdragen Zorg met Verblijf, Zorg zonder Verblijf en Wmo waren begrijpelijk voor de cliënt.	De NZa constateert dat het CAK alles in het werk stelt om de cliënt behulpzaam te zijn bij de begrijpelijkheid van de uitingen betreffende de oplegging van de eigen bijdragen. In de huidige transitiefase van automatisering zal de controle op de correspondentie en andere uitingen extra aandacht krijgen. In de Centrale Verbeteractielijst (CVA) is opgenomen dat hiervoor extra controles worden uitgevoerd.
A4.	Het CAK verzorgde in 2011 informatiebijeenkomsten over het eigen bijdragen proces voor bijvoorbeeld cliëntenraden, medewerkers van zorgaanbieders en ouderenbonden.	
A5.	<p>Het CAK voldoet aan de norm voor tijdige beantwoording van telefonische en schriftelijke vragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 80% van de binnengekomen calls wordt binnen 60 seconden beantwoorden¹; - brieven worden binnen 10 werkdagen en e-mail binnen 5 werkdagen beantwoord. 	<p>Het CAK voldeed in 2011 gedeeltelijk aan de norm. De brieven en e-mails worden binnen de gestelde termijn beantwoord.</p> <p>De norm voor de tijdigheid van beantwoording van telefonische vragen is niet gerealiseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voor de eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf/Wmo is een bereikbaarheid gerealiseerd van 87%, waarvan 59% binnen 60 seconden; - Voor de eigen bijdragen Zorg met Verblijf is de telefonische bereikbaarheid 85%, waarbij 52% van de telefonische verzoeken binnen 60 seconden wordt beantwoord. <p>Het CAK heeft een aantal redenen genoemd voor het niet realiseren van de doelstelling, waaronder de vertraagde aanlevering van gegevens voor de eigen bijdrage op grond van begeleiding en gewijzigde aanlevering van inkomensgegevens door de Belastingdienst. Het CAK vermeldt in de Bestuurlijke verantwoording de dialoog met opdrachtgever VWS te zoeken over de kosten om aan de doelstelling van 80% beantwoording binnen 60 seconden te kunnen voldoen.</p> <p>Verbeterpunt: De tijdigheid van de beantwoording van de telefonische vragen.</p>
B. Tijdigheid oplegging eigen bijdragen		

¹ Deze norm is afgesproken in het Verbeterplan dat met VWS is overeengekomen.

Nr.	Norm	Bevinding
B.1.	<p>De gemiddelde facturatietermijn voor eigen bijdragen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorg zonder Verblijf en Wmo na ontvangst van alle gegevens (prestatie-indicator P201) bedraagt maximaal acht weken (56 dagen). • Zorg met Verblijf, tussen het aanmaken van de beschikking en het versturen van de factuur aan de cliënt (prestatie-indicator P301), bedraagt maximaal acht weken (56 dagen). 	<p>Het CAK voldeed in 2011 aan de norm.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Voor Zorg zonder Verblijf en Wmo bedroeg de gemiddelde facturatietermijn in 2011 26,5 dagen. – Voor Zorg met Verblijf bedroeg de gemiddelde facturatietermijn in 2011 26,0 dagen.
B.2.	<p>Het percentage gefactureerd</p> <ul style="list-style-type: none"> • voor Zorg zonder Verblijf en Wmo binnen acht weken na het ontvangen van alle gegevens (prestatie-indicator P202) bedraagt meer dan 98%. • voor Zorg met Verblijf binnen 8 weken na ontvangst van de opnamegegevens (prestatie-indicator P302) bedraagt meer dan 98%. 	<p>Het CAK voldeed in 2011 aan de norm.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Voor Zorg zonder Verblijf en Wmo bedroeg het percentage gefactureerd binnen acht weken 98,82%. – Voor Zorg met Verblijf bedroeg het percentage 99,66%. <p>Aandachtspunten: Betreffende de tijdigheid van facturatie constateert de NZa op basis van de kwartaalrapportage eigen bijdrage dat sprake is van lange doorlooptijden voor de oplegging van de eigen bijdrage na eerste opname in een instelling. Deze doorlooptijd bedraagt in enkele maanden in 2011 meer dan 80 dagen. De duur van de eerste factuur is afhankelijk van aanlevering van informatie door de ketenpartners. De duur van verzending van de factuur is echter ook afhankelijk van het CAK zelf. Na verzending van de beschikking bedraagt de duur voor verzending van de factuur tussen de 16 en 25 dagen (zie ook 2.4.5).</p> <p>Ook voor de beëindiging van de eigen bijdrage signaleert de NZa een lange termijn. Na ontslag uit de instelling heeft het CAK veelal meer dan 30 dagen na ontvangst van de melding einde zorg (MEZ) nodig om de eindfactuur te verzorgen (zie ook 2.4.5.).</p> <p>De NZa begrijpt dat het CAK vaste productiedata kent voor facturen, maar vraagt aandacht voor het versnellen van dit proces voor de eerste factuur. Ook voor de snellere afronding van het proces van facturatie na ontslag uit de instelling vraagt de NZa de aandacht.</p>
C. Juistheid vaststelling eigen bijdragen		
C.1.	<p>De implementatie van wijzigingen in wet- en regelgeving in 2011 in de systemen voor vaststelling van eigen bijdragen (Thinsy en CEBES) heeft juist en tijdig plaatsgevonden. De parameters zijn gedurende het jaar niet gewijzigd (tenzij wijzigingen in wet- en regelgeving daartoe aanleiding gaven). Het gaat hier vooral om de parameters voor de berekening van de eigen bijdragen.</p>	<p>Het CAK voldeed in 2011 aan de norm.</p>
C.2.	<p>Het CAK heeft voldoende maatregelen getroffen om de betrouwbaarheid van de systemen voor vaststelling gedurende het jaar 2011 te waarborgen (onder andere change management, parameters en logische toegangsbeveiliging). Het CAK heeft de goede werking van deze maatregelen vastgesteld.</p>	<p>Het CAK voldeed in 2011 niet aan de norm.</p> <p>Verbeterpunt: Het CAK moet zorgdragen voor een betrouwbaar change management en goede controle op de autorisaties.</p>

Nr.	Norm	Bevinding
C.3.	De volledigheid en juistheid van de interfaces van de systemen met GBA en Belastingdienst is gewaarborgd.	Het CAK voldeed in 2011 niet aan de norm. Verbeterpunt: Het CAK moet de controle op volledigheid en juistheid van de gegevensuitwisseling met GBA en Belastingdienst verbeteren door omspannende en verbandscontroles.
C.4.	Het CAK heeft de berekende eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf, Wmo en Zorg met Verblijf juist vastgesteld op basis van de aangeleverde gegevens.	Het CAK voldeed in 2011 aan de norm.
C.5.	Het CAK heeft in 2011 het proces (spoed) restituties goed geborgd. De uitgevoerde (spoed) restituties zijn rechtmatig.	Het CAK voldeed in 2011 niet aan de norm. Dit geldt vooral voor de eigen bijdragen Zorg met Verblijf en in het bijzonder de tijdigheid van de controles van de restituties. Voor de eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf en Wmo is het aantal restituties zeer beperkt van omvang. Verbeterpunt: Het CAK moet de uitvoering en de controle van het proces van (spoed)restituties voor eigen bijdragen Zorg met Verblijf zodanig verbeteren dat voldaan wordt aan borging van de rechtmatigheid.
C.6.	Het CAK heeft in 2011 het anticumulatiebeding voor de eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf en Wmo juist uitgevoerd.	Het CAK voldeed in 2011 aan de norm.
D. Volledigheid vaststelling eigen bijdragen		
D.1.	Alle aangeleverde bijdrageplichtige zorguren voor Zorg zonder Verblijf en Wmo en aangeleverde opnamegegevens voor Zorg met Verblijf hebben tot vaststelling van een eigen bijdrage geleid.	Het CAK voldeed in 2011 aan de norm. Bij dit oordeel wordt de kanttekening geplaatst dat al enkele jaren door de externe accountant wordt gerapporteerd dat de volledigheid van de vaststelling van eigen bijdragen een aandachtspunt vormt en dat moet worden voorzien in verbands- en totaalcontroles. Over 2011 heeft de externe accountant gerapporteerd dat deze overspannende verbands- en totaalcontroles waarmee de juistheid en volledigheid van de productie kan worden vastgesteld onderwerp zijn van onderzoek bij het CAK.
D.2.	Het overbrengen van gegevens van de systemen voor eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf, Wmo (Thinsy) en eigen bijdragen Zorg met Verblijf (CEBES) naar Oracle Financials heeft volledig plaatsgevonden zodat de vastgestelde eigen bijdragen alle hebben geleid tot facturering.	Het CAK voldeed in 2011 aan de norm. Hierbij plaatst de NZa de kanttekening dat in de bestuurlijke verantwoording en het rapport van bevindingen van de externe accountant is gerapporteerd over een verhoging van het debiteurensaldo tot een bedrag van € 68 miljoen. Deze correctie is verwerkt en toegelicht in de jaarrekening, leidend tot een hogere rekening courant AFBZ. Deze fout heeft geen gevolgen gehad voor de cliënten omdat wel de juiste eigen bijdragen zijn vastgesteld en gefactureerd. De externe accountant heeft aangedrongen op maatregelen ter voorkoming van dergelijke omissies.
E. Inning eigen bijdragen (debiteurenbeheer)		

Nr.	Norm	Bevinding
E.1.	Het CAK beschikte in 2011 over toereikende procedures voor het debiteurenbeheer van eigen bijdragen.	<p>Het CAK voldeed in 2011 gedeeltelijk aan de norm.</p> <p>Vastgesteld is dat voor de afdeling In- en Excasso nog geen sprake is van een toereikende rapportagestructuur. De performance wordt niet gemeten door middel van Kritische Proces Indicatoren (KPI's). Hierdoor bestaat er onvoldoende zicht op de beheersing van de vorderingen.</p> <p>Vanaf december 2011 worden maandelijks managementrapportages opgesteld. Uit de rapportage over december 2011 blijkt dat het debiteurenbeheer in 2011 niet optimaal heeft gefunctioneerd. De NZa constateert op basis van de managementrapporten over het eerste halfjaar van 2012 dat er verbeteringen zijn gerealiseerd, onder meer in de vorm van rapportage met KPI's.</p> <p>Voor het innen van de eigen bijdrage Zorg met verblijf wordt in belangrijke mate gebruik gemaakt van broninhouding op uitkeringen. Uit de EDP-audit blijkt dat de volledigheid van de inning bij UWV/SVB een aandachtspunt vormt. Gerapporteerd is dat de koppeling tussen CEBES en UWV/SVB in het kader van de broninhouding niet de volledigheid van de verwerking garandeert. Dit verbeterpunt is als hoog geprioriteerd en ook al opgenomen in de EDP rapporten over 2009 en 2010.</p> <p>De vorderingen bedragen voor eigen bijdragen zorg zonder verblijf/Wmo € 37 miljoen en voor Zorg met Verblijf € 74 miljoen. De NZa constateert dat een belangrijk deel van de vorderingen ouder is dan één jaar. De vraag rijst in hoeverre de oudere openstaande vorderingen nog daadwerkelijk kunnen worden geïnd.</p> <p>Verbeterpunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het debiteurenbeheer moet worden verbeterd in die zin dat transparant inzicht wordt gegeven in de debiteurensaldi, de invorderingsactiviteiten en de invorderbaarheid van de openstaande debiteurensaldi; - het waarborgen van de volledigheid van de inning via de broninhouding bij UWV en SVB; - het verdient aanbeveling, gelet op de omvang van de vorderingen ouder dan één jaar, een voorziening te treffen voor oninbare debiteuren.
E.2.	Tijdigheid van de inning van de eigen bijdragen.	<p>Er is geen kengetal of prestatie-indicator die zicht geeft op de gemiddelde termijn tussen facturatie en ontvangst van de eigen bijdrage.</p> <p>De NZa zal hierover met VWS in contact treden.</p>
F. Afboeking eigen bijdragen		

Nr.	Norm	Bevinding
F.1.	<p>De afboekingen wegens oninbaarheid van vorderingen uit hoofde van eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf/Wmo en Zorg met Verblijf hebben plaatsgevonden binnen het door het CVZ geaccordeerde protocol "kwijschelden en oninbaar verklaren EB-regelingen".</p> <p>De afboekingen zijn voldoende onderbouwd en zijn aantoonbaar geautoriseerd door de afdelingsmanager debiteuren.</p>	<p>Het CAK voldeed in 2011 gedeeltelijk aan de norm.</p> <p>Uit de Bestuurlijke Verantwoording blijkt dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de afboeking van de eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf/Wmo is gestegen van 0,92% van de gefactureerde bedragen in 2010 naar 2,09% in 2011. In 2011 is een bedrag afgeboekt van € 5,6 miljoen. In de Bestuurlijke verantwoording is vermeld dat de afboekingen hebben plaatsgevonden conform het in 2010 herziene protocol 'oninbaar verklaren eigen bijdragen'. - de afboeking van de eigen bijdragen Zorg met Verblijf is gestegen van 0,39% van de gefactureerde bedragen in 2010 naar 1,68% in 2011. In 2011 is een bedrag afgeboekt van € 28,1 miljoen. In de Bestuurlijke verantwoording is vermeld dat de afboekingen hebben plaatsgevonden conform het in 2010 herziene protocol 'oninbaar verklaren eigen bijdragen'. <p>Uit de lijncontroles van de afdeling Interne Controle blijkt dat bij de review op de collegiale controles onvolkomenheden zijn vastgesteld op de procedures en de onderbouwing van afboekingen.</p> <p>Verbeterpunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de te volgen procedures en onderbouwing, inclusief archivering bewijsstukken, van de afboekingen; - het verdient aanbeveling om ook de condities waaronder mag worden afgeboekt op te nemen in het protocol 'oninbaar verklaren eigen bijdragen' of hiervoor centraal richtlijnen voor op te stellen.
G. Managementinformatie eigen bijdragen		
G.1.	<p>De directie en het management ontvangen maandelijks of per kwartaal managementinformatie van goede kwaliteit over het eigen bijdrageproces.</p>	<p>Het CAK voldeed in 2011 gedeeltelijk aan de norm. Op de Centrale Verbeteractielijst vormen de Kritische Proces Indicatoren (KPI's) nog steeds een verbeterpunt. Uit de Managementletter blijkt dat de managementrapportages in 2011 niet altijd tijdig zijn uitgebracht. Verder is in de Managementletter het belang onderstreept dat het CAK inzicht moet geven in de financiële omvang van goed lopende processen en uitzonderingsstromen.</p> <p>Verbeterpunt: Het verbeteren van de managementinformatie over het eigen bijdragen proces.</p>
G.2.	<p>Het management wordt periodiek (per maand/per kwartaal) geïnformeerd over de analyse van de ontvangen klachten. Het management initieert op basis van deze analyse verbeteracties in systemen, processen en werkwijzen.</p>	<p>Het CAK voldeed in 2011 gedeeltelijk aan de norm.</p> <p>Het CAK heeft in 2011 op basis van één halfjaarrapportage een analyse gemaakt van de klachten voor verbeteringen in het eigen bijdrageproces. In de Bestuurlijke Verantwoording is vermeld dat dit in 2012 intensiever wordt voortgezet.</p> <p>Verbeterpunt: Het structureel en aantoonbaar analyseren van de klachten ten behoeve van verbeteringen in de eigen bijdragen processen.</p>
TOTAALORDEEL		Voldoende

2.4.3 Reactie CAK

Het CAK vindt het belangrijk continu te werken aan het optimaliseren van de uitvoering van de wettelijke taken en neemt de verbeterpunten van de NZa dan ook ter harte. Het CAK heeft een aanvullende reactie op de volgende punten:

A5: De tijdigheid van het beantwoorden van de telefoon heeft de benodigde aandacht. Hierbij is het van belang om een betere balans te vinden tussen de bereikbaarheid en de te maken kosten. Het verhogen van de tijdigheid brengt ook kosten met zich mee.

B2: Het CAK is voor het proces van verzending van de eerste en laatste factuur afhankelijk van de snelheid van aanlevering door de ketenpartners. De mogelijkheden om dit proces te versnellen zullen dus ketenbreed onderzocht moeten worden.

C2: Het change proces is ingericht en alle wijzigingen lopen via het change- en release proces. Autorisaties worden afgevangen via de Service Management Tool (proces- en systeemeigenaren moeten autoriseren via zogenoemde autorisatie activiteiten) en via besluitvorming in het daartoe ingestelde orgaan (waarvan een besluitenlijst wordt bijgehouden). Het autorisatiebeheer is inderdaad een punt van aandacht, maar wordt per kwartaal beoordeeld. Door extra inzet van en samenwerking tussen diverse afdelingen wordt hard gewerkt aan het optimaliseren van dit proces.

C3: Bij het ontwerp van het nieuwe centrale regelingen systeem zijn meer omspannende en verbandscontroles aangegeven dan momenteel in de afzonderlijke software zijn voorzien. Hierdoor kan de volledigheid en juistheid van de interfaces met GBA en Belastingdienst beter worden gewaarborgd. De ingebruikname van dit nieuwe systeem staat gepland voor begin 2013.

C5: Het CAK heeft in de tweede helft van 2012 de werkinstructies met betrekking tot de (spoed)restituties herschreven om de tijdigheid en kwaliteit van de collegiale controles te verbeteren. De borging van de rechtmatigheid is hierdoor toegenomen.

E1: Vanaf de rapportage over de maand december 2011 vindt maandelijks verantwoording plaats over de ouderdomsanalyse van openstaande posten. Vanaf maart 2012 vindt ook controle en rapportage plaats over de ontvangen eigen bijdragen (toegewezen ontvangsten). Het CAK kan niet waarborgen dat de broninhouding door de ketenpartners plaatsvindt volgens de door hen bevestigde broninhouding. Het CAK kan wel rapporteren over het bevestigde deel. Verbetering van dit proces heeft de aandacht van het CAK onder regie van het CVZ. Het grootste deel van de vorderingen ouder dan een jaar heeft een issue en is dus op voorhand niet oninbaar. Het CAK ziet derhalve geen toegevoegde waarde in het vormen van een voorziening.

F1: Het CAK heeft de bevoegdheid tot het ondertekenen van handmatige afboekingen intern gedelegeerd aan daartoe aangewezen medewerkers. Deze werkwijze is afgestemd met de accountant. Er is een collegiale controle ingericht op de handmatige afboekingen. Over de afboekingen wordt door de afdelingsmanager maandelijks gerapporteerd. De archivering van de betreffende documenten is in 2012 ingeregeld. Het CAK is bezig met het opstellen van centrale richtlijnen waarin de condities waaronder mag worden afgeboekt zijn opgenomen.

G1: In 2012 heeft het management een CAK-brede KPI-lijst opgesteld met als doel om de sturing en informatie over de processen van de wettelijke taken te verbeteren. Voor de verbetering specifiek van het eigen bijdrage proces verwijzen wij naar onze reactie op A5 van tabel 6.

G2: In 2011 en 2012 zijn diverse analyses op basis van de klachten en klantsignalen gemaakt en opgeleverd. Ook in 2013 wordt hier verder op ingezet (bijvoorbeeld het inregelen van customer journeys).

2.4.4 Oordeel NZa

Het CAK heeft voldoende uitvoering gegeven aan de processen eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf, Wmo en Zorg zonder Verblijf. Het CAK moet de vermelde verbeterpunten realiseren.

2.4.5 Verdiepend onderzoek naar de tijdigheid van het eigen bijdrage proces voor Zorg met verblijf

De NZa volgt de tijdigheid van het eigen bijdrageproces al enkele jaren aan de hand van de door het CAK periodiek gepubliceerde ketenmonitor.

De NZa heeft aan de hand hiervan in een eenvoudige analyse de doorlooptijden van de aanvang en de beëindiging van het eigen bijdrageproces van 2010 vergeleken met 2011. De NZa heeft tot deze verdieping besloten omdat maandelijkse trends in de ketenmonitor beter zichtbaar zijn dan in de jaarlijks op te vragen kengetallen, en mogelijke effecten van de conversie van de AWBZ-brede zorgregistratie per 1 augustus 2011 hierin beter zichtbaar worden.

De doorlooptijden van het eigen bijdrageproces zijn voor het CAK slechts ten dele beïnvloedbaar. De tijdigheid van de eerste processtap, vanaf de aanvang van de intramurale zorg tot aan de melding aan het CAK via het CA317 bericht, is een verantwoordelijkheid van het zorgkantoor. Hetzelfde geldt voor de eerste stap van de beëindiging van het eigen bijdrageproces, vanaf de beëindiging van de zorgverlening tot aan de melding aan het CAK via het CA319 bericht door het zorgkantoor.

Om inzicht te krijgen in de rol van de zorgkantoren, heeft de NZa het CAK verzocht de uitkomsten van deze eerste processtappen uit de ketenmonitor uit te splitsen per zorgkantorregio.

2.4.5.1 Doorlooptijden van de aanvang van het eigen bijdrageproces

In de ketenmonitor presenteert het CAK per maand de gemiddelde doorlooptijd vanaf de datum waarop de cliënt in zorg wordt genomen tot aan het moment waarop de eerste factuur aan de cliënt wordt verzonden voor de eigen bijdrage. Dit proces wordt in de volgende stappen uitgesplitst:

- Aanvang proces: Datum aanvang zorg: de datum waarop volgens de Melding Aanvang Zorg de zorgaanbieder met de intramurale zorg aan de cliënt is gestart;
- Stap 1: Melding aanvang zorg: de datum waarop het CAK de Melding Aanvang Zorg heeft ingelezen;
- Stap 2: Kennisgeving: de datum waarop het CAK de cliënt op de hoogte stelt dat diens persoonsgegevens in het bestand zijn opgenomen;
- Stap 3: Beschikking: de datum waarop de eigen bijdrage beschikking voor de cliënt is aangemaakt;
- Stap 4: Eerste factuur voor de cliënt: de datum waarop is gefactureerd.

Uit de ketenmonitor blijken per processtap en voor het totale proces de volgende doorlooptijden:

Tabel 8. Doorlooptijd van de aanvang van het eigen bijdrageproces in 2010 en 2011 in dagen

Aanvang zorg	2010	jan-juli 2011	aug-dec 2011
Stap 1	15,3	12,1	15,6
Stap 2	4,4	4,9	4,4
Stap 3	25,0	34,0	32,8
Stap 4	21,0	24,4	26,0
Totaal	65,8	75,4	78,8

Bron: CAK Ketenmonitor Eigen Bijdrage 2010 en 2011

De uitkomsten laten zien dat de duur van vooral de laatste twee processtappen toeneemt. De totale duur van de door het CAK te beïnvloeden stappen 2 t/m 4 neemt toe van 50,5 dagen in 2010 tot iets meer dan 63 dagen in 2011.

De uitkomsten moeten voorzichtig worden geïnterpreteerd, omdat de maanden worden gemiddeld, terwijl het aantal verzonden eerste facturen per maand varieert. Het beeld is duidelijk: de gemiddelde afhandeltijd vanaf de ontvangst van de melding aanvang zorg tot aan de eerste facturatie ligt in 2011 al aanzienlijk boven de door de NZa gehanteerde norm van 8 weken, waarbinnen 98% gefactureerd moet zijn.

In bovenstaande tabel is het jaar 2011 gesplitst in de periode tot en met juli, waarin zorgkantoren nog gebruik maken van AZR2.2 om de melding aanvang zorg aan het CAK te versturen. Vanaf augustus 2011 is de nieuwe versie AZR3.0 in gebruik. Gezien de lange doorlooptijden van het totale proces worden eventuele effecten van deze conversie slechts geleidelijk zichtbaar.

Het zorgkantoor is verantwoordelijk voor de doorlooptijd van de eerste stap van het proces, van de start van de zorg aan de cliënt tot aan de melding hiervan aan het CAK. In 2011:

- wordt 47% van de meldingen binnen 4 dagen na aanvang van de zorg ontvangen in de laatste vijf maanden van 2011, tegen gemiddeld 52% in de eerste zeven maanden;
- bedraagt de gemiddelde doorlooptijd van de meldingen in de laatste vijf maanden van 2011 circa 15 dagen, tegen gemiddeld 12 dagen in de eerste zeven maanden en 15 dagen gemiddeld over 2010;
- kan circa 2,3% van de meldingen niet worden verwerkt (foutcodes) in de laatste vijf maanden van 2011, tegen gemiddeld 0,8% in de eerste zeven maanden.

De door de concessiehouders gemelde aanvangsproblemen bij de conversie van AZR2.2 naar AZR3.0 lijken hier een rol te hebben gespeeld. Duidelijk is dat zowel in 2011 als in 2010 de helft van de AZR berichten niet tijdig, binnen de door de ketenpartners afgesproken norm van 4 dagen, naar het CAK is gezonden en dat fouten in de meldingen in de loop van 2011 zijn toegenomen.

Verschillen tussen concessiehouders zijn aanzienlijk. Zo blijken concessiehouders Friesland en Menzis in 2011 circa 65% van de berichten tijdig aan het CAK te zenden, zonder bovengemiddelde uitval.

Bij concessiehouders Trias en VGZ wordt de 40% niet gehaald. Concessiehouder DSW zag relatief veel berichten afgekeurd, circa 8% in de laatste vijf maanden van 2011.

2.4.5.2 Doorlooptijden van de beëindiging van het eigen bijdrageproces

In de ketenmonitor presenteert het CAK per maand de gemiddelde doorlooptijd vanaf de datum dat de cliënt uit zorg gaat tot aan het moment waarop de laatste factuur wordt verzonden voor de eigen bijdrage en het proces stopt. Dit proces wordt in de volgende stappen uitgesplitst:

- Aanvang beëindiging proces: Datum einde zorg: de datum waarop volgens de Melding Einde Zorg de zorgaanbieder de intramurale zorg aan de cliënt heeft beëindigd;
- Stap 1: Melding einde zorg: de datum waarop het CAK de Melding Einde Zorg heeft ingelezen;
- Stap 2: Eindfactuur: de datum van de factuur die naar aanleiding van de beëindiging van de zorg is gestuurd.

Uit de ketenmonitor blijken per processtap en voor het totale proces de volgende doorlooptijden:

Tabel 9. Doorlooptijd van de beëindiging van het eigen bijdrageproces in 2010 en 2011 in dagen

Aanvang zorg	2010	jan-juli 2011	aug-dec 2011
Stap 1	43,3	28,1	30,0
Stap 2	37,9	45,9	48,0
Totaal	81,2	74,0	78,0

Bron: CAK Ketenmonitor Eigen Bijdrage 2010 en 2011

De uitkomsten laten zien dat de duur van de door het CAK te beïnvloeden stap 2 fors toeneemt van circa 38 dagen in 2010 tot boven de 46 dagen in 2011.

Ook deze uitkomsten moeten weer met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd, omdat de maanden worden gemiddeld, terwijl het aantal verzonden eerste facturen per maand varieert.

Het zorgkantoor is verantwoordelijk voor de doorlooptijd van de eerste stap van het proces, van de beëindiging van de zorg aan de cliënt tot aan de melding hiervan aan het CAK. In 2011:

- wordt 68% van de meldingen binnen 6 dagen na beëindiging van de zorg ontvangen in de laatste vijf maanden van 2011, tegen gemiddeld 70% in de eerste zeven maanden;
- bedraagt de gemiddelde doorlooptijd van de meldingen in de laatste vijf maanden van 2011 circa 30 dagen, tegen gemiddeld 28 dagen in de eerste zeven maanden en 43 dagen gemiddeld over 2010;
- kan circa 5,2% van de meldingen niet worden verwerkt (foutcodes) in de laatste vijf maanden van 2011, tegen gemiddeld 3,6% in de eerste zeven maanden.

De door de concessiehouders gemelde aanvangsproblemen bij de conversie van AZR2.2 naar AZR3.0 lijken hier een rol te hebben gespeeld. Duidelijk is dat zowel in 2011 als in 2010 circa 30% van de AZR berichten niet tijdig, binnen de door de ketenpartners afgesproken norm van 6 dagen, naar het CAK is gezonden en dat fouten in de meldingen zijn toegenomen.

Ook hier verschillen concessiehouders aanzienlijk. Zo blijken concessiehouders Friesland, Salland en Menzis in 2011 circa 80% van de berichten tijdig aan het CAK te zenden, zonder bovengemiddelde uitval. Bij concessiehouders Trias en VGZ wordt de 60% niet gehaald. Concessiehouders Agis, DSW en Zorg en Zekerheid zagen relatief veel berichten afgekeurd, alle tenminste 8% in de laatste vijf maanden van 2011.

2.5 Klachtenbehandeling

2.5.1 Inleiding

Een goede klachtenbehandeling is voor cliënten van groot belang. Het indienen van een klacht is immers één van de weinige mogelijkheden die cliënten hebben om verbeteringen te bewerkstelligen. In ieder geval moet worden voldaan aan de wettelijke vereisten van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Daarnaast is de cliëntvriendelijkheid van belang en is het gewenst dat klachten, waar nodig, leiden tot aanpassing van de werkwijzen en procedures.

2.5.2 Bevindingen

In 2011 heeft het CAK in totaal 345 klachten (2010: 365 klachten) ontvangen. Deze klachten kunnen nader worden gespecificeerd naar:

- eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf / Wmo: 157 klachten;
- eigen bijdragen Zorg met Verblijf: 178 klachten;
- compensatieregeling eigen risico: 10 klachten.

De NZa heeft bij haar onderzoek over 2011 120 klachten beoordeeld. De belangrijkste bevindingen zijn in tabel 10 opgenomen.

Tabel 10. Klachtenbehandeling

Nr.	Norm	Bevinding
A. Informatieverstrekking over mogelijkheid indienen van een klacht		
A1.	Het CAK stelt juiste, heldere en toegankelijke informatie beschikbaar via de website en via een folder over de mogelijkheid van het indienen van een klacht.	Het CAK voldeed in 2011 aan de norm.
B. Opzet klachtenbehandeling		
B1.	Het CAK beschikt over een actuele procedure-beschrijving of werkinstructie voor klachtenbehandeling.	Het CAK voldeed in 2011 aan de norm.
C. Uitvoering klachtenbehandeling		
C1.	Alle ontvangen klachten zijn schriftelijk bevestigd.	Het CAK voldeed in 2011 aan de norm.
C2.	Het CAK heeft alle klachten binnen zes weken afgehandeld, dan wel bij verdaging binnen 10 weken.	<p>Het CAK voldeed in 2011 gedeeltelijk aan de norm. 12% van de klachten is niet binnen zes weken, dan wel bij verdaging binnen 10 weken afgehandeld.</p> <p>Verbeterpunt: Het alle klachten binnen zes weken afhandelen, dan wel bij verdaging binnen 10 weken.</p>
C3.	Uit brieven of e-mails aan de klager blijkt dat het CAK de klager in de gelegenheid heeft gesteld te worden gehoord.	Het CAK voldeed in 2011 aan de norm.
C4.	Het CAK heeft in de schriftelijke reactie op de klachten de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, een gemotiveerd oordeel en een conclusie opgenomen. Het CAK gaat in de schriftelijke reacties in op alle elementen van de klacht. Het CAK stelt de beleving van de klager centraal. Het CAK heeft zich ingespannen om, indien van toepassing, het probleem van de klager te helpen lossen.	<p>Het CAK voldeed in 2011 gedeeltelijk aan de norm.</p> <p>Verbeterpunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het in alle gevallen het probleem van de klagers oplossen; - Het expliciet in de afhandelingsbrief opnemen of een klacht gegrond of ongegrond is.
C5.	In de schriftelijke reacties op de klachten heeft het CAK vermeld dat de klager de mogelijkheid heeft om bij de nationale ombudsman een verzoekschrift in te dienen. Daarbij is aangegeven binnen welke termijn dit moet gebeuren.	Het CAK voldeed in 2011 aan de norm.
C6.	Uit klachtendossiers en procedurebeschrijvingen blijkt dat het CAK in ieder geval bij complexe en urgente klachten gedurende het onderzoek contact heeft gehad met de klager.	Het CAK voldeed in 2011 aan de norm.
D. Verbetermanagement klachten		
D1.	In de managementrapportages wordt informatie verstrekt over klachten. De rapportages zijn betrouwbaar. In de rapportages is informatie opgenomen over: aantal klachten, aard en analyse van de klachten en bezwaren, en (verbeter) voorstellen. Het CAK heeft naar aanleiding van ontvangen klachten (aantoonbaar) concrete verbeteracties uitgevoerd.	<p>Het CAK voldeed in 2011 gedeeltelijk aan de norm.</p> <p>Verbeterpunt: Het structureel en aantoonbaar analyseren van de klachten ten behoeve van verbeteringen in de eigen bijdragen processen.</p>
TOTAALOOORDEEL		VOLDOENDE

Bron: NZa

2.5.3 Reactie CAK

Het CAK vindt het belangrijk continu te werken aan het optimaliseren van de uitvoering van de wettelijke taken en neemt de verbeterpunten van de NZa dan ook ter harte. Het CAK heeft een aanvullende reactie op de volgende punten:

C2: Het CAK vindt de bevinding van de NZa dat het CAK in 12% van de klachten niet tijdig heeft beslist, niet juist. Naast de mogelijkheid de termijn van zes weken met vier weken te verdagen, geeft de Awb de mogelijkheid om de termijn verder te verlengen met instemming van de klant (artikel 9:11 lid 3). Met deze instemming zijn al deze klachten tijdig beslist, en is het percentage tijdig afgehandelde klachten 97%.

C4: Het oplossen van alle klachten is niet realistisch. Het horen van de klachten en het geven van antwoorden op de bevindingen van de klant zijn van belang. Tevens is het voor het CAK (en klachtmanagement in brede zin) van belang dat de onderliggende processen en/of dienstverlening op basis van de signalering worden verbeterd. Het verzoek van de NZa om alle problemen van de klagers op te lossen is onmogelijk. Hiervoor geven wij twee voorbeelden van klachten die door het CAK niet zijn op te lossen:

- een klager heeft gevraagd om het aantal instanties binnen het zorg- en welzijnsdomein te minimaliseren.
- Een aantal klagers heeft aangegeven het absurd te vinden dat zij een eigen bijdrage moeten betalen naast hun zorgpremie.

D1: In 2011 en 2012 zijn diverse analyses op basis van de klachten en klantsignalen gemaakt en opgeleverd. Ook in 2013 wordt hier verder op ingezet (bijvoorbeeld het inregelen van customer journeys).

2.5.4 Reactie NZa

De NZa heeft de rapporttekst met betrekking tot het tijdig afhandelen aangepast. Het CAK voldoet hiermee gedeeltelijk aan de norm.

2.5.5 Oordeel NZa

Het CAK heeft de klachtenbehandeling in 2011 voldoende uitgevoerd.

2.6 Betaling van zorganspraken AWBZ

2.6.1 Inleiding

Het CAK heeft de administratieve taak van het verrichten van betalingen in opdracht van en namens de AWBZ-verzekeraars, het CVZ en de zorgkantoren in de hoedanigheid van landelijk betaalkantoor. Het CAK is verantwoordelijk voor de juiste, volledige en tijdige uitvoering van de opdrachten die het CAK ter uitvoering heeft ontvangen. Het CAK draagt geen verantwoordelijkheid voor de juiste, volledige en tijdige aanlevering of inhoud van de betalingsopdracht. Het CAK voert de taak 'betaling van zorganspraken AWBZ' rechtmatig uit als het binnengekomen opdrachten volledig, juist en tijdig verwerkt.

2.6.2 Bevindingen

Het CAK heeft adequate maatregelen getroffen ter waarborging van de rechtmatigheid van de betalingen. Deze maatregelen hebben gedurende het verantwoordingsjaar 2011 gewerkt.

Het CAK heeft voldaan aan de normstelling voor tijdige betaling van zorganspraken namens AWBZ-verzekeraars en zorgkantoren.

De afrekening met het AFBZ geeft geen aanleiding tot het maken van opmerkingen.

2.6.3 Reactie CAK

Het CAK is het eens met de bevindingen en het oordeel van de NZa.

2.6.4 Oordeel NZa

Het CAK heeft in 2011 goede uitvoering gegeven aan het proces betaling van zorganspraken AWBZ.

2.7 Interest geldmiddelen AFBZ

2.7.1 Inleiding

Als betaalkantoor beschikt het CAK over liquide middelen om tijdsverschillen tussen het uitvoeren van betalingsopdrachten en de daarvoor benodigde geldmiddelen van het AFBZ te overbruggen. Omdat de kosten van het CAK in principe gedekt worden door het budget beheerskosten, moeten de desbetreffende interestopbrengsten volledig aan het AFBZ worden afgedragen.

2.7.2 Bevindingen

De interest over de liquide middelen AFBZ is in 2011 volledig ten gunste van de rekening-courant met het AFBZ gebracht.

2.7.3 Reactie CAK

Het CAK is het eens met de bevindingen en het oordeel van de NZa.

2.7.4 Oordeel NZa

Het CAK heeft in 2011 goede uitvoering gegeven aan het proces interest geldmiddelen AFBZ.

2.8 Bestrijding misbruik en oneigenlijk gebruik

2.8.1 Inleiding

Het CAK moet over een adequaat beleid beschikken voor de bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik. De NZa heeft beoordeeld hoe dit beleid is vastgelegd en georganiseerd. Ook heeft de NZa beoordeeld of dit beleid daadwerkelijk is uitgevoerd en tot welke resultaten en vervolgacties dit heeft geleid.

2.8.2 Bevindingen

Het CAK kent een actueel beleid voor de bestrijding van zorgfraude. De medewerkers van de afdeling Interne controle functioneren als coördinator fraudebestrijding. In 2012 wordt bezien om deze taak bij een tweetal medewerkers te beleggen. Er worden activiteiten ontplooid om de medewerkers van het CAK te attenderen op fraudebeheersing.

Er is een speciaal intranet e-mailadres geïntroduceerd voor het melden van fraudesignalen.

In 2011 is sprake geweest van een verhoudingsgewijs forse toename van fraudemeldingen van vijf in 2010 naar vijftien in 2011. De vijftien meldingen zijn te verdelen in zeven verzoeken om informatie bij externe onderzoeken en acht mogelijke incidenten, waarvan vier intern en vier extern. De interne meldingen zijn gesloten na een onderzoek. In één van de externe signalen is aangifte gedaan bij de politie die de zaak nog in onderzoek heeft. In de drie overige incidenten zijn twee incidenten van één melder ingetrokken en heeft één melding betrekking op iemand die zich uitgeeft voor een CAK medewerker. Hiervoor heeft het CAK via berichtgeving op de internetsite cliënten geïnformeerd. Ook is er nog een onderzoek ingesteld naar een mogelijk beveiligingslek op de website. Dit is als beveiligingsincident afgehandeld.

Het management van het CAK wordt op goede wijze geïnformeerd over de activiteiten op het terrein van de beheersing van zorgfraude.

Het CAK is van mening dat het preventief opsporen van mogelijke fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik in de keten niet als taak aan het CAK is opgelegd. De NZa is van mening dat gelet op de informatie waarover het CAK beschikt het CAK een grotere rol kan vervullen op het terrein van fraudebeheersing.

2.8.3 Reactie CAK

Het CAK is het eens met de bevindingen en het oordeel van de NZa.

2.8.4 Oordeel NZa

Het CAK heeft in 2011 goede uitvoering gegeven aan de bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik.

3. Opvolging verbeterpunten onderzoek AWBZ, Wmo en Zvw 2010

In het rapport uitvoering AWBZ, Wmo en Zvw 2010 heeft de NZa een aantal verbeterpunten opgenomen. Het betreft de in de volgende tabellen opgenomen verbeterpunten waarbij ook is aangegeven of het CAK de verbeterpunten heeft opgevolgd.

Tabel 11. Administratieve organisatie en interne beheersing

Nr.	Verbeterpunten 2010	Toelichting opvolging verbeterpunt
1.	<p>- Kwaliteit administratie en controlestructuur:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Risicomatrices: het onderhoud en beheer van de risicomatrices per wettelijke taak, het benoemen van daadwerkelijke beheersmaatregelen en het verbeteren van de begrijpelijkheid van de toetspunten en beoordeling van risicomatrices door IC. - Vertalen van bevindingen uit collegiale controles en van controles van IC naar aanvullende acties. - Uitbreiding van de managementinformatie, conform eerdere doelstelling uit het project Dashboard met verbreding van de set van KPI's en opname van uitkomsten uit de collegiale controles. Genoemd project is recentelijk gestopt, dit laat echter onverlet dat de managementinformatie en de KPI's moet worden verbeterd. - Snelheid van het doorvoeren van maatregelen naar aanleiding van bevindingen van IC en externe accountant. 	<p>Dit verbeterpunt is gedeeltelijk gerealiseerd. Evenals in 2010 voldeed de concept-risicomatrix met betrekking tot WTCG ultimo 2011 nog niet aan de gestelde eisen. Het tijdig aanleveren van autorisatielijsten voldeed, evenals in 2010, in 2011 nog niet aan de gestelde eisen. In Q1 2012 is een nieuwe afdelingsmanager aangesteld, zodat dit punt met ingang van Q2 2012 moet zijn verbeterd. De ernstige tekortkoming, die ook in 2010 is geconstateerd, met betrekking tot de uitval tussen CEBES en OF is in 2011 nog niet opgevolgd. De uitval kan nog niet inzichtelijk worden gemaakt, wat een lastig te kwantificeren impact heeft op de volledigheid van de financiële verantwoording.</p> <p>Dit verbeterpunt is gedeeltelijk gerealiseerd. De nauwkeurigheid van collegiale controles met betrekking tot (spoed)restituties is, evenals in 2010, in 2011 nog niet op het gewenste niveau.</p> <p>Dit verbeterpunt is gedeeltelijk gerealiseerd. Pas in december 2011 is een performancerapportage voor de afdeling Excasso/Incasso opgesteld. De rapportage over de ontvangen eigen bijdragen is niet volledig als gevolg van het ontbreken van betrouwbare informatie uit de bronsystemen van R&C.</p> <p>Dit verbeterpunt is gerealiseerd.</p>
2.	<p>- Automatisering:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Permanente beschikbaarheid en continuïteit. In 2010 zijn uitwijktesten uitgevoerd voor het Klant contact centrum en facturatie (eigen bijdragen). De uitwijktest voor facturatie wijst uit dat de continuïteit van bedrijfsvoering voor dit primaire proces niet is geborgd. Ook voor de overige kritische procesonderdelen moet aandacht worden besteed aan de permanente beschikbaarheid en continuïteit. - Kennisniveau verhogen en afhankelijkheid van interim krachten en externe medewerkers verminderen. - (Logische) toegangsbeveiliging: te veel medewerkers hebben toegang tot de serverruimte en teveel medewerkers kunnen de rol van systeembeheerder vervullen. Het autorisatiebeheer blijft een aandachtspunt. 	<p>Dit verbeterpunt is gedeeltelijk gerealiseerd. In 2011 zijn uitwijktesten uitgevoerd. De uitwijktesten wijzen uit dat de permanente beschikbaarheid van systemen en continuïteit van primaire processen in de bedrijfsvoering ook in 2011 nog niet is geborgd. In 2012 zijn bedrijfskritische systemen twee keer uitgevallen, waarvan één keer voor meer dan drie uur.</p> <p>Dit verbeterpunt is gerealiseerd.</p> <p>Dit verbeterpunt is gerealiseerd.</p>

Nr.	Verbeterpunten 2010	Toelichting opvolging verbeterpunt
	– Change management: invoeren van uniforme teststrategie en – procedures.	Dit verbeterpunt is niet gerealiseerd.

Bron: NZa

Tabel 12. Eigen bijdragen algemeen

Nr.	Verbeterpunten 2010	Toelichting opvolging verbeterpunt
1.	Het opnemen van in- en outputcontroles en data in de functionele ontwerpen voor de nieuwe architectuur, waaronder controles op volledigheid en juistheid bij de gegevensuitwisseling met GBA en Belastingdienst.	Dit verbeterpunt is niet gerealiseerd.
2.	Het verbeteren van het inzicht in het debiteurenbeheer.	Dit verbeterpunt is niet gerealiseerd.
3.	Het afboeken van vorderingen conform interne afspraken en het door CVZ geaccordeerde protocol.	Dit verbeterpunt is niet gerealiseerd.
4.	Het op een hoger niveau brengen van de managementinformatie door onder andere het uitbreiden van KPI's.	Dit verbeterpunt is niet gerealiseerd.

Bron: NZa

Tabel 13. Eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf en Wmo

Nr.	Verbeterpunt 2010	Toelichting opvolging verbeterpunt
1.	De tijdigheid van facturatie.	Dit verbeterpunt is gerealiseerd.

Bron: NZa

Tabel 14. Eigen bijdragen Zorg met Verblijf(vaststelling, oplegging en inning)

Nr.	Verbeterpunten 2010	Toelichting opvolging verbeterpunt
1.	De volledigheid van verwerking van aangeleverde opnamegegevens tot het opleggen van een eigen bijdrage.	Dit verbeterpunt is niet gerealiseerd.
2.	De borging op rechtmatigheid bij spoedrestituties.	Dit verbeterpunt is niet gerealiseerd.
3.	Het uitvoeren van het aanmaningsproces volgens opgestelde procedures.	Dit verbeterpunt is niet gerealiseerd.

Bron: NZa

Tabel 15. Klachtenbehandeling

Nr.	Verbeterpunten 2010	Toelichting opvolging verbeterpunt
1.	Het afhandelen van alle klachten binnen de norm van 6 weken.	Dit verbeterpunt is niet geheel gerealiseerd.
2.	Het in alle gevallen opnemen in de afhandelingsbrief of een klacht gegrond dan wel ongegrond is.	Dit verbeterpunt is niet gerealiseerd.
3.	Het in de Handleiding Klachten opnemen dat bij complexe en urgente klachten contact moet worden opgenomen met de klager en het aantoonbaar maken dat bij complexe en urgente klachten dit contact heeft plaatsgevonden.	Dit verbeterpunt is gerealiseerd.
4.	Het verder uitbouwen van de structurele analyse van klachten, leidend tot periodieke rapportage van verbetermaatregelen naar aanleiding van klachten.	Dit verbeterpunt is gerealiseerd.

Bron: NZa

Maatregel

De NZa verzoekt het CAK haar periodiek te informeren over de opvolging van de niet opgevolgde verbeterpunten 2010. De hierbij gehanteerde rapportagedata zijn 1 april, 1 juli en 1 oktober 2013. De NZa zal hiertoe een informatieverzoek doen op basis van art. 61 Wmg.

4. Rechtmatigheid van de ontvangsten en uitgaven 2011

4.1 Inleiding

Het onderzoek naar de rechtmatigheid van de ontvangsten en uitgaven beperkt zich tot de rechtmatigheid van de baten en lasten die samenhangen met het beheer door het CAK en de verantwoorde eigen bijdragen voor Zorg met Verblijf, Zorg zonder Verblijf en Wmo. De rechtmatigheid van de betaalde zorgaanspraken AWBZ komt aan de orde bij het rechtmatigheidsonderzoek dat de NZa bij de zorgkantoren uitvoert.

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 AWBZ/Wmo.

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.

4.2 Beheerskosten en wettelijke reserve

4.2.1 Inleiding

Het budget beheerskosten van het CAK bestaat uit een aantal componenten:

- Budget voor het uitvoeren van de taken in het kader van de AWBZ.
- Budget voor het uitvoeren van de Zvw(CER).
- Budget voor het uitvoeren van de Wmo.
- Budget voor het uitvoeren van de Wtcg.

De toerekening van de kosten aan de publieke taken vormt onderdeel van het accountantsonderzoek. De afbakening tussen publieke en private taken van het CAK vormt onderdeel van het rechtmatigheidsonderzoek, vooral wat betreft de eventuele onderlinge doorberekeningen van beheerskosten. De budgetresultaten die worden behaald met de uitvoering van de wettelijke taken moeten worden toegevoegd aan de publiekrechtelijke reserves.

4.2.2 Bevindingen

Afdoening Vorig onderzoek

In ons rapport over de uitvoering AWBZ, Wmo en Zvw over 2010 was het volgende opgenomen:

"Het CAK heeft in zijn jaarrekening per 31 december 2010 een 'egalisereserve uitvoering compensatieregeling eigen risico' opgenomen van € 122.000. Dit betreft het resultaat van de uitvoering van de compensatieregeling in 2009. Het CAK heeft in deze egalisereserve nog niet het positieve verschil tussen het budget en de realisatie over 2010 van € 80.000 opgenomen. Het CAK hanteert de methodiek dat de verdeling van de exploitatieresultaten van een boekjaar wordt verantwoord in het volgende boekjaar, nadat de aandeelhouders de winstbestemming hebben vastgesteld.

De NZa adviseert het CVZ om bij de toepassing van artikel 3a.3, tweede lid van het Besluit zorgverzekering uit te gaan van een egalisatiereserve compensatieregeling verplicht eigen risico per 31 december 2010 van € 202.000."

De NZa merkt op dat dit advies in 2011 niet is overgenomen.

Bevindingen onderzoek 2011

De externe accountant heeft vastgesteld dat de in de financiële verantwoording opgenomen budgetten beheerskosten AWBZ en CER aansluiten op de beschikkingen van het CVZ.

De externe accountant heeft de rechtmatigheid van de beheerskosten vastgesteld.

De externe accountant heeft vastgesteld dat het CAK procedureel niet volledig voldoet aan de Europese aanbestedingsrichtlijnen en heeft op grond daarvan een afkeurende accountantsverklaring afgegeven.

De beheerskosten zijn in overeenstemming met voorgaande jaren, voor wat betreft de niet direct toerekenbare kosten, op basis van fte's toegerekend aan de wettelijke taken:

- AWBZ:52% (2010: 47,6%);
- CER:6% (2010: 5,8%);
- Wmo:23% (2010: 15,4%);
- Wtcg:19% (2010: 31,2%).

De externe accountant heeft de toerekening beoordeeld en akkoord bevonden.

De verantwoordelijkheid voor de beheerskosten is goed belegd.

Het nettoresultaat (na aftrek van vennootschapsbelasting) uit de publiekrechtelijke activiteiten over 2011 bedraagt € 158.000 (2010: € 898.000).

Het totale eigen vermogen van het CAK bedraagt ultimo 2011 € 5.165.000 (2010: € 5.009.000).

4.2.3 Reactie CAK

Het CAK is het eens met de bevindingen en het oordeel van de NZa.

4.2.4 Oordeel NZa

De beheerskosten en de publiekrechtelijke reserves geven aanleiding tot de volgende opmerking(en):

De aanwending door het CAK van het budget beheerskosten voor de uitvoering van de compensatieregeling verplicht eigen risico geeft de NZa geen aanleiding tot het maken van opmerkingen.

Het CAK heeft in zijn jaarrekening per 31 december 2011 een 'egalisatiereserve uitvoering compensatieregeling eigen risico' opgenomen van € 202.000. Dit betreft het resultaat van de uitvoering van de compensatieregeling in tot en met 2010. Het CAK heeft in deze egalisatiereserve nog niet het positieve verschil tussen het budget en de realisatie over 2011 van € 63.000 opgenomen.

Het CAK hanteert de methodiek dat de verdeling van de exploitatieresultaten van een boekjaar wordt verantwoord in het volgende boekjaar, nadat de aandeelhouders de winstbestemming hebben vastgesteld.

De NZA adviseert het CVZ om bij de toepassing van artikel 3a.3, tweede lid van het Besluit zorgverzekering uit te gaan van een egalisatiereserve compensatieregeling verplicht eigen risico per 31 december 2011 van € 265.000 (€ 202.000 + € 63.000).

4.3 Rechtmatigheid bedrijfsopbrengsten en schaden AWBZ 2011

De NZa concludeert op basis van haar onderzoek dat over 2011 de rechtmatigheid van de geldstroom beheerskosten, welke is begrepen in de totale bedrijfsopbrengsten en schaden AWBZ 2011, niet kan worden vastgesteld aangezien het CAK in 2011 voor een groot deel van de beheerskosten (€ 43,3 mln. van € 95,6 mln. = 45%) niet heeft voldaan aan de Europese Aanbestedingsrichtlijnen. De beheerskosten zijn onrechtmatig. De NZa adviseert het CVZ deze beheerskosten, welke ten laste van de AWBZ-kas zijn gebracht, wel te aanvaarden in verband met het feit dat de gemaakte kosten met de taakuitvoering van het CAK te maken hebben (dit had mogelijk bij het navolgen van de Europese Aanbestedingsrichtlijnen doelmatiger gekund) op voorwaarde dat CAK zo spoedig mogelijk voldoet aan de Europese aanbestedingsrichtlijnen.

Met uitzondering van de geconstateerde onrechtmatigheid van de geldstroom beheerskosten, heeft de NZa op basis van haar onderzoek over 2011 geen onrechtmatigheden en onzekerheden geconstateerd over de rechtmatigheid van de ontvangsten en uitgaven AWBZ/Wmo.

5. Onderzoek uitvoering Zvw (CER) 2011

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk heeft de NZa de bevindingen en conclusies opgenomen van het onderzoek naar de uitvoering van de CER in 2011 door het CAK.

5.2 Algemene ontwikkelingen

Met ingang van 2008 voert het CAK op grond van artikel 118a van de Zvw de Compensatieregeling eigen risico uit. De NZa houdt op grond van artikel 16 Wmg toezicht op de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de CER door het CAK.

5.3 Uitkering compensatie eigen risico

5.3.1 Inleiding

In artikel 118a van de Zvw is vastgelegd dat verzekerden van achttien jaar of ouder onder bepaalde voorwaarden het recht op de CER kunnen doen gelden jegens het CAK. Het CAK is verantwoordelijk voor het bepalen van dit recht aan de hand van door of namens de zorgverzekeraars aangeleverde gegevens over de verzekerden met meerjarige onvermijdbare zorgkosten en de bij het CAK aangeleverde gegevens over verblijf in een instelling zoals bedoeld in de AWBZ. De Zvw bakent de verantwoordelijkheid van het CAK af door in artikel 118a aan te geven dat de zorgverzekeraars de gegevens, die benodigd zijn voor de betaling, aan het CAK verstrekken. Het bepalen van het recht op compensatie en de uitkering daarvan dient juist, volledig en tijdig te geschieden.

5.3.2 Bevindingen

Het CAK heeft adequate maatregelen getroffen ter waarborging van de volledige, juiste en tijdige uitkering van de compensatie eigen risico.

Het CAK heeft in 2011 bijna 2,1 miljoen toekenningsbeschikkingen vastgesteld voor rechthebbenden op de compensatie eigen risico. Van 1,2% van de rechthebbenden is per eind 2011 nog geen adres of bankrekening bekend, zodat nog niet tot uitkering kon worden overgegaan. Het CAK heeft zich voldoende ingespannen om de ontbrekende gegevens alsnog te achterhalen. Het aantal rechthebbenden waarvan nog onvoldoende gegevens bekend zijn voor het betalen van de uitkering is voor de uitkeringsjaren 2009 en 2010 inmiddels afgenomen tot circa 0,3%. Het ontbreken van adresgegevens betreft vooral afgeschermd, geheime adressen. Voor de rechthebbenden die de uitkering nog niet hebben ontvangen, blijft het recht op de uitkering vijf jaar lang bestaan. Zodra de naam- en adresgegevens en het juiste bankrekeningnummer bij het CAK bekend zijn, zal het CAK alsnog tot uitbetaling overgaan.

De afrekening met het Zorgverzekeringsfonds (ZVF) geeft geen aanleiding tot het maken van opmerkingen.

5.3.3 Reactie CAK

Het CAK is het eens met de bevindingen en het oordeel van de NZa.

5.3.4 Oordeel NZa

Het CAK heeft in 2011 goede uitvoering gegeven aan het proces uitkering compensatie verplicht eigen risico Zvw.

5.4 Interest geldmiddelen ZVF

5.4.1 Inleiding

Als betaalkantoor beschikt het CAK over liquide middelen om tijdsverschillen tussen het uitvoeren van betalingsopdrachten en de daarvoor benodigde geldmiddelen van het ZVF te overbruggen. Omdat de kosten van het CAK in principe gedekt worden door het budget beheerskosten, moeten de desbetreffende interestopbrengsten volledig aan het ZVF worden afgedragen.

5.4.2 Bevindingen

De interest over de liquide middelen ZVF is in 2011 volledig ten gunste van de rekening-courant met het ZVF gebracht.

5.4.3 Reactie CAK

Het CAK is het eens met de bevindingen en het oordeel van de NZa.

5.4.4 Oordeel NZa

Het CAK heeft in 2011 goede uitvoering gegeven aan het proces interest geldmiddelen ZVF.

6. Rechtmatigheid van de ontvangsten en uitgaven Zvw

6.1 Inleiding

Het onderzoek naar de rechtmatigheid van de ontvangsten en uitgaven beperkt zich tot de rechtmatigheid van de baten en lasten die samenhangen met het beheer van het CAK en de verantwoording over de compensatie eigen risico Zvw.

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 compensatieregeling eigen risico Zvw.

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.

6.2 Kwantitatieve gegevens

Tabel 14. Compensatie eigen risico Zvw 2008 tot en met 2011

	Compensatie 2008	Compensatie 2009	Compensatie 2010	Compensatie 2011
Aantal uitbetaalde compensaties				
in 2008	1.778.115			
in 2009	47.796	1.874.141		
in 2010	6.445	23.162	1.919.340	
in 2011	7.619	16.571	55.707	2.017.377
Compensatiebedrag in €	47	50	54	56
Bedrag uitbetaalde compensaties in €				
in 2008	83.571.405			
in 2009	2.246.412	93.707.050		
in 2010	302.915	1.158.100	103.644.360	
in 2011	358.093	828.550	3.008.178	112.973.112

Bron: NZa

6.3 Bevindingen

De NZa heeft bij het CAK onderzoek gedaan naar de rechtmatigheid van de uitgaven CER. Het onderzoek is gebaseerd op de bestuurlijke verantwoording van het CAK, de controleverklaringen en rapportage van de externe accountant en een review op de werkzaamheden van de externe accountant.

Op basis van dit onderzoek concludeert de NZa dat over 2011 bij het CAK geen onrechtmatigheden en/of onzekerheden zijn geconstateerd in de uitkeringen CER.

De NZa maakt hierbij een voorbehoud voor het volgende:

De NZa heeft nog geen kennis kunnen nemen van de bevindingen uit de steekproef en het daarop gebaseerde oordeel van de Minister van VWS over de rechtmatigheid van de uitkeringen CER.

6.3.1 Reactie CAK

Het CAK is het eens met de bevindingen en het oordeel van de NZa.

6.3.2 Oordeel NZa

Het CAK heeft in 2011 goede uitvoering gegeven aan het proces Rechtmatigheid van de ontvangsten en uitgaven Zvw.