

**Rapport**

# **Uitvoering AWBZ, Wmo en Zvw 2014**

CAK



## Inhoud

<b>1. Samenvatting</b>	<b>5</b>
1.1 Inleiding	5
1.2 Rechtmatige uitvoering van taken	6
1.3 Samenvattend oordeel uitvoering AWBZ/Wmo 2014	6
1.3.1 Uitvoering AWBZ/Wmo	6
1.3.2 Goede processen	7
1.3.3 Voldoende processen	7
1.4 Opvolging verbeterpunten 2013	9
1.4.1 Opvolging verbeterpunten	9
1.5 Oordeel NZa over de rechtmatigheid van de ontvangsten en uitgaven AWBZ/Wmo	11
1.5.1 Onrechtmatigheden en onzekerheden 2014	11
1.5.1.1 Stelselwijziging	11
1.5.1.2 Onrechtmatigheden	11
1.5.1.3 Onzekerheden	11
1.5.1.4 Aandachtspunten	12
1.5.2 Opvolging onderzoek 2013	12
1.6 Samenvattend oordeel over de uitvoering van de Zvw	13
1.7 Oordeel NZa over de rechtmatigheid van de ontvangsten en uitgaven Zvw	13
1.8 Reactie CAK	13
1.9 Reactie NZa	14
<b>2. Onderzoek uitvoering AWBZ/Wmo 2014</b>	<b>17</b>
2.1 Inleiding	17
2.2 Algemeen	17
2.3 Administratieve organisatie en interne beheersing	17
2.3.1 Inleiding	17
2.3.2 Bevindingen	18
2.3.3 Oordeel NZa	20
2.4 Klachtenbehandeling	20
2.4.1 Inleiding	20
2.4.2 Bevindingen	20
2.4.3 Oordeel NZa	22
2.5 Bestrijding misbruik en oneigenlijk gebruik	22
2.5.1 Inleiding	22
2.5.2 Bevindingen	22
2.5.3 Oordeel NZa	23
2.6 Eigen bijdragen Zorg met Verblijf, Zorg zonder Verblijf en Wmo	24
2.6.1 Inleiding	24
2.6.2 Bevindingen	25
2.6.3 Reactie CAK	31
2.6.4 Reactie NZa	31
2.6.5 Oordeel NZa	32
2.6.6 Verdiepend onderzoek naar de tijdigheid van het eigen bijdragen proces voor Zorg met Verblijf	32
2.7 Betaling van zorganspraken AWBZ	33
2.7.1 Inleiding	33
2.7.2 Bevindingen	33
2.7.3 Oordeel NZa	34
2.8 Interest geldmiddelen AFBZ	34
2.8.1 Inleiding	34
2.8.2 Bevindingen	34
2.8.3 Oordeel NZa	34

<b>3. Opvolging verbeterpunten onderzoek AWBZ/Wmo 2013</b>	<b>35</b>
3.1 Opvolging verbeterpunten 2013	35
<b>4. Rechtmatigheid van de ontvangsten en uitgaven 2014</b>	<b>41</b>
4.1 Inleiding	41
4.2 Rechtmatigheid ontvangsten en uitgaven	41
4.2.1 Kwantitatieve gegevens	41
4.2.2 Onrechtmatigheden, onzekerheden en aandachtspunten 2014	42
4.2.2.1 Algemeen	42
4.2.2.2 Onrechtmatigheden	43
4.2.2.3 Onzekerheden	44
4.2.2.4 Aandachtspunten	44
4.2.3 Opvolging onrechtmatigheden en onzekerheden 2013	44
4.2.3.1 Onrechtmatigheden 2013	44
4.2.3.2 Onzekerheden 2013	45
<b>5. Onderzoek uitvoering Zvw (CER) 2014</b>	<b>47</b>
5.1 Inleiding	47
5.2 Algemeen	47
5.3 Uitkering compensatie eigen risico	47
5.3.1 Inleiding	47
5.3.2 Bevindingen	47
5.3.3 Oordeel NZa	48
5.4 Interest geldmiddelen Zvf	48
5.4.1 Inleiding	48
5.4.2 Bevindingen	48
5.4.3 Oordeel NZa	48
<b>6. Rechtmatigheid van de ontvangsten en uitgaven Zvw</b>	<b>49</b>
6.1 Inleiding	49
6.2 Kwantitatieve gegevens	49
6.3 Bevindingen	50
6.4 Oordeel NZa	50
<b>7. Kwaliteit verantwoordingsinformatie 2014</b>	<b>51</b>
7.1 Inleiding	51
7.2 Tijdigheid	51
7.3 Opvolging verbeterpunten vorige onderzoeken	51
7.4 Kwaliteit Jaarverslag	51
7.5 Bestuurlijke verantwoording	51
7.6 Accountantsproducten	51

# 1. Samenvatting

## 1.1 Inleiding

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) houdt op grond van artikel 16 van de Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg) toezicht op de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), 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 2014.

Op grond van artikel 28 van de Wmg rapporteert de NZa jaarlijks vóór 1 december aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en het Zorginstituut Nederland (Zorginstituut) in een samenvattend rapport over de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de AWBZ door de AWBZ-verzekeraars, de Zorgkantoren en het CAK.

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 het van belang is dat beide regelingen goed op elkaar zijn afgestemd.

Met dit rapport voert de NZa een aan haar bij wet opgelegde taak uit. Dit volgt uit artikel 16 Wmg. Het is in het belang van een goede en democratische bestuursvoering dat het publiek inzage heeft in de wijze waarop publieke middelen worden besteed en de wijze waarop de toezichthouder hier toezicht op uitoefent. De door ons gevolgde procedure voldoet aan de vereisten voor actieve openbaarmaking, zoals voorgeschreven in de Wet openbaarheid van bestuur.

Vanaf het verslagjaar 2012 houdt VWS toezicht op de verantwoording van de beheerskosten. Het ministerie van VWS neemt het oordeel hierover mee bij de vaststelling van de geldstromen Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg) en de beheerskosten van het CAK.

Met ingang van 2011 wordt door de Minister van VWS opdracht gegeven aan een externe accountant voor een 'Statistische steekproef vaststellen rechtmatigheid CER'. De NZa voert onafhankelijk en zelfstandig een review uit op de verrichte werkzaamheden op grond van artikel 16 van de Wmg. Eén van de gevolgen van de Hervorming Langdurige Zorg is dat de Compensatie Eigen Risico (CER) per 1 januari 2014 is afgeschaft. Over de afwikkeling van de in de afgelopen jaren opgebouwde reserve CER zijn nog geen concrete afspraken gemaakt.

Met de inwerkingtreding van de Wet langdurige zorg (Wlz) per 1 januari 2015 is de uitvoeringsstructuur van de AWBZ/Wlz substantieel gewijzigd. De NZa is op grond van artikel 16 Wmg, per 1 januari 2015 belast met het toezicht op de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de Wlz-uitvoerders en het CAK. Als gevolg van deze wijziging zijn de wettelijke taken van het CAK gewijzigd, dit heeft ook de nodige gevolgen voor de organisatie.

Als belangrijke wijzigingen door de invoering van de Wlz zijn te noemen:

- Overheveling van extramurale functies uit de AWBZ naar de Zvw en naar de Wmo.
- Inperking van recht op intramurale zorg.
- Invoering van de bruto PGB.

Per besluit van 9 december 2014 is de Wlz per 1 januari 2015 inwerking getreden. Ondanks het late tijdstip van het besluit, vindt de NZa het van het grootste belang dat de uitvoering van de Wlz in 2015 zo snel mogelijk op orde is. De NZa verwacht van het CAK dat zij zich maximaal inspant om haar processen zodanig aan te passen dat zij Wlz-proof is. Dat laat onverlet dat zij het jaar 2014 goed moet afsluiten. Consumenten moeten de zekerheid hebben dat de AWBZ in 2014 goed is uitgevoerd en de Wlz in 2015. Zowel het CAK als ook de Wlz-uitvoerders moeten voldoende maatregelen hebben getroffen om dit te kunnen waarborgen.

Wij hebben het CAK in de gelegenheid gesteld om een zienswijze te geven over de openbaarmaking van het Rapport Uitvoering AWBZ 2014 en van de uitkomsten van het onderzoek in het Samenvattend rapport Uitvoering AWBZ 2014.

Het CAK heeft aangegeven haar bedenking te hebben tegen het openbaar maken van het individuele rapport. Op basis van het rapport kunnen onjuiste conclusies getrokken worden aangezien de lezer niet beschikt over de juiste context en achtergrond. Het CAK maakt echter geen bezwaar tegen openbaarmaking van het rapport.

## 1.2 Rechtmatige uitvoering van taken

Bij de rechtmatige uitvoering van taken kan voor de daarbij gebruikte gegevens onderscheid worden gemaakt tussen directe verantwoordelijkheid en gebruikersverantwoordelijkheid.

### *Directe verantwoordelijkheid*

Bij directe verantwoordelijkheid is een organisatie geheel verantwoordelijk voor de uitkomsten van een proces en moet de organisatie instaan voor de volledigheid, juistheid en tijdigheid van de daarmee samenhangende uitkomsten of informatie.

### *Gebruikersverantwoordelijkheid*

Bij gebruikersverantwoordelijkheid moet een organisatie ook zorgen voor de juiste, volledige en tijdige uitvoering van een bepaald proces en is de organisatie verantwoordelijk voor de uitkomsten daarvan. De organisatie mag echter uitgaan van de validiteit van de gegevens die derden aanleveren. Op de betrouwbaarheid van deze gegevens hoeft de organisatie zelf geen controle uit te voeren. Voorbeelden hiervan zijn gegevens die namens zorgverzekeraars, indicatieorganen en colleges van burgemeester en wethouders aan het CAK worden verstrekt.

## 1.3 Samenvattend oordeel uitvoering AWBZ/Wmo 2014

### 1.3.1 Uitvoering AWBZ/Wmo

De NZa heeft de uitvoering van de AWBZ/Wmo door het CAK in 2014 beoordeeld. Tabel 1. 'Samenvattend oordeel over de uitvoering van de AWBZ/Wmo in 2012 tot en met 2014' geeft aan welke uitvoeringsaspecten zijn beoordeeld. Per onderdeel is vermeld wat het oordeel over de prestaties is (onvoldoende, voldoende of goed) en wat de uiteindelijke score is.

**Tabel 1. Samenvattend oordeel over de uitvoering van de AWBZ/Wmo in 2012 tot en met 2014**

	Paragraaf	Oordeel 2014	Oordeel 2013	Oordeel 2012
<b>Bedrijfsvoering en administratie</b>				
Administratieve organisatie en interne beheersing	2.3	Voldoende	Voldoende	Voldoende
Klachtenbehandeling	2.4	Goed	Goed	Goed
Bestrijding misbruik en oneigenlijk gebruik	2.5	Goed	Voldoende	Goed
<b>Uitvoering deelgebieden</b>				
Eigen bijdragen Zorg met Verblijf, Zorg zonder Verblijf en Wmo	2.6	Voldoende	Voldoende	Voldoende
Betaling van zorgaanspraken AWBZ	2.7	Goed	Goed	Goed
Interest geldmiddelen Algemeen Fonds Bijzondere Ziektekosten (AFBZ)	2.8	Goed	Goed	Goed
<b>Totaaloordeel</b>		<b>Voldoende</b>	<b>Voldoende</b>	<b>Voldoende</b>

Bron: NZa

De NZa concludeert op basis van de bevindingen in bovenstaande tabel dat het CAK de werkzaamheden AWBZ in 2014 in zijn totaliteit op een voldoende wijze heeft uitgevoerd (2013 en 2012: voldoende).

### 1.3.2 Goede processen

Het CAK heeft in 2014 de processen Klachtenbehandeling, Bestrijding Misbruik en oneigenlijk gebruik, Betaling van zorgaanspraken AWBZ en Interest geldmiddelen AFBZ op een goede wijze uitgevoerd.

### 1.3.3 Voldoende processen

Het CAK heeft in 2014 de processen Administratieve organisatie en interne beheersing en Eigen bijdragen Zorg met Verblijf, Zorg zonder Verblijf en Wmo op een voldoende wijze uitgevoerd.

In tabel 2 'Verbeterpunten 2014 voldoende processen' is beschreven welke verbeteringen het CAK voor deze processen moet realiseren.

Hierbij merkt de NZa op dat voor een juiste interpretatie van het verbeterpunt het noodzakelijk is om de gehele bevinding zoals opgenomen in tabel 5. 'Administratieve organisatie en interne beheersing' en tabel 7. 'Eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf, Wmo en Zorg met verblijf' te raadplegen.

Enkele verbeterpunten zijn zowel genoemd in tabel 2. 'Verbeterpunten 2014 voldoende processen' als in tabel 3. 'Opvolging verbeterpunten 2013 en 2012'. Indien dit het geval is, is dit aangegeven bij het betreffende verbeterpunt.

**Tabel 2. Verbeterpunten 2014 voldoende processen**

Verbeterpunten 2014	
1.	<p><i>Administratieve organisatie en interne beheersing</i><sup>1</sup></p> <p>Kwaliteit administratieve organisatie en interne beheersing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Het, evenals over 2013, aantoonbaar en onderbouwd vastleggen door Interne Controle dat het CAK beschikt over een actuele en volledige beschrijving van de opzet van de administratieve organisatie en interne beheersing. Volgens het CAK is dit verbeterpunt in 2015 geïmplementeerd.</li> <li>– Het aantoonbaar en onderbouwd vastleggen dat de inhoudelijke kwaliteit van de AO/IC matrices zijn getoetst en zo nodig zijn aangepast. Volgens het CAK is dit verbeterpunt in 2015 geïmplementeerd.</li> <li>– Het, evenals over 2012 en 2013, in het controleplan en de werkprogramma's van Interne Controle opnemen dat er tijdens de beoordeling van de AO/IC matrices expliciet aandacht moet worden besteed aan de actualiteit en de inhoudelijkheid van de matrices. Volgens het CAK is dit verbeterpunt in 2015 geïmplementeerd.</li> <li>– Het, evenals over 2013, aantoonbaar vastleggen dat qua opzet voldaan wordt aan de betrouwbaarheids- en nauwkeurigheidseisen zoals deze genoemd zijn voor de verschillende onderdelen in het Model Jaarverslaggeving CAK.</li> <li>– Het, evenals over 2013, opnemen in de werkprogramma's hoe omgegaan moet worden met geconstateerde bevindingen en wanneer bevindingen leiden tot het uitvoeren van aanvullende werkzaamheden. Volgens het CAK is dit verbeterpunt in 2015 geïmplementeerd.</li> <li>– Het, evenals over 2013, aantoonbaar vastleggen dat er voldoende werkzaamheden zijn uitgevoerd voor alle processen in relatie tot de geldende normen voor betrouwbaarheid en nauwkeurigheid. Volgens het CAK is dit verbeterpunt in 2015 geïmplementeerd.</li> <li>– Het, evenals over 2012 en 2013, aantoonbaar vastleggen van de afweging of er aanvullende controlewerkzaamheden verricht moeten worden naar aanleiding van de uitkomsten van de uitgevoerde interne controlewerkzaamheden.</li> </ul> <p>Kwaliteit geautomatiseerde gegevensverwerking:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Het, evenals over 2013, toetsbaar vastleggen dat wijzigingen in de relevante wet- en regelgeving juist, volledig en tijdig in relevante applicaties zijn geïmplementeerd.</li> <li>– Het periodiek loggen en monitoren van de juistheid van de aanwezige generieke gebruikersaccounts en bijbehorende toegangsrechten.</li> </ul>

<sup>1</sup> Voor een juiste interpretatie van het verbeterpunt is het noodzakelijk om de gehele bevinding, zoals opgenomen in tabel 5. 'Administratieve organisatie en interne beheersing', te raadplegen.



2.	<p><i>Eigen bijdragen Zorg met Verblijf, Zorg zonder Verblijf en Wmo<sup>2</sup></i></p> <p>Cliëntvriendelijkheid van het Eigen bijdragen proces:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het, evenals over 2013, verbeteren van de bereikbaarheid en antwoordsnelheid voor telefonische vragen over eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf en Wmo.<sup>3</sup></li> </ul> <p>Tijdigheid oplegging eigen bijdragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het, evenals over 2012 en 2013, verkorten van de doorlooptijd voor verzending van de eerste factuur voor nieuwe klanten.</li> </ul> <p>Het CAK voldoet wel aan de in het Model Jaarverslaggeving 2014 CAK opgenomen norm voor tijdige facturatie. Voor deze norm wordt echter beoordeeld of de factuur binnen 8 weken na aanmaken van de beschikking is verzonden. Gemeten vanaf ontvangst van melding aanvang zorg zijn de doorlooptijden erg lang waardoor verzekerden worden geconfronteerd met hoge nota's voor de eerste eigen bijdrage. Het betreft hier ketenproblematiek waarbij ook het CAK maatregelen moet treffen voor het verkorten van de doorlooptijd.</p> <p>Juistheid vaststelling eigen bijdragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het borgen van de volledigheid en juistheid van de interfaces tussen de geautomatiseerde systemen met de gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (GBA).</li> <li>- Het geven van meer prioriteit aan restituties voor klanten waarvoor het rekeningnummer ontbreekt in de administratie van het CAK.</li> </ul> <p>Inning eigen bijdragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het, evenals over 2012 en 2013, ongestoord laten verlopen van de processen voor de inning en aanmaning van de eigen bijdragen.</li> <li>- Het opnemen van een voorziening dubieuze debiteuren in de financiële verantwoording.</li> </ul> <p>Afboeking eigen bijdragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het, evenals over 2013, afboeken van oninbare vorderingen volgens een onafhankelijk geautoriseerde normstelling (protocol afboekingen VWS).</li> <li>- Het oplossen van het probleem met afboekingen van facturen van overleden klanten.</li> </ul> <p>Managementinformatie eigen bijdragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het nader specificeren van de ouderdomsanalyse van vorderingen in de managementinformatie.</li> </ul>
----	--

Bron: NZa

Het CAK moet zich over de gevraagde verbeterpunten verantwoorden in de verantwoordingsinformatie over 2015, waarbij per verbeterpunt moet worden vermeld welke maatregelen zijn getroffen.

Ook moeten de deadlines aangegeven worden voor de nog niet gerealiseerde verbeterpunten. De externe accountant moet deze verantwoording over de verbetermaatregelen betrekken bij de uitvoering van zijn werkzaamheden.

De NZa heeft deze verbeterpunten met het management van het CAK besproken tijdens de afstemming van het conceptrapport op 26 augustus 2015.

## 1.4 Opvolging verbeterpunten 2013

### 1.4.1 Opvolging verbeterpunten

In het rapport Uitvoering AWBZ, Wmo en Zvw 2013 heeft de NZa verbeterpunten opgenomen als het CAK op de betreffende prestatie-indicator voldoende heeft gerealiseerd.

<sup>2</sup> Voor een juiste interpretatie van het verbeterpunt is het noodzakelijk om de gehele bevinding, zoals opgenomen in tabel 7. 'Eigen bijdragen Zorg met Verblijf, Zorg zonder Verblijf en Wmo', te raadplegen.

<sup>3</sup> Het niet voldoen aan de norm is gevolg van enkele piekmomenten gedurende 2014. Aanpassen van norm wordt overwogen.

In tabel 3. 'Opvolging verbeterpunten 2013 en voorgaande jaren' zijn de verbeterpunten over genoemde jaren opgenomen. Hierbij is aangegeven in hoeverre het CAK deze verbeterpunten heeft gerealiseerd.

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

**Tabel 3. Opvolging verbeterpunten 2013 en voorgaande jaren**

Verbeterpunten 2013 en voorgaande jaren die niet (geheel) gerealiseerd zijn <sup>4</sup>	
1.	<p><i>Administratieve organisatie en interne beheersing</i></p> <p>Kwaliteit administratieve organisatie en interne beheersing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het aantoonbaar en onderbouwd vastleggen dat het CAK beschikt over een actuele en volledige beschrijving van de opzet van de administratieve organisatie en interne beheersing.</li> <li>- Het, evenals over 2010 tot en met 2012, aantoonbaar en onderbouwd vastleggen dat de inhoudelijke kwaliteit van de AO/IC matrices zijn getoetst en zo nodig zijn aangepast.</li> <li>- Het, evenals over 2012, in het controleplan en de werkprogramma's van Interne Controle opnemen dat er tijdens de beoordeling van de AO/IC matrices expliciet aandacht moet worden besteed aan de actualiteit en de inhoudelijkheid van de matrices.</li> <li>- Het aantoonbaar vastleggen dat qua opzet voldaan wordt aan de betrouwbaarheids- en nauwkeurigheidseisen zoals deze genoemd zijn voor de verschillende onderdelen in het Model Jaarverslaggeving CAK.</li> <li>- Het opnemen in de werkprogramma's hoe omgegaan moet worden met geconstateerde bevindingen en wanneer bevindingen leiden tot het uitvoeren van aanvullende werkzaamheden.</li> <li>- Het aantoonbaar vastleggen dat er voldoende werkzaamheden zijn uitgevoerd voor alle processen in relatie tot de geldende normen voor betrouwbaarheid en nauwkeurigheid.</li> <li>- Het, evenals over 2012, aantoonbaar vastleggen van de afweging of er aanvullende controlewerkzaamheden verricht moeten worden naar aanleiding van de uitkomsten van de uitgevoerde interne controlewerkzaamheden.</li> </ul> <p>Kwaliteit geautomatiseerde gegevensverwerking:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het toetsbaar vastleggen dat wijzigingen in de relevante wet- en regelgeving juist, volledig en tijdig in relevante applicaties zijn geïmplementeerd.</li> </ul>
2.	<p><i>Eigen bijdragen Zorg met Verblijf, Zorg zonder Verblijf en Wmo</i></p> <p>Clieëntvriendelijkheid van het eigen bijdragen proces:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het verbeteren van de bereikbaarheid en antwoordsnelheid voor telefonische vragen over eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf en Wmo.</li> </ul> <p>Tijdigheid oplegging eigen bijdragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het, evenals over 2012, verkorten van de doorlooptijd voor verzending van de eerste factuur voor nieuwe klanten.</li> </ul> <p>Inning eigen bijdragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het, evenals over 2012, ongestoord laten verlopen van de processen voor de inning en aanmaning van de eigen bijdragen.</li> </ul> <p>Afboeken eigen bijdragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het afboeken van oninbare vorderingen volgens een onafhankelijk geautoriseerde normstelling.</li> </ul>

Bron: NZa

De overige verbeterpunten zijn wel op voldoende wijze opgepakt. Het CAK moet zich over de gevraagde verbeterpunten expliciet verantwoorden in de verantwoordingsinformatie over 2015.

<sup>4</sup> Indien een verbeterpunt gedeeltelijk gerealiseerd is, is er voor gekozen om hier het niet-gerealiseerde deel op te nemen. Voor een juiste interpretatie van het verbeterpunt is het noodzakelijk om de gehele bevinding, zoals opgenomen in de tabellen 8 en 9, te raadplegen.

## **1.5 Oordeel NZa over de rechtmatigheid van de ontvangsten en uitgaven AWBZ/Wmo**

### **1.5.1 Onrechtmatigheden en onzekerheden 2014**

#### **1.5.1.1 Stelselwijziging**

Vanaf het verslagjaar 2014 past het CAK een andere waarderingsgrondslag toe voor de posten 'Eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf' en 'Eigen bijdragen Wet maatschappelijke ondersteuning'. Deze posten zijn tot en met 2013 in de jaarrekening verantwoord inclusief de Wtcg-korting. De cliënt betaalt het gedeelte van de Wtcg-korting echter niet. Dit bedrag wordt verkregen van het AFBZ nadat de cliënt zijn deel van de vordering heeft voldaan. In de administratie van het CAK is het bedrag opgenomen exclusief de Wtcg-korting. De standen van de vorderingen in de administratie sluiten tot en met 2013 dan ook niet één op één aan met de jaarrekening.

De aanspraak op de vergoeding van de Wtcg-korting ontstaat op het moment dat de vordering door de cliënt is voldaan. Het CAK vindt het inzichtelijker om de vordering in de jaarrekening op te nemen exclusief de Wtcg-korting. Dit sluit aan bij de feitelijke vordering zoals deze is opgenomen in de administratie van het CAK. Volgens het CAK leidt de stelselwijziging per saldo niet tot een daling van de opbrengsten van het AFBZ en de Wmo, maar gaat het hier om een tijdigheidsverschil. Het NZa kan zich vinden in de toegepaste stelselwijziging.

#### **1.5.1.2 Onrechtmatigheden**

De NZa heeft op basis van haar onderzoek 2014 geconcludeerd dat er over 2014 geen onrechtmatigheden zijn vastgesteld ten aanzien van de rechtmatigheid van de verantwoorde geldstromen eigen bijdragen voor Zorg met Verblijf, eigen bijdragen voor Zorg zonder Verblijf, eigen bijdragen Wmo, korting Wtcg Zorg zonder Verblijf, korting Wtcg Wmo en interest geldmiddelen AFBZ.

De NZa merkt op dat het CAK voor het verantwoordingsjaar 2014 heeft geconstateerd dat niet alle renteontvangsten in de afgelopen jaren zijn afgedragen. Naast de rente op de beschikbare middelen ontvangt het CAK ook rentevergoedingen van incassopartners. Deze incassorente is gedurende diverse jaren op de balans verantwoord. Hoewel dit niet eenduidig in het Model Jaarverslaggeving CAK (Model) is bepaald, is het CAK van mening dat deze incassorente ook afgedragen moet worden aan het AFBZ. Deze post heeft zowel betrekking op rentevergoedingen die zijn ontvangen voor AWBZ gelden als voor Wmo gelden. Gezien het huidige beleid, dat facturatie en inning gezamenlijk plaatsvindt voor het proces voor de eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf en de eigen bijdragen Wmo en in het Model is aangegeven dat de hiermee samenhangende rente volledig wordt afgedragen aan het AFBZ, is de NZa akkoord met deze verwerkingswijze. Het CAK heeft een bedrag van € 734.000 gecorrigeerd in de vastgestelde jaarrekening 2014. De NZa vraagt blijvende aandacht voor de monitoring van balansrekeningen.

#### **1.5.1.3 Onzekerheden**

De NZa concludeert op basis van haar onderzoek 2014 dat over 2014 een onzekerheid is vastgesteld ten aanzien van de rechtmatigheid van de verantwoorde geldstromen eigen bijdragen voor Zorg met Verblijf, eigen bijdragen voor Zorg zonder Verblijf, eigen bijdragen voor Wmo, korting

Wtcg Zorg zonder Verblijf, korting Wtcg Wmo en interest geldmiddelen AFBZ ten aanzien van:

- De verantwoorde verdeling van de doorgevoerde correcties die verband houden met de stelselwijzing in 2014 over de rekening-courantposities met het AFBZ (€ 6.687.000) en Wmo (€ 29.019.000) (zie paragraaf 4.2.2 'Onrechtmatigheden en onzekerheden 2014'). De NZa adviseert het CAK de ontwikkeling van deze posities periodiek te monitoren, af te stemmen met betrokken partijen en de noodzakelijke correcties in toekomstige jaren afdoende toe te lichten in de verantwoordingsdocumenten.

#### **1.5.1.4 Aandachtspunten**

De NZa concludeert op basis van haar onderzoek 2014 dat over 2014 enige aandachtspunten naar voren zijn gekomen ten aanzien van de rechtmatigheid van de verantwoorde geldstromen eigen bijdragen voor Zorg met Verblijf, eigen bijdragen voor Zorg zonder Verblijf, eigen bijdragen voor Wmo, korting Wtcg Zorg zonder Verblijf, korting Wtcg Wmo en interest geldmiddelen AFBZ ten aanzien van:

- De bulkafboekingen voor Zorg zonder Verblijf en Wmo. Deze zijn door het CAK voorlopig stopgezet omdat in geval van een meerpersoons-leefeenheid, na overlijden van een klant, de factuur niet altijd aan de juiste debiteur wordt gekoppeld. Naar verwachting gaat het hier om circa 50.000 klanten met een financieel belang van circa € 1,5 miljoen. Volgens het CAK wordt de probleemanalyse in 2015 afgerond.
- De broninhoudingen door het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) en de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Het CAK maakt voor de inning van de eigen bijdragen Zorg met Verblijf gebruik van broninhoudingen door het UWV en de SVB. Met deze partijen en Zorginstituut Nederland zijn de broninhoudingen afgestemd tot en met 2013. Hierbij zijn geen bijzonderheden geconstateerd. Er heeft nog geen afstemming plaatsgevonden over de broninhoudingen 2014. Het CAK moet deze afstemming in 2015 nog maken. De NZa adviseert het CAK zorg te dragen voor een overleg over een structurele oplossing, waarin ook aandacht is voor de gehanteerde uitgangspunten en definities, zodat voorafgaande aan de vaststelling van de jaarrekening afstemming heeft plaatsgevonden over het betreffende jaar.

#### **1.5.2 Opvolging onderzoek 2013**

De geconstateerde onrechtmatigheden en onzekerheden 2013 ten aanzien van de rechtmatigheid van de verantwoorde geldstromen eigen bijdragen voor Zorg met Verblijf, eigen bijdragen voor Zorg zonder Verblijf, eigen bijdragen Wmo, korting Wtcg Zorg zonder Verblijf, korting Wtcg Wmo en interest geldmiddelen AFBZ zijn in 2014 door het CAK nader onderzocht en indien nodig gecorrigeerd. Het onderzoek 2013 is hiermee voor alle punten afgedaan. Waarbij opgemerkt wordt dat er nog geen structurele oplossing is voor een tijdige afstemming van de broninhoudingen voor vaststelling van de jaarrekening en dat er aandachtspunten zijn bij de doorgevoerde stelselwijziging (zie paragraaf 4.2.2 'Onrechtmatigheden en onzekerheden 2014').

## 1.6 Samenvattend oordeel over de uitvoering van de Zvw

De NZa heeft de uitvoering van de Zvw (de CER) door het CAK in 2014 beoordeeld. Tabel 4 'Samenvattend oordeel over de uitvoering van de CER in 2012 tot en met 2014' geeft aan welke uitvoeringsaspecten zijn beoordeeld. Per onderdeel is vermeld wat het oordeel over de prestaties is (onvoldoende, voldoende of goed) en wat de uiteindelijke score is.

**Tabel 4. Samenvattend oordeel over de uitvoering van de CER in 2012 tot en met 2014**

	Oordeel 2014	Oordeel 2013	Oordeel 2012
<b>Uitvoering deelgebieden</b>			
Uitkering CER	Goed	Goed	Goed
Interest geldmiddelen Zorgverzekeringsfonds (CER)	Goed	Goed	Goed
<b>Totaaloordeel</b>	<b>Goed</b>	<b>Goed</b>	<b>Goed</b>

Bron: NZa

De NZa concludeert op basis van de bevindingen in bovenstaande tabel dat het CAK de werkzaamheden Zvw (CER) in 2014 op een goede wijze heeft uitgevoerd (2013 en 2012: goed).

## 1.7 Oordeel NZa over de rechtmatigheid van de ontvangsten en uitgaven Zvw

Over 2014 zijn geen onrechtmatigheden en geen onzekerheden over de rechtmatigheid vastgesteld.

De NZa maakt hiervoor een voorbehoud, omdat zij zich nog geen oordeel heeft kunnen vormen over de rechtmatigheid van de uitkeringen CER 2014 op basis van de in opdracht van de Minister van VWS uitgevoerde steekproef CER 2014.

Het bij het voorgaande onderzoek gemaakte voorbehoud voor de rechtmatigheid van de uitkeringen CER 2013 is opgeheven. Voor dat jaar heeft de NZa op basis van de in opdracht van de Minister van VWS uitgevoerde steekproeven geconcludeerd dat de uitkeringen CER 2013 rechtmatig zijn.

## 1.8 Reactie CAK

Het CAK kan zich in grote lijnen vinden in de voorgestelde verbeterpunten over 2014. Wel merkt het CAK op dat het in de afgelopen periode te maken heeft gehad met nieuwe taken en forse wijzigingen in wet- en regelgeving die grote impact hebben op het CAK. Zo zijn de Wtcg en de CER per 1 januari 2014 formeel afgeschaft, maar zijn de (afroende) werkzaamheden in 2014 doorgegaan. Het CAK is sinds 1 januari 2015 de uitvoerder van de ouderbijdrage Jeugdwet, uitvoerder van de subsidieregelingen Wlz, beheerder van Regelhulp.nl en de verstrekker van de Schengenverklaringen. Daarnaast is de AWBZ beëindigd per 1 januari 2015, en zijn de Wlz en de Wmo vanaf 2015 van kracht geworden. Kortom alle wettelijke taken van het CAK zijn in het afgelopen jaar ingrijpend gewijzigd. Deze wijzigingen hebben grote impact gehad op het CAK. Het CAK heeft de eerste prioriteit gelegd op

het doorvoeren van alle wijzigingen en hierin zijn zo veel als mogelijk de verbeterpunten meegenomen. Het CAK geeft aan dat het belangrijkste uitgangspunt is dat het CAK zijn taken in de lijn met de verwachtingen van zijn opdrachtgever uitvoert, mede gezien de (politieke) omgeving waarin het CAK zich bevindt. Met deze context worden de punten uit het rapport in een ander perspectief geplaatst.

Uit eigen analyse van de rapportages over de jaren 2011 tot en met 2014 blijkt, volgens het CAK, dat de verbeterpunten in het algemeen voortvarend worden opgepakt en dat de gekozen oplossingsrichtingen overeenkomen met de omschrijvingen van de verbeterpunten. De NZa heeft het CAK daarin bevestigd naar aanleiding van de ingediende rapportages aangaande het laatste informatieverzoek. Uit analyse is verder gebleken dat de formulering van de verbeterpunten, normen en bevindingen in de loop van de tijd is gewijzigd.

Een groot aantal verbeterpunten in het samenvattend overzicht lijkt geruime tijd niet opgepakt te zijn. Uit de details van de verbeterpunten blijkt echter dat de inhoud van de verbeterpunten jaarlijks is gewijzigd zonder dat oude, opgeloste, verbeterpunten worden afgesloten en dat de aanvullende bevindingen als nieuwe verbeterpunten worden opgevoerd. Zo ontwikkelt het punt 'de logische en fysieke toegang tot de geautomatiseerde systemen adequaat beveiligen' uit 2011 zich tot 'het periodiek loggen en monitoren van de juistheid van generieke gebruikersaccounts en bijbehorende toegangsrechten' in 2014. Volgens het CAK is dit een ander punt. Het beeld wat dit oproept geeft volgens het CAK geen goede weergave van de werkelijkheid.

Verder geeft de NZa aan dat de doorlooptijd tussen de ontvangst van 'melding aanvang zorg' en de ontvangst van de factuur door de verzekerde voor het voldoen van de eigen bijdrage over het algemeen erg lang is. In deze doorlooptijd zijn ook alle activiteiten inbegrepen die in de keten plaatsvinden. Het is duidelijk dat het CAK niet verantwoordelijk is voor de doorlooptijd van de gehele keten. Dit is ook niet als zodanig opgenomen in het model jaarverslaggeving CAK 2014. Het CAK vindt het dan ook niet terecht als dit wordt meegewogen in het oordeel over het CAK. De NZa heeft zijn constatering over de doorlooptijd in de keten gebaseerd op de ketenmonitor van het CAK. Hierbij merkt het CAK op dat de data in de ketenmonitor uitgaat van gemiddeld aantal dagen. De verdeling van de doorlooptijden kent echter een grote piek tussen de één en tien dagen en een zeer lange uitloop tot aan situaties van wel 250 dagen doorlooptijd vanaf het afgeven van de indicatie tot het daadwerkelijk ontvangen van zorg. De mediaan (meest voorkomende waarde) van deze processtap is zes dagen. Het gemiddelde geeft hier dan ook geen goed beeld van de werkelijke situatie. Het CAK zal de ketenmonitor zo aanpassen dat een goed beeld van de werkelijke situatie wordt gegeven. Het verzenden van de ketenmonitor wordt hierdoor tijdelijk gestaakt en weer hervat zodra de aanpassing is doorgevoerd.

Gezien het late tijdstip van uitbrengen van het rapport Uitvoering AWBZ, Wmo en Zvw 2014 CAK geeft het CAK op voorhand aan dat het voor een aantal verbeterpunten niet realistisch om deze ultimo 2015 opgelost te hebben. Het CAK geeft aan dat het uiteraard streeft naar een zo spoedig mogelijke implementatie van de verbeterpunten.

## 1.9 Reactie NZa

De NZa houdt in beginsel rekening met de nieuwe taken en wetwijzigingen die passen in haar toezichtstaak. Indien een onder

toezicht staande organisatie naar haar mening geconfronteerd wordt met allerlei nieuwe taken en wetswijzigingen die buiten het toezicht van de NZa vallen en een grote impact op de organisatie hebben, kan daarover met de NZa gesproken worden om tot nadere (werk)afspraken te komen. In haar onderzoeken en rapportages zal de NZa daar dan rekening mee houden. Het CAK heeft de NZa niet benaderd voor het maken van nadere afspraken.

Het CAK impliceert dat de NZa heeft bevestigd dat de gekozen oplossingen voor de verbeterpunten over de jaren 2011 tot en met 2014 op een voldoende wijze zijn afgedaan. Over de informatie heeft de NZa gesteld dat deze van een duidelijke structuur is, herkenbaar is met de onderwerpen uit het informatieverzoek en bruikbaar is voor de NZa. In de op 7 september 2015 door de NZa gegeven reactie op het informatieverzoek, heeft de NZa gesteld dat het CAK geen nadere informatie meer hoeft te verstrekken en dat in het AWBZ-onderzoek 2015 een definitief oordeel gegeven zal worden over de realisatie van de verbeterpunten.

Het CAK stelt in haar reactie dat de inhoud van de verbeterpunten jaarlijks is gewijzigd zonder dat oude, opgeloste verbeterpunten worden afgesloten en de aanvullende bevindingen als nieuwe verbeterpunten worden opgevoerd.

De verbeterpunten wijzigen soms inderdaad in de loop van de tijd. De wijzigingen worden veroorzaakt doordat verbeterpunten "gedeeltelijk worden gerealiseerd". De NZa merkt hierbij op dat het CAK over het algemeen verbeterpunten exact afhandelt conform de omschrijving maar daarbij nog weleens te weinig aandacht besteed aan de controleerbaarheid (zogenaamde audittrail).

De opvolging van de verbeterpunten wordt over het algemeen gekenmerkt door lange doorlooptijden. De NZa is van mening dat de nog openstaande verbeterpunten uit 2013 en voorgaande jaren per 31 december 2015 opgelost moeten kunnen zijn. Het CAK stelt dat gezien het tijdstip van uitbrengen van dit rapport het niet realistisch is om deze punten opgelost te hebben. Gezien het feit dat de betreffende verbeterpunten ook in de vorige rapportages van de NZa waren opgenomen, en dus bekend bij het CAK, blijft de NZa bij haar mening.





## **2. Onderzoek uitvoering AWBZ/Wmo 2014**

### **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 2014.

### **2.2 Algemeen**

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 het van belang is dat beide regelingen goed op elkaar zijn afgestemd.

Vanaf het verslagjaar 2012 houdt VWS toezicht op de verantwoording van de beheerskosten. Het ministerie van VWS neemt het oordeel hierover mee bij de vaststelling van de Wtcg geldstromen en beheerskosten van het CAK.

### **2.3 Administratieve organisatie en interne beheersing**

#### **2.3.1 Inleiding**

De administratieve organisatie en de daarin opgenomen maatregelen van interne beheersing (AO/IB) 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 5. Administratieve organisatie en interne beheersing

Nr.	Norm	Bevinding
<b>A. Kwaliteit administratie en controlestructuur</b>		
A1.	Het CAK beschikt in 2014 over een actuele en volledige beschrijving van de opzet van de AO/IB.	<p>Het CAK voldeed in 2014 gedeeltelijk aan de norm.</p> <p>Verbeterpunt: Het aantoonbaar en onderbouwd vastleggen door Interne Controle dat het CAK beschikt over een actuele en volledige beschrijving van de opzet van de administratieve organisatie en interne beheersing.</p>
A2.	Het CAK beschikt voor aanvang van het controlejaar 2014 over een opgestelde risicoanalyse en werkprogramma's voor alle processen. Uit deze documenten moet blijken dat de aanpak zodanig is opgezet dat voldaan wordt aan de betrouwbaarheids- en nauwkeurigheidseisen zoals deze genoemd zijn voor de verschillende onderdelen in het Model Jaarverslaggeving 2014 CAK.	<p>Het CAK voldeed in 2014 gedeeltelijk aan de norm.</p> <p>Verbeterpunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het aantoonbaar en onderbouwd vastleggen dat de inhoudelijke kwaliteit van de AO/IC matrices zijn getoetst en zo nodig zijn aangepast.</li> <li>- Het in het controleplan en de werkprogramma's van Interne Controle opnemen dat er tijdens de beoordeling van de AO/IC matrices expliciet aandacht moet worden besteed aan de actualiteit en de inhoudelijkheid van de matrices.</li> <li>- Het aantoonbaar vastleggen dat qua opzet voldaan wordt aan de betrouwbaarheids- en nauwkeurigheidseisen zoals deze genoemd zijn voor de verschillende onderdelen in het Model Jaarverslaggeving CAK.</li> <li>- Het opnemen in de werkprogramma's hoe omgegaan moet worden met geconstateerde bevindingen en wanneer bevindingen leiden tot het uitvoeren van aanvullende werkzaamheden.</li> </ul>
A3.	Het CAK heeft in 2014 interne controlewerkzaamheden in overeenstemming met het controleplan (de werkprogramma's) uitgevoerd.	<p>Het CAK voldeed in 2014 gedeeltelijk aan de norm.</p> <p>Verbeterpunt: Het aantoonbaar vastleggen dat er voldoende werkzaamheden zijn uitgevoerd voor alle processen in relatie tot de geldende normen voor betrouwbaarheid en nauwkeurigheid.</p>
A4.	<p>Het CAK heeft de bevindingen en conclusies van de uitgevoerde interne controlewerkzaamheden in 2014 op zichtbare wijze en gerelateerd aan het controleplan vastgelegd.</p> <p>Het CAK heeft de bevindingen geëvalueerd (foutevaluatie), waar nodig aanvullende controlewerkzaamheden verricht en correcties doorgevoerd.</p>	<p>Het CAK voldeed in 2014 gedeeltelijk aan de norm.</p> <p>Verbeterpunt: Het aantoonbaar vastleggen van de afweging of er aanvullende controlewerkzaamheden verricht moeten worden naar aanleiding van de uitkomsten van de uitgevoerde interne controlewerkzaamheden.</p>
A5.	<p>Het bestuur/management van het CAK heeft in 2014 maandelijks of per kwartaal betrouwbare managementinformatie van goede kwaliteit ontvangen over de uitkomsten van de uitgevoerde interne controles.</p> <p>Het bestuur/management stuurt aantoonbaar op deze managementinformatie.</p> <p>De bespreking van de managementinformatie en de follow-up is schriftelijk vastgelegd.</p>	<p>Het CAK voldeed in 2014 aan de norm.</p>

Nr.	Norm	Bevinding
<b>B. Kwaliteit geautomatiseerde gegevensverwerking</b>		
B1.	<p>Wijzigingen wet- en regelgeving:</p> <p>De implementatie van wijzigingen in wet- en regelgeving in 2014 in relevante applicaties heeft aantoonbaar, bijvoorbeeld via een IT audit, juist, volledig en tijdig plaatsgevonden.</p>	<p>Het CAK voldeed in 2014 gedeeltelijk aan de norm.</p> <p>Verbeterpunt: Het toetsbaar vastleggen dat wijzigingen in de relevante wet- en regelgeving juist, volledig en tijdig in relevante applicaties zijn geïmplementeerd.</p>
B2.	<p>Opzet, bestaan en werking application controls:</p> <p>Het CAK heeft inzicht in de opzet en het bestaan van de in de applicaties ingebouwde application controls.</p> <p>Het CAK heeft de blijvende juiste werking van deze application controls in 2014, bijvoorbeeld via een IT audit, vastgesteld.</p> <p>Er is een schriftelijke vastlegging aanwezig dat het bestuur/het management kennis heeft genomen van de bevindingen uit de IT audit en zo nodig vervolgacties heeft ingesteld.</p>	<p>Het CAK voldeed in 2014 aan de norm.</p>
B3.	<p>Opzet, bestaan en werking permanente beschikbaarheid en continuïteit:</p> <p>Uit de IT audit blijkt dat het CAK in opzet toereikende maatregelen heeft getroffen voor de permanente beschikbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde systemen en dat deze maatregelen bestaan.</p> <p>Uit de IT audit blijkt dat deze maatregelen gedurende 2014 hebben gewerkt.</p> <p>Er is een schriftelijke vastlegging aanwezig dat het bestuur/het management kennis heeft genomen van de bevindingen uit de IT audit en zo nodig vervolgacties heeft ingesteld.</p>	<p>Het CAK voldeed in 2014 aan de norm.</p>
B4.	<p>Opzet, bestaan en werking logische toegangsbeveiliging:</p> <p>Uit de IT audit blijkt dat het CAK in opzet toereikende maatregelen heeft getroffen voor de logische toegangsbeveiliging van de geautomatiseerde systemen en dat deze maatregelen bestaan.</p> <p>Uit de IT audit blijkt dat deze maatregelen gedurende 2014 hebben gewerkt.</p> <p>Er is een schriftelijke vastlegging aanwezig dat het bestuur/management kennis heeft genomen van de bevindingen uit de IT audit en zo nodig vervolgacties heeft ingesteld.</p>	<p>Het CAK voldeed in 2014 gedeeltelijk aan de norm.</p> <p>Verbeterpunt: Het periodiek loggen en monitoren van de juistheid van de aanwezige generieke gebruikersaccounts en bijbehorende toegangsrechten.</p>

Nr.	Norm	Bevinding
B5.	<p>Opzet, bestaan en werking change management:</p> <p>Uit de IT audit blijkt dat het CAK in opzet toereikende maatregelen heeft getroffen voor het change management van de geautomatiseerde systemen en dat deze maatregelen bestaan.</p> <p>Uit de IT audit blijkt dat deze maatregelen gedurende 2014 hebben gewerkt.</p> <p>Er is een schriftelijke vastlegging aanwezig dat het bestuur/management heeft kennisgenomen van de bevindingen uit de IT audit en zo nodig vervolgacties heeft ingesteld.</p>	Het CAK voldeed in 2014 aan de norm.
	<b>TOTAALORDEEL</b>	<b>VOLDOENDE</b>

Bron: NZa

### 2.3.3 Oordeel NZa

De administratieve organisatie en daarin opgenomen maatregelen van interne beheersing waren in 2014 voldoende.

## 2.4 Klachtenbehandeling

### 2.4.1 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.

### 2.4.2 Bevindingen

In 2014 heeft het CAK in totaal 544 klachten (2013: 571 klachten) ontvangen. Deze klachten kunnen nader worden gespecificeerd naar:

- eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf/Wmo: 292 klachten (2013: 316 klachten);
- eigen bijdragen Zorg met Verblijf: 243 klachten (2013: 245 klachten);
- compensatieregeling eigen risico: 9 klachten (2013: 10 klachten).

De NZa heeft bij haar onderzoek over 2014 twintig klachten beoordeeld. De klachten in het kader van de Wtcg vallen buiten het onderzoek. De belangrijkste bevindingen zijn in de Tabel 6 'Klachtenbehandeling' opgenomen.

**Tabel 6. Klachtenbehandeling**

Nr.	Norm	Bevinding
<b>A. Informatieverstrekking over mogelijkheid indienen van een klacht</b>		
	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 2014 aan de norm.
<b>B. Uitvoering klachtenbehandeling</b>		
B1.	Alle ontvangen klachten zijn schriftelijk bevestigd.	Het CAK voldeed in 2014 aan de norm.
B2.	Het CAK heeft alle klachten binnen zes weken afgehandeld, dan wel bij verdaging binnen tien weken.	Het CAK voldeed in 2014 aan de norm.
B3.	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 2014 aan de norm.
B4.	<p>Het CAK heeft een schriftelijke reactie op de klacht verzonden. Deze reactie bevat de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, een gemotiveerd oordeel en de eventuele conclusies die het CAK daaraan verbindt.</p> <p>Het CAK gaat in de schriftelijke reactie aan de klager in op alle elementen van de klacht, ook op de door de klager genoemde bedragen.</p> <p>Het CAK stelt in de schriftelijke reactie de beleving van de klager centraal.</p> <p>Uit het klachtendossier blijkt dat het CAK zich heeft ingespannen om, indien van toepassing, het probleem van de klager te helpen lossen.</p>	Het CAK voldeed in 2014 aan de norm.
B5.	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 2014 aan de norm.
B6.	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 2014 aan de norm.
<b>C. Verbetermanagement klachten</b>		
	<p>In de managementrapportages wordt informatie verstrekt over klachten. De rapportages zijn betrouwbaar. In de rapportages is informatie opgenomen over het aantal klachten, de aard en de analyse van de klachten en bezwaren, en (verbeter) voorstellen.</p> <p>Het CAK heeft naar aanleiding van ontvangen klachten (aantoonbaar) concrete verbeteracties uitgevoerd.</p>	Het CAK voldeed in 2014 aan de norm.
	<b>TOTAALORDEEL</b>	<b>GOED</b>

Bron: NZa

### 2.4.3 Oordeel NZa

Het CAK heeft de klachtenbehandeling in 2014 goed uitgevoerd.

## 2.5 Bestrijding misbruik en oneigenlijk gebruik

### 2.5.1 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.

### 2.5.2 Bevindingen

Het onderzoek 2014 naar het proces Bestrijding misbruik en oneigenlijk gebruik heeft geleid tot de volgende bevindingen:

#### *Beleidsplan*

Het CAK heeft een beleidsplan 'Bestrijding en voorkoming misbruik en oneigenlijk gebruik' opgesteld waarin de uitgangspunten, verantwoordelijkheden en uitvoeringsbepalingen zijn beschreven. Dit beleidsplan is gebaseerd op risicoanalyse en beschrijft beknopt de maatregelen ter voorkoming van misbruik en oneigenlijk gebruik en geeft een uitleg over het in- en extern misbruik. Het beleidsplan is vastgesteld in juli 2014 en is begin 2015 geactualiseerd waarbij het beleidsplan misbruik en oneigenlijk gebruik onderdeel uitmaakt van een nieuw overkoepelend integriteitsbeleid. Het beleidsplan is intern op intranet gepubliceerd. Het fraudebeleid van het CAK is niet extern gepubliceerd, wel is in november 2013 een bericht op internet geplaatst om cliënten te waarschuwen tegen mogelijk misbruik met persoonlijke gegevens.

#### *Organisatie en Coördinator Fraudebestrijding*

De organisatie rondom bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik is ten opzichte van het voorgaande jaar niet gewijzigd. Sinds 2013 is de taak van coördinator fraudebestrijding specifiek toegewezen aan een tweetal medewerkers van de afdeling Interne Controle (IC), waarvan één medewerker het eerste aanspreekpunt is. Deze functionaris heeft diverse opleidingen op het gebied van fraude en juridische zaken gevolgd. In het kader van de continuïteit van de bemensing van de rol van fraude coördinator is in de loop van 2014 een derde medewerker IC toegevoegd.

Medewerkers van het CAK zijn geïnformeerd over het belang van fraudebeheersing, via intranetberichten over het bestaan van het fraudemeldpunt en het belang van het bestrijden van fraude. Ook zijn op intranet voorbeelden van geconstateerd misbruik gepubliceerd.

#### *Uitvoering*

Het aantal ontvangen meldingen in 2014 is met 77% gestegen ten opzichte van 2013. Over 2014 zijn 43 meldingen in behandeling genomen door de afdeling Interne Controle. De stijging is in belangrijke mate toe te schrijven aan mogelijk misbruik met betaaladressen voor de toeslagen op grond van de Wtcg. Het CAK heeft voor deze zaken aangifte gedaan bij de politie.

Begin 2015 staan er nog 23 meldingen open. Opvallend hierbij is dat dit ook oude meldingen betreffen waarop het CAK zelf geen invloed meer heeft, maar waarbij het CAK de afloop wil volgen. Het blijkt hierbij ook om een aantal zaken te gaan die al een aantal jaren in behandeling zijn bij het Openbaar Ministerie en FIOD. Het CAK informeert periodiek naar de afloop van deze zaken die eigenlijk niet meer behoren bij de daadwerkelijke werkvoorraad van het CAK.

#### *Managementinformatie*

Het management van het CAK wordt via de maandrapportages van het team Interne Controle geïnformeerd over de activiteiten op het terrein van de beheersing van zorgfraude.

#### *Pro-actievere rol CAK*

De NZa heeft al enkele jaren bij herhaling gerapporteerd over het belang van een pro-actievere rol van het CAK. Tot op heden reageert het CAK alleen op ontvangen fraudesignalen en heeft het CAK geen (pro)actieve rol waarbij het op basis van bijvoorbeeld bestandsanalyses onderzoek doet naar mogelijke fraude-indicatoren. Het CAK stelt zich in reacties op de rapportage 2013 van de NZa op het standpunt dat het hiertoe geen opdracht heeft ontvangen van VWS. In de Bestuurlijke Verantwoording 2014 is dit als volgt verwoord: 'Wij wijzen erop dat het preventief opsporen van (mogelijke) fraudes, misbruik en oneigenlijk gebruik in de keten niet als taak aan het CAK is opgelegd. Het CAK draagt hiervoor daarom geen verantwoordelijkheid.'

Naar de mening van de NZa beschikt het CAK over een dusdanige hoeveelheid informatie dat het, in samenwerking met ketenpartners, een actievere rol kan vervullen bij het signaleren en detecteren van mogelijke fraude met zorggelden.

Het CAK is inmiddels met VWS in overleg getreden over een mogelijk pro-actievere rol bij de fraudebestrijding en heeft hiervoor voorstellen aangeleverd bij VWS. Ook is het CAK in overleg met Zorgverzekeraars Nederland (ZN) over de mogelijkheden om gebruik te gaan maken van informatie van het CAK op mogelijke fraudegevoelige aspecten. Het CAK gaat hiertoe deelnemen aan een ketenoverleg over fraudebeheersing bij ZN.

Bij de afronding van dit onderzoek heeft de NZa kennis genomen van een brief waarin VWS het CAK verzoekt de verdere mogelijkheden om met de huidige beschikbare data een meer actieve signalerende rol op het gebied van fraude te verkennen.

### **2.5.3 Oordeel NZa**

Het CAK heeft in 2014 een goede uitvoering gegeven aan de bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik. Dit gegeven de wettelijke taak en opdracht.

In 2015 heeft het CAK op verzoek van VWS de mogelijkheden verkend om een pro-actievere rol te vervullen op het gebied van signalering van mogelijke zorgfraude. VWS gaat hierover in overleg met CAK, NZa en ISZW. Hiermee wordt invulling gegeven aan een verbeterpunt waarover de NZa al een aantal jaren heeft gerapporteerd.

## **2.6 Eigen bijdragen Zorg met Verblijf, Zorg zonder Verblijf en Wmo**

### **2.6.1 Inleiding**

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

Het CAK maakt voor de eigen bijdragen voor Zorg zonder Verblijf en Wmo gebruik van gegevens van vier informatieleveranciers:

- de zorgaanbieders voor persoons- en zorgurengegevens;
- de gemeenten voor parameters en persoons- en zorggegevens;
- de GBA voor geverifieerde persoonsgegevens;
- de Belastingdienst voor inkomensgegevens.

Voor het proces van vaststellen, opleggen en innen van eigen bijdragen Zorg met Verblijf maakt het CAK bij de vaststelling van de eigen bijdragen gebruik van gegevens van vijf informatieleveranciers:

- de zorgkantoren voor persoons- en zorggegevens;
- de GBA voor geverifieerde persoonsgegevens;
- het UWV voor inkomensgegevens en bevestigde broninhoudingen;
- de SVB voor bevestigde broninhoudingen;
- de Belastingdienst voor 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.



## 2.6.2 Bevindingen

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

Nr.	Norm	Bevinding
<b>A. Cliëntvriendelijkheid van het Eigen bijdragen proces</b>		
A1.	Het CAK beschikt in 2014 over brochures Eigen bijdragen Zorg met Verblijf, Zorg zonder Verblijf en Wmo. Deze brochures zijn in begrijpelijke taal opgesteld.	Het CAK voldeed in 2014 aan de norm.
A2.	Het CAK stuurt bij aanvang van de bijdrageplicht aan elke verzekerde de van toepassing zijnde brochure.	Het CAK voldeed in 2014 aan de norm.
A3.	De in 2014 aan de cliënt verzonden beschikkingen voor eigen bijdragen Zorg met Verblijf, Zorg zonder Verblijf en Wmo waren begrijpelijk voor de cliënt.	Het CAK voldeed in 2014 aan de norm.
A4.	Het CAK verzorgde in 2014 informatiebijeenkomsten over het eigen bijdrageproces Zorg met Verblijf, Zorg zonder Verblijf en Wmo voor bijvoorbeeld cliëntenraden, medewerkers van zorgaanbieders en ouderenbonden.	Het CAK voldeed in 2014 aan de norm.
A5.	<p>Het CAK voldoet aan de norm voor tijdige beantwoording van telefonische en schriftelijke vragen.</p> <p>Telefonische bereikbaarheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het aantal beantwoorde calls als percentage van het aantal binnengekomen calls in het huidig verslagjaar (prestatie-indicator PC 207 en prestatie-indicator PC 307). Norm voor het verslagjaar 2014: 90%.</li> <li>• Gemiddelde antwoordsnelheid calls. De gemiddelde antwoordsnelheid in seconden van alle beantwoorde calls in het huidige verslagjaar (prestatie-indicator PC 208 en prestatie-indicator PC 308). Norm voor het verslagjaar 2014: &lt; 90 seconden.</li> </ul>	<p>Het CAK voldeed in 2014 ten dele aan de norm.</p> <p>Er is voldaan aan de normen voor de telefonische bereikbaarheid voor de eigen bijdragen Zorg met Verblijf.</p> <p>Er is <b>niet</b> voldaan aan de normen voor telefonische bereikbaarheid en antwoordsnelheid voor de eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf en Wmo. Dit is een gevolg van mindere performance tijdens piekmomenten. Overwogen wordt de norm aan te passen.</p> <p>Er is ook voldaan aan de normen voor beantwoording van schriftelijke vragen. Aandachtspunt voor betrokken partijen is het opnemen van normen voor beantwoording van e-mails en brieven in de Model Jaarverslaggeving CAK.</p> <p>Verbeterpunt: Het verbeteren van de bereikbaarheid en antwoordsnelheid voor telefonische vragen over eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf en Wmo.</p>

Nr.	Norm	Bevinding
<b>B. Tijdigheid oplegging eigen bijdragen</b>		
B1.	<p>De gemiddelde facturatietermijn voor eigen bijdragen bedraagt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Voor Zorg zonder Verblijf en Wmo: "Het gemiddelde aantal dagen tussen het bekend worden van alle gegevens en het aanmaken van de factuur aan de klant (nieuwe en bestaande klant) in het huidig verslagjaar (prestatie-indicator PC201). Norm voor het verslagjaar 2014: &lt; 4 weken."</li> <li>Voor Zorg met Verblijf: "Gemiddelde facturatietermijn in dagen na eerste maal opleggen (voorlopige) eigen bijdrage (voor klanten met nieuwe opnamegegevens) na ontvangst van alle gegevens (prestatie-indicator PC301). Norm voor het verslagjaar 2014: &lt; 4 weken."</li> </ul>	<p>Het CAK voldeed in 2014 aan de norm van de gestelde prestatie-indicatoren. Het CAK kent echter een te lange facturatietermijn voor nieuwe klanten.</p> <p>Toelichting: Het CAK voldoet aan de gestelde norm voor tijdige facturatie in die zin dat deze wordt gemeten vanaf de datum van de afgifte van de beschikking. Voor nieuwe klanten, verzekerden die voor het eerst zorg ontvangen, is de doorlooptijd van aanvang zorg tot ontvangst factuur echter zowel voor Zorg met Verblijf als Zorg zonder Verblijf en Wmo te lang. Uit de rapportage Ketenmonitor blijkt voor Zorg met Verblijf een gemiddelde doorlooptijd van meer dan 100 dagen. Hierdoor duurt het soms meer dan drie maanden voordat een klant een eerste factuur voor de eigen bijdrage ontvangt. De NZa heeft dit meerdere jaren als een verbeterpunt gerapporteerd en dit verbeterpunt betrokken in een informatieverzoek.</p> <p>Het CAK is inmiddels een project opgestart waarbij eerder de indicatiegegevens van het CIZ kunnen worden gebruikt om de doorlooptijd te kunnen beperken. Ook de interne processen zullen worden verbeterd. Uit analyse blijkt dat bij Zorg zonder Verblijf en Wmo de termijn van facturatie kan worden verkort met 47 dagen (=50%). Bij Zorg met Verblijf kan het proces gemiddeld worden verkort met 24 dagen (=25%). Deze percentages zijn nog zonder mogelijke procesoptimalisaties binnen het CAK, waarbij is gebleken dat een aantal processtappen nog verbeterd kan worden.</p> <p>Voor Wmo is het CAK afhankelijk van medewerking van de individuele gemeenten om de doorlooptijd voor de eerste factuur te kunnen verkorten. Ook hierover is het CAK in gesprek met de gemeenten.</p> <p>De NZa zal in het onderzoek over 2015 de ontwikkelingen om de doorlooptijd van de eerste factuur voor nieuwe klanten te verkorten met extra aandacht volgen. Het betreft hier een ketenverantwoordelijkheid waarbij de NZa ook zal beoordelen op welke wijze de zorgaanbieders en zorgkantoren hun bijdrage leveren voor een tijdige facturatie. De NZa is voornemens om vanaf 2016 een norm voor te schrijven die de periode weergeeft tussen ontvangst melding aanvang zorg en de ontvangst eerste factuur door de klant.</p> <p>Verbeterpunt: Het verkorten van de doorlooptijd voor verzending van de eerste factuur voor nieuwe klanten.</p>

Nr.	Norm	Bevinding
B2.	<p>Het percentage gefactureerd bedraagt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor Zorg zonder Verblijf en Wmo: "Het percentage van de facturen dat binnen acht weken wordt verzonden na het bekend worden van alle gegevens in het huidige verslagjaar (voor nieuwe en bestaande klanten), getoond voor de laatste drie verslagjaren (prestatie-indicator PC202). Norm voor het verslagjaar 2014: 97,5%."</li> <li>• Voor Zorg met Verblijf: "Percentage gefactureerd binnen acht weken na ontvangst van alle gegevens. Het percentage van de facturen dat binnen acht weken wordt verzonden na het aanmaken van de beschikking (voor klanten met nieuwe opnamegegevens) in het huidige verslagjaar, getoond voor de laatste drie verslagjaren (prestatie-indicator PC302). Norm voor het verslagjaar 2014: 97,5%".</li> </ul>	Het CAK voldeed in 2014 aan de norm.
<b>C. Juistheid vaststelling eigen bijdragen</b>		
C1.	De implementatie van wijzigingen in wet- en regelgeving in 2014 in de geautomatiseerde systemen 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>Het CAK voldeed in 2014 aan de norm.</p> <p>In 2014 is er wel een tekortkoming geconstateerd over het niet correct vaststellen van de eigen bijdragen voor Zorg zonder Verblijf en Wmo door de wijziging van de pensioendatum. Als gevolg hiervan bestond het risico dat bij het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd een verkeerde bijdrage werd opgelegd. Het CAK heeft deze omissie in 2014 gecorrigeerd.</p>
C2.	Het CAK heeft voldoende maatregelen getroffen om de betrouwbaarheid van de geautomatiseerde systemen gedurende het jaar 2014 te waarborgen (onder andere change management, logische toegangsbeveiliging). Het CAK heeft de goede werking van deze maatregelen vastgesteld.	<p>Het CAK voldeed in 2014 aan de norm.</p> <p>Uit het onderzoek blijkt dat de aansluiting tussen het systeem voor de eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf en Wmo (Thinsy) en de financiële administratie (Oracle Financials) een aandachtspunt vormt. De koppeling tussen beide systemen wordt niet geautomatiseerd gegarandeerd waardoor niet zeker is dat alle financiële gegevens volledig en correct worden doorgegeven aan Oracle Financials. De externe accountant heeft door een gegevensgerichte controle de verantwoorde bedragen voor de eigen bijdragen tussen Thinsy en Oracle Financials aangesloten. Door de externe accountant zijn hierbij geen materiële bevindingen geconstateerd. De externe accountant concludeert dat het financiële risico beperkt is.</p>

Nr.	Norm	Bevinding
C3.	Het CAK heeft de volledigheid en juistheid van de interfaces tussen de geautomatiseerde systemen met de GBA en de Belastingdienst gewaarborgd.	<p>Het CAK voldeed in 2014 niet aan de norm.</p> <p>Het CAK kent een knelpunt met een beperkt aantal klanten waarvoor het verificatieproces GBA niet succesvol is afgerond.</p> <p>Het CAK heeft aangegeven dat dit knelpunt medio juli 2015 zal zijn opgelost.</p> <p>In de Bestuurlijke verantwoording is hierover opgenomen dat de impact op de rechtmatigheid verwaarloosbaar is. Dit is echter niet onderbouwd met aantallen.</p> <p>Verbeterpunt: Het borgen van de volledigheid en juistheid van de interfaces tussen de geautomatiseerde systemen met de GBA en de Belastingdienst.</p>
C4.	Het CAK heeft de berekende eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf, Zorg met Verblijf en Wmo juist vastgesteld op basis van de aangeleverde gegevens.	Het CAK voldeed in 2014 aan de norm.
C5.	Het CAK heeft in 2014 het proces (spoed) restituties goed geborgd. De uitgevoerde (spoed)restituties zijn rechtmatig.	<p>Het CAK voldeed in 2014 ten dele aan de norm.</p> <p>Door de overgang naar het IBAN rekeningnummer zijn problemen ontstaan met restituties. Het CAK blijkt niet voor alle klanten te beschikken over het juiste IBAN rekeningnummer. In de Bestuurlijke verantwoording is vermeld dat dit gaat om 19.000 klanten voor Zorg met Verblijf. Voor Zorg zonder Verblijf en Wmo moet het aantal klanten nog inzichtelijk worden gemaakt.</p> <p>Uit de meest recente informatie blijkt dat er sprake is van achterstanden in de restitutie van eigen bijdrage voor circa 25.000 klanten met een totaalbedrag van € 9 miljoen voor Zorg met Verblijf en circa 14.000 klanten met een totaalbedrag van circa € 1,9 miljoen voor Zorg zonder Verblijf en Wmo.</p> <p>Het CAK heeft de betreffende klanten aangeschreven, de respons is echter laag.</p> <p>Verbeterpunt: Het geven van meer prioriteit aan restituties voor klanten waarvoor het rekeningnummer ontbreekt in de administratie van het CAK.</p>
C6.	Het CAK heeft in 2014 het anticumulatiebeding juist uitgevoerd.	Het CAK voldeed in 2014 aan de norm.
<b>D. Volledigheid vaststelling eigen bijdragen</b>		
D1.	Alle elektronisch aangeleverde zorguren hebben tot vaststelling van een eigen bijdrage geleid.	Het CAK voldeed in 2014 aan de norm.
D2.	De overgang van de geautomatiseerde systemen voor de eigen bijdragen naar het systeem voor facturatie heeft volledig plaatsgevonden, met andere woorden alle vastgestelde eigen bijdragen hebben geleid tot facturatie.	<p>Het CAK voldeed in 2014 aan de norm.</p> <p>Zie C2. Afstemming Zorg zonder Verblijf en Wmo systeem met de financiële administratie (Oracle Financials) vormt een aandachtspunt.</p>
<b>E. Inning eigen bijdragen</b>		

Nr.	Norm	Bevinding
E1.	De gemiddelde termijn tussen de facturatie van de eigen bijdragen voor Zorg met Verblijf, Zorg zonder Verblijf en Wmo en de ontvangst van de eigen bijdrage is minder dan één maand.	Het CAK voldeed in 2014 aan de interne norm.
E2.	Het CAK had in 2014 een toereikende aanmaningsprocedure voor de eigen bijdragen voor Zorg met Verblijf, Zorg zonder Verblijf en Wmo. Het CAK heeft in 2014 in overeenstemming met de aanmaningsprocedure aangemaand en waar nodig vorderingen uit handen gegeven.	<p>Het CAK voldeed in 2014 niet aan de norm.</p> <p>In 2014 is (opnieuw) sprake is geweest van een fout in de aanmaningsprocedure. Bij een soft- en hardware-update in de applicatie Maxcredible is na de zomer van 2014 een bug ontdekt in het genereren van herinneringen en aanmaningen.</p> <p>In de periode september tot december 2014 zijn diverse herinneringen en aanmaningen niet tijdig verstuurd naar de klant. Het betreft in totaal 15.531 niet verstuurd herinneringen en aanmaningen op een totaal van 62.574 wel verstuurd herinneringen en aanmaningen.</p> <p>Het incident is op 20 januari 2015 opgelost.</p> <p>Verbeterpunt: Het ongestoord laten verlopen van de processen voor de inning en aanmaning van de eigen bijdragen. Dit verbeterpunt is ook over 2013 gerapporteerd naar aanleiding van eerdere verstoringen in het aanmaningsproces.</p>
E3.	Voorziening dubieuze debiteuren	<p>De NZa heeft in voorgaande onderzoeken gerapporteerd over de noodzaak tot opname van een voorziening voor dubieuze debiteuren. Dit om lezers van de financiële verantwoording een beter beeld te geven over de mogelijkheden van de inbaarheid van openstaande vorderingen.</p> <p>De openstaande vorderingen bedragen per ultimo 2014: Zorg met Verblijf € 69.494.000; Zorg zonder Verblijf en Wmo € 36.368.000.</p> <p>Uit ouderdomsanalyse van het CAK blijkt dat een substantieel deel van de openstaande vorderingen, 25,6%, ouder is dan één jaar. De kans dat deze vorderingen nog daadwerkelijk geïnd kunnen worden is klein.</p> <p>Het CAK stelt dat dit aspect geen onderdeel is van het Model jaarverslaggeving CAK 2014 maar onderschrijft in overleg met de NZa dat een voorziening een beter beeld geeft over de mogelijke inbaarheid van vorderingen, maar is hierbij gebonden aan de opdrachtgevers VWS en Zorginstituut Nederland. Het debiteurenrisico ligt bij Zorginstituut Nederland. Het CAK meldt ieder jaar bij Zorginstituut Nederland wat de verwachting is van de mogelijke inbaarheid van vorderingen.</p> <p>De NZa is van mening dat dit tot uitdrukking gebracht moet worden in de financiële verantwoording.</p> <p>Verbeterpunt: – Het opnemen van een voorziening dubieuze debiteuren in de financiële verantwoording.</p>
<b>F. Afboeking eigen bijdragen</b>		

Nr.	Norm	Bevinding
F1.	De afboekingen wegens oninbaarheid van vorderingen uit hoofde van de eigen bijdragen Zorg met Verblijf, Zorg zonder Verblijf en Wmo hebben plaatsgevonden binnen de hiervoor aanwezige procedures en zijn dus rechtmatig.	<p>Het CAK voldeed in 2014 ten dele aan de norm.</p> <p>Over 2013 is gerapporteerd door de NZa: "Vanaf de datum dat het CAK een ZBO is geworden wordt het 'Protocol kwijtschelden oninbaar verklaren EB-regelingen' niet meer geaccordeerd door het Zorginstituut. Formeel is hier nu geen sprake meer van een onafhankelijke geautoriseerde normstelling."</p> <p>Ook voor 2014 is een intern door de Raad van Bestuur van het CAK ondertekend protocol gehanteerd dat is afgeleid van het oorspronkelijke protocol van Zorginstituut Nederland.</p> <p>Het CAK is over het afboekingsprotocol in overleg met VWS. VWS zal in 2015 het protocol afboekingen goedkeuren.</p> <p>In de jaarrekening 2014 is door het CAK, evenals voorgaande jaren, geen voorziening voor oninbaarheid opgenomen.</p> <p>Verbeterpunt:  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het afboeken van oninbare vorderingen volgens een onafhankelijk geautoriseerde normstelling.</li> </ul> </p>
F2.	De afboekingen van vorderingen uit hoofde van de eigen bijdragen voor Zorg met Verblijf, Zorg zonder Verblijf en Wmo zijn voldoende onderbouwd en zijn aantoonbaar geautoriseerd door de afdelingsmanager debiteuren.	<p>Het CAK voldeed in 2014 ten dele aan de norm.</p> <p>In 2014 zijn voor de eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf en Wmo problemen ontstaan met afboekingen van facturen van overleden klanten. Deze problemen zijn ontstaan bij conversie naar nieuwe software (OFr11 naar OFr12), waarbij voor de oude software het eigen bijdragenregistratienummer de basis voor registratie vormde en voor de nieuwe software het BSN nummer. Gevolg is dat vanaf mei 2014 het proces afboeken wegens overlijden (Zorg zonder Verblijf en Wmo) niet meer is uitgevoerd. Hierdoor is voor circa 50.000 klanten van meerpersoonshuishoudens onzekerheid ontstaan over de mogelijkheid van het afboeken van facturen na overlijden. Het CAK heeft deze problematiek benoemd als de 'debiteurenschitch' en verwacht dat eind 2015 het probleem ten dele is opgelost en pas geheel wanneer de oude applicatie (OFr11) volledig uit gefaseerd is (medio 2016).</p> <p>Verbeterpunt:  Het oplossen van het probleem met afboekingen (en aanmaningen) van facturen van overleden klanten.</p>
<b>G. Managementinformatie eigen bijdragen</b>		
G1.	De directie en het management ontvangen maandelijks of per kwartaal managementinformatie van goede kwaliteit over de eigen bijdragen Zorg met Verblijf, Zorg zonder Verblijf en Wmo.	<p>Het CAK voldeed in 2014 ten dele aan de norm.</p> <p>De NZa is van mening dat de ouderdomsanalyse van vorderingen nader gespecificeerd moet worden in de managementinformatie. Dit mede met het doel om inzicht te krijgen in de mogelijke invorderbaarheid van openstaande vorderingen. Zie ook hetgeen onder E3 is gerapporteerd.</p> <p>Verbeterpunt:  Het nader specificeren van de ouderdomsanalyse van vorderingen in de managementinformatie.</p>

Nr.	Norm	Bevinding
G2.	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 en/of processen/werkwijzen voor de eigen bijdragen Zorg met Verblijf, Zorg zonder Verblijf en Wmo.	Het CAK voldeed in 2014 aan de norm.
<b>TOTAALORDEEL</b>		<b>VOLDOENDE</b>

Bron: NZa

### 2.6.3 Reactie CAK

Het CAK kan zich in grote lijnen vinden in de voorgestelde verbeterpunten over 2014. De NZa geeft aan dat de doorlooptijd tussen de ontvangst van 'melding aanvang zorg' en de ontvangst van de factuur door de verzekerde voor het voldoen van de eigen bijdrage over het algemeen erg lang is. In deze doorlooptijd zijn ook alle activiteiten inbegrepen die in de keten plaatsvinden. Het CAK is niet verantwoordelijk voor de doorlooptijd van de gehele keten. Dit is ook niet als zodanig opgenomen in het model jaarverslaggeving CAK 2014. Het CAK vindt het dan ook niet terecht als dit wordt meegewogen in het oordeel over het CAK. De NZa heeft zijn constatering over de doorlooptijd in de keten gebaseerd op de ketenmonitor van het CAK. Het CAK merkt op dat de data in de ketenmonitor uitgaat van gemiddeld aantal dagen. De verdeling van de doorlooptijden kent echter een grote piek tussen de één en tien dagen en een zeer lange uitloop tot aan situaties van wel 250 dagen doorlooptijd vanaf het afgeven van de indicatie tot het daadwerkelijk ontvangen van zorg. De mediaan (meest voorkomende waarde) van deze processtep is zes dagen. Het gemiddelde geeft hier dan ook geen goed beeld van de werkelijke situatie. Het CAK zal de ketenmonitor zo aanpassen dat een goed beeld van de werkelijke situatie wordt gegeven. Het verzenden van de ketenmonitor wordt hierdoor tijdelijk gestaakt en weer hervat zodra de aanpassing is doorgevoerd. Ten aanzien van het vormen van de voorziening dubieuze debiteuren zal het CAK, ondanks dit niet is opgenomen in de Handleiding Jaarverslaggeving CAK, onderzoeken of een betrouwbare totstandkoming van deze voorziening realistisch is. Hierbij zullen wij ook de opdrachtgever en de fondsbeheerder betrekken.

### 2.6.4 Reactie NZa

De NZa constateert dat de tijdigheid van de eigen bijdragen voor nieuw in zorg genomen klanten te wensen over laat. De NZa onderkent dat sprake is van een ketenproblematiek waarbij het CAK afhankelijk is van een tijdige aanlevering van informatie door de zorgaanbieders en zorgkantoren. Het CAK heeft voor de interne bedrijfsvoering maatregelen in voorbereiding ter verkorting van de doorlooptijd van de eerste factuur voor nieuw in zorg genomen klanten.

De NZa zal, in het belang van de burger, de ontwikkelingen volgen bij zowel het CAK als bij de ketenpartners. De NZa is van plan om vanaf 2016 de normen te herijken die betrekking hebben op:

- de periode tussen de ontvangst melding aanvang zorg en de ontvangst van de eerste factuur door de klant;
- de tijdigheid van de laatste factuur bij beëindiging van de zorg.

Aangezien de genoemde doorlooptijd (nog) niet als norm is gedefinieerd is deze niet meegewogen in het oordeel van de NZa over het CAK.

### 2.6.5 Oordeel NZa

Het CAK heeft in 2014 voldoende uitvoering gegeven aan het proces Eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf, Wmo en Zorg met Verblijf.

In 2014 is op enkele onderdelen sprake geweest van verstoringen van de processen voor de eigen bijdragen. Het CAK moet in het vervolg beter onderbouwen, bijvoorbeeld in de bestuurlijke verantwoording, waarom deze verstoringen geen of beperkte invloed hebben op de rechtmatigheid van de eigen bijdragen.

### 2.6.6 Verdiepend onderzoek naar de tijdigheid van het eigen bijdragen proces voor Zorg met Verblijf

De NZa heeft het (verdiepend) onderzoek naar de tijdigheid van het eigen bijdragen proces voor Zorg met Verblijf betrokken bij de beoordeling van het proces eigen bijdragen Zorg met Verblijf, Zorg zonder Verblijf en Wmo onderdeel B tijdigheid facturatie.

Evenals over 2012 en 2013 blijkt uit de rapportage Ketenmonitor dat het CAK de eerste factuur voor de eigen bijdragen voor Zorg met Verblijf in 2014 erg laat verstuurt, veelal meer dan 80 dagen ofwel ruim twee en een halve maand, na ontvangst van de melding aanvang zorg.

Bij deze norm is uitgegaan van de randvoorwaarden 'na ontvangst van alle gegevens' voor Zorg zonder Verblijf en Wmo en 'na aanmaken van de beschikking' voor Zorg met Verblijf.

De NZa heeft bijzondere aandacht gevraagd voor de tijdigheid van de oplegging van de eerste factuur voor nieuwe cliënten. Dit is ook als verbeterpunt opgenomen in het informatieverzoek van 26 januari 2015. Het CAK heeft over dit verbeterpunt gerapporteerd dat dit is afgedaan onder verwijzing naar de prestatie-indicatoren PC 202 en PC 302. Deze reactie van het CAK geeft echter onvoldoende informatie over het verkorten van de doorlooptijden voor de eerste factuur van nieuwe klanten.

Voor Zorg met Verblijf wordt maandelijks een rapportage Ketenmonitor opgesteld. Uit deze rapportage blijkt dat de doorlooptijd voor de eerste factuur nog erg lang is, met uitschieters tot boven de 100 dagen. Uit de Centrale Verbeter Actielijst (CVA) blijkt dat het CAK onderkent dat deze doorlooptijd moet worden verkort. Hiervoor is een project opgezet waarbij het CAK gebruik maakt van indicatiestellingen van het CIZ.

Uit analyse blijkt dat bij Zorg zonder Verblijf en Wmo de termijn van facturatie kan worden verkort met 47 dagen (=50%). Bij Zorg met Verblijf kan het proces gemiddeld worden verkort met 24 dagen (=25%). Deze percentages zijn nog zonder mogelijke procesoptimalisaties binnen het CAK, waarbij is gebleken dat een aantal processtappen nog verbeterd kan worden.

Het CAK heeft besloten om het CIZ project in twee delen te laten geschieden. De eerste oplevering heeft plaatsgevonden op 30 december 2014 en de tweede oplevering vindt medio 2015 plaats.

Met de uitvoering van fase twee wordt de doorlooptijd verkort.

Voor 2015 blijft onverkort volgend verbeterpunt van toepassing: Het verkorten van de doorlooptijd voor verzending van de eerste factuur voor nieuwe klanten, dit zowel voor Zorg met Verblijf als voor Zorg zonder Verblijf en Wmo klanten. De NZa onderkent dat sprake is van ketenproblematiek waarbij het CAK afhankelijk is van tijdige aanlevering



van informatie door de zorgaanbieders en zorgkantoren. De NZa zal ontwikkelingen volgen bij zowel CAK als ketenpartners. De NZa is voornemens om vanaf 2016 een norm voor te schrijven die de periode weergeeft tussen ontvangst melding aanvang zorg en de ontvangst eerste factuur door de klant.

## 2.7 Betaling van zorgaanspraken AWBZ

### 2.7.1 Inleiding

Het CAK heeft de administratieve taak van het verrichten van betalingen in opdracht van en namens de AWBZ-verzekeraars, Zorginstituut Nederland 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 zorgaanspraken AWBZ' rechtmatig uit als het CAK binnengekomen opdrachten volledig, juist en tijdig verwerkt.

### 2.7.2 Bevindingen

Tijdens het onderzoek zijn er de volgende aandachtspunten geconstateerd:

#### *Volledigheid en juistheid betaling*

In 2014 is 1,8% van de totaal aantal ontvangen betaalopdrachten (36.764 stuks) geretourneerd aan zorgkantoren in verband met onvolkomenheden. In 2014 is er voor een totaalbedrag van € 24,8 miljard uitbetaald aan zorgaanbieders. Drie betalingen (€ 177.000) zijn niet juist uitgevoerd. Deze zijn in de loop van 2014 gecorrigeerd. In 2014 is er voor een totaalbedrag van € 0,1 miljard uitbetaald aan zorgkantoren. Alle betalingen aan het zorgkantoor zijn correct uitgevoerd.

#### *Rol Team Interne Controle*

Het Team Interne Controle heeft een rol bij de integrale controle van de betaling als ook een rol bij de periodieke controle van dit proces. Door het CAK is aangegeven dat hier geen sprake is van risico's in het kader van onafhankelijkheid. De NZa adviseert blijvende aandacht te hebben voor een juiste verdeling van taken en verantwoordelijkheden.

#### *Rol CAK bij constatering afwijkingen*

Het CAK verricht betalingen voor de zorgkantoren. Er zijn formeel geen nadere afspraken gemaakt met de zorgkantoren over de manier waarop het CAK de betalingen moet controleren. Ook zijn er geen afspraken gemaakt over op welke wijze er terugkoppeling plaatsvindt door het CAK aan zorgkantoren indien het CAK onjuistheden constateert op het declaratieformulier die onder de gebruikersverantwoordelijkheid vallen. Het komt voor dat op een ingediend declaratieformulier de stempel en de handtekening van de zorginstelling ontbreekt. De declaratie wordt in zo'n geval toch uitbetaald door het CAK. Volgens het CAK is het de verantwoordelijkheid van het zorgkantoor om te bepalen of de declaratie voldoende waarborgen geeft om tot betaling over te gaan. Het CAK beoordeelt of het zorgkantoor de betaling heeft goedgekeurd. Binnen het CAK is er geen beleid geformuleerd over hoe omgegaan moet worden met dergelijke bevindingen en of er een terugkoppeling moet plaatsvinden aan zorgkantoren.

*Afrekening met het AFBZ en rechtmatigheid*

De afrekening met het AFBZ en het voldoen aan de eisen van rechtmatigheid geeft geen aanleiding tot het maken van opmerkingen buiten de opmerkingen die hierover gemaakt worden in hoofdstuk 4 'Rechtmatigheid van de ontvangsten en uitgaven 2014'.

**2.7.3 Oordeel NZa**

Het CAK heeft in 2014 goede uitvoering gegeven aan het proces betaling van zorganspraken AWBZ.

**2.8 Interest geldmiddelen AFBZ****2.8.1 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.

**2.8.2 Bevindingen***Gezamenlijke inning*

Aangezien de eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf en Wmo gezamenlijk worden gefactureerd en geïnd, is de ontvangen rente op deze rekening geheel afgedragen aan het AFBZ.

*Incassorente*

Door het CAK is tijdens het opstellen van de financiële verantwoordingen voor 2014 geconstateerd dat er op een tussenrekening bedragen zijn verantwoord die betrekking hebben op ontvangen incassorente over de jaren 2009 tot en met 2014. Het financieel belang van deze post bedraagt € 734.000. Door het CAK wordt aangegeven dat het Model Jaarverslaggeving CAK 2014 onvoldoende duidelijkheid geeft over hoe deze ontvangen interestgelden verantwoord moeten worden. Door het CAK is ervoor gekozen om deze incassorente af te dragen aan het AFBZ. De NZa stemt in met deze verwerkingwijze.

Hierbij merkt de NZa op dat bij het vervallen van de taken in het kader van de eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf heroverwogen moet worden of de rente die wordt ontvangen voor de uitvoeringen van de taken voor de eigen bijdragen Wmo afgedragen moeten worden aan het AFBZ.

*Afdracht*

De interest over de liquide middelen AFBZ is in 2014 volledig ten gunste van de rekening-courant met het AFBZ gebracht en bedraagt in 2014 € 202.000. De ten gunste van de rekening-courant met het AFBZ gebrachte incassorente bedraagt in 2014 € 734.000.

**2.8.3 Oordeel NZa**

Het CAK heeft in 2014 goede uitvoering gegeven aan het proces interest geldmiddelen AFBZ.

### **3. Opvolging verbeterpunten onderzoek AWBZ/Wmo 2013**

#### **3.1 Opvolging verbeterpunten 2013**

In het rapport uitvoering AWBZ, Wmo en Zvw 2013 heeft de NZa een aantal verbeterpunten opgenomen in het kader van de uitvoering AWBZ/Wmo/Zvw 2013. In onderstaande tabellen zijn deze verbeterpunten opgenomen voor als het CAK op de betreffende prestatie-indicator over 2013 een voldoende heeft gerealiseerd. Daarnaast is in deze tabellen opgenomen of de concessiehouder de verbeterpunten al dan niet heeft gerealiseerd.

**Tabel 8. Administratieve organisatie en interne beheersing**

Nr.	Verbeterpunten 2013	Toelichting opvolging verbeterpunt
1.	Het aantoonbaar en onderbouwd vastleggen door Interne Controle dat het CAK beschikt over een actuele en volledige beschrijving van de opzet van de administratieve organisatie en interne beheersing.	Dit verbeterpunt is niet gerealiseerd.  Toelichting: Volgens het CAK zijn hiervoor de werkprogramma's in het tweede kwartaal 2015 aangepast.
2.	Het opstellen van een controleplan.	Dit verbeterpunt is gerealiseerd.  Toelichting: Het controleplan is in het eerste kwartaal van 2014 vastgesteld en vanaf april 2014 geïmplementeerd.
3.	Het verbeteren van de inhoudelijke kwaliteit van de AO/IC matrices.	Dit verbeterpunt is gedeeltelijk gerealiseerd.  Nieuw verbeterpunt: Het aantoonbaar en onderbouwd vastleggen dat de inhoudelijke kwaliteit van de AO/IC matrices zijn getoetst en zo nodig zijn aangepast.  Toelichting: Volgens het CAK zijn hiervoor de werkprogramma's in het tweede kwartaal 2015 aangepast.
4.	Het expliciet aandacht besteden tijdens de beoordeling van de AO/IC matrices door Interne Controle aan de actualiteit en de inhoudelijkheid van de AO/IC matrices.	Dit verbeterpunt is gedeeltelijk gerealiseerd.  Nieuw verbeterpunt: Het in het controleplan en de werkprogramma's van Interne Controle opnemen dat er tijdens de beoordeling van de AO/IC matrices expliciet aandacht moet worden besteed aan de actualiteit en de inhoudelijkheid van de matrices.  Toelichting: Volgens het CAK zijn hiervoor de werkprogramma's in het tweede kwartaal 2015 aangepast.
5.	Het aantoonbaar vastleggen dat qua opzet voldaan wordt aan de betrouwbaarheids- en nauwkeurigheidseisen zoals deze genoemd zijn voor de verschillende onderdelen in het Model Jaarverslaggeving CAK.	Dit verbeterpunt is niet gerealiseerd.
6.	Het opnemen in de werkprogramma's hoe omgegaan moet worden met geconstateerde bevindingen en wanneer bevindingen leiden tot het uitvoeren van aanvullende werkzaamheden.	Dit verbeterpunt is niet gerealiseerd.  Toelichting: Volgens het CAK zijn hiervoor de werkprogramma's in het tweede kwartaal 2015 aangepast.
7.	Het aantoonbaar vastleggen dat er voldoende werkzaamheden zijn uitgevoerd voor alle processen in relatie tot de geldende normen voor betrouwbaarheid en nauwkeurigheid.	Dit verbeterpunt is niet gerealiseerd.  Toelichting: In 2014 heeft het CAK dit voor één proces aantoonbaar vastgelegd, in 2015 zal dit voor de overige processen plaatsvinden.
8.	Het aantoonbaar vastleggen van de afweging of er aanvullende controlewerkzaamheden verricht moeten worden naar aanleiding van de uitkomsten van de uitgevoerde interne controlewerkzaamheden.	Dit verbeterpunt is niet gerealiseerd.

Nr.	Verbeterpunten 2013	Toelichting opvolging verbeterpunt
9.	Het toetsbaar vastleggen dat wijzigingen in de relevante wet- en regelgeving juist, volledig en tijdig in relevante applicaties zijn geïmplementeerd.	Dit verbeterpunt is niet gerealiseerd.  Toelichting: Het CAK heeft aangegeven dit verbeterpunt op te nemen in het nog uit te rollen Compliance Framework die in 2015 is opgezet.
10.	Het vaststellen dat de application controls blijvend juist werken.	Dit verbeterpunt is gerealiseerd.
11.	Het verbeteren van de beheersing/controles op aansluitingen.	Dit verbeterpunt is gerealiseerd.
12.	Het verbeteren van de inrichting van de autorisaties en de controle op de naleving daarvan.	Dit verbeterpunt is gerealiseerd.

Bron: NZa

**Tabel 9. Eigen bijdragen Zorg met Verblijf, Zorg zonder Verblijf en Wmo**

Nr.	Verbeterpunten 2013	Toelichting opvolging verbeterpunt
1.	Het beantwoorden van telefonische en schriftelijke vragen per e-mail binnen de voor het CAK geldende normen.	Dit verbeterpunt is gedeeltelijk gerealiseerd.  Nieuw verbeterpunt: Het verbeteren van de bereikbaarheid en antwoordsnelheid voor telefonische vragen over eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf en Wmo.  Toelichting: Het verbeteren van de bereikbaarheid en antwoordsnelheid voor telefonische vragen over de eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf en Wmo is ook voor 2014 een verbeterpunt. Voor 2015 impliceert dit door de stelselwijziging dat voor de eigen bijdragen Wmo de bereikbaarheid en antwoordsnelheid voor telefonische vragen moet verbeteren.
2.	Het verkorten van de doorlooptijd voor verzending van de eerste factuur voor nieuwe klanten.	Dit verbeterpunt is gedeeltelijk gerealiseerd.  Toelichting: Het CAK heeft maatregelen in voorbereiding voor het verkorten van de doorlooptijd voor verzending van de eerste factuur voor nieuwe klanten.
3.	Het tijdiger factureren van de eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf en Wmo.	Dit verbeterpunt is gerealiseerd.
4.	Het treffen van maatregelen om de betrouwbaarheid van de systemen te waarborgen.	Dit verbeterpunt is gerealiseerd.
5.	Het verbeteren van de controle op autorisaties.	Dit verbeterpunt is gerealiseerd.
6.	Het borgen van de aansluiting tussen de systemen voor de eigen bijdragen naar het systeem voor facturatie.	Dit verbeterpunt is gerealiseerd.
7.	Het borgen van het proces van (spoed) restituties.	Dit verbeterpunt is gedeeltelijk gerealiseerd.  Nieuw verbeterpunt: Het geven van meer prioriteit aan restituties voor klanten waarvoor het rekeningnummer ontbreekt in de administratie van het CAK.
8.	Het ongestoord laten verlopen van de processen voor de inning en aanmaning van de eigen bijdragen.	Dit verbeterpunt is nog niet gerealiseerd.
9.	Het extra inzetten van capaciteit bij ICT om de geautomatiseerde verwerking van het proces rondom de debiteurenadministratie zonder verstoringen te laten verlopen.	Dit verbeterpunt is gerealiseerd.
10.	Het afboeken van oninbare vorderingen volgens een onafhankelijk geautoriseerde normstelling.	Dit verbeterpunt is niet gerealiseerd.  Toelichting: Dit verbeterpunt wordt volgens het CAK in 2015 gerealiseerd. Hiervoor zijn afspraken gemaakt met het Ministerie van VWS.

Bron: NZa

**Tabel 10. Bestrijding misbruik en oneigenlijk gebruik**

Nr.	Verbeterpunten 2013	Toelichting opvolging verbeterpunt
1.	Het actualiseren van het beleidsplan misbruik en oneigenlijk gebruik.	Dit verbeterpunt is gerealiseerd.
2.	Het actief opvolgen van signalen van fraude.	Dit verbeterpunt is gerealiseerd.
3.	Het aantoonbaar vastleggen van de evaluatie van het beleid misbruik en oneigenlijk gebruik.	Dit verbeterpunt is gerealiseerd.

Bron: NZa





## 4. Rechtmatigheid van de ontvangsten en uitgaven 2014

### 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 de verantwoorde eigen bijdragen voor Zorg met Verblijf, eigen bijdragen voor Zorg zonder Verblijf, eigen bijdragen Wmo, korting Wtcg Zorg zonder Verblijf, Korting Wtcg Wmo en interest geldmiddelen AFBZ. De rechtmatigheid van de betaalde zorgaanspraken AWBZ komt aan de orde bij het rechtmatigheidsonderzoek dat de NZa bij de zorgkantoren uitvoert.

Vanaf het verslagjaar 2012 valt het onderzoek naar de rechtmatigheid van de baten en lasten die samenhangen met het beheer door het CAK onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van VWS. Het ministerie van VWS neemt het oordeel hierover mee bij de vaststelling van de Wtcg geldstromen en de beheerskosten van het CAK.

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 Rechtmatigheid ontvangsten en uitgaven

#### 4.2.1 Kwantitatieve gegevens

In de 'Bestuurlijke verantwoording CAK 2014 Ten behoeve van de Nederlandse Zorgautoriteit' zijn in paragraaf 4.7 'Matrix bestuurlijke verantwoording 2014' door het CAK de in- en uitgaande geldstromen verantwoord. De verantwoorde bedragen zijn hierna opgenomen in Tabel 11. Kwantitatieve gegevens CAK.

In paragraaf 4.8 'Schema kortingen Wtcg' van de bestuurlijke verantwoording is een nadere specificatie opgenomen van de Wtcg-korting. Ter informatie zijn deze posten opgenomen in Tabel 12. Wtcg korting 2014.

**Tabel 11. Kwantitatieve gegevens CAK**

Omschrijving	2014 (x € 1.000)
Zorgaanspraken AWBZ (namens AWBZ-verzekeraars, Zorginstituut Nederland en zorgkantoren) <sup>5</sup>	24.775.036
Zorgaanspraken AWBZ (betaling ziekenhuisverpleging na 365 dagen en verkeer bed regeling) <sup>1</sup>	124.791
Afgedragen eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf (inclusief Wtcg-korting)	176.196
Afgedragen eigen bijdragen Wmo (inclusief Wtcg-korting)	329.779
Afgedragen eigen bijdragen Zorg met Verblijf	504.000
Interest geldmiddelen AFBZ	202
Interest Incassopartners <sup>6</sup>	734

Bron: Bestuurlijke verantwoording CAK 2014 Ten behoeve van de NZa en Financieel overzicht CAK Jaarrekening.

**Tabel 12. Wtcg-korting**

Omschrijving	Zorg zonder Verblijf 2014 (x € 1.000)	Wmo 2014 (x € 1.000)	Totaal 2014 (x € 1.000)
Wtcg-korting in opgelegde eigen bijdragen	51.257	96.596	147.853
Ontvangen voorschot vanuit het fonds	71.796	135.304	207.100
Afgedragen Wtcg-korting aan gemeenten en Zorginstituut Nederland	66.730	125.758	192.488

Bron: Bestuurlijke verantwoording CAK 2014 Ten behoeve van de NZa

## 4.2.2 Onrechtmatigheden, onzekerheden en aandachtspunten 2014

### 4.2.2.1 Algemeen

#### Stelselwijziging

Vanaf het verslagjaar 2014 past het CAK een andere waarderingsgrondslag toe voor de posten 'Eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf' en 'Eigen bijdragen Wet maatschappelijke ondersteuning'. Deze posten zijn tot en met 2013 in de jaarrekening verantwoord inclusief de Wtcg-korting. De cliënt betaalt het gedeelte van de Wtcg-korting echter niet. Dit bedrag wordt verkregen van het AFBZ nadat de cliënt zijn deel van de vordering heeft voldaan. In de administratie van het CAK is het bedrag opgenomen exclusief de Wtcg-korting. De standen van de

<sup>5</sup> Het totaal van de posten 'Zorgaanspraken AWBZ' is niet gelijk aan het totaal van de post 'AWBZ-betalingen' zoals deze is verantwoord in paragraaf 2.4 van de CAK Jaarrekening 2014. Volgens het CAK wordt het verschil van plusminus € 6 mln. veroorzaakt door de toepassing van verschillende waarderingsgrondslagen. In de jaarrekening wordt rekening gehouden met zogenaamde 'overloopposten'. In de bestuurlijke verantwoording wordt uitgegaan van de kasstroom in het verantwoordingsjaar.

<sup>6</sup> Deze post is niet opgenomen in de kolom "Bedrag verslagjaar" van de Matrix bestuurlijke verantwoording 2014 ten Behoeve van de Nederlandse Zorgautoriteit maar opgenomen in de CAK Jaarrekening 2014.

vorderingen in de administratie sluiten tot en met 2013 dan ook niet één op één aan met de jaarrekening.

De aanspraak op de vergoeding van de Wtcg-korting ontstaat op het moment dat de vordering door de cliënt is voldaan. Het CAK vindt het inzichtelijker om de vordering in de jaarrekening op te nemen exclusief de Wtcg-korting. Dit sluit aan bij de feitelijke vordering zoals deze is opgenomen in de administratie van het CAK. Volgens het CAK leidt de stelselwijziging per saldo niet tot een daling van de opbrengsten van het AFBZ en de Wmo, maar gaat het hier om een tijdigheidsverschil.

Een onzekerheid bij de bepaling van de hoogte van de correctie voor de stelselwijziging is dat niet met 100% zekerheid te bepalen is of het verschil per ultimo 2013 tussen de administratie en de jaarrekening bestaat uit de Wtcg-korting en of dat hier ook nog andere verschillen in zijn opgenomen. Door het CAK is een controleberekening gemaakt waaruit blijkt dat de Wtcg-korting naar alle waarschijnlijkheid het verschil veroorzaakt.

Vanuit de administratie is geen informatie beschikbaar over welk gedeelte van de debiteurenstand betrekking heeft op de eigen bijdragen Wmo en welk gedeelte van de debiteurenstand betrekking heeft op de eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf. Om de correcties te kunnen verwerken in de rekening-courantposities met het AFBZ en de Wmo is er door het CAK op basis van de opgelegde eigen bijdragen een verdeling gemaakt. Aangezien het hier gaat om een schatting kan dit mogelijk in de toekomst leiden tot een correctie op de opgenomen correcties voor de stelselwijziging in de rekening-courantposities met het AFBZ en de Wmo.

#### *Afwikkeling rekening-courantpositie AFBZ*

Als gevolg van de overgang van de AWBZ naar de Wlz zal er op termijn een afrekening plaatsvinden van de rekening-courantpositie met het AFBZ. Als gevolg van wat hiervoor is vermeld en de beperkte ketenafstemming in de afgelopen jaren bestaat het risico dat deze post niet tot een volledige afwikkeling komt. De NZa vraagt aandacht voor de periode ketenafstemming van rekening-courantposities.

#### **4.2.2.2 Onrechtmatigheden**

De NZa heeft op basis van haar onderzoek 2014 geconcludeerd dat er over 2014 geen onrechtmatigheden zijn vastgesteld ten aanzien van de rechtmatigheid van de verantwoorde geldstromen eigen bijdragen voor Zorg met Verblijf, eigen bijdragen voor Zorg zonder Verblijf, eigen bijdragen Wmo, korting Wtcg Zorg zonder Verblijf, korting Wtcg Wmo en interest geldmiddelen AFBZ.

De NZa merkt op dat het CAK voor het verantwoordingsjaar 2014 heeft geconstateerd dat niet alle renteontvangsten in de afgelopen jaren zijn afgedragen. Naast de rente op de beschikbare middelen ontvangt het CAK ook rentevergoedingen van de incassopartners. Deze incassorente is gedurende diverse jaren op de balans van de eigen bijdragenregelingen opgenomen geweest. Hoewel dit niet eenduidig in het Model Jaarverslaggeving CAK is bepaald, is het CAK van mening dat deze incassorente ook afgedragen moet worden aan het AFBZ. Deze post heeft zowel betrekking op rentevergoedingen die zijn ontvangen voor AWBZ gelden als voor Wmo gelden. Gezien het huidige beleid, dat facturatie en inning gezamenlijk plaatsvindt voor het proces voor de eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf en de eigen bijdragen Wmo en in het Model is aangegeven dat de hiermee samenhangende rente volledig wordt afgedragen aan het AFBZ, is de NZa akkoord met deze

verwerkingswijze. Het CAK heeft een bedrag van € 734.000 gecorrigeerd in de vastgestelde jaarrekening 2014. De NZa vraagt blijvende aandacht voor de monitoring van balansrekeningen.

#### **4.2.2.3 Onzekerheden**

De NZa concludeert op basis van haar onderzoek 2014 dat over 2014 een onzekerheid is vastgesteld ten aanzien van de rechtmatigheid van de verantwoorde geldstromen eigen bijdragen voor Zorg met Verblijf, eigen bijdragen voor Zorg zonder Verblijf, eigen bijdragen voor Wmo, korting Wtcg Zorg zonder Verblijf, korting Wtcg Wmo en interest geldmiddelen AFBZ ten aanzien van:

- De verantwoorde verdeling van de doorgevoerde correcties die verband houden met de stelselwijzing in 2014 over de rekening-courantposities met het AFBZ (€ 6.687.000) en Wmo (€ 29.019.000). De NZa adviseert het CAK de ontwikkeling van deze posities periodiek te monitoren, af te stemmen met betrokken partijen en de noodzakelijke correcties in toekomstige jaren afdoende toe te lichten in de verantwoordingsdocumenten.

#### **4.2.2.4 Aandachtspunten**

De NZa concludeert op basis van haar onderzoek 2014 dat over 2014 enige aandachtspunten naar voren zijn gekomen ten aanzien van de rechtmatigheid van de verantwoorde geldstromen eigen bijdragen voor Zorg met Verblijf, eigen bijdragen voor Zorg zonder Verblijf, eigen bijdragen voor Wmo, korting Wtcg Zorg zonder Verblijf, korting Wtcg Wmo en interest geldmiddelen AFBZ ten aanzien van:

- De bulkafboekingen voor Zorg zonder Verblijf en Wmo. Deze zijn door het CAK voorlopig stopgezet omdat in geval van een meerpersoonsleefeenheid, na overlijden van een klant, de factuur niet altijd aan de juiste debiteur wordt gekoppeld. Naar verwachting gaat het hier om circa 50.000 klanten met een financieel belang van circa € 1,5 miljoen. Volgens het CAK wordt de probleemanalyse in 2015 afgerond.
- De broninhoudingen door het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) en de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Het CAK maakt voor de inning van de eigen bijdragen Zorg met Verblijf gebruik van broninhoudingen door het UWV en de SVB. Met deze partijen en het Zorginstituut Nederland zijn de broninhoudingen afgestemd tot en met 2013. Hierbij zijn geen bijzonderheden geconstateerd. Er heeft nog geen afstemming plaatsgevonden over de broninhoudingen 2014. Het CAK moet deze afstemming in 2015 nog maken. De NZa adviseert het CAK zorg te dragen voor een overleg over een structurele oplossing, waarin ook aandacht is voor de gehanteerde uitgangspunten en definities, zodat voorafgaande aan de vaststelling van de jaarrekening afstemming heeft plaatsgevonden over het betreffende jaar.

### **4.2.3 Opvolging onrechtmatigheden en onzekerheden 2013**

#### **4.2.3.1 Onrechtmatigheden 2013**

De NZa heeft op basis van haar onderzoek 2013 geconcludeerd dat er over 2013 geen onrechtmatigheden zijn vastgesteld ten aanzien van de rechtmatigheid van de verantwoorde geldstromen eigen bijdragen voor Zorg met Verblijf, eigen bijdragen voor Zorg zonder Verblijf, eigen

bijdragen Wmo, korting Wtcg Zorg zonder Verblijf, korting Wtcg Wmo en interest geldmiddelen AFBZ.

Wel heeft de NZa opgemerkt dat het CAK gedurende het verantwoordingsjaar 2013 een structurele fout heeft geconstateerd van € 7,7 miljoen die betrekking heeft op de Wtcg-korting. Deze fout is gecorrigeerd in de jaarrekening 2013 en hiermee afgewikkeld.

#### **4.2.3.2 Onzekerheden 2013**

De NZa heeft op basis van haar onderzoek 2013 geconcludeerd dat er over 2013 onzekerheden zijn vastgesteld ten aanzien van de rechtmatigheid van de verantwoorde geldstromen eigen bijdragen voor Zorg met Verblijf, eigen bijdragen voor Zorg zonder Verblijf, eigen bijdragen Wmo, korting Wtcg Zorg zonder Verblijf, korting Wtcg Wmo en interest geldmiddelen ten aanzien van:

- De verantwoorde geldstroom eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf en eigen bijdragen Wmo voor een bedrag van € 1,0 miljoen. Dit had betrekking op aansluitverschillen tussen de registratiesystemen en de verantwoordingsdocumenten. Het CAK moest deze onzekerheden nader onderzoeken in 2014 en eventuele onrechtmatigheden corrigeren in de financiële administratie. Het CAK heeft deze onzekerheid nader onderzocht in 2014. In 2014 is besloten om een stelselwijziging door te voeren waardoor de gehanteerde waarderingsgrondslagen in de registratiesystemen en de verantwoordingsdocumenten op elkaar aansluiten. Het verschil is gecorrigeerd. De hierbij gehanteerde uitgangspunten, schattingen en onzekerheden zijn nader toegelicht in paragraaf 4.2.2.
- De broninhoudingen door het UWV en de SVB. Het CAK maakt voor de inning van de eigen bijdragen Zorg met Verblijf gebruik van deze broninhoudingen. Deze afstemming heeft plaatsgevonden tot en met 2013. Er had tijdens het opstellen van de verantwoordingsdocumenten 2013 nog geen afstemming plaatsgevonden over de broninhoudingen 2013. Deze afstemming over 2013 heeft in 2014 plaatsgevonden. Volgens het CAK bedraagt het verschil ongeveer € 317.000. Dit is 0,02% van de totale inhoudingen in 2013. Dit verschil is volgens het CAK mede een gevolg van het hanteren van verschillende definities door het CAK, het UWV en de SVB. De tijdigheid betreffende de afstemming is nog niet verbeterd. In het kader van de verantwoordingsdocumenten 2014 ontbreekt de afstemming over 2014 (zie paragraaf 4.2.2). De NZa adviseert het CAK zorg te dragen voor een overleg over een structurele oplossing, waarbij ook aandacht is voor de gehanteerde uitgangspunten en definities, zodat voorafgaande aan de vaststelling van de jaarrekening afstemming heeft plaatsgevonden over het betreffende jaar.
- Het onderzoek 2013 is hiermee voor deze punten afgedaan. Waarbij opgemerkt wordt dat er nog geen structurele oplossing is voor een tijdige afstemming van de broninhoudingen voor vaststelling van de jaarrekening en er aandachtspunten zijn bij de doorgevoerde stelselwijziging (zie paragraaf 4.2.2 'Onrechtmatigheden en onzekerheden 2014').



## 5. Onderzoek uitvoering Zvw (CER) 2014

### 5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk heeft de NZa de bevindingen en conclusies opgenomen van het onderzoek naar de uitvoering van de CER in 2014 door het CAK.

### 5.2 Algemeen

Met ingang van 2008 voert het CAK op grond van artikel 118a van de Zvw de CER 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 moet juist, volledig en tijdig geschieden.

Met ingang van 2014 is de compensatie eigen risico afgeschaft. Het CAK heeft nog tot eind 2014 het recht op de uitkering over 2013 vast moeten stellen voor rechthebbenden waarvan het recht op de uitkering pas na afloop van 2013 is gebleken. Na het verstrijken van de reguliere betalingstermijn kan de burger de betaling nog vorderen tot vijf jaar na het verstrijken van deze datum. Het CAK heeft voor de afhandeling hiervan in overleg met de ketenpartners en het ministerie van VWS een plan van aanpak opgesteld. In dit plan van aanpak is ook vastgelegd dat het CAK na de verjaringstermijn geen nagekomen ontvangen verzoeken meer zal uitbetalen. In juli 2014 heeft het CAK circa 2,3 miljoen burgers geïnformeerd over het afschaffen van (de Wtcg en) de CER en geattendeerd op de mogelijkheden voor fiscale aftrek en gemeentelijk maatwerk.

#### 5.3.2 Bevindingen

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

Het CAK heeft in 2014 nog 2.996 toekenningsbeschikkingen vastgesteld voor rechthebbenden op de CER.

Per eind 2014 is 0,5% van de beschikkingen over 2008 tot en met 2013 nog niet tot uitbetaling gekomen, omdat adres of bancaire gegevens van

rechthebbenden nog ontbreken. Het CAK heeft zich voldoende ingespannen om de ontbrekende gegevens alsnog te achterhalen. Zodra deze 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 Oordeel NZa**

Het CAK heeft in 2014 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 2014 volledig ten gunste van de rekening-courant met het Zvf gebracht en bedraagt in 2014 € 9.000.

### **5.4.3 Oordeel NZa**

Het CAK heeft in 2014 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 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 13. Compensatie eigen risico Zvw 2008 tot en met 2014**

	Compen- satie 2008	Compen- satie 2009	Compen- satie 2010	Compen- satie 2011	Compen- satie 2012	Compen- satie 2013
<b>Aantal uitbetaalde compensaties</b>						
in 2008	1.778.115					
in 2009	47.796	1.874.141				
in 2010	6.445	23.162	1.919.394			
in 2011	7.619	16.571	55.707	2.017.377		
in 2012	1.747	3.001	6.262	33.658	2.118.225	
in 2013	6.671	7.637	8.943	13.262	18.378	2.146.547
in 2014	51	224	351	625	1.504	26.140
<b>Compensatiebedrag in €</b>	47	50	54	56	85	99
<b>Bedrag uitbetaalde compensaties in €</b>						
in 2008	83.571.405					
in 2009	2.246.412	93.707.050				
in 2010	302.915	1.158.100	103.647.276			
in 2011	358.093	828.550	3.008.178	112.973.112		
in 2012	82.109	150.050	338.148	1.884.848	180.049.125	
in 2013	313.537	381.850	482.922	742.672	1.562.130	212.508.153
in 2014	2.397	11.200	18.954	35.000	127.840	2.587.860

Bron: CAK

### 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.

Over 2014 zijn geen onrechtmatigheden en geen onzekerheden geconstateerd in de uitkeringen CER.

De NZa maakt hierbij een voorbehoud, omdat zij zich nog geen oordeel heeft kunnen vormen over de rechtmatigheid van de uitkeringen CER 2014 op basis van de in opdracht van de Minister van VWS uit te voeren steekproef CER 2014 die is gericht op alle ketenpartijen.

Het voorbehoud dat de NZa bij het voorgaande onderzoek maakte bij de rechtmatigheid van de CER uitkeringen 2013 is opgeheven. Op basis van haar review op de uitgevoerde steekproeven CER 2013 heeft de NZa geconcludeerd dat de in 2013 uitbetaalde CER uitkeringen, met een tolerantie van 1%, juist en rechtmatig zijn.

### 6.4 Oordeel NZa

Het CAK heeft in 2014 goede uitvoering gegeven aan het proces rechtmatigheid van de ontvangsten en uitgaven Zvw. De NZa maakt hierbij een voorbehoud in verband met haar nog te vormen oordeel over de rechtmatigheid van de in 2014 betaalde uitkeringen CER op basis van de steekproef CER 2014.

## 7. Kwaliteit verantwoordingsinformatie 2014

### 7.1 Inleiding

De NZa heeft de tijdigheid, volledigheid en juistheid van de verantwoordingsinformatie 2014 (jaarverslag, bestuurlijke (rechtmatigheids)verantwoording) beoordeeld. In dit hoofdstuk gaat de NZa ook in op de accountantsproducten 2014.

### 7.2 Tijdigheid

De verantwoordingsdocumenten 2014 zijn tijdig ontvangen.

### 7.3 Opvolging verbeterpunten vorige onderzoeken

Het CAK heeft zich verantwoord over de opvolging van verbeterpunten vorige onderzoeken.

### 7.4 Kwaliteit Jaarverslag

Het jaarverslag is volledig en is opgesteld volgens het model Jaarverslaggeving 2014 CAK.

### 7.5 Bestuurlijke verantwoording

De bestuurlijke verantwoording heeft niet op alle aspecten voldoende diepgang. Dit betreft de volgende aspecten:

- De mate waarin in de applicaties geprogrammeerde controles – application controles – zijn opgenomen die de juiste uitvoering van de taken van het CAK garanderen, de werking hiervan en de mate waarin het CAK steunt op deze controles.
- De belangrijkste uitkomsten van de uitgevoerde IT-audits naar de opzet, het bestaan en de werking en de vervolgacties die op basis van de uitkomsten van deze controles zijn genomen.
- Het onderbouwen in de bestuurlijke rapportage van onvolkomenheden in de processen, met name voor eigen bijdragen, die volgens CAK niet of van beperkte invloed op het totale proces en de rechtmatigheid van de uitvoering van de processen.

### 7.6 Accountantsproducten

Door een externe accountant is een controleverklaring verstrekt bij de Jaarrekening 2014 van het CAK en bij de Bestuurlijke verantwoording CAK 2014 Ten behoeve van de Nederlandse Zorgautoriteit en Zorginstituut Nederland.

#### *Jaarrekening 2014 van het CAK*

Door een externe accountant is er een goedkeurende controleverklaring verstrekt bij de jaarrekening 2014 van het CAK. De externe accountant

is van oordeel dat de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de grootte en de samenstelling van het vermogen van CAK ZBO per 31 december 2014 en van het resultaat over 2014 in overeenstemming met de door het CAK beschreven grondslagen, zoals uiteengezet in de 'algemene toelichting op de balans en de staat van baten en lasten van de toelichting van de jaarrekening' en de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector.

*Bestuurlijke verantwoording CAK 2014 Ten behoeve van de Nederlandse Zorgautoriteit en Zorginstituut Nederland*

Door een externe accountant is er een goedkeurende controleverklaring verstrekt bij de bestuurlijke verantwoording 2014 van het CAK die is opgesteld ten behoeve van de NZa en Zorginstituut Nederland. De externe accountant is van oordeel dat de bestuurlijke verantwoording 2014 voldoet aan de inrichtingseisen zoals opgenomen in het Model Jaarverslaggeving 2014 CAK. Ook is hij van oordeel dat de verantwoorde geldstromen in deze bestuurlijke verantwoording (zorgaanspraken AWBZ, eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf, kortingen Wtcg Zorg zonder Verblijf, eigen bijdragen Zorg met Verblijf, eigen bijdragen Wmo, kortingen Wtcg Wmo, uitkeringen CER, interest geldmiddelen AFBZ en interest geldmiddelen Zvf) voldoen aan de eisen van financiële rechtmatigheid.