

34 104 Langdurige zorg
29 538 Zorg en maatschappelijke ondersteuning
Nr. 269 Brief van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 9 december 2019

Met deze brief bied ik u het NZa-rapport aan over de uitvoering wettelijke taken door het CAK in het verantwoordingsjaar 2018¹. De NZa rapporteert over de doelmatige en rechtmatige uitvoering door het CAK van een aantal wettelijke regelingen zoals de Wmo 2015 en Wlz.

De hoofdpunten uit deze brief zijn:

- Op punten heeft het CAK in 2018 zaken verbeterd ten opzichte van 2017. Zo zijn er onzekerheden opgelost en verbeterpunten gerealiseerd. Zo is er per regeling inzicht verkregen in de financiële posities, waardoor onzekerheden ten aanzien van eerdere correcties (fourthrestel) zijn afgewikkeld. Hierdoor is het voor het CAK ook mogelijk geworden om de regelingen beter te monitoren en problemen eerder te signaleren.
- Tegelijkertijd constateert de NZa nieuwe onzekerheden en verbeterpunten. Zo is onduidelijk of de afdracht van geïnde eigen bijdrages Wmo beschermd wonen op de juiste wijze heeft plaatsgevonden. Ook constateert de NZa in de uitvoering van de eigen bijdrage situaties blijven bestaan waardoor burgers stapelfacturen ontvangen. Onder de streep stelt de NZa dat het CAK in 2018 nog onvoldoende 'in control' was en het CAK in 2019 meerdere financiële stromen nader moeten uitzoeken. De bevindingen van de NZa worden door het CAK en het ministerie van VWS onderschreven.
- Zoals eerder aan uw Kamer gemeld, heeft het CAK eind 2018 laten onderzoeken wat er nodig is om structureel in controle te komen. De onderzoekers adviseren om het CAK te veranderen van een organisatie gericht op deelprocessen naar een organisatie gericht op het uitvoeren van regelingen. Het CAK heeft hiervoor het veranderprogramma 'CAK Change' ontwikkeld. VWS heeft (financiële) steun uitgesproken voor deze meerjarige organisatieverandering.
- Op termijn verwacht ik dat het CAK met deze aanpak weer in controle komt op de eigen organisatie, dat de dienstverlening aan cliënten verder verbetert en dat het CAK zich daarover goed kan verantwoorden.

Bevindingen uit het NZa-rapport

In het rapport over de uitvoering van het CAK in 2018 brengt de NZa twee onderzoeken bij elkaar. In de eerste plaats heeft de NZa de uitvoering van de wettelijke taken in 2018 onderzocht. Daarnaast heeft de NZa in het voorjaar van

¹ Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl

2019 een thematisch onderzoek uitgevoerd naar de uitvoering van de processen 'vastleggen' en 'opleggen' van de eigen bijdragen Wlz en Wmo.

Over de uitvoering van de wettelijke taken in 2018 oordeelt de NZa dat er binnen het CAK zaken zijn verbeterd, maar dat het CAK nog onvoldoende in control is. Ten opzichte van de situatie in 2017 is het CAK erin geslaagd om beter inzicht te krijgen in de effecten van de geconstateerde onzekerheden. Ook zijn er onzekerheden opgelost en verbeterpunten gerealiseerd. Zo is er per regeling inzicht verkregen in de financiële posities en daardoor kan het CAK regelingen beter monitoren en problemen eerder signaleren.

Daar staat tegenover dat er nieuwe onzekerheden en bevindingen bij zijn gekomen. Zo is nog onduidelijk of het CAK geïnde eigen bijdragen van Wmo Beschermd Wonen cliënten heeft afgedragen aan centrumgemeenten in plaats van aan het Fonds langdurige zorg of vice versa. Het totale bedrag dat onzeker verklaard is betreft € 161,9 mln aan eigen bijdragen geïnd tussen 2015 en 2018. Welk exacte bedrag verkeerd verwerkt is en wat dan te doen moet nader uitgezocht worden. Mede om te zorgen dat in de toekomst geen fouten met de afdracht worden gemaakt, is per 1-1-2020 een periodieke bestandsvergelijking tussen centrumgemeenten Beschermd Wonen en het CAK verplicht.² Een andere bevinding van de NZa is dat het CAK bij het afboeken van € 22,4 mln. aan debiteuren haar eigen protocol mogelijk niet goed heeft opgevolgd. De NZa stelt daarom vraagtekens bij de rechtmatigheid van de afboekingen. Het CAK heeft inmiddels het afboekingsproces aangescherpt zodat afboekingen rechtmatig worden uitgevoerd. Verdere professionalisering van de interne beheersing en verbetering van de automatisering blijft daarom noodzakelijk. Ook op andere fronten moeten nog de nodige stappen gezet worden voordat het CAK in control is. Zo dient het CAK nog structurele maatregelen te nemen die waarborgen dat uitval in het 'facturatieproces' tijdig wordt gesignaleerd, opgelost en in de toekomst wordt voorkomen.

In het thematisch onderzoek naar de uitvoering van het vastleggen en opleggen van de eigen bijdrage constateert de NZa dat er situaties zijn waarin burgers hinder ondervinden van de problemen binnen het CAK. Zo ontvangen sommige burgers facturen waarin meer termijnen gefactureerd zijn dan wettelijk is toegestaan. Ik vind dat kwalijk, en heb het CAK verzocht zo spoedig mogelijk teveel geïnde bedragen te restitueren. Ook zijn er enkele gevallen waarin het CAK onvoldoende controle uitvoert op de juistheid van persoonsgegevens, en dat heeft in die gevallen geleid tot een stapelfactuur. Ook dat moet snel verbeteren. Zoals ik uw Kamer heb gemeld tijdens het Algemeen overleg Eigen bijdragen op 12 september jl., vind ik dat burgers geen hinder mogen ondervinden als gevolg van de problematiek binnen

² Stcrt. 2019, nr. 61945

het CAK of andere ketenpartners.³ Het CAK krijgt daarom per 2020 een discretionaire bevoegdheid om in individuele gevallen af te wijken van de termijn waarover een burger een eigen bijdrage moet betalen. Daarover kan het CAK besluiten in geval er sprake is van een ernstige tekortkoming of een vertraging in de keten. Hoewel deze bevoegdheid pas vanaf 1 januari 2020 van kracht is, heb ik het CAK gevraagd om in 2019 alvast naar deze bevoegdheid te handelen. Het CAK heeft reeds beleidsregels vastgesteld en gepubliceerd als invulling van de bevoegdheid.⁴

Zowel het CAK als het ministerie van VWS onderschrijven de bevindingen in dit rapport. De geconstateerde verbeterpunten borduren voort op het NZa-rapport over 2017 en onderstrepen daarmee opnieuw de noodzaak om voortvarend aan de slag te gaan met de verbeteropgave van het CAK, waarbij er specifiek aandacht is voor het oplossen van de onzekerheden en het implementeren van de door de NZa genoemde verbeterpunten.

Veranderprogramma CAK Change

In mijn beleidsreactie op het NZa-rapport over de uitvoering van het CAK in 2017 heb ik uw Kamer gemeld dat het CAK eind 2018 liet onderzoeken wat er nodig was om structureel in controle te komen.⁵ Uit het advies blijkt dat het CAK op dit moment gericht is op deelprocessen ('activiteit georiënteerd'). Daardoor is het lastig om fouten binnen het CAK snel te herstellen. De onderzoekers adviseren om van het CAK een organisatie te maken gericht op het uitvoeren van regelingen ('regeling georiënteerd') die beter in staat is om te verantwoorden en om de cliënt centraal te zetten. Om de geadviseerde verandering vorm te geven, heeft het CAK een meerjarig veranderplan opgesteld genaamd 'CAK Change'.

Ik heb het CAK gevraagd om de verbeterpunten uit het NZa-rapport over 2018 bij het veranderprogramma te betrekken. Daar wordt inmiddels al hard aan gewerkt. Van verbeterpunten die een aanpassing in de organisatie of de ICT-systemen vragen wordt gezien op welke moment deze logischerwijs geïmplementeerd kunnen worden binnen de verandering naar een regelinggerichte organisatie. Voor die verbeterpunten geldt dat de doorlooptijd meerjarig is en mogelijk terug zullen keren in volgende NZa-rapporten.

De minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
H.M. de Jonge

³ Kamerstukken 34 104 en 29 538, nr. 264

⁴ Voor de wettelijke bevoegdheid, zie Stcrt. 2019, nr. 64871

⁵ Kamerstukken 34 104 en 29 538, nr. 246.