



Rapport Uitvoering wettelijke taken door het CAK

Verantwoordingsjaar 2021



Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	5
Inleiding	6
Stand van zaken in control komen CAK	6
Toezichtoordelen NZa bij de verschillende regelingen	14
Reactie CAK	16
1. CAK in cijfers	18
1.1 Inleiding	19
1.2 Het CAK in cijfers	19
2. Ontwikkelingen	23
2.1 Inleiding	24
2.2 Belangrijke ontwikkelingen ten opzichte van vorig jaar	24
2.2.1 Algemeen	24
2.2.2 'Brede veranderopgave' CAK	24
3. Rechtmatigheid en doelmatigheid	26
3.1 Inleiding	27
3.2 Tijdigheid en kwaliteit verantwoordingsinformatie	27
3.2.1 Tijdigheid	27
3.2.2 Verantwoordingsvoorschriften	27
3.2.3 Werkzaamheden externe accountant	28
3.3 Dienstverlening	29
3.4 Voortgang vereenvoudiging ICT	30
3.5 Administratieve organisatie en interne beheersing	31
3.6 Issuedossiers 'Eindsynchronisatie Centrale persoonsregistratie' en 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven'	32
3.7 Kinderopvangtoeslagaffaire	35
3.8 Wet langdurige zorg	37
3.9 Wet maatschappelijke ondersteuning	38

3.10 Zorgverzekeringswet	39
3.11 Buitenlandtaken	40
3.12 Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten en aflopende regelingen	42
3.13 Opvolging NZa-aanbevelingen en verbeterpunten voorgaande jaren	43
4. Thema onderzoeken en verdiepend onderzoek	44
4.1 Inleiding	45
4.2 Governanceonderzoek	45
4.3 Onderzoek afhandeling van bezwaar- en beroepszaken	45
4.3.1 Onderzoek	45
4.3.2 Resultaten	46
4.4 Verdiepend onderzoek BRIC-lijsten en 'Schoonschip'-actie	47
Bijlage 1 Onderzoeksaanpak	49
Onze onderzoeksaanpak	50
Bijlage 2 Financieel	55
Overzicht Activa en Passiva voor de verschillende regelingen	56
Overzicht onrechtmatigheden en onzekerheden	56
Toelichting onrechtmatigheden en onzekerheden tabellen	61
Wet langdurige zorg	61
Wet maatschappelijke ondersteuning	62
Zorgverzekeringswet	64
Buitenlandtaken	66
AWBZ en aflopende regelingen	67

Managementsamenvatting

*Belangrijkste bevindingen onderzoek
over 2021*



Inleiding

Het CAK is een publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan. In opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) voert het CAK een aantal regelingen uit op het gebied van onder andere het betalen en verrekenen van zorgaanspraken en het opleggen, innen en afdragen van eigen bijdragen en premies met betrekking tot de zorg.

Dit rapport gaat over de uitvoering van de wettelijke taken door het CAK in het verantwoordingsjaar 2021, waar de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) toezicht op houdt. De NZa heeft daarbij de ontwikkelingen bij het CAK tot 1 augustus 2022 in haar onderzoek betrokken. Ook rapporteren wij over de thematische onderzoeken die wij in de eerste helft van 2022 hebben uitgevoerd en over een aantal onderwerpen waar wij verdiepend onderzoek naar hebben gedaan.

Stand van zaken in control komen CAK

‘Brede veranderopgave’ en het ‘geborgd in control’ komen in 2019 en 2020

Het CAK is vanaf 2019 bezig met het op orde krijgen van haar interne uitvoeringsorganisatie via een breed veranderprogramma. Wat oorspronkelijk ‘CAK Change’ werd genoemd, duidt het CAK inmiddels aan als de ‘Brede veranderopgave’. Dit veranderprogramma resulteert er volgens het CAK in, dat zij in 2024 ‘geborgd in control’ komt voor de rechtmatige en doelmatige uitvoering van haar wettelijke taken en daarmee ook tot een betere dienstverlening aan haar cliënten. Hiermee doelen wij op een situatie waarin de bedrijfsvoering op zo’n manier is ingericht dat risico’s met het oog op een rechtmatige en doelmatige uitvoering van de wettelijke taken structureel, op een effectieve- en efficiënte wijze, tijdig worden geïdentificeerd, gemitigeerd en gecorrigeerd, in belangrijke mate gebruikmakend van het geautomatiseerde gegevensverwerkende systeem.

Bij het onderzoek over het jaar 2019 constateerden wij dat het CAK in 2019 en in de eerste helft van 2020 een aantal goede stappen had gezet om voor een rechtmatige en doelmatige uitvoering van de wettelijke taken ‘in control’ te komen. Maar wij constateerden ook dat de beoogde geborgd ‘in control’ situatie nog niet was bereikt. Bij het onderzoek over 2020 constateerden wij dat de voortgang van de verbetering van de interne uitvoeringsorganisatie was gestagneerd. Ook zagen wij op onderdelen een achteruitgang van het functioneren.

Bevindingen onderzoek 2021:

Tijdige verantwoording, reorganisatie en ‘Brede veranderopgave’

Het CAK heeft zich in 2022 tijdig verantwoord met bestuurlijke verantwoordingen voor zowel de reguliere taken als de Burgerregelingen. Het CAK heeft aangegeven dat het jaar 2021 een jaar was van uitdaging, focus en keuzes maken. De eerste helft van het jaar 2021 stond tegen de achtergrond van de financiële situatie in het teken van een reorganisatie om te bezuinigen. Daarna kon het CAK zich gaan wijden aan het voortzetten van de ‘Brede veranderopgave’, onder andere aan de hand van een herijkte ‘Roadmap in control’.

Bijna alle verbeterpunten van vorige onderzoeken in de uitvoering nog onderhanden

Wij hebben geconstateerd dat bijna alle verbeterpunten in de uitvoering naar aanleiding van onze vorige onderzoeken nog onderhanden zijn. Ofwel er is weinig vooruitgang geboekt. Er zijn over 2021 ook nieuwe onrechtmatigheden en onzekerheden geconstateerd, die het CAK nog moet afhandelen. Het CAK geeft aan dat zij in 2021 prioriteiten in de uitvoering van haar werkzaamheden heeft gesteld. Het CAK heeft zich het afgelopen jaar nadrukkelijk gericht op de tijdige aanlevering van de bestuurlijke verantwoordingen over het jaar 2021. Verder heeft het CAK zich gericht op het verder in beeld brengen

en afwikkelen van complexe en omvangrijke issuedossiers zoals 'Duurzaam Gescheiden Leven' (DGL) en 'Centrale Persoons Registratie' (CPR). Wij gaven in ons vorige onderzoeksrapport aan dat deze issuedossiers ook financiële impact in 2021 zullen hebben. Deze 'financiële' impact in 2021 is zodanig dat dit in 2021, net als in 2020, heeft geleid tot afkeurende controleverklaringen bij een aantal financiële stromen.

Kinderopvangtoeslagaffaire

Verder speelde in 2021 de uitvoering van de Kinderopvangtoeslagaffaire. Hierbij handelde het CAK conform de opdrachtbrief en mails van het ministerie van VWS. Het CAK pauzeerde vorderingen van de CAK-cliënten die door de Belastingdienst als (mogelijk) gedupeerde waren aangemerkt. Vervolgens staakte het CAK deze vorderingen - na een toetsing - op gedupeerden en boekte deze af. Het CAK gaf uitvoering aan de opdrachtbrief van het ministerie van VWS, vooruitlopend op de nog vast te stellen wet- en regelgeving. Het ontbreken van een formele grondslag, heeft tot gevolg dat het CAK overeenkomstig de verantwoordingsvoorschriften van de NZa, deze niet opgelegde premies en afgeboekte vorderingen als onrechtmatig heeft aangemerkt. Dit heeft bij de wanbetalersregeling geleid tot een afkeurende controleverklaring.

'Schoonschip'-actie

Het CAK heeft, op ons verzoek, een zogenoemde 'Schoonschip'-actie uitgevoerd. Dit is een inventarisatie om belangrijke resterende issues uit het verleden op te sporen. Hieruit zijn volgens het CAK geen belangrijke nieuwe issues, die nog niet bekend waren bij het CAK, naar voren gekomen. Het CAK geeft aan dat deze inventarisatie geen garantie is dat in de toekomst niet alsnog nieuwe issues worden geïdentificeerd, die nu nog onbekend zijn.

Veel inzet maar er is nog een lange weg te gaan

Het CAK werkt met veel inzet en betrokkenheid aan het verbeteren van de uitvoering van de wettelijke taken. Desondanks is er volgens ons nog een lange weg te gaan.

Samenvatting voortgang en bereikte resultaten in 2021 op belangrijke aandachtspunten

Wij hebben naar aanleiding van ons onderzoek over het verantwoordingsjaar 2021 een samenvatting gemaakt van de voortgang en resultaten die het CAK heeft bereikt op een aantal belangrijke aandachtspunten (zie tabel 1). Het betreft de realisatie van een aantal belangrijke aandachtspunten, waarbij wij in voorkomend geval een opmerking hebben gemaakt.

Tabel 1. Voortgang CAK op een aantal belangrijke aandachtspunten naar aanleiding van onderzoek verantwoordingsjaar 2021

Nr.	Voortgang en bereikte resultaten op een aantal belangrijke aandachtspunten
1.	Tijdige aanlevering bestuurlijke verantwoordingen Het CAK heeft de bestuurlijke verantwoordingen over 2021 tijdig aangeleverd.
2.	Transparante verantwoording Het CAK heeft zich via de bestuurlijke verantwoording transparant verantwoord over de uitvoering van haar wettelijke taken. Dit waarderen wij. Wel kunnen de bestuurlijke verantwoordingen aan kracht winnen als het CAK deze beknopter opstelt. Verder geven wij het CAK als aandachtspunt mee, dat zij zich in de verantwoording over knelpunten en geconstateerde fouten en onzekerheden in de uitvoering, in voorkomende gevallen, explicieter verantwoordt over de gevolgen voor de cliënten en welke maatregelen het CAK heeft getroffen.
3.	Rechtmatigheidsverklaring externe accountant bij Burgerregelingen Het CAK heeft zich over de burgerregelingen in 2021, voor het eerst, conform het wettelijke regime verantwoord, met expliciete rechtmatigheidsverklaringen van de externe accountant bij de diverse wettelijke taken.

Nr.	Voortgang en bereikte resultaten op een aantal belangrijke aandachtspunten
4.	Issuedossier 'Duurzaam Gescheiden Leven' naar burger toe afgewikkeld Het CAK heeft het omvangrijke en complexe issuedossier 'Duurzaam Gescheiden Leven' op 1 juli 2022 naar de burgers toe voor de Wlz afgewikkeld (voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is het CAK hier nog mee bezig). Het CAK moet vóór 1 november 2022 nog een controle doen op de juiste en volledige afwikkeling hiervan.
5.	Dienstverleningsstrategie Het CAK heeft in 2021 de dienstverleningsstrategie nader ingevuld en is gestart met de implementatie hiervan. De dienstverleningsstrategie houdt in dat het CAK de dienstverlening afstemt op de specifieke doelgroepen en de behoeften van diverse cliëntengroepen aan ondersteuning vanuit het CAK. In 2022 zet het CAK in op organisatie-brede stappen, zoals maatwerk in processen, het implementeren van een direct feedbacktool, zogenoemde persona, een klantreisbenadering, het voorbereiden van kanaalverschuiving en de klantfeedback-verbetercyclus. Daarnaast zet het CAK in op de culturele component: iedere CAK-medewerker gaat aan de slag met het doorvertalen van de CAK klantbeloften naar gedrag en acties binnen het eigen team.
6.	Uitvoering Kinderopvangtoeslagaffaire Het CAK heeft conform opdrachtbrieven en mails van het ministerie van VWS in 2021 uitvoering gegeven aan de Kinderopvangtoeslagaffaire. In voorkomende gevallen heeft het CAK, in het belang van de burger, vorderingen gepauzeerd en kwijtgescholden van CAK-cliënten die als (mogelijke) gedupeerden van de Kinderopvangtoeslagaffaire zijn aangewezen door de Belastingdienst. Ten tijde van het uitbrengen van de bestuurlijke verantwoording was de formele regelgeving niet gereed. Hierdoor zijn de bestuursrechtelijke premies die het CAK niet heeft opgelegd en vorderingen inzake bestuursrechtelijke premies die zijn afgeboekt, als rechtmatigheidsfouten aangemerkt. Dit heeft tot gevolg dat het CAK een afkeurende controleverklaring van de accountant heeft verkregen bij de wanbetalersregeling.
7.	Opsporen resterende issuedossiers uit het verleden Het CAK heeft een inventarisatie gedaan naar resterende belangrijke issuedossiers uit het verleden. Dit heeft geresulteerd in een zogenoemde 'Schoonschijplijst'. Het CAK heeft op basis van haar interne inventarisatie geconstateerd dat er geen andere belangrijke issuedossiers zijn, die niet al bekend waren bij het CAK. Het CAK geeft overigens aan dat deze inventarisatie geen garantie is dat in de toekomst niet alsnog nieuwe issues worden geïdentificeerd die nu nog niet bekend zijn. Het CAK moet ons nog informeren over de structurele maatregelen die zij neemt om nieuwe issues te identificeren en te voorkomen.
8.	Maatwerk door CAK en inventarisatie knellende regelgeving Het CAK geeft steeds meer invulling aan maatwerk voor de cliënt. Dit is mede naar aanleiding van het rapport 'Klem tussen balie en beleid'. Het CAK moet, binnen de discretionaire bevoegdheid die het CAK heeft, rekening houden met omstandigheden die in een individueel geval een afwijking van (te) strikte toepassing van de regels rechtvaardigen. Het CAK heeft een inventarisatie gemaakt van knelpunten (voor de burger) in de regelgeving die het CAK uitvoert. Het CAK heeft deze knelpuntenanalyse met het ministerie van VWS gedeeld, zoals het idee van het afschaffen van de opslag van de bestuursrechtelijke premie van de wanbetalersregeling en het aandacht vragen voor de problematiek van de hoge eigen bijdragen Wmo beschermd wonen voor jeugdigen in een instelling.
9.	Afdeling Risk & Compliance Het CAK kent een goed functionerende afdeling Risk & Compliance die elk kwartaal een Risikrapportage opstelt. Deze rapporten geven een goed en kritisch beeld van de belangrijkste strategische risico's; tactische en operationele risico's met betrekking tot de diverse clusters van regelingen en de maatregelen die getroffen zijn of worden. Het CAK voorziet de Risikrapportages, op ons verzoek, sinds 2022 ook van een bestuurlijke reactie.
10.	Gemotiveerde medewerkers CAK Wij hebben geconstateerd dat het CAK in het algemeen over gemotiveerde medewerkers beschikt, die graag een stap extra zetten in het belang van de cliënten van het CAK. Wij vinden dat het CAK haar medewerkers beter kan betrekken in veranderingsprocessen, voor het verkrijgen van een goed draagvlak bij veranderingen.

Bron: NZa

Samenvatting belangrijkste nieuwe en bestaande, maar nog niet afgewikkelde verbeterpunten

Naar aanleiding van ons onderzoek verantwoordingsjaar 2021, hebben wij een samenvatting gemaakt van de belangrijkste nieuwe verbeterpunten in de uitvoering en de belangrijkste al bestaande, maar nog niet afgewikkelde verbeterpunten in de uitvoering en onze verwachtingen daarbij (zie tabel 2).

Tabel 2. Overzicht belangrijkste actuele verbeterpunten voor de uitvoering naar aanleiding van ons onderzoek verantwoordingsjaar 2021

Nr.	Omschrijving belangrijkste actuele verbeterpunten
1.	Dienstverlening aan cliënten voor verbetering vatbaar De dienstverlening aan de cliënten is op onderdelen nog steeds sterk voor verbetering vatbaar. Dit blijkt vooral uit de onvoldoende telefonische bereikbaarheid en de te lange afhandelingsduur van schriftelijke vragen, klachten en bezwaarzaken. Dit geldt vooral voor de eigen bijdragen Wmo. Ook de 'MijnCAK' omgeving heeft voor de burger nog niet alle mogelijkheden die je mag verwachten bij een overheidsinstelling. Het CAK moet de dienstverlening naar cliënten toe verbeteren tot ten minste het niveau van de eigen normen die het daarvoor stelt.
2.	Het inrichten van een proces voor het terugbetalen van onverschuldigde bedragen Het CAK heeft vastgesteld dat aan gedupeerden van de Kinderopvangtoeslagaffaire voor de wanbetalers en onverzekerdenregeling respectievelijk € 3,3 miljoen en € 13.000 moet worden terugbetaald. Het CAK is nog bezig om het proces voor terugbetaling in te richten. De NZa is van mening dat het CAK dit met prioriteit dient op te pakken.
3.	Het vereenvoudigen en moderniseren van het ICT-landschap Veel knelpunten in de uitvoering hangen samen met een verouderd ICT-landschap bij het CAK. Om dit aan te pakken kent het CAK het focusgebied Vereenvoudiging ICT, bestaande uit diverse programma's, projecten en lijnontwikkelingen. In maart 2022 heeft het CAK hiervoor een generiek plan van aanpak vastgesteld. Dit generieke plan moet het CAK nog verder uitwerken in zogenoemde domeinplannen. Deze domeinplannen vormen de basis voor het nog te voeren overleg met het ministerie van VWS voor de verdere financiering van de ICT-plannen. VWS heeft aan het CAK een brief gestuurd waarin is aangegeven dat voor de periode 2022 t/m 2027 middelen beschikbaar zijn gesteld. De daadwerkelijke realisatie van de verbetering van de ICT, zal volgens het CAK pas op langere termijn kunnen worden gerealiseerd, naar verwachting in 2027. Hierdoor blijft de dienstverlening aan de burger ook de komende jaren onder druk staan. Ook blijft hierdoor sprake van risico's in de betrouwbaarheid en continuïteit van de uitvoering van wettelijke taken. Risico's die het CAK momenteel vermindert en tracht weg te nemen door onder meer arbeidsintensieve controles, de zogenaamde 'workarounds'. Wij verwachten dat het CAK aantoonbare concrete vervolgstappen zet in de vereenvoudiging en modernisering van het ICT-landschap. Wij zullen dit volgen aan de hand van de domeinplannen en de realisatie daarvan. Zolang het ICT-landschap niet op orde is, verwachten wij van het CAK dat zij, op een effectieve- en efficiënte wijze aanvullende maatregelen treft om de rechtmatigheid van de financiële stromen te waarborgen en om de dienstverlening naar de cliënten op peil te houden.
4.	Aandachtspunt capaciteit Een belangrijk aandachtspunt naast het knelpunt van de ICT, vormt de beschikbaarheid van de noodzakelijke personeelscapaciteit van het CAK. Volgens het CAK is er sprake van noodzaak tot versterking van de eerste lijndirecties en de ICT, zowel in capaciteit als in kennis. Mede door de reorganisatie in 2021, is er sprake van (te) beperkte kennis van processen en systemen en in de huidige arbeidsmarkt is het volgens het CAK lastig om medewerkers van het vereiste niveau te werven. Het capaciteitsgebrek heeft ook gevolgen voor het afhandelen van verbeterpunten in de uitvoering. Het CAK geeft aan dat niet afhandelen van verbeterpunten mede het gevolg is van capaciteitsgebrek. Ook het hoge ziekteverzuim speelt hierbij een rol. Wij verwachten dat het CAK, met in achtneming van de situatie op de arbeidsmarkt, binnen haar invloedssfeer, maatregelen neemt om de capaciteitssituatie te verbeteren. Dit kan bijvoorbeeld door intern in te zetten op kennisdeling, zodat de kwetsbaarheid en de afhankelijkheid van een enkeling voor bepaalde kennis en expertise in de organisatie vermindert.
5.	Plannen CAK moeten beter aansluiten op de dagelijkse praktijk Het CAK maakt uitgebreide plannen op veelal strategisch niveau. Wat wij hierbij missen is een concrete doorvertaling naar tactische en operationele doelen, met aandacht voor de relatie met andere plannen, de uitvoerbaarheid en de (externe) afhankelijkheden. De gemaakte plannen sluiten daardoor onvoldoende aan op de dagelijkse praktijk en geven bij medewerkers onvoldoende richting aan hun handelen. Wij verwachten van het CAK een concretisering van de strategische plannen naar tactische en operationele doelen en het creëren van duidelijkheid en draagvlak daarvan bij de medewerkers van het CAK.

Nr.	Omschrijving belangrijkste actuele verbeterpunten
6.	Ontbreken executiekracht bij afwikkelen verbeterpunten in de uitvoering Wij missen bij het CAK de slagvaardigheid in het daadwerkelijk oplossen en afhandelen van verbeterpunten. Veel verbeterpunten van onze vorige onderzoeken zijn nog niet afgehandeld c.q. zijn nog onderhanden. Dit vinden wij niet acceptabel. Wij vinden dat het CAK moet zorgdragen voor het daadwerkelijk oplossen van de verbeterpunten in de uitvoering. Dit vanuit het belang voor de burger, betaalbaarheid van de zorg en het 'in control' komen voor een rechtmatige en doelmatige uitvoering. Ook moet het CAK de issuedossiers, met prioriteit voor de dossiers waarbij sprake is van (financiële) belangen voor de burgers, voortvarender afhandelen. Wij verwachten van het CAK dat het zichtbaar stuurt op de prioritering en vooral de concrete afwikkeling van de verbeterpuntenlijst. Daartoe verzoeken wij het CAK om ons te informeren over het beleid dat het CAK vanaf medio 2022 voert over de werkwijze en het tempo van afwikkeling van de belangrijke verbeterpunten en ons periodiek te informeren over de voortgang van de afwikkeling van de verbeterpunten in de uitvoering. Ook moet het CAK ons informeren per wanneer de verbeterpunten zijn afgewikkeld.
7.	Betere werking 'Three lines of Defence'-model Het CAK hanteert voor de continue goede uitvoering van haar wettelijke taken een zogenoemd 'Three lines of Defence-model' om tijdig belangrijke risico's te onderkennen en hiervoor maatregelen te treffen. De eerste lijn wordt gevormd door de regelingendirecties die wettelijke taken uitvoeren, de daarbij behorende registraties voeren en (interne) controles op de eigen werkzaamheden verrichten. De tweede lijn wordt gevormd door de afdeling Risk & Compliance die verantwoordelijk is voor de kaderstelling en controle op naleving. De derde lijn wordt gevormd door de afdeling Internal Audit die onderzoek doet naar (onderdelen van) de bedrijfsvoering. Wij constateren dat de afdelingen Risk & Compliance en Internal Audit periodiek goede risicorapportages respectievelijk onderzoekrapportages opleveren. Hiervan kan het CAK adequaat gebruik maken voor het onderkennen, beperken en oplossen van risico's en knelpunten in de uitvoering. Wij vinden dat - vooral de regelingendirecties - een slag moeten maken om hun rol in het 'Three lines of Defence'-model te vervullen; dit betreft: - het verder invoeren van instrumenten om op clusterregelingenniveau invulling te geven aan de risicobeheersing; - het beter borgen van de betrouwbaarheid van de onderliggende gegevens in de periodieke interne managementrapportages (die overigens wel toegankelijk zijn en een goed beeld geven van de stand van zaken en de voortgang); - het in voorkomende gevallen beter invullen van de (interne) verantwoordingsfunctie door het aantrekken van de benodigde kennis en expertise, zodat dit geborgd is op de regelingendirectie zelf en niet, zoals nu nog gebeurt door ondersteuning van de afdeling Risk & Compliance; - het daadwerkelijk oplossen van alle verbeterpunten op de zogenoemde Bevindingen, risico's en issues in control (BRIC) en de 'Schoonschiplijst'.
8.	Het zorgen voor een stabiel en –toekomstbestendig Wmo-systeem Het CAK heeft nog geen stabiel (geautomatiseerd) gegevensverwerkend systeem voor de uitvoering van het Wmo-abonnementstarief. Dit komt onder andere door het nog ontbreken van bepaalde functionaliteiten in het systeem. Daardoor is de verwerking nog foutgevoelig en is er nog veel (uit te zoeken) uitval in de verwerking. Hierdoor moet het CAK nog steeds aanvullende, arbeidsintensieve controles (waaronder 100% controles) uitvoeren om de juistheid van de facturen aan de cliënten te garanderen. Verder wordt het CAK geconfronteerd met aanlevering van onjuiste, niet tijdige mutaties door veel gemeenten. Dit leidt tot herstelwerk naar de cliënten en daardoor tot irritatie en extra vragen bij cliënten. Wij verwachten van het CAK dat het voortvarend verder werkt aan een stabiel en toekomstbestendig Wmo-abonnementstariefsysteem, dat ook bijdraagt aan een betere dienstverlening aan de cliënten, met aandacht voor de juistheid en volledigheid van de input vanuit gemeenten en het inregelen van zodanige functionaliteiten in het systeem, dat de nu nog noodzakelijke 'workarounds' en het arbeidsintensieve uitzoeken van uitval in het systeem afgebouwd kunnen worden.
9.	Speerpunten 'Brede veranderopgave' CAK Het CAK heeft drie belangrijke speerpunten in het kader van haar meerjarige 'Brede veranderopgave': 1. De vereenvoudiging en modernisering van het ICT-landschap. 2. De 'Roadmap in control' waarin een aantal programmalijnen zijn opgenomen, die zijn gericht op het bereiken van de doelstellingen van Roadmap in Control. 3. Cultuur en gedrag. Het CAK heeft in de eerste helft van 2022 in 'De stand van de uitvoering' aangegeven dat het 'Rust, Ruimte en Middelen' nodig heeft om weer 'in control' te komen. Ook gaf het CAK aan stapsgewijs vanuit het perspectief van een lerende organisatie stappen voorwaarts te willen zetten. Voor de

Nr.	Omschrijving belangrijkste actuele verbeterpunten
	vereenvoudiging en modernisering van het ICT-landschap heeft het CAK al aangegeven dat het 2024 niet zal halen. Er zal veel meer tijd nodig zijn om het gewenste resultaat te behalen. Voor de 'Roadmap in control' en de pijler 'Cultuur en gedrag' heeft het CAK aangegeven dat het stapsgewijs verbeteringen nastreeft. Het CAK moet ons nog informeren over de nieuwe tijdslijnen voor de realisatie van deze speerpunten. Wij zien dat het CAK de veranderopgave planmatig en gecoördineerd oppakt. Maar wij constateren ook dat het CAK veel belangrijke issues nog via een ad hoc werkwijze afwikkelt. Dit gebeurt vaak met externe ondersteuning, dan wel (oneigenlijke) interne ondersteuning door de afdeling Risk & Compliance. Het CAK kan een aantal belangrijke issues achter zich laten zoals de issuedossiers 'Duurzaam Gescheiden Leven' en 'Centrale Persoons Registratie' en de uitvoering van de Kinderopvangtoeslagaffaire in 2021. Deze issues belasten de reguliere uitvoeringsorganisatie heel erg. Het CAK verwacht nu dat zij het vizier weer meer naar voren kan richten. Wij verwachten dat het CAK de goede punten in de uitvoering weet te behouden en vooruitgang laat zien bij het structureel oplossen van de nog bestaande verbeterpunten in de uitvoering. Verder verwachten wij dat het CAK aantoonbare vervolgstappen zet en resultaten laat zien bij het 'in control' komen via de meerjarige 'Brede veranderopgave'.
10.	Dubbele compensatie wanbetalersregeling Door het ontbreken van onder andere een goede informatie-uitwisseling tussen het CAK en zorgverzekeraars komt het voor dat het CAK ten onrechte dubbelcompensatie betaalt aan zorgverzekeraars. Dit betreft situaties van hernieuwde aanmelding na een mislukte betalingsregeling, waarbij de verzekerde alsnog premie betaalt aan de zorgverzekeraar. Het CAK beroept zich in deze op haar gebruikersverantwoordelijkheid. Wij vinden dat deze aangelegenheid alleen dan opgelost wordt, als de informatie naar het CAK vanuit de zorgverzekeraars verbetert en het CAK de tijdigheid en volledigheid van deze informatie actief bewaakt. Het CAK en zorgverzekeraars voeren, mede na hierop te zijn aangesproken door de NZa, overleg over dit issue.
11.	Beperken vorderingen tot twee maanden terugwerkende kracht Wij hebben vastgesteld dat het CAK voor de wanbetalersregeling bij het mislukken van broninhouding via de werkgever, de invordering bij de klant beperkt tot twee maanden terugwerkende kracht. Naar onze mening is hiervoor geen wettelijke basis.
12.	Beperking restitutie tot 36 maanden. Voor de issuedossiers DGL en CPR is door het CAK het besluit genomen om niet met terugwerkende kracht de eigen bijdragen te verhogen. Dit omdat de issues intern bij CAK al langere tijd bekend waren en niet te wijten zijn aan de burger. Voor DGL ontbrak een bestandsuitwisseling met de SVB. Het CAK onderkent dat de informatieverstrekking aan burgers over het melden van een wijziging in de burgerlijke staat te wensen overliet. Het CAK heeft bij de afwikkeling van deze issuedossiers, conform huidige regelgeving voor burgers die een te hoge eigen bijdrage hebben betaald een maximale restitutietermijn gehanteerd van 36 maanden. Door het nader in beeld brengen van de problematiek van de issuedossiers is er een vertraging opgetreden in de afwikkeling van de issuedossiers. Daardoor wordt in totaliteit een bedrag van € 13.329.558 niet terugbetaald aan cliënten (naar schatting 4.000 cliënten) van het CAK. De restitutietermijn van 36 maanden begint namelijk pas te lopen op het moment dat het CAK voor een individuele cliënt de eigen bijdrage heeft verlaagd en het recht op restitutie heeft vastgesteld. Deze vertraging houdt ook in dat cliënten langer een te hoge eigen bijdrage hebben betaald. Het CAK heeft in de berichtgeving over de beperking van de 36 maanden termijn en over de beperking tot 36 maanden terugbetaling naar de cliënten toe geen expliciete bezwaarmogelijkheid opgenomen. Ondanks het feit dat het CAK in bezwaar geen formele mogelijkheid had om andere termijnen te hanteren, vindt de NZa het van belang dat mensen altijd in begrijpelijke taal worden gewezen op hun rechten, waaronder de mogelijkheden voor het instellen van bezwaar en beroep. Dat dit hier niet is gebeurd, vinden wij een vorm van onjuiste informatieverstrekking aan de cliënten van het CAK.
13.	Doelmatigheid Het CAK werkt met verouderde systemen die de primaire gegevensverwerkende systemen niet adequaat ondersteunen. Daarom hanteert het CAK 'workarounds', veelal aanvullende arbeidsintensieve gegevensgerichte controlemaatregelen, om de rechtmatigheid van de financiële stromen aan te tonen. Wij geven het CAK in overweging om, met inachtneming van de beperkingen van de huidige verouderde systemen, na te gaan welke additionele mogelijkheden er zijn, zolang het ICT-landschap niet is vereenvoudigd, om de noodzakelijke aanvullende controlemaatregelen efficiënter te organiseren.

Bron: NZa

Verwachtingen NZa

Afgelopen jaar heeft het CAK heel hard gewerkt om zaken op orde te krijgen. Wij hebben tijdens onze onderzoeken veel gesproken met medewerkers van het CAK. Zij laten een enorme bevoegenheid zien om zaken op te lossen. Daarbij zien wij dat het CAK tegen behoorlijke uitdagingen aanloopt, zoals het oplossen van ingrijpende issuedossiers, knelpunten op de arbeidsmarkt en de financiering van de vereenvoudiging van de ICT, waarvoor recent middelen beschikbaar zijn gesteld vanuit het overheidsbrede programma Werk aan Uitvoering middelen.

Wij zien dat deze uitdagingen gevolgen hebben voor de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de regelingen. Wij begrijpen de uitdagingen waar het CAK voor staat, maar maken ons daarbij wel zorgen over de executiekracht van het CAK bij het afwikkelen van de verbeterpunten in de uitvoering en over het tempo van het realiseren van de 'Brede veranderopgave' om onder meer 'geborgd in control' komen; de oorspronkelijke tijdlijn (2024) zal het CAK niet halen. Dit vinden wij zorgelijk. Het CAK moet ons nog informeren over een nieuwe, realistische planning voor de 'Brede veranderopgave'. Hierbij is het volgens het CAK van belang dat het CAK geen nieuwe uitvoeringstaken meer opgedragen krijgt, zodat het CAK zich kan richten op het oplossen van de huidige problemen in de uitvoering van de wettelijke taken.

In het jaar 2022 kan het CAK een aantal complexe en omvangrijke issuedossiers achter zich laten, die de uitvoeringsorganisatie de afgelopen jaren erg hebben belast. Ook zijn er volgens het CAK geen belangrijke resterende issues uit het verleden naar voren gekomen uit de 'Schoonschip'-actie. Het CAK verwacht daarom dat het vizier weer meer naar voren kan worden gericht. In tabel 3 hebben wij onze verwachtingen opgenomen. Hierbij vinden wij het van belang dat het CAK proactief regie blijft nemen over de prioritering en hierover tijdig en transparant communiceert naar de betrokken partijen, zoals cliënten, het ministerie van VWS en de NZa.

Wij verwachten dat het CAK komend jaar de dienstverlening aan cliënten aantoonbaar verbetert en aantoonbaar stappen zet in het oplossen van de verbeterpunten (zie tabel 2) en zo lang het CAK nog niet de 'in control' situatie heeft bereikt, maatregelen neemt om nadelige gevolgen voor de cliënten te voorkomen c.q. zoveel mogelijk te beperken.

Tabel 3. Verwachtingen NZa met betrekking tot de uitvoering van de werkzaamheden door het CAK

Nr.	Verwachtingen NZa
1.	Het verbeteren van de dienstverlening Wij vinden het van groot belang dat de dienstverlening aan de cliënten van het CAK, vooral op het gebied van telefonische bereikbaarheid, tijdige afdoening van schriftelijke vragen, klachten en bezwaren en duidelijke informatieverschaffing en het voorkomen van stapelfacturen, aantoonbaar verbetert, zodanig dat het CAK in elk geval weer voldoet aan de interne normen van de dienstverlening die het CAK hiervoor zelf hanteert.
2.	Het vasthouden aan het tijdig aanleveren van transparante bestuurlijke verantwoordingen met aandacht voor de burger en bevindingen voorgaande jaren Wij vinden het van groot belang dat het CAK vasthoudt aan de tijdige aanlevering van transparante bestuurlijke verantwoordingen, waarbij het CAK in haar verantwoording nog meer aandacht kan besteden aan de gevolgen voor de burger van knelpunten in de uitvoering en de maatregelen die het daarvoor treft. Wij verwachten dat het CAK in de bestuurlijke verantwoording, naast de opvolging van verbeterpunten (zie ook onder punt 5 in deze tabel) rapporteert over de afhandeling van in voorgaande jaren geconstateerde onrechtmatigheidsfouten en onzekerheden.
3.	Het aantoonbaar verbeterstappen zetten in het kader van de meerjarige 'Brede veranderopgave' Wij vinden het van groot belang dat het CAK aantoonbaar verbeterstappen zet in het kader van de meerjarige 'Brede veranderopgave'; op het gebied van de vereenvoudiging van het ICT-landschap, de uitrol van de 'Roadmap-in control' en het Cultuurprogramma en hier een realistische, concrete planning voor hanteert met toetsbare (tussen-)resultaten, mede gelet op het feit dat realisatie in 2024 niet voor

Nr.	Verwachtingen NZa
	alle onderdelen mogelijk is. Verder verwachten wij dat het CAK haar strategische plannen concreet doorvertaalt naar tactische- en operationele plannen, zodat zij aansluiten op de dagelijkse praktijk en dat het CAK haar medewerkers hierbij betreft.
4.	Het vasthouden aan de goede rapportages van Risk & Compliance en Internal Audit Wij vinden het van groot belang dat het CAK vasthoudt aan de goede Riskrapportages van de afdeling Risk & Compliance en de goede onderzoeksrapportages van de afdeling Internal Audit en hier aantoonbaar adequate follow up aan geeft.
5.	Het afwikkelen van de resterende verbeterpunten Wij vinden het van groot belang dat het CAK de vele nog resterende verbeterpunten daadwerkelijk afwikkelt, dan wel dat het CAK bij verbeterpunten die meer tijd vergen om op te lossen, concrete tussentijdse resultaten kan laten zien.
6.	Het versterken van de primaire clusterdivisies Wij vinden het van groot belang dat het CAK inzet op het versterken van de primaire clusterdirecties voor het zelf op (kunnen) lossen van knelpunten in de uitvoering en voor het zich kunnen verantwoorden over de werkzaamheden van de eigen directie, inclusief de rol die zij vervullen in het kader van het 'Three lines of Defence'- model.
7.	Het zorgen voor een stabiel en toekomstbestendig Wmo-abonnementstariefsysteem Wij vinden het van groot belang dat het CAK aantoonbaar verbeterstappen zet voor een stabiel en toekomstbestendig gegevensverwerkend systeem voor het Wmo-abonnementstarief
8.	Het aandacht hebben voor knelpunten in de uitvoering voor de cliënten en waar nodig maatregelen nemen Wij vinden het van groot belang dat ,zo lang het CAK nog niet de 'in control' situatie heeft bereikt, het CAK nadrukkelijk aandacht heeft voor de gevolgen van bestaande knelpunten in de uitvoering voor de cliënten van het CAK en maatregelen neemt om nadelige gevolgen te voorkomen c.q. zoveel mogelijk te beperken.

Bron: NZa

De NZa zal de aandachtspunten volgen

Wij zullen de hiervoor genoemde aandachtspunten nauwlettend volgen in ons toezicht.

Vooruitblik toezicht NZa

Het niet bereiken van de noodzakelijke voortgang voor het 'geborgd in control' komen plaatst de NZa als toezichthouder voor een dilemma. Het is immers aan het CAK zelf om tot een beheerste en professionele bedrijfsvoering te komen. De NZa kan dit als toezichthouder niet direct afdwingen. De NZa zal, zolang nog geen sprake is van een geborgde in control-situatie bij het CAK, zich in haar toezicht op het CAK, blijven richten op haar wettelijke taak, de rechtmatige uitvoering, en in voorkomende gevallen de doelmatige uitvoering van de financiële stromen en met daarbij bijzondere aandacht voor de impact van de (huidige wijze van) uitvoering van de diverse regelingen op de dienstverlening aan de cliënten van het CAK. Het is aan het CAK om voortvarend de 'geborgd in control'-situatie te realiseren en hierover transparant en proactief met de ketenpartners te communiceren.

Toezichtoordelen NZa bij de verschillende regelingen

In tabel 4 hebben wij onze toezichtoordelen opgenomen voor de verschillende regelingen die het CAK in 2021 heeft uitgevoerd.

Tabel 4. Overzicht oordelen NZa over de verschillende regelingen

Regeling	Onderdeel van bestuurlijke verantwoording	Bedrag 2021 (x € 1.000)	Oordeel betreffende	Oordeel NZa	Rapport 2021
Wlz	Betaling van zorgaanspraken Wlz	25.473.591	Rechtmatigheid	Rechtmatig uitgevoerd	H 3.8
	Afdracht eigen bijdragen Wlz	649.320	Rechtmatigheid	Niet rechtmatig uitgevoerd	H 3.8
	Betaling van subsidieregeling extramurale behandeling	16.551	Rechtmatigheid	Rechtmatig uitgevoerd	H 3.8
Wmo	Afdracht eigen bijdragen Wmo	154.636	Rechtmatigheid	Niet rechtmatig uitgevoerd	H 3.9
Zvw	Wanbetalersregeling	Baten: 99,0 Lasten: 168,9	Rechtmatigheid	Niet rechtmatig uitgevoerd	H 3.10
	Onverzekerdenregeling	Baten: 15,1 Lasten: 16,1	Rechtmatigheid	Rechtmatig uitgevoerd	H 3.10
Buitenland-taken	Buitenlandtaken exclusief overgangsregeling AWBZ/Wlz zorg buitenland	Baten: 155,7 Lasten: 287,7	Rechtmatigheid	Rechtmatig uitgevoerd	H 3.11
	Overgangsregeling AWBZ/Wlz zorg buitenland	Baten: 0 Lasten: 3,2	Rechtmatigheid	Nog geen oordeel mogelijk vanwege nog uit te zoeken onzekerheden	H 3.11
	VOZD	Baten: 0,0 Lasten: 0,4	Monitoringtaak NZa	Niet van toepassing vanwege de monitoringrol NZa. Overigens zijn er geen bevindingen.	H 3.11
Overig	Interest geldmiddelen Flz en Wmo	3	Rechtmatigheid	Niet rechtmatig uitgevoerd	
	Hoofdstuk 7: Financieel overzicht activa en passiva van de financiële stromen van de bestuurlijke verantwoording wettelijke taken op kasbasis		Juiste en volledige weergave	Geen juiste en volledige weergave	
	Hoofdstuk 8: Financieel overzicht activa en passiva van de financiële stromen van de bestuurlijke verantwoording wettelijke taken op basis van het toerekeningsbeginsel		Juiste en volledige weergave	Geen juiste en volledige weergave	
	Hoofdstuk 6: Financieel overzicht activa en passiva bestuurlijke verantwoording Burgerregelingen		Juiste en volledige weergave	Geen juiste en volledige weergave	

Bron: NZa

Wij hebben in Hoofdstuk 3 en in de tabellen 17 en 18 (zie bijlage 2) een nadere toelichting gegeven op onze oordelen en bevindingen. Wij hebben in bijlage 2 (zie tabel 19) ook een overzicht opgenomen met betrekking tot de onzekerheden als gevolg van gebruikersverantwoordelijkheid.

Reactie CAK

Het CAK heeft op 10 oktober 2022 in de formele hoor de volgende reactie gegeven (ondertekend door de heer Hans Ouwehand, voorzitter van de rvb) op dit rapport:

Bij brief van 3 oktober 2022 (kenmerk: 441021/1420037) heeft het CAK het concept rapport 'Uitvoering wettelijke taken door het CAK verantwoordingsjaar 2021' (hierna: 'rapport') van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) ontvangen. Graag geven wij hierbij onze reactie op het rapport. Voor een evenwichtige weergave van zaken hechten wij eraan dat deze reactie integraal wordt opgenomen in het rapport conform voorgaand jaar.

Algemeen

Het rapport van 2021 is voor ons een bevestiging dat wij in de juiste richting bewegen. Wij herkennen de geschetste problematiek en de genoemde verbeterpunten. 2021 was een jaar waarin we ons allereerst hebben ingezet voor de zorgvuldige en rechtmatige uitvoering van onze wettelijke taken en de dienstverlening aan burgers. Wij hebben daarnaast moeten ingrijpen in de financiële situatie en hebben onze veranderopgave opnieuw gedefinieerd.

Onderstaand treft u onze reactie aan:

Veranderopgave opnieuw gedefinieerd

De aanpak voor onze brede veranderopgave hebben wij in 2021 opnieuw gedefinieerd en afgestemd met onze opdrachtgever VWS. Daaraan voorafgaand waren wij door de financiële situatie van de organisatie gedwongen in te grijpen. Met besparingen en een gerichte reorganisatie per 1 juli 2021 zijn wij er in geslaagd de kosten voor de organisatie terug te brengen. Pas hierna was er ruimte om onze veranderopgave opnieuw vast te stellen. De besparingen en reorganisatie van juli 2021, de effecten van de COVID-19-pandemie, de complexe hersteldossiers Centraal Persoonsregister (CPR) en Duurzaam gescheiden Leven (DGL) SVB en de uitvoering van de KOT maakten onze omstandigheden complex en weerbarstig.

Naast de zorgvuldige uitvoering van onze taken en het verbeteren van onze dienstverlening, richten wij ons in een meerjarige veranderopgave op drie focusgebieden (Vereenvoudiging ICT, In Control en Cultuur) met een horizon van drie tot vijf jaar. Het afgelopen jaar is veel tijd nodig geweest om de plannen voor de Vereenvoudiging van de ICT rond te krijgen. Hierop hebben wij inmiddels akkoord gekregen van onze opdrachtgever. De benodigde financiële middelen worden ter beschikking gesteld vanuit het traject Werk aan Uitvoering (WaU). Op het focusgebied Cultuur blijft onze inzet om de eigen verantwoordelijkheid en het eigenaarschap bij onze medewerkers te stimuleren en versterken en verder te ontwikkelen naar een lerende organisatie. Het focusgebied In Control heeft als doel aantoonbaar uitvoeren, voorspelbaar presteren en systematisch verbeteren.

Tijdige Bestuurlijke verantwoordingen en afkeurende verklaringen met reden

Met de oplevering van de Bestuurlijke verantwoordingen 2021 eigen bijdrage (BV EB) en burgerregelingen (BV BR) hebben we voldaan aan de wettelijke oplevertermijn (vóór 1 juli) van de verantwoordingen. Bij de BV BR heeft de uitvoering van het herstel Kinderopvangtoeslag (KOT) in opdracht van het ministerie van VWS (vooruitlopend op wetgeving) en het continueren van de uitvoering i.r.t. de verdragen met Turkije en Marokko (in afwachting van verdragsaanpassing) zwaar meegewogen in het afkeurende oordeel. Deze beide zaken liggen buiten de invloedssfeer van het CAK. Wij hebben gehandeld conform de gemaakte afspraken met onze opdrachtgever waarbij het burgerbelang voorop staat. Waar vorig jaar nog sprake was van een 'oordeelsonthouding' in de BV EB wegens PM-posten op enkele financiële stromen, hebben wij dit jaar alle financiële stromen inzichtelijk kunnen maken en heeft

de externe accountant daarover een oordeel gegeven. Bij de issuedossiers Duurzaam gescheiden leven (DGL) SVB en Centraal Persoonsregister (CPR) hebben wij in 2021 de financiële impact kunnen bepalen waar deze eerder nog niet kon worden vastgesteld. Deze financiële duiding is een belangrijke stap voorwaarts in het verder in control komen.

Afwikkeling issues uit het verleden en verbeterpunten

In 2021 hebben wij ons gefocust op het in kaart brengen en oplossen van issues uit het verleden. Daarmee hebben wij goed inzicht in welke dossiers wij moeten oppakken. Zoals de NZa constateert, kunnen we enkele belangrijke omvangrijke issues zo goed als achter ons laten. Dit helpt om te kunnen doorbouwen aan de toekomst.

In het toezichtrapport 2021 wordt aangegeven dat issuedossiers voortvarender moeten worden afgewikkeld. Wij onderschrijven deze oproep, maar moeten ook realistisch zijn. Bij het oplossen van de issues uit het verleden hebben we te maken met de complexe en verouderde ICT-systemen en daardoor ingewikkelde en arbeidsintensieve analyses en oplossingen. Naast snel willen wij deze issues vooral zorgvuldig en correct herstellen. Hier zetten wij ons maximaal voor in. We zijn transparant over de stand van zaken en zullen de NZa in periodieke overleggen informeren over de afwikkeling van de issues en verbeterpunten.

Omvang bestuurlijke verantwoording

De BV EB en BV BR 2021 zijn omvangrijke documenten en kennen een complex totstandkomingsproces. Hierbij houden wij ons aan de modellen en protocollen die door de NZa worden vastgesteld. Net als de NZa vinden wij dat we moeten werken aan meer compacte verantwoordingen. Hierbij blijft ons uitgangspunt dat we ons transparant verantwoorden over onze uitvoering. We willen graag samen met NZa verkennen hoe we tot een inkorting kunnen komen.

Tot slot

Wij zien het komende jaar met vertrouwen tegemoet en zullen ons onverminderd inzetten voor de zorgvuldige uitvoering van onze taken en voor de verdere verbetering van onze dienstverlening. De menselijke maat is daarbij onze norm en wij zetten ons in voor maatwerk daar waar burgers knel komen te zitten tussen wetgeving en uitvoering. Wij hebben er vertrouwen in dat wij samen met onze medewerkers de ingezette lijn van stapsgewijs verbeteren zullen voortzetten. Het verkregen akkoord op onze aanpak van onze opdrachtgever en eigenaar (ministerie van VWS) sterkt ons in dat vertrouwen.”

1. CAK in cijfers

Belangrijke cijfers



1.1 Inleiding

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

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) houdt op basis van artikel 16 van de Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg) toezicht op de uitvoering van de wettelijke taken door het CAK. Wij hebben onderzoek verricht naar uitvoering door het CAK van taken op het gebied van:

- de Wet langdurige zorg (Wlz);
- de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
- de Zorgverzekeringswet (Zvw), dit betreft vooral de regelingen wanbetalers en onverzekerden;
- de Buitenlandtaken.

Wij hebben in bijlage 1 onze onderzoeks aanpak beschreven. Ook is in deze bijlage een overzicht opgenomen van de regelingen die het CAK uitvoert.

In de hiernavolgende paragraaf geven wij een aantal belangrijke cijfers weer voor het CAK.

1.2 Het CAK in cijfers

Algemeen

Wij hebben onder dit kopje cijfers van het CAK opgenomen. Deze cijfers zijn de meest recent bekende cijfers op de website van het CAK en zijn zuiver opgenomen om een algemeen beeld te geven van het CAK. De hier opgenomen cijfers kunnen verschillen met de cijfers uit de bestuurlijke verantwoordingen 2021.

Circa 1,5 miljoen burgers	Circa 1.000 medewerkers
---------------------------	-------------------------

Bron: Website CAK: Jaarbericht CAK 2021 (d.d. 14-9-2022) en het overzicht CAK in het kort (d.d. 20-12-2021)

Het CAK voert meerdere taken uit. In onderstaande tabel 5 is per taak aangegeven hoeveel burgers het betreft en hoeveel geld er per taak in omgaat.

Tabel 5. Overzicht taken CAK in cijfers

Regeling		Burgers	Inning/Oplegging
Wmo		638.524	€ 139,2 miljoen
Wlz		397.000	€ 1,9 miljard
Regeling wanbetalers		170.221	€ 299 miljoen
Verdragsgerechtigden		103.820	€ 146 miljoen
Regeling onverzekerden		3.685 (huishoudens)	€ 11,6 miljoen
Circa € 2,6 miljard opgelegde eigen bijdragen, boetes en premies	Circa € 2,6 miljard bijdrage aan de betaalbaarheid van zorg	€ 25,5 miljard financiering Wlz ruim 3.700 zorgaanbieders aan zorg	€ 91,4 miljoen Vergoede declaraties van zorgaanbieders voor medisch noodzakelijke zorg aan onverzekerden en onverzekerbare vreemdelingen

Bron: Website CAK: Jaarbericht CAK 2021 d.d. 14-9-2022

Uitvoering Wet langdurige zorg

De uitvoering van de Wlz door het CAK betreft het vaststellen en innen van de eigen bijdrage op grond van de Wlz, het uitvoeren van betalingen aan Wlz-zorgaanbieders in opdracht van de zorgkantoren en de betalingen voor de subsidieregelingen extramurale behandelingen. Het totaal aan financiële stromen was in 2021 € 26,1 miljard. Dit was als volgt verdeeld (zie tabel 6):

Tabel 6. Overzicht financiële stromen uitvoering Wlz

Verdeling financiële stromen uitvoering Wlz	Bedrag 2021
Betalingen zorgaanspraken Wlz	€ 25,5 miljard
Betalingen subsidieregeling extramurale behandeling	€ 16,5 miljoen
Afdracht eigen bijdragen Wlz	€ 649,3 miljoen
Interest geldmiddelen Flz en Wmo	€ 3.000

Bron: Financiële verantwoording CAK 2021

In 2020 bedroegen de betalingen zorgaanspraken Wlz nog € 22,6 miljard. Dit betekent dat deze betalingen in 2021 met ruim 12% zijn gestegen. Deze stijging is mede veroorzaakt door de wetswijziging per 1 januari 2021, waardoor ook burgers die hun leven lang intensieve geestelijke gezondheidszorg nodig hebben, onder de Wlz vallen.

Uitvoering Wet maatschappelijke ondersteuning

De uitvoering van de Wmo door het CAK betreft het vaststellen, het opleggen en het innen van de eigen bijdragen Wmo (extramuraal 2015), Wmo abonnementstarief en Wmo beschermd Wonen (intramuraal) en de afdracht daarvan aan de gemeenten.

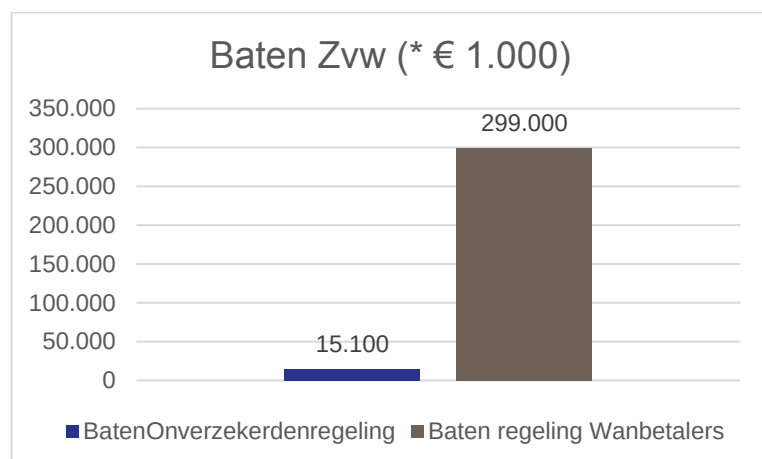
Afdracht eigen bijdragen Wmo 2021	€ 154,6 miljoen
--	------------------------

Bron: Financiële verantwoording CAK 2021

Uitvoering Zorgverzekeringswet

Het CAK voert voor de Zvw een aantal regelingen uit, zoals de wanbetalersregeling en de regeling onverzekerden. De baten over 2021 (totaal € 314,1 miljoen) bestaan voor een bedrag van € 299 miljoen uit baten wanbetalersregeling en een bedrag van € 15,1 miljoen baten onverzekerdenregeling (zie figuur 1).

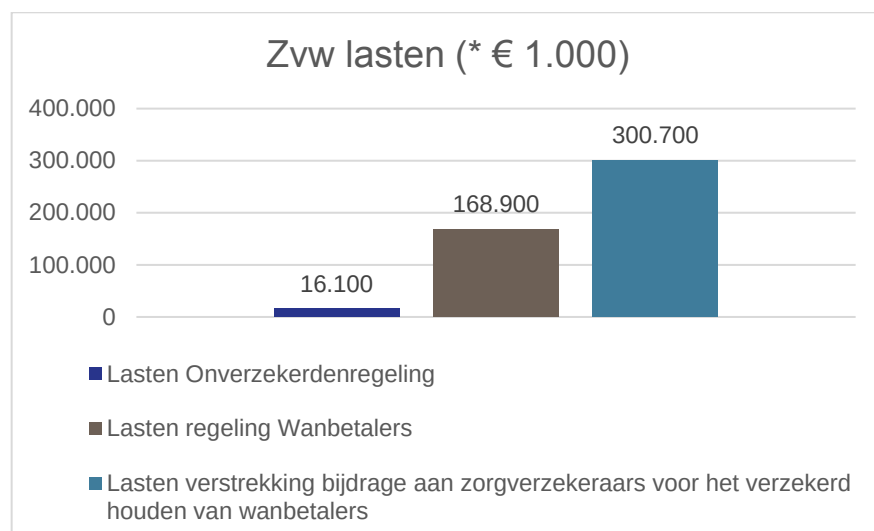
Figuur 1. Overzicht Zvw baten in 2021



Bron: Financiële verantwoording CAK 2021

De lasten (totaal € 485,7 miljoen) over 2021 bestaan uit een bedrag van € 300,7 miljoen aan lasten verstrekking bijdrage aan zorgverzekeraars voor het verzekerd houden van wanbetalers, een bedrag van € 168,9 miljoen lasten wanbetalersregeling en € 16,1 miljoen lasten onverzekerdenregeling (zie figuur 2).

Figuur 2. Overzicht Zvw lasten in 2021



Bron: Financiële verantwoording CAK 2021

Uitvoering Buitenlandtaken

De uitvoering van Buitenlandtaken door het CAK betreft onder andere het innen van de (inkomensafhankelijke) bijdrage bij verdragsgerechtigden, de verrekeningen van de zorglasten met verbindingsorganen en met de verdragslanden. De baten over 2021 (totaal € 155,7 miljoen) bestaan uit een bedrag van € 146 miljoen aan baten administratie en inning bijdrage verdragsgerechtigden en vergoeding zorgkosten en een bedrag van € 9,7 miljoen aan baten verrekeningen zorglasten met verdragslanden (zie figuur 3). De baten missionarissenregelingen en vrijwillige overeenkomst zorgkostendekking (VOZD) zijn nihil in 2021.

Figuur 3. Verdeling baten Buitenlandtaken 2021



Bron: Financiële verantwoording CAK 2021

De lasten over 2021 bedragen totaal € 292,3 miljoen. In tabel 7 is de verdeling hiervan aangegeven.

Tabel 7. Overzicht Buitenlandtaken lasten 2021

Lasten Buitenlandtaken	Bedrag (x € 1.000)
Lasten Missionarissenregelingen	100
Lasten Overgangsregeling AWBZ/Wlz-zorg buitenland	3.200
Lasten Beheerskosten overgangsregeling AWBZ/Wlz-zorg buitenland;	100
Lasten Administratie en inning bijdrage verdragsgerechtigden	1.100
Lasten verrekening zorglasten met verdragslanden (verbindingsorgaan)	245.100
Lasten Verrekeningen verdragslanden via Orgaan van de woonplaats	-/- 200
Lasten beheerskosten Orgaan van de woonplaats	1.900
Lasten verrekeningen verdragslanden via Orgaan van de verblijfplaats	400
Lasten Verrekening zorglasten bevoegd orgaan voor tijdelijk verblijf Nederlandse verdragsgerechtigden	37.100
Lasten Beheerskosten Orgaan van de verblijfplaats en Bevoegd orgaan voor tijdelijk verblijf Nederlandse verdragsgerechtigden;	3.100
Lasten Beheerskosten medefinanciering sociaal attachés	0
Vrijwillige Overeenkomst Zorgkostendekking (VOZD).	400
Totaal Lasten	292.300

Bron: Financiële verantwoording CAK 2021

2. Ontwikkelingen

Belangrijkste ontwikkelingen ten opzichte van het voorgaande jaar



2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan wij in op de belangrijkste ontwikkelingen bij het CAK.

2.2 Belangrijke ontwikkelingen ten opzichte van vorig jaar

2.2.1 Algemeen

Besparingen en reorganisatie

Om binnen het financiële kader van de begroting 2021 te kunnen blijven, heeft het CAK in 2021 een aantal maatregelen genomen. Het CAK realiseerde diverse besparingen en er heeft een reorganisatie plaatsgevonden per 1 juli 2021. Voor de medewerkers van het CAK is dit volgens het CAK ingrijpend geweest. Daarbij hebben ook de gevolgen van de COVID-19-pandemie hun weerslag gehad.

Prioriteiten in de uitvoering

Het CAK heeft aangegeven dat het in 2021 prioriteiten in de uitvoering heeft moeten stellen. Het CAK heeft zich het afgelopen jaar nadrukkelijk gericht op de tijdige aanlevering van de bestuurlijke verantwoordingen over het jaar 2021 en het verder in beeld brengen en afwikkelen van complexe en omvangrijke issuedossiers zoals 'Duurzaam Gescheiden Leven' en 'Centrale Persoons Registratie'.

Kinderopvangtoeslagaffaire

Verder heeft het CAK zich in 2021 beziggehouden met de uitvoering van de Kinderopvangtoeslagaffaire voor cliënten van het CAK die als (mogelijke) gedupeerde waren aangemerkt door de Belastingdienst. Dit heeft in voorkomende gevallen geleid tot het pauzeren en kwijtschelden van vorderingen die het CAK had op deze cliënten.

2.2.2 'Brede veranderopgave' CAK

Inleiding

Het CAK heeft zich voor de 'Brede veranderopgave' in 2021 vooral gericht op het maken van plannen, waaronder het opstellen van de herijkte 'Roadmap in control' en het inventariseren van nog resterende issues uit het verleden, de zogenoemde 'Schoonschipactie', waar volgens het CAK geen issues uit naar voren zijn gekomen die nog niet bekend waren bij het CAK. Overigens heeft het CAK daarbij aangegeven dat het ook niet kan uitsluiten dat toch nieuwe issues opkomen.

Verder heeft het CAK een generiek plan van aanpak voor de vereenvoudiging van de ICT opgesteld en in de eerste helft van 2022 voorgelegd aan het ministerie van VWS. Dit generiek plan moet nog nader uitgewerkt worden in concrete domeinplannen. Het CAK verwacht dat het realiseren van de vereenvoudiging tot zeker 2027 duurt.

Het CAK heeft een aantal eerste stappen gezet voor het cultuurprogramma waarbij het nemen van eigen verantwoordelijkheid ('eigenaarschap') door de medewerkers van het CAK centraal staat. Wij volgen dit met interesse.

Opvolging verbeterpunten en issues van vorige onderzoeken

Uit de bestuurlijke verantwoordingen over 2021 blijkt dat bijna alle door de NZa gerapporteerde verbeterpunten nog steeds onderhanden zijn. De NZa is van mening dat, mede vanuit oogpunt van de

belangen van de burger en het verder 'in control' komen voor een rechtmatige en doelmatige uitvoering, het CAK snel zorg moet dragen voor het daadwerkelijk oplossen van de verbeterpunten.

3. Rechtmatigheid en doelmatigheid

*Uitvoering werkzaamheden door het
CAK*



3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan wij in op onze belangrijkste bevindingen over verantwoordingsjaar 2021. Wij gaan in dit hoofdstuk achtereenvolgens in op de belangrijkste bevindingen over:

- Tijdigheid en kwaliteit verantwoordingsinformatie;
- Kengetallen;
- Voortgang 'vereenvoudiging ICT';
- Administratieve organisatie en interne beheersing (AO/IB);
- Issuedossiers 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven' en 'Eindsynchronisatie Centraal Persoons Register';
- Kinderopvangtoeslagaffaire;
- Wet langdurige zorg;
- Wet maatschappelijke ondersteuning;
- Zorgverzekeringswet;
- Buitenlandtaken;
- Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten en aflopende regelingen.

In dit hoofdstuk hebben wij de belangrijkste bevindingen weergegeven per regeling inclusief de controleverklaringen van de externe accountant. In bijlage 2 hebben wij de geconstateerde rechtmatigheidsfouten en onzekerheden opgenomen en toegelicht (zie tabellen 17 en 18). Ook hebben wij in bijlage 2 (zie tabel 19) een overzicht opgenomen met betrekking tot de onzekerheden als gevolg van gebruikersverantwoordelijkheid. Wij gaan aan het einde van dit hoofdstuk in op de opvolging van de verbeterpunten van voorgaande jaren.

3.2 Tijdigheid en kwaliteit verantwoordingsinformatie

In deze paragraaf gaan wij achtereenvolgens in op de tijdigheid van aanlevering, het voldoen aan de gestelde verantwoordingseisen en de werkzaamheden van de externe accountant.

3.2.1 Tijdigheid

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

Het CAK leverde de bestuurlijke verantwoording over de burgerregelingen 2021, de bestuurlijke verantwoording over de eigenbijdrageregelingen 2021 en de financiering van de zorgaanspraken 2021 tijdig aan.

3.2.2 Verantwoordingsvoorschriften

De aangeleverde documenten van het CAK voldoen aan de gestelde verantwoordingseisen. De bestuurlijke verantwoordingen geven een transparant beeld over de uitvoering van de diverse regelingen. Wij waarderen dit. Desondanks zijn wij van mening dat de bestuurlijke verantwoordingen aan kracht kunnen winnen. Dit kan door de bestuurlijke verantwoordingen beknopter op te stellen en door bij de financiële impact van bevindingen te benoemen wat hiervan de gevolgen zijn voor de burger en aan te geven welke maatregelen het CAK neemt om de gevolgen daarvan weg te nemen of te beperken.

Wij constateren dat de externe accountant van het CAK geen andere bevindingen heeft, dan de bevindingen die het CAK in de bestuurlijke verantwoordingen over 2021 heeft opgenomen.

3.2.3 Werkzaamheden externe accountant

Voor ons toezichtoordeel over de uitvoering van de wettelijke taken van het CAK maakten wij gebruik van de werkzaamheden van de externe accountant. Daartoe hadden wij inzage in de accountantsdossiers. De externe accountant gaf meerdere oordelen af in de controleverklaring bij de bestuurlijke verantwoording 2021 eigenbijdrageregelingen, de bestuurlijke verantwoording 2021 Burgerregelingen en financiering zorgaanspraken. In onderstaande tabellen 8 en 9 hebben wij voor de gecontroleerde wettelijke taken het accountantsoordeel weergegeven:

Tabel 8. Overzicht accountantsoordeel in controleverklaring bestuurlijke verantwoording eigenbijdrageregelingen en financiering zorgaanspraken 2021

Onderdeel van bestuurlijke verantwoording	Oordeel inzake	Strekking van het oordeel
Betaling van zorgaanspraken Wlz	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Betaling van subsidieregeling extramurale behandeling	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Afdracht eigen bijdragen Wlz	Rechtmatigheid	Afkeurend
Afdracht eigen bijdragen Wmo	Rechtmatigheid	Afkeurend
Interest geldmiddelen Flz en Wmo	Rechtmatigheid	Afkeurend
Hoofdstuk 7: Financieel overzicht activa en passiva van de financiële stromen van de wettelijke taken op kasbasis	Getrouwheid	Afkeurend
Hoofdstuk 8: Financieel overzicht activa en passiva van de financiële stromen van de wettelijke taken op basis van het toerekeningsbeginsel	Getrouwheid	Afkeurend

Bron: NZa

Tabel 9. Overzicht accountantsoordeel in controleverklaring bestuurlijke verantwoording Burgerregelingen 2021

Onderdeel van bestuurlijke verantwoording	Oordeel inzake	Strekking van het oordeel
Gemoedsbezwaardenregeling	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Onverzekerdenregeling	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Wanbetalersregeling	Rechtmatigheid	Afkeurend
Verstreking bijdrage aan zorgverzekeraars voor het verzekerd houden van wanbetalers	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Missionarissenregeling	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Overgangsregeling AWBZ/Wlz zorg buitenland	Rechtmatigheid	Oordeelsonthouding
Beheerskosten overgangsregeling AWBZ/Wlz zorg buitenland	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Administratie en inning bijdrage verdragsgerechtigden	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Verrekening zorglasten met verdragslanden (verbindingsorgaan)	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Verrekeningen verdragslanden via orgaan van de woonplaats	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Beheerskosten orgaan van de woonplaats	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Verrekeningen verdragslanden via orgaan van de verblijfplaats	Rechtmatigheid	Goedkeurend

Onderdeel van bestuurlijke verantwoording	Oordeel inzake	Strekking van het oordeel
Verrekening zorglasten Bevoegd orgaan voor tijdelijk verblijf van Nederlandse verdragsgerechtigden	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Beheerskosten orgaan van de verblijfplaats en bevoegd orgaan voor tijdelijk verblijf van Nederlands verdragsgerechtigden	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Vorderingen op zorgverzekeraars inzake verdragen	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Beheerskosten medefinanciering sociaal attachés	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Vrijwillige Overeenkomst Zorgkostendekking (VOZD)	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Hoofdstuk 6: Financieel overzicht activa en passiva en totaal baten en lasten	Getrouwheid	Afkeurend

Bron: NZa

Wij lichten in bijlage 2 de door ons vastgestelde onzekerheden en fouten in de uitvoering toe. Hiervoor maakten wij gebruik van de bestuurlijke verantwoordingen van het CAK, het externe accountantsonderzoek en de accountantsproducten. Wij beoordeelden dit aan de hand van de door ons voorgeschreven goedkeuringstoleranties. Op deze manier kwamen wij tot ons eigen oordeel bij de rechtmatige uitvoering door het CAK (zie tabel 4 in de managementsamenvatting van dit rapport). Het CAK moet zich in de bestuurlijke verantwoording over 2022 verantwoorden over de afwikkeling van de onrechtmatigheidsfouten en onzekerheden over het jaar 2021 en de jaren daarvoor.

3.3 Dienstverlening

Dienstverlening aan de burger

De NZa constateert dat de dienstverlening aan de burger een punt van zorg blijft. Dit blijkt vooral uit de prestatie-indicatoren voor telefonische bereikbaarheid en klachten en bezwaren. Wij hebben in ons onderzoek bijzondere aandacht besteed aan de telefonische bereikbaarheid.

Telefonische bereikbaarheid CAK

De NZa vindt het, net als vorig jaar, van groot belang dat het CAK de dienstverlening aan de burger zodanig verbetert zodat het weer aan de (eigen) normen voldoet. Wij zien nog onvoldoende vooruitgang.

Het CAK heeft zich via de bestuurlijke verantwoording verantwoord over de door het ministerie van VWS en de NZa uitgevraagde prestatie-indicatoren. In tabel 10 hebben wij de prestatie-indicatoren weergegeven met betrekking tot de bereikbaarheid van het CAK over de jaren 2019 tot en met 2021.

Tabel 10. Bereikbaarheid CAK

Prestatie-indicatoren	Norm CAK	2021	2020	2019
Eigen bijdragenregelingen Wlz				
Aantal calls	-	214.491	176.748	249.619
PC1204: Het aantal beantwoorde calls als percentage van het aantal binnengekomen calls	90%	73%	76%	90%
PC1205: Gemiddelde antwoordsnelheid (beantwoordingstermijn) telefonisch/calls (per e-mail en schriftelijk niet beschikbaar voor 2021)	< 90 seconden	486 seconden	454 seconden	136 seconden

Prestatie-indicatoren	Norm CAK	2021	2020	2019
Eigen bijdragenregelingen Wmo				
Aantal calls	-	360.569	390.846	346.956
PC1304: Het aantal beantwoorde calls als percentage van het aantal binnengekomen calls	90%	68%	79%	86%
PC1305: Gemiddelde antwoordsnelheid (beantwoordingstermijn) telefonisch/calls (per e-mail en schriftelijk niet beschikbaar voor 2021)	< 90 seconden	543 seconden	312 seconden	167 seconden

Bron: bestuurlijke verantwoordingen CAK 2019 tot en met 2021

Uit tabel 10 blijkt dat het CAK in 2021, evenals vorig jaar, niet voldoet aan de interne normen qua bereikbaarheid. De bereikbaarheid is in 2021 zelfs verslechterd in vergelijking met 2020. Uit de gegevens van de managementrapportage van het CAK per juni 2022 blijkt dat de telefonische bereikbaarheid ook in de eerste helft van 2022 niet voldoet aan de normen; hieruit blijkt dat de bereikbaarheid voor de Wlz 75% is en voor de Wmo 73%. Overigens is de bereikbaarheid voor de Zvw en Buitenlandtaken nog slechter met respectievelijk 60% en 44%.

Wij vinden het van belang dat het CAK op korte termijn de bereikbaarheid sterkt verbetert en ons nader informeert hoe zij dit gaat doen. Verder moet het CAK in de verantwoording inzicht geven in de afhandeling van e-mails en brieven.

3.4 Voortgang vereenvoudiging ICT

Vereenvoudiging ICT

Het CAK geeft aan te werken met een verouderde en complexe ICT-omgeving. De toestand van de verouderde systemen bedreigt het CAK steeds meer in de continuïteit van de dienstverlening, ook omdat de systemen niet meer goed onderhoudbaar zijn. Het CAK geeft aan dat het huidige ICT-landschap, het CAK niet in staat stelt om de kwaliteit van de dienstverlening op termijn te waarborgen. Bovendien geeft het CAK aan dat het huidige ICT-landschap niet de dienstverlening kan faciliteren, die voldoet aan de veranderde eisen vanuit de samenleving. De huidige systemen leggen volgens het CAK ook een groot beslag op de ICT-capaciteit van het CAK. Hierdoor zijn de kosten onnodig hoog. Om verder in control te komen, de continuïteit van de dienstverlening te borgen en te moderniseren, is het CAK het programma 'vereenvoudiging ICT' gestart. Met dit programma wil het CAK, gerekend vanaf 2022, in vijf jaar tijd zijn ICT vereenvoudigen, moderniseren en door ontwikkelen. Het CAK werkt aan de volgende drie doelen:

- wendbaarheid ICT;
- continuïteit ICT;
- effectiviteit en efficiency van de bedrijfsprocessen.

Plan van aanpak

Het CAK heeft in het tweede kwartaal van 2022 een generiek plan van aanpak ingediend bij het ministerie van VWS. Dit plan van aanpak moet inhoudelijk nader worden uitgewerkt in domeinplannen die met het ministerie van VWS zullen worden besproken. Het CAK heeft aangegeven dat als het ministerie akkoord gaat met de domeinplannen, het CAK toegang krijgt tot de financiering van deze domeinplannen. Recent heeft VWS aan het CAK een brief gestuurd waarin is aangegeven dat voor de periode 2022 t/m 2027 middelen beschikbaar zijn vanuit het overheidsbrede programma Werk aan Uitvoering middelen om de uitvoering van de publieke dienstverlening te verbeteren. Het CAK verwacht

in 2023 daadwerkelijk van start te gaan met de vereenvoudiging van de ICT. Gelet op het feit dat nu al op onderdelen de continuïteit van de digitale dienstverlening aan de cliënten in het geding is, neemt het CAK in 2022 al een aantal noodzakelijke maatregelen, zoals het onderhoud om de CAK-website in de lucht te houden.

3.5 Administratieve organisatie en interne beheersing

Borging en aantonen van rechtmatigheid van de geldstromen

De geautomatiseerde gegevensverwerking van het CAK is complex, verouderd (zie ook de voorgaande paragraaf) en bevat onvoldoende interne controlemogelijkheden. Dit betekent - evenals voorgaande jaren - dat het CAK voor alle regelingen, aanvullende gegevensgerichte, soms handmatige, controlewerkzaamheden buiten het geautomatiseerde gegevensverwerkende systeem uitvoert. Dit is nodig om de risico's in de uitvoering te beperken en om de rechtmatigheid van de financiële stromen aan te tonen. Dit is echter zeer arbeidsintensief en niet efficiënt.

In 2021 werkte het CAK verder aan het verbeteren van zogenoemde IT-controls in het systeem om de juistheid, volledigheid en tijdigheid van de gegevensverwerking te verbeteren.

Risicomanagement en compliance

De afdeling Risk & Compliance stelt de kaders vast voor risicomanagement en compliance om risico's voor het CAK op integrale en systematische wijze te beheersen. De afdeling Risk & Compliance rapporteert periodiek via Riskrapportages over de belangrijkste strategische risico's. Ook staan hierin de waargenomen risico's per regeling en de getroffen of voorgenomen maatregelen, om deze risico's weg te nemen of te verminderen. De riskrapportages zijn van een goed niveau en bevatten, op ons verzoek, sinds 2022 ook een reactie van het bestuur van het CAK.

De afdeling Risk & Compliance heeft in een projectmatige setting meegewerkt aan het opstellen van de bestuurlijke verantwoording voor de financiering van de zorgaanspraken en de eigenbijdragenregelingen. Dit is een oneigenlijke taak. De eerste lijnsafdelingen zijn primair verantwoordelijk voor het opstellen van de bestuurlijke verantwoording. Het CAK is bezig de verantwoordingsrol bij de primaire afdelingen beter in te vullen door het aantrekken van 'de benodigde expertise'. Ook is het CAK bezig met de implementatie van het zogenoemde Internal Control Framework op de eerste lijnsafdelingen.

De rapportages van de afdeling Internal Audit over (onderdelen van) de bedrijfsvoering en de uitvoering van wettelijke taken zijn van een goed niveau. De bevindingen leiden echter tot nu toe bij het CAK tot beperkte follow-up. Daarom heeft het CAK besloten om zogenoemde her-audits uit te laten voeren door de afdeling Internal Audit om de voortgang van de eerdere bevindingen en aanbevelingen na te gaan.

Managementinformatie

Begin 2021 heeft de afdeling Internal Audit een onderzoek uitgevoerd over de betrouwbaarheid van de gerapporteerde managementinformatie voor de regelingen, ICT en stafafdelingen. Het proces rondom de totstandkoming van managementinformatie was tijdens de audit nog in ontwikkeling. Hierdoor zijn op dat moment onvoldoende effectieve beheersmaatregelen in de processen aangetroffen om de betrouwbaarheid van managementinformatie te waarborgen. Wij constateren uit de deelonderzoeken van Internal Audit, dat ook de betrouwbaarheid van sturingsinformatie aandacht behoeft. Wij verwachten dat het CAK maatregelen treft om tot betrouwbare managementrapportages te komen, waar het CAK voor de interne sturing op een goede wijze gebruik van kan maken.

Anti-fraudebeleid

Het CAK heeft aangegeven dat in 2021 geen sprake was van cliënten en dossiers op het gebied van misbruik en oneigenlijk gebruik. Vanwege gebruikersverantwoordelijkheid worden meldingen over (zorg-)fraude wel geregistreerd door het CAK, maar nooit zelf afgewikkeld; overdracht vindt plaats aan de instanties die met opsporing en verdere analyse zijn belast (zoals bijvoorbeeld het Informatieknooppunt Zorgfraude). Het CAK heeft in het jaar 2021 geen (interne) fraudemeldingen ontvangen. Volgens het CAK stond het jaar 2021 in het teken van de verdere versteviging van de positie en zichtbaarheid van het Bureau Integriteit en Fraude.

Betalingsorganisatie

In ons rapport 2020 namen wij op dat het CAK bij betalingen niet handelde volgens het vastgestelde autorisatiebeleid. In juli 2021 heeft het CAK controle op de naleving van autorisatie beleid aangepast. Echter uit eigen onderzoek van CAK is vastgesteld dat na 1 juli 2021 niet in alle gevallen een aantoonbare goedkeuring door de manager Treasury plaatsvond. Het CAK heeft de controle op de naleving van het autorisatiebeleid per 1 januari 2022 opnieuw aangepast. Het CAK en de externe accountant hebben overigens naar aanleiding van de verantwoording over 2021 vastgesteld dat betalingen wel rechtmatig zijn uitgevoerd. Het niet volgen van het autorisatiebeleid is aangemerkt als een procedurele rechtmatigheidsfout, zonder financiële consequenties. Wij vinden het van belang dat het CAK voortdurend intern controleert of het actuele autorisatiebeleid wordt nageleefd.

3.6 Issuedossiers ‘Eindsynchronisatie Centrale persoonsregistratie’ en ‘SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven’

Het issuedossier ‘SVB-relatiestatus Duurzaam gescheiden leven (DGL)’ leidde over 2020 tot de conclusie dat de geldstromen voor afdracht eigen bijdragen Wlz en eigen bijdragen AWBZ zorg met verblijf niet rechtmatig waren uitgevoerd. Voor de geldstromen Afdracht eigen bijdragen Wmo en Afdracht eigen bijdragen AWBZ zorg zonder verblijf was voor dit issuedossier nog geen foutbedrag bekend, waardoor geen oordeel mogelijk was. Ook het issuedossier ‘Eindsynchronisatie Centrale persoonsregistratie (CPR)’ belemmerde de oordeelsvorming omdat de financiële omvang van fouten niet was vast te stellen.

Issuedossier ‘SVB relatiestatus Duurzaam gescheiden leven’ (DGL)

Voor het issuedossier DGL geldt dat onzekerheid bestond over de juistheid van de relatiestatus in de systemen van het CAK. Bij opname in een intramurale instelling hebben gehuwden de mogelijkheid om bij de Sociale Verzekeringsbank (SVB) te kiezen voor de status van duurzaam gescheiden leven, zodat beide partners het ongehuwden AOW-pensioen ontvangen. In 2016 is door het CAK vastgesteld dat het ontbrak aan een bestandsuitwisseling met de SVB en het CAK hiermee dus geen goede invulling gaf aan haar wettelijke taak. Ook bleek dat de informatieverstrekking door het CAK aan burgers over het melden van een wijziging in burgerlijke staat te wensen overliet. Het CAK ging primair uit van de relatiestatus zoals geregistreerd in de Basisregistratie Personen (BRP). Het CAK heeft dit willen oppakken in het verbeteren van de ICT, maar gaf hieraan verder geen prioriteit. Eind 2020 maakte het CAK de problematiek aan de stakeholders kenbaar en ondernam actie. In 2021 is vastgesteld dat voor circa 12.000 klanten van het CAK sprake was van een onjuiste registratie van de relatiestatus.

Uit het beslismemo dat CAK hierover op 13 april 2021 aan VWS heeft gestuurd blijkt dat uit het wettelijk kader van de Wmo en de Wlz (en voorheen AWBZ) en het zorgvuldigheidsbeginsel in de Awb, het CAK

de relatiestatus van de SVB dient te volgen. Cliënten hebben hierin ook een rol, zij hebben een inspanningsplicht om wijzigingen in de burgerlijke staat te melden bij het CAK. Echter, weegt hierin de zelfstandige onderzoekplicht van het CAK naar de relatiestatus van de burger zwaarder. Temeer nu het hier ambtshalve besluiten betreft. Bij ambtshalve besluiten rust de verplichting tot onderzoek naar relevante informatie in beginsel volledig bij het bestuursorgaan.

Voor klanten die een te lage eigen bijdrage opgelegd hebben gekregen, terwijl zij een hogere eigen bijdrage verschuldigd waren, is door het CAK vanuit de discretionaire bevoegdheid (zie artikel 3.3.1.6 Blz en artikel 3.6 Uvb Wmo 2015) besloten de eigen bijdrage niet met terugwerkende kracht te verhogen. Voor klanten die te veel hebben betaald aan eigen bijdragen, besloot het CAK over te gaan tot restitutie. Echter werd hierbij de restitutietermijn beperkt tot de wettelijke maximale restitutietermijn van 36 maanden, gerekend vanaf de datum waarop de eigen bijdrage wordt herzien. Volgens de berekeningen voor de bestuurlijke verantwoording 2020 is hierdoor een bedrag van € 7,9 miljoen niet terugbetaald aan klanten die - door omissies bij het CAK - een te hoge eigen bijdrage hebben betaald. Mede gelet op het rapport 'Klem tussen balie en beleid' stelde de NZa aan het CAK kritische vragen over de beperking van de restitutietermijn.

Ontwikkelingen issuedossier DGL 2021 en de financiële gevolgen

De NZa gaf in 2021 in haar toezicht prioriteit aan dit dossier. Vanuit de toezichtrol volgden wij de situatie nauwlettend en drongen herhaaldelijk aan op spoedige afronding van dit issuedossier in het belang van de burger, de fondsen en de gemeenten. In geval van restitutie is de afhandeling door het CAK van invloed op de periode waarover de burger aanspraak heeft op een restitutie. De periode van restitutie gaat namelijk terug tot maximaal 36 maanden gerekend vanaf het moment van herziening (correctie) van de eigen bijdrage door het CAK. Wij hebben gepleit voor uniformiteit in de toepassing van de termijnen. Het CAK geeft aan zich te conformeren aan de wettelijke termijnen genoemd in het Besluit langdurige zorg en het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015. De NZa kan niet treden in dit besluit omdat het CAK hierin de wet heeft gevolgd. Ten tijde van ons onderzoek was een wetswijziging in voorbereiding, waarin het CAK de bevoegdheid krijgt af te wijken van de maximale restitutietermijn, wanneer er sprake is van een ernstige tekortkoming of vertraging in de gegevensuitwisseling of verwerking ervan, die niet te wijten is aan de klant. Met het besluit van 22 augustus 2022 is deze wetswijziging gerealiseerd. De wijziging zal in werking treden met ingang van 1 januari 2023.

De NZa heeft op 28 januari 2022 een informatieverzoek aan het CAK gestuurd om tussentijds de stand van zaken te vernemen van de issuedossiers CPR en DGL. Het CAK deelde op 25 februari 2022 mede dat beide issues nog in behandeling zijn. Het CAK gaf aan dat het oplossen van beide issues grote zorgvuldigheid vraagt en een aanzienlijk beslag legt op de personele capaciteit. Dit capaciteitsbeslag wordt volgens het CAK vergroot door het nog weinig efficiënt functioneren van de verouderde ICT-systemen.

Verder bleek uit de reactie van het CAK van ultimo februari 2022 dat voor de Eigen bijdragen Wlz en Wmo beschermd wonen 1.190 klanten het herstel van de relatiestatus nog moest plaatsvinden. Dit aantal bleek hoger dan vermeld in de tussentijdse rapportages. Ook moest voor 135.205 klanten de analyse van berichten van de SVB nog plaatsvinden. Een deel van deze klanten zou mogelijk te maken krijgen met correctie van de eigen bijdrage. In de latere beantwoording van aanvullende vragen informeerde het CAK ons dat sprake is van substantieel lagere aantallen waarvoor herstel nog moest worden gerealiseerd. Hierbij werd echter de kanttekening gemaakt dat deze door de primaire directie opgegeven cijfers nog intern moesten worden gecontroleerd.

Vertraging in de afhandeling van het CAK veroorzaakt ongelijkheid in behandeling van burgers ten aanzien van dezelfde aanspraken. Voor te laag vastgestelde eigen bijdragen lopen de fondsen en de gemeenten inkomsten mis. De hogere eigen bijdrage wordt namelijk alleen per toekomstige datum opgelegd. In deze situatie wordt de burger niet financieel benadeeld. In geval van restituties, waarbij burgers een te hoge eigen bijdrage hebben betaald, worden burgers benadeeld. De afhandeling door het CAK is namelijk van invloed op de periode waarover de burger aanspraak heeft op een restitutie. De periode van restitutie gaat terug tot maximaal 36 maanden, gerekend vanaf het moment van beschikken. Een vertraging hierin kan er aldus voor zorgen dat de burger over het geheel minder maanden en daardoor een kleiner deel van het te veel betaalde bedrag gerestitueerd krijgt. Mogelijk zijn burgers wier dossier later worden behandeld slechter af dan burgers die eerder aan de beurt zijn. Verder wordt onnodig lang een onjuiste bijdrage in rekening gebracht. Daarom benadrukte de NZa op 23 mei 2022 nogmaals op het belang van tijdige afronding en stelde dat het issuedossier vóór 1 juli 2022 naar de burgers moet zijn afgehandeld. Ook moet het CAK de afhandeling vóór 1 november 2022 intern hebben gecontroleerd op juistheid en volledigheid. Het CAK heeft ons geïnformeerd dat op 1 juli 2022 de afhandeling voor de Wlz naar de burgers toe is gerealiseerd. Het herstel voor de eigen bijdragen Wmo vindt later in 2022 plaats. Restituties aan burgers zijn voor de eigen bijdragen Wmo niet aan de orde.

De NZa constateert dat de informatieverstrekking aan burgers over het issuedossier verbetering behoeft. De NZa stelt vast dat burgers niet goed zijn geïnformeerd over de mogelijkheden tot instellen van bezwaar tegen de beperking van restitutie met terugwerkende kracht tot 36 maanden. Uit de beantwoording van nadere vragen bleek dat de bezwaarclausule ontbrak in berichtgeving van het CAK aan klanten, waarin werd aangekondigd dat zij recht hebben op een lagere eigen bijdrage en dat de termijn van restitutie is beperkt tot 36 maanden. De NZa heeft het CAK erop gewezen dat het voor burgers van belang is dat zij goed worden geïnformeerd over de mogelijkheden voor het indienen van bezwaar en beroep inzake de beperking van de duur van de restitutie. Daarbij deed de NZa een verzoek aan het CAK te zorgen voor een correcte informatieverstrekking en dit gebrek voor eerder afgeronde dossiers te herstellen. Het CAK heeft aangegeven de informatievoorziening over de mogelijkheid tot het instellen van bezwaar voor toekomstige gevallen te verbeteren, maar dit voor al afgeronde dossiers niet zal doen. Het CAK stelt zich op het standpunt dat met de beschikking waarmee de eigen bijdrage wordt verlaagd de burger is gewezen op de bezwaarmogelijkheid. Hierin ontbreekt echter een expliciete mededeling dat de restitutietermijn is beperkt tot 36 maanden. Daarom is volgens de NZa een belangrijk deel van de gedupeerde burgers hierdoor niet goed op hun rechten voor bezwaar en beroep gewezen. Dit vinden wij geen goede zaak.

Gedurende de afhandeling van het issuedossier SVB DGL is sprake geweest van één beroepszaak, aangespannen in verband met de beperking van de 36 maanden termijn. Wij merken op dat het CAK in deze beroepszaak geen informatie heeft verstrekt over de analyse van het CAK, dat de fout niet te wijten is aan de burger, zoals deze verwijtbaarheid ook is verwoord in het eerdergenoemde memo van CAK van 26 maart 2021. In de uitspraak wordt verwezen naar de brief (d.d. 12 mei 2021 met kenmerk 2352420-1007766-Z) die door de minister van VWS aan de Tweede Kamer is gestuurd inzake dit dossier. De NZa constateert dat in het verweer geen melding is gemaakt dat het CAK al vanaf 2016 wist van de omissie in de uitvoering. Ook kwam niet naar voren dat voor dit soort situaties nieuwe wetgeving in voorbereiding is. De NZa acht het van belang dat stakeholders goed worden geïnformeerd.

Financiële omvang van de fout SVB DGL

De totale financiële fout voor het issuedossier SVB DGL is bepaald op € 131.444.000. Hiervan was in 2020 de onrechtmatigheidsfout vastgesteld op € 71.930.000. De financiële onrechtmatigheidsfout over

verantwoordingsjaar 2021 bedroeg € 59.514.000. Wij hebben deze fout in tabel 11 gespecificeerd per regeling.

Tabel 11. Specificatie financiële fout SVB DGL

Financiële fout 2021 issuedossier SVB DGL gespecificeerd naar regeling	Bedrag (x € 1.000)
Eigen bijdragen Wlz	35.255
Eigen bijdragen Wmo	7.462
Eigen bijdragen Wmo Beschermd wonen	52
Eigen bijdragen AWBZ Zorg zonder verblijf	16.745
Totaal financiële fout SVB DGL	59.514

Bron: Financiële verantwoordingen en accountantsrapporten CAK 2021

Er is in totaal over 2020 en 2021 een bedrag van € 114.203.000 te weinig aan eigen bijdrage opgelegd, doordat de fout niet verwijtbaar is aan de klanten van het CAK. De fondsen en gemeenten lopen dit bedrag mis. Gebleken is dat het CAK € 17.241.000 te veel aan eigen bijdragen voor Wlz (en AWBZ) heeft opgelegd aan burgers. Voor het terugbetalen aan de burgers hanteert het CAK zoals hiervoor vermeld een termijn van 36 maanden terugwerkende kracht. Hierdoor is een bedrag van € 3.911.442 terugbetaald en wordt een bedrag van € 13.329.558 niet terugbetaald aan de burger.

Issuedossier 'Eindsynchronisatie Centrale persoonsregistratie' (CPR)

Het issuedossier CPR betreft het mogelijk niet correct geregistreerd staan van persoonsgegevens in de systemen van het CAK. Hierdoor wijken de persoonsgegevens geregistreerd bij het CAK mogelijk af van de brongegevens uit de Basisregistratie Personen. Dit leidde tot een niet nader te kwantificeren onzekerheid over de rechtmatigheid van de eigen bijdragen Wlz en Wmo voor het verantwoordingsjaar 2020.

Voor CPR is naar aanleiding van het informatieverzoek van de NZa door het CAK aangegeven dat maatregelen zijn getroffen die moeten waarborgen dat de persoonsgegevens van het CAK aansluiten bij de gegevens uit de Basisregistratie Personen. In februari 2022 moest nog voor 4.138 klanten herstel plaatsvinden. Het CAK heeft aangegeven dat er met betrekking tot de Wlz geen sprake zal zijn van grote financiële gevolgen voor klanten en fondsen.

Uit de bestuurlijke verantwoording over 2021 blijkt dat de financiële omvang van het issuedossier is bepaald op € 1.386.206. Rekening houdend met al gecorrigeerde fouten uit het issuedossier SVB DGL bedraagt de netto fout € 1.017.000.

Het CAK heeft vastgesteld dat € 56.576 te veel is betaald door klanten, waarvan in verband met de 36 maanden termijn € 15.398 daadwerkelijk wordt terugbetaald en een bedrag van € 41.178 niet wordt gerestitueerd. Medio 2022 diende het CAK nog een bedrag van circa € 4.000 af te wikkelen.

De financiële fouten voor de issuedossiers SVB DGL en CPR hebben wij per regeling nader gespecificeerd in Bijlage 2.

3.7 Kinderopvangtoeslagaffaire

Het CAK had in 2021 te maken met arbeidsintensieve werkzaamheden voor de Kinderopvangtoeslagaffaire (KOT). Op 18 januari 2021 beschreef de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane in een brief aan de Tweede Kamer (2021Z0896) de gewenste aanpak voor

gedupeerde ouders binnen de hersteloperatie kinderopvangtoeslag. Het ministerie van VWS stuurde het CAK een aantal opdrachtbriefen voor het pauzeren en kwijtschelden van vorderingen van (mogelijk) gedupeerden door de KOT, waaronder de opdrachtbrief aan het CAK van 6 mei 2021 (2352044-10076900). Aan de hand van deze instructies handelde het CAK de schulden af voor gedupeerden van de KOT. Het CAK handelde hierbij vooruitlopend op nog vast te stellen wet- en regelgeving. Deze wetgeving was nog niet in werking getreden op het moment dat het CAK haar bestuurlijke verantwoordingen aanleverde. Dit heeft tot gevolg dat afboekingen naar letter van de wet als onrechtmatig worden aangemerkt.

De NZa constateert dat het CAK zich in de bestuurlijke verantwoordingen heeft verantwoord over de uitvoering van de hersteloperatie KOT en dat dit is uitgevoerd zoals gevraagd door het ministerie van VWS in haar brieven en mails. Het CAK geeft aan dat zij in 2021 schulden van (mogelijk) gedupeerden, op basis van de aangeleverde gegevens door de Belastingdienst pauzeerde en kwijtschold. Wij hebben in tabel 12 een overzicht opgenomen over de gevolgen van de Kinderopvangtoeslagaffaire.

Tabel 12. Overzicht gevolgen Kinderopvangtoeslagaffaire

Regeling	Kwijtschelden vorderingen x € 1.000	Aantal burgers kwijtschelden	Niet opgelegde vorderingen x € 1.000	Aantal burgers niet opgelegd
Wanbetalers	20.511	5.340	3.829	4.263
Onverzekerden	304	356	-	-
Verdragsgerechtigden	22	-	-	-
Eigen Bijdragen Wmo	187	834	-	-
Eigen Bijdragen Wlz	74	54	-	-

Bron: Gegevens afkomstig uit de bestuurlijke verantwoordingen van het CAK 2021

De bedragen voor Eigen Bijdragen Wmo en Wlz zijn inclusief al gerestitueerde onverschuldigde betalingen. Voor de regeling wanbetalers betreffen de restituties in 2021 een bedrag van € 3,3 miljoen. Voor de regeling onverzekerden betreft dit een bedrag van € 13.000. Uit de beantwoording van vragen blijkt dat het CAK deze bedragen nog niet heeft terugbetaald omdat het proces voor restitutie nog niet was ingericht. Voor de regelingen Wanbetalers en Onverzekerden verloopt dit in belangrijke mate via het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB). Het CAK is gestart met gesprekken over de aanpassingen in de systemen voor terugbetaling, waarbij de verwachting is uitgesproken dat het dit ultimo 2022 of begin 2023 zal realiseren. De NZa is van mening dat het CAK dit met spoed moet afhandelen en zorgdragen voor terugbetaling aan de gedupeerden van de KOT.

Het CAK ontving in 2021 voor geen enkele regeling verzoeken om geleden schade door gedupeerden in beeld te brengen met het oog op mogelijk aanvullende compensatie.

De externe accountant heeft geconcludeerd dat het CAK zich heeft verantwoord over de Kinderopvangtoeslagaffaire conform de in de modellen Jaarverslaggeving opgestelde eisen en de accountantscontrolestandaard NVCOS 720. De externe accountant heeft geen aanvullende bevindingen gerapporteerd.

Voor de regeling wanbetalers leidt de uitvoering van de Kinderopvangtoeslag door het CAK ertoe dat de externe accountant geen goedkeurende rechtmatigheidsverklaring heeft afgegeven (zie ook hoofdstuk 3.10 en bijlage 2).

Wij waarderen de inspanningen van het CAK voor de uitvoering van de werkzaamheden in het kader van de Kinderopvangtoeslagaffaire, gelet op het maatschappelijke- en cliëntenbelang.

De NZa heeft geen bevoegdheid om andere consequenties aan een onrechtmatigheid te verbinden, dan te laten corrigeren. Echter, gezien de verwachting dat de formele regelgeving op kortere termijn tot stand komt, stellen wij voor om de financiële rechtmatigheidsfouten in het kader van de Kinderopvangtoeslagaffaire niet nu te corrigeren, maar deze rechtmatigheidsfouten open te laten staan. Dit, zodat deze bedragen in een keer juist doorgevoerd kunnen worden nadat de nieuwe regelgeving – met terugwerkende kracht – inwerking is getreden. Wij geven het Zorginstituut Nederland in overweging onze zienswijze mee te wegen in het kader van het rechtmatige financiële beheer van het Zorgverzekeringsfonds.

3.8 Wet langdurige zorg

Rechtmatigheid uitvoering betaling zorgaanspraken

Het CAK heeft de wettelijke taak 'betaling van zorgaanspraken Wlz' in 2021 rechtmatig uitgevoerd.

Aan het digitaliseringsplan voor de betaalopdrachten van zorgaanspraken Wlz is gestaag verder gewerkt door het CAK. Er is een nadere analyse uitgevoerd en nadat een besluit is genomen over de herijking van de doelarchitectuur, is de digitalisering in 2022 verder opgepakt. De verwachting van het CAK is dat implementatie in het eerste kwartaal van 2024 plaatsvindt. In 2021 is het CAK specifiek gestart met een onderzoek naar de geautomatiseerde verwerking van de betaalopdrachten mondzorg in het huidige systeem. De implementatie heeft begin 2022 plaatsgevonden. De eerste ervaringen zijn positief. Wij adviseren het CAK de aandachtspunten op basis van deze ervaring in het digitaliseren van de betaalopdrachten, binnen de mondzorg mee te nemen bij de verdere ontwikkeling en implementatie van het algehele digitaliseringsproces.

Rechtmatigheid uitvoering Eigen bijdragen Wlz

Het CAK voerde de eigenbijdrageregeling Wlz in 2021 niet rechtmatig uit. De externe accountant heeft, net als vorig jaar, een afkeurend rechtmatigheidsoordeel afgegeven bij de financiële stroom 'afdracht eigen bijdragen Wlz'. Dit hangt vooral samen met de effecten van het issuedossiers 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven' in 2021. Het CAK geeft aan dat de afwikkeling naar de burgers van dit dossier op 1 juli 2022 gereed was, maar het CAK moet nog vóór 1 november 2022 nagaan of de afwikkeling juist en volledig is verlopen.

Het CAK heeft in 2021 het issuedossier 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven' verder uitgezocht. Hierbij kwam het CAK tot de conclusie dat de oorspronkelijke kwantificering per 31 december 2020 van de naheffingen en restituties op onderdelen onvolledig was. Dit leidde tot een herberekening. De financiële impact voor de bestuurlijke verantwoording 2021 bleek circa € 32,4 miljoen aan naheffingen te zijn (die niet meer worden opgelegd) en een bedrag van circa € 9,9 miljoen aan restituties. In geval van restituties hanteert het CAK een maximale termijn van 36 maanden gerekend vanaf het moment waarop het CAK beschikt dat een cliënt recht heeft op restitutie.

Naar aanleiding van de herijking van de financiële impact, merken wij op dat het Fonds langdurige zorg een aanmerkelijk bedrag aan inkomsten misloopt. Dit is vanwege het niet naheffen van de eigen bijdragen. Verder constateren wij dat een bedrag € 13.329.558 niet is gerestitueerd aan getroffen

klanten. Dit, vanwege het verstrijken van de maximale restitutietermijn van 36 maanden. Dit betekent dat een bedrag van € 13.329.558 daardoor niet verrekend wordt met het Fonds langdurige zorg.

Voor een nadere toelichting op de rechtmatigheidsfouten en onzekerheden met betrekking tot de uitvoering van de Wlz verwijzen wij naar paragraaf 3.6 en naar bijlage 2, tabel 17 en de toelichting daarop.

3.9 Wet maatschappelijke ondersteuning

Rechtmatigheid uitvoering

Het CAK heeft de wettelijke taak voor de 'afdracht eigen bijdragen Wmo' niet rechtmatig uitgevoerd. De externe accountant heeft een afkeurende verklaring afgegeven bij de financiële stroom 'afdracht eigen bijdragen Wmo'. Dit hangt samen met rechtmatigheidsfouten (voor in totaal circa € 12,6 miljoen) en onzekerheden (voor in totaal circa € 4,4 miljoen).

De belangrijkste rechtmatigheidsfouten hangen samen met de issuedossiers 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven' en 'Eindsynchronisatie CPR' (zie hoofdstuk 3.6 en bijlage 2). Verder is er een rechtmatigheidsfout van circa € 2,1 miljoen die betrekking op termijnoverschrijdingen in 2021 als gevolg van onvoldoende waarborgen in het systeem voor het abonnementstarief Wmo. Ook de overige rechtmatigheidsfouten hangen samen met onvoldoende waarborgen in de systemen voor het abonnementstarief Wmo.

Bij ons vorige onderzoek hebben wij aangegeven dat het Wmo-abonnementstariefsysteem van het CAK naar de stand van 1 augustus 2021 nog niet stabiel en toekomstbestendig is. Deze constatering geldt ook naar de stand van 1 augustus 2022. Het CAK geeft aan dat het nog diverse issues moet oplossen. Ook moet het CAK nog diverse functionaliteiten in het systeem inbouwen. Noodzakelijkerwijs voert het daarom zogenoemde 100% controles uit op kritische onderdelen van het verwerkingsproces. Dit doet het CAK om fouten te voorkomen en fouten te herstellen en zorg te dragen voor een juiste factuur aan de cliënt. Het CAK geeft aan hard te werken aan een structurele oplossing. Ondertussen neemt het CAK maatregelen om de gevolgen voor cliënten te beperken.

Het CAK geeft aan dat het berichtenverkeer bij veel gemeenten nog niet op orde is. Het probleem bij de aanlevering van mutaties aan het CAK zit in de tijdigheid, juistheid en volledigheid. Dit veroorzaakt vragen van- en onbegrip bij cliënten. Het verder optimaliseren van de berichtenstroom met de gemeenten blijft, net als bij ons vorige onderzoek, een belangrijk punt van aandacht voor het CAK en gemeenten. Het CAK geeft aan overleggen te voeren met gemeenten en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, echter nog zonder concrete resultaten. Er is voor de Wmo geen wettelijke termijn bepaald voor het indienen van aan- en afmeldingen. Voor de huishoudelijke hulp in kader van Wmo bestaat het voornemen deze inkomensafhankelijk te maken per 1 januari 2025. De gevolgen voor de uitvoering door het CAK en voor de burgers zullen dan fors toenemen indien gemeenten hun berichtenverkeer niet op orde hebben. Het verdient daarom aanbeveling om wettelijk te regelen dat er, voor het CAK toepasbare termijnen komen voor de aan- en afmeldingen door gemeenten.

De aangetroffen onzekerheden hebben betrekking op nog niet uitgezochte posten die in het verwerkingsproces zijn uitgevallen. Het CAK moet de onzekerheden nog nader uitzoeken en afwikkelen.

Het CAK heeft de wettelijke taak voor 'de interest geldmiddelen Flz en Wmo' niet rechtmatig uitgevoerd. De externe accountant heeft een afkeurende verklaring gegeven. De rechtmatigheidsfout betreft een

foutieve verwerking van de interestbaten voor een bedrag van € 53.000, die het CAK niet in de bestuurlijke verantwoording heeft verwerkt, maar in de jaarrekening van het CAK. De NZa verwacht van het CAK dat dit in de verantwoordingsdocumenten van 2022 wordt gecorrigeerd.

Voor een nadere toelichting op de rechtmatigheidsfouten en onzekerheden met betrekking tot de uitvoering van de Wmo verwijzen wij naar paragrafen 3.6 en 3.7 en bijlage 2, tabel 17 en de toelichting daarop.

3.10 Zorgverzekeringswet

In deze paragraaf gaan wij in op onze bevindingen over de wettelijke taak voor onverzekerden en de wettelijke taak voor wanbetalers. Dit betreft de bestuurlijke boete en de oplegging en inning van de bestuursrechtelijke premie en de compensatie aan zorgverzekeraars.

Rechtmatigheid uitvoering

Het CAK voerde de wettelijke taak voor 'onverzekerden' in 2021 rechtmatig uit. Ook de wettelijke taak 'Verstrekking bijdrage aan zorgverzekeraars voor het verzekerd houden van wanbetalers' is rechtmatig uitgevoerd.

De uitvoering van de wettelijke taak voor wanbetalers voldeed niet aan de normen van rechtmatigheid. Dit betreft het opleggen en innen van de bestuursrechtelijke premie. De afkeurende verklaring voor de wanbetalersregeling is veroorzaakt door het issue van de Kinderopvangtoeslagaffaire (zie ook paragraaf 3.7). Het CAK heeft voor de wanbetalersregeling € 20.511.000 aan vorderingen van bestuursrechtelijke premies kwijtgescholden en € 3.829.000 niet opgelegd aan bestuursrechtelijke premies. Het CAK gaf hierbij opvolging aan opdrachten van het ministerie van VWS, vooruitlopend op wet- en regelgeving. Hierdoor is formeel gezien sprake van een onrechtmatige uitvoering.

De NZa heeft geen bevoegdheid om andere consequenties aan de onrechtmatigheid te verbinden dan te laten corrigeren. Echter gelet op het grote maatschappelijke- en cliëntenbelang en de verwachting dat formele regelgeving op korte termijn in werking treedt, stellen wij voor om de financiële rechtmatigheidsfouten in het kader van de Kinderopvangtoeslagaffaire niet nu te corrigeren. Wij stellen voor om deze rechtmatigheidsfouten nu open te laten staan en deze te verwerken nadat de formele regelgeving – met terugwerkende kracht – in werking is getreden. Wij geven het Zorginstituut Nederland in overweging onze zienswijze mee te wegen in het kader van het rechtmatige financiële beheer van het Zorgverzekeringsfonds.

Issuedossier wanbetalersregeling

In het rapport over 2020 rapporteerde de NZa over een tweetal verbeterpunten in relatie tot de compensatiebetalingen aan zorgverzekeraars. Het betreft verbeterpunten over compensatiebetalingen voor wanbetalers na een mislukte betalingsregeling met de zorgverzekeraar. De zorgverzekeraar meldt wanbetalers opnieuw aan bij het CAK, zodat het CAK een bestuursrechtelijke premie oplegt aan de verzekerde en zorgt voor compensatiebetaling aan de zorgverzekeraar.

Wij hebben enerzijds geconstateerd dat het CAK en de zorgverzekeraars (in een 'koppelvlakdocument') afspraken hebben gemaakt over de termijn van compensatiebetalingen na hernieuwde aanmelding. Echter ontbreekt een wettelijke basis hiervoor. Het ministerie van VWS heeft in 2021 aangegeven nieuwe wetgeving te ontwikkelen. Dit is volgens mededeling van het ministerie van VWS door andere prioriteiten, waaronder Corona en gevolgen oorlog in Oekraïne, nog niet gerealiseerd.

Anderzijds constateren wij dat het ontbreekt aan een goede afstemming tussen CAK en zorgverzekeraars over de juistheid van de compensatiebetalingen door het CAK. Dit betreft de situatie waarin zorgverzekeraars alsnog een premie ontvangen van verzekerden als gevolg van het toch naleven van de betalingsregelingen. Zorgverzekeraars ontvangen hierdoor in voorkomende gevallen zowel compensatiebetalingen vanuit het CAK als de premie van de verzekerde. Het CAK stelt zich op het standpunt dat hier sprake is van 'gebruikersverantwoordelijkheid'. Uit onze onderzoeken bij de zorgverzekeraars blijkt dat afspraken over het terugbetalen van ten onrechte ontvangen compensatiebetalingen ontbreken.

In 2021 en 2022 heeft het CAK bij een tweetal (grote) zorgverzekeraars onderzoek ingesteld naar mogelijk ten onrechte verstrekte compensatiebetalingen. De ene zorgverzekeraar geeft aan te hebben gehandeld in lijn met het 'Koppelvlakdocument'. De andere zorgverzekeraar erkent dat er ten onrechte compensatiebetalingen worden ontvangen, doordat ook premies via de betalingsregeling worden voldaan. Deze zorgverzekeraar geeft aan de premieontvangsten intern te verrekenen met oudere vorderingen. Het CAK beschouwt dit issue hiermee als afgedaan en stelt dat sprake is van 'gebruikersverantwoordelijkheid'. Volgens het CAK en haar accountant, moeten de compensatiebetalingen als rechtmatig worden beschouwd.

De NZa constateert dat sprake is van een ongewenste situatie gelet op de dubbele vergoeding aan zorgverzekeraars. Daarom initieerden wij een overleg met het CAK en de betrokken zorgverzekeraar. In dit overleg is afgesproken dat CAK en de zorgverzekeraars met elkaar in gesprek zullen gaan. Gezamenlijk zullen zij afspraken maken over het proces van hernieuwde aanmelding van wanbetalers na een mislukte betalingsregeling. Daarbij speelt mee dat zorgverzekeraars niet meer risico willen lopen dan de premieachterstand van zes maanden, zoals in de wet genoemd. Een eerste uitwerking van dit proces wordt gemaakt in overleg tussen CAK en de betrokken zorgverzekeraar. Vervolgens zal dit worden besproken met Zorgverzekeraars Nederland. De NZa blijft zowel de aanpassing van de wetgeving in relatie tot het 'Koppelvlakdocument' als de afspraken en procedures rondom de hernieuwde aanmeldingen na mislukte betalingsregelingen volgen.

Voor een nadere toelichting op de rechtmatigheidsfouten en onzekerheden met betrekking tot de uitvoering van de Zorgverzekeringswet verwijzen wij naar bijlage 2, tabel 18 en de toelichting daarop.

3.11 Buitenlandtaken

Rechtmatigheid uitvoering

Het CAK voerde de Buitenlandtaken rechtmatig uit, met uitzondering van de overgangsregeling AWBZ/Wlz-zorg. Hierover is nog geen oordeel mogelijk, omdat een controleverklaring ontbreekt bij de eindverantwoording van de zorgverzekeraar, Zilveren Kruis, die de regeling uitvoert. Hierdoor zijn de lasten (en passiva) uit deze regeling in zijn geheel als onzeker aangemerkt. Het betreft een bedrag van € 3,2 miljoen (zie tabel 18 nummer 7). Het CAK verwacht in de tweede helft van 2022 de controleverklaring over 2021 te ontvangen van Zilveren Kruis. Inmiddels zijn het CAK en Zilveren Kruis een nieuwe overeenkomst en controleprotocol overeengekomen. Het CAK verwacht dat hierdoor geen sprake zal zijn van een onzekerheid over 2022.

Het CAK heeft aangegeven dat over het jaar 2020 geen verantwoording van Zilveren Kruis zal ontvangen die is voorzien van een controleverklaring. Dit betekent dat de daarmee samenhangende onzekerheid van € 3,4 miljoen nog niet is afgewikkeld. Het CAK heeft aangegeven dat zij deze

onzekerheid niet kan afwikkelen. Wij verzoeken het Zorginstituut Nederland om deze onzekerheid mee te wegen bij de rechtmatigheid van het financieel beheer van het Fonds Langdurige Zorg.

De uitvoering van de Vrijwillige Overeenkomst Zorgkostendekking (VOZD), waarvoor nog geen wettelijke regeling bestaat en waarvoor wij een monitoringtaak hebben, geeft ons geen aanleiding tot het maken van opmerkingen.

Vergoeden naar Nederlands tarief

In 2015 deed de Centrale Raad van Beroep (CRvB) uitspraak over de verrekening van zorglasten met verdragslanden (de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) van 17 april 2015, ECLI:NL:CRVB:2015:1270). De CRvB bevestigde dat het CAK op de declaraties van verdragsgerechtigden in bepaalde gevallen het Nederlandse tarief moet toepassen in plaats van het buitenlandse tarief. Dit betreft het declaratieproces dat een aantal jaren geleden is overgeheveld van het Zorginstituut Nederland naar het CAK. Het CAK is nog niet in staat om op een goede wijze invulling te geven aan deze uitspraak. Het CAK heeft aangegeven dat zij het bedrag van de onzekerheid niet kan kwantificeren omdat zij het Nederlandse tarief niet kent. Wel heeft het CAK een bedrag van € 0,137 miljoen (zie bijlage 2 tabel 18, nummer 10) betaald aan burgers. Dit bedrag is als onzekerheid aangemerkt.

Naar aanleiding van een arrest van het EU Hof van Justitie van 28 oktober 2021 (zaaknr. C-636/19) en de daaropvolgende uitspraak van de CRvB op 3 februari 2022 (ECLI:NL:CRVB:2022:276) is de groep verdragsgerechtigden die recht heeft op een vergoeding naar Nederlands tarief, groter geworden. In deze uitspraak is de CRvB tot het oordeel gekomen dat voor een geplande behandeling in een andere lidstaat op grond van de Patiëntenrichtlijn geen voorafgaande toestemming benodigd is. Het aantal nota's dat naar Nederlands tarief moet worden vergoed, neemt daardoor mogelijk toe.

Het CAK geeft aan dat zij momenteel geen uitvoering geeft aan haar wettelijke taak, omdat daarvoor een nationaal wettelijk kader ontbreekt. Verder geeft het CAK aan niet over de juiste expertise te beschikken om te kunnen tarifieren naar Nederlands tarief. De huidige werkwijze van het CAK houdt in dat het CAK in de primaire fase declaraties tarifeert volgens de wettelijke regeling van het land van verblijf. Pas wanneer een klant hiertegen bezwaar maakt, vergoedt het CAK het Nederlands tarief. Het CAK maakt hiervoor gebruik van contacten bij het Zorginstituut Nederland. Dit heeft tot gevolg dat sommige verdragsgerechtigden een lagere vergoeding ontvangen, dan waar zij wettelijk gezien recht op hebben. Het CAK past deze werkwijze toe in afstemming van het ministerie van VWS in afwachting van een wettelijke regeling. In 2022 heeft het ministerie van VWS het CAK definitief laten weten niet langer van plan te zijn een wettelijke regeling op te stellen. VWS verzocht het CAK in plaats daarvan zelf beleidsregels op te stellen.

De NZa vindt het van belang dat iedere verdragsgerechtigde de vergoeding krijgt waar hij of zij recht op heeft. De NZa vindt het een onwenselijke situatie dat de hoogte van de vergoeding aan verdragsgerechtigden afhangt van het wel of niet bewandelen van de rechtsgang.

Het CAK geeft aan bezig te zijn met het opstellen van beleidsregels aan de hand waarvan zij haar wettelijke taak rechtmatig uit kan voeren. Zorgverzekeraar CZ gaat het CAK daarbij adviseren over de hoogte van het toepasselijke Nederlandse tarief. De daarvoor benodigde aanbestedingsprocedure is doorlopen en er wordt momenteel gewerkt aan het opstellen van een overeenkomst. Het CAK geeft aan dat zij – naar verwachting – vanaf 2023 de nieuwe werkwijze kan toepassen en daarmee de uitvoering conform wetgeving zal zijn. Het CAK heeft aangegeven dat naar het verleden toe alleen actie om alsnog

te tarifieren naar het Nederlands tarief wordt ondernomen als een individuele verzekerde bezwaar maakt.

Onrechtmatigheid Verdragsregelingen Marokko en Turkije

De verdragsregelingen Marokko en Turkije zijn nog altijd niet aangepast naar de huidige wetgeving (Zorgverzekeringswet). Deze situatie geldt al sinds 2006. Hierdoor kan het CAK de rechtmatigheidsfout van de met de verdragsregelingen Marokko en Turkije samenhangende lasten en baten niet vaststellen. De NZa roept de bij de verdragsregelingen betrokken partijen op, om binnen de eigen invloedssfeer toe te werken naar definitieve verdragsregelingen.

Het CAK handelt in opdracht en in nauwe afstemming met het ministerie van VWS. Het CAK voert haar taken uit vooruitlopend op de voorgestelde (technische) wijzigingen, in de geest van deze verdragsregelingen. Wij beschouwen dit als een onrechtmatigheid. De financiële impact over 2021 bedraagt circa € 12,2 miljoen (zie bijlage 2, tabel 18 nummer 10) aan mutaties in de staat van baten en lasten in de financiële stroom 'Verrekeningen zorglasten met verdragslanden'. De omvang van bedragen in de balansmutaties vorderingen op zorgverzekeraars bedraagt circa € 0,6 miljoen, zowel actief als passief (samen € 1,2 miljoen, zie bijlage 2, tabel 18 nummers 10 en 16). In de financiële verantwoording is bij samenvoeging van de geconstateerde bedragen, zijnde € 13,4 miljoen, sprake van een niet getrouwe weergave van de baten en lasten en activa en passiva, die de tolerantiegrens overschrijdt.

De NZa heeft geen bevoegdheid om andere consequenties aan de onrechtmatigheid te verbinden dan deze te laten corrigeren. Desondanks vinden wij het, gelet op het cliëntenbelang, niet wenselijk dat deze onrechtmatigheid gecorrigeerd wordt. Het CAK handelt in geest van de verdragsregelingen en kan daarbij zelf geen invloed uitoefenen op het aanpassen van deze verdragsregelingen. Wij geven het Zorginstituut Nederland in overweging, evenals voorgaande jaren, deze onrechtmatigheid mee te wegen in de verantwoording over de rechtmatige uitvoering van het Zorgverzekeringsfonds.

Voor een nadere toelichting op de rechtmatigheidsfouten en onzekerheden met betrekking tot de uitvoering van de buitenlandtaken verwijzen wij naar bijlage 2, tabel 18 en de toelichting daarop.

3.12 Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten en aflopende regelingen

AWBZ

Het CAK heeft in de bestuurlijke verantwoording 2020 het eindverslag opgenomen over de afwikkeling van de taken voor de AWBZ. Deze heeft betrekking op AWBZ-zorg met Verblijf, AWBZ-zorg zonder Verblijf en de financieringstaak voor de instellingen. Het Algemeen Fonds Bijzondere Ziektekosten (AFBZ), waaruit de AWBZ-zorg wordt betaald en waarin de eigen bijdrage wordt gestort, wordt in 2023 door het Zorginstituut Nederland afgesloten.

De afwikkeling van onrechtmatigheidsfouten en onzekerheden van de AWBZ Zorg met Verblijf en Zorg zonder verblijf verloopt via de resterende balansposities van deze posten in het Fonds Langdurige zorg (Flz). De dit verantwoordingsjaar aangetroffen fout in het issuedossier DGL bedraagt € 17.237.000 (dit is de bruto-impact). Dit heeft impact op de balansposities debiteuren en crediteuren.

Subsidieregeling extramurale behandeling

Het CAK heeft haar wettelijke taak 'betaling van subsidieregeling extramurale behandeling' rechtmatig uitgevoerd. De tijdelijke subsidieregeling extramurale behandeling is per 1 januari 2021 komen te vervallen vanwege overheveling naar het basispakket. Tot 2020 heeft het CAK aan zorginstellingen uitbetalingen verricht en in 2021 hebben de betalingen naar aanleiding van de subsidievaststellingen plaatsgevonden.

3.13 Opvolging NZa-aanbevelingen en verbeterpunten voorgaande jaren

Tijdens dit onderzoek hebben wij de opvolging beoordeeld van de NZa-aanbevelingen om 'geborgd in control' te komen. Deze aanbevelingen stonden in ons 'Rapport Uitvoering wettelijke taken door het CAK verantwoordingsjaar 2020'. Het CAK heeft zich verantwoord over de stand van zaken van deze aanbevelingen in een bijlage bij de bestuurlijke verantwoording. Uit het overzicht van het CAK blijkt dat bijna alle aanbevelingen de status hebben van 'onderhanden'. Er blijkt dat er maar één aanbeveling geheel is gerealiseerd. Dit betreft het tijdig aanleveren van de verantwoordingsinformatie. Desondanks heeft het CAK hieraan de status onderhanden toegekend, omdat voor 2021 noodmaatregelen nodig waren voor de 'reguliere bestuurlijke verantwoording'. Het CAK wil dat de eerste lijn de verantwoording van de reguliere taken opstelt, net als voor de bestuurlijke verantwoording voor de Burgerregelingen. Dit met het oog op de juiste verantwoordelijkheidsverdeling in het kader van het 'three lines of defence'-model.

Wij hebben ook de opvolging van de fouten en onzekerheden van voorgaande jaren beoordeeld. Hieruit blijkt dat een deel hiervan is afgedaan, maar er blijken ook nog meerdere fouten en onzekerheden nog niet afgedaan te zijn.

Wij vinden dat het CAK de verbeterpunten in de uitvoering voortvarend moet afwikkelen.

4. Thema onderzoeken en verdiepend onderzoek

*Themaonderzoeken en onderzoek
BRIC-lijsten en 'Schoonschip'-actie*

4.1 Inleiding

De NZa is vorig jaar gestart met een onderzoek Governance Klanttevredenheid. Dit onderzoek loopt door en heeft een vervolg gekregen in 2022. Verder voerden wij in de eerste helft van 2022 een thematisch onderzoek uit naar de wijze waarop het CAK uitvoering geeft aan bezwaar- en beroepszaken. In dit hoofdstuk hebben wij onze bevindingen van beide onderzoeken opgenomen. Ook hebben wij onze bevindingen opgenomen naar ons verdiepend onderzoek van de zogenoemde Bevindingen, risico's en issues in control (BRIC)-lijsten. In bijlage 1 hebben wij onze onderzoeksaanpak toegelicht.

4.2 Governanceonderzoek

De NZa voerde in samenwerking met het CAK een governanceonderzoek uit bij het CAK. Het betrof een inzicht gevend onderzoek naar factoren die helpend of belemmerend werken bij het bereiken van strategische doelstelling 'tevreden klant'. Dit onderzoek vond plaats in het kader van het verwerven van eigen inzichten over de voortgang, de realisatie en de doelbereiking van de 'Brede veranderaanpak'. De 'Brede veranderaanpak' moet ertoe leiden dat de strategische doelen van het CAK (beter) bereikt worden. Wij kozen ervoor te focussen op de strategische doelstelling 'tevreden klant'. De NZa vindt het onderwerp 'tevreden klant' belangrijk, mede gelet op het feit dat het bij het CAK om kwetsbare cliënten gaat. In dit onderzoek maakten wij gebruik van een medewerker tevredenheidonderzoek (MO), dat het CAK uitzette, en waarin het CAK en de NZa voor het onderdeel klantgerichtheid samen optrokken. Daarnaast voerden wij als NZa gesprekken met medewerkers door de hele organisatie. Hiermee kregen wij inzicht in (culturele) factoren die helpen of juist belemmeren bij het realiseren van die veranderopgave. Onze focus was daarbij op de ervaren regie vanuit het CAK.

Wij hebben de nulmeting afgerond en de resultaten toegelicht aan het CAK. Wij zijn in gesprek gegaan met het CAK over hoe het CAK de resultaten uit het MO, interne cultuursessies en dit onderzoek beoordeelt en welke impact deze resultaten hebben op de veranderaanpak. Het is aan het CAK om te bepalen welke positieve factoren zij wil versterken en welke belemmerende factoren zij wil adresseren en hoe het CAK dat doet.

Naar aanleiding van deze keuzes door het CAK, zal de NZa vanaf de tweede helft van 2022 de voortgang van het verandertraject op het onderwerp 'tevreden klant' verder monitoren. Wij moeten nog bepalen hoe wij hier invulling aan geven.

4.3 Onderzoek afhandeling van bezwaar- en beroepszaken

4.3.1 Onderzoek

De NZa heeft in de eerste helft van 2022 onderzoek uitgevoerd naar de afhandeling van bezwaar- en beroepszaken door het CAK. Dit als vervolg op het themaonderzoek Communicatie & Klachtenbehandeling in 2021. Het onderzoek richtte zich op de bezwaar- en beroepszaken van het jaar 2021 inzake de Eigen bijdragen Wet langdurige zorg, de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Zorgverzekeringswet, regelingen voor wanbetalers en onverzekerden en de Buitenlandtaak. Het doel van dit onderzoek is tweeledig. Enerzijds beoordeelden wij of het CAK de wettelijke taken rechtmatig uitvoert. Anderzijds beoordeelden wij of het CAK de burger op een correcte wijze informeert en behandelt bij bezwaar- en beroepszaken. Het onderzoek leidde tot een brief met aanbevelingen aan het CAK. Hieronder nemen wij kort de belangrijkste bevindingen op van dit onderzoek.

4.3.2 Resultaten

De belangrijkste bevindingen en aanbevelingen van de NZa over het onderzoek Bezwaar en Beroep zijn:

- Het verbeteren van de informatie aan de burger op de website en in correspondentie waarbij is aangegeven dat:
 - o het CAK de 'MijnCAK' faciliteit kan uitbreiden om voor alle regelingen het indienen van bezwaarzaken mogelijk te maken;
 - o het CAK dient op haar website betere informatie te geven over mogelijkheden die horen bij het niet tijdig afhandelen van bezwaarschriften, bijvoorbeeld over de mogelijkheid tot in gebrekestelling en het vorderen van een dwangsom bij niet tijdige afhandeling door het CAK;
 - o de informatieverstrekking over het doel van geluidsopname bij hoorzittingen en de mogelijkheid om geluidsopname te weigeren, moet worden verbeterd. Het cluster Buitenland maakt overigens bij het horen geen gebruik van geluidsopnamen;
 - o de uitingen, voor met name de regeling onverzekerden, zouden ook in het Engels opgesteld moeten worden. Hierbij kan de werkwijze bij de Buitenlandtaak als voorbeeld dienen.
- Het verbeteren van de uniformiteit voor alle regelingen ten aanzien van:
 - o procesbeschrijvingen en werkinstructies. Ook dient hierin stringenter beschreven te worden in welke situaties uitspraken van (deels) gegronde bezwaar- en beroepszaken leiden tot structurele aanpassing in de uitvoering van wettelijke taken en op welke wijze het proces uitgevoerd dient te worden;
 - o managementinformatie. Deze kan aan kracht winnen door, naast de veelvoorkomende klachten en bezwaren, ook in beeld te brengen wat de aard is van gehonoreerde klachten en (deels) gegronde bezwaarzaken. Een betere analyse van gegronde bezwaarzaken en verloren beroepszaken kan bijdragen aan het verbeteren van processen.
- Het opstellen van (betere) interne richtlijnen in welke situatie of onder welke omstandigheden wordt overgegaan tot inkorten van termijnen en wanneer de Commissie Bijzonder Maatwerk wordt ingeschakeld.
- Uitkomsten van bezwaar- en beroepszaken, maar ook van de zaken die zijn afgewikkeld na toepassing van maatwerk, gebruiken als leereffect om de uitvoering van de wettelijke regelingen actief te verbeteren, maar dit ook inzetten om gelijke gevallen gelijk te behandelen.
- Het verhogen van de capaciteit voor het tijdig afdoen van bezwaarzaken. Dit geldt vooral voor de Eigen bijdragen Wmo.

In het onderzoek is vastgesteld dat het CAK voor de wanbetalersregeling bij het mislukken van broninhouding via werkgever de invordering bij de klant beperkt tot twee maanden terugwerkende kracht. Naar onze mening is hiervoor geen wettelijke basis. Het CAK geeft aan dat deze handelwijze wordt gevolgd vanaf overdracht van taken van het Zorginstituut Nederland in 2017 naar het CAK. Het CAK stelt een nader onderzoek in. Naar verwachting wordt dit onderzoek in het vierde kwartaal 2022 afgerond. Het CAK dient zich over dit aspect te verantwoorden in de Bestuurlijke verantwoording 2022. De NZa zal in het rapport over 2022 over het vervolg rapporteren en zo nodig opnemen in de fouttabel.

In tabel 13 hebben wij een aantal kerngegevens opgenomen over de bezwaarzaken en beroepszaken over 2021.

Tabel 13. Overzicht bezwaarzaken en beroepzaken 2021

Kerngegevens Bezwaarzaken en Beroepzaken CAK over 2021	Aantal ontvangen bezwaar- schriften	Tijdigheid afgehandelde bezwaar- schriften	Percentage (gedeeltelijk) gegronde bezwaarzaken	Aantal ontvangen beroepen	Percentage (gedeeltelijk) gegronde beroepzaken
Eigen bijdragen Wlz	1.473	90%	29%	28	3%
Eigen bijdragen Wmo	2.027	59,8%	61,1%	17	4%
Wanbetalers	135	95,7%	24,4%	10	0%
Onverzekerden	1.096	90,2%	43,1%	40	20%
Buitenland	1.526	99,8%	38,9%	49	9,5%

Bron: Gegevens afkomstig van afdeling KBB (Klachten Bezwaren & Beroepen) uit presentatie ten behoeve van de NZa

4.4 Verdiepend onderzoek BRIC-lijsten en ‘Schoonschip’-actie

Bevindingen, risico’s en issues in control en opvolging verbeterpunten en issues

Wij hebben tijdens het onderzoek over 2021 extra aandacht besteed aan de wijze waarop het CAK omgaat met geconstateerde verbeterpunten en issues. Het CAK kent een proces genaamd Bevindingen, risico’s en issues in control (‘BRIC’). Hiermee monitort het CAK de opvolging van verbeterpunten. Dit proces heeft het CAK in 2021 en 2022 herijkt. Medio 2021 heeft een opschoning van de lijst met verbeterpunten plaatsgevonden. Het aantal verbeterpunten reduceerde van 252 in december 2020 naar 95 verbeterpunten in februari 2022. Dit kwam door een andere definitie van de lijst en door bundeling van verbeterpunten. Door de gewijzigde definitie registreert het CAK alleen nog verbeterpunten in BRIC, die gevolgen hebben voor de rechtmatige uitvoering. Het beheer van dit proces is gewijzigd na een pilot in november 2021. De verantwoordelijkheid en regie voor het BRIC-proces is overgegaan naar de afdeling Finance & Control. De afdeling Risk & Compliance is in de 2^e lijnsrol verantwoordelijk voor de inhoudelijke beoordeling van afhandeling van de verbeterpunten door de 1^e lijn. Per 1 maart 2022 is het BRIC-proces geformaliseerd volgens de nieuwe lijnen.

‘Schoonschip’-actie

Ook gaf het CAK in 2021 en 2022 invulling aan een ‘Schoonschip-actie’. Hiermee inventariseerde het CAK alle bekende openstaande issues. Deze actie volgde op onze oproep in ons rapport over 2020. Wij gaven aan het van groot belang te vinden, dat het CAK voortvarend de eventueel resterende issues uit het verleden identificeert en afwikkelt. Deze ‘Schoonschiplijst’, die het CAK in mei 2022 heeft opgeleverd, bevat 168 verbeterpunten. De lijst is onderverdeeld naar verbeterpunten per regeling. De lijst bevat zowel onderdelen die daadwerkelijk fout gaan, als mogelijke risico’s op onvolkomenheden. Een deel van de BRIC verbeterpunten maakt onderdeel uit van de ‘Schoonschiplijst’. Volgens het CAK en de externe accountant zijn er geen nieuwe verbeterpunten opgenomen die invloed hebben op de rechtmatige uitvoering.

Afhandeling verbeterpunten

De verbeterpunten moeten worden afgehandeld via het project ‘Roadmap in Control’ en werkzaamheden in de 1^e lijn. Ook constateert de NZa dat soms sprake is van verbeterpunten die al langere tijd bekend zijn, maar nog niet zijn opgepakt.

Een aantal van de verbeterpunten op de 'Schoonschiplijst' heeft betrekking op ongewenste effecten van wet- en regelgeving voor de burger. Het CAK heeft deze knelpunten voorgelegd aan het ministerie van VWS. Ook publiceerde het CAK punten in het in juni 2022 verschenen rapport 'Stand van de Uitvoering 2022'.

Opvallende zaken uit ons onderzoek

Opvallende zaken uit ons onderzoek ten aanzien van de BRIC-lijst en 'Schoonschiplijst' zijn:

- Het verdient aanbeveling verbeterpunten sneller op de BRIC-lijst op te nemen. De verbeterpunten op de BRIC-lijst waren eind eerste kwartaal 2022 nog niet compleet. Zo ontbraken verbeterpunten uit onderzoeken van Internal Audit, de externe accountant en de NZa uit 2021. Het CAK onderkent dit en rapporteerde dit in onder meer de Risk- rapportage van het vierde kwartaal van 2021.
- Het oplossen van verbeterpunten stagneert. Het aantal verbeterpunten in de BRIC-lijst is afgenomen, echter dit is het gevolg van het aanpassen van de definitie en het bundelen van verbeterpunten. Ook hier signaleert het CAK zelf dat het oplossend vermogen onvoldoende is om voortgang te boeken voor het afhandelen van verbeterpunten. Dit blijkt ook uit het rapport van opvolging bevindingen van Internal Audit. In beantwoording van vragen geeft CAK aan dat 'het proces van opvolgen van bevindingen' binnen het CAK nog onvolwassen is. Dit leidt ertoe dat bevindingen niet goed inzichtelijk zijn en dat opvolging (te) lang op zich laat wachten. Deze conclusie wordt ondersteund door onderzoeken naar opvolging van bevindingen. Het proces is momenteel te veel gericht op verantwoorden en te weinig op het verbeteren van de interne beheersing. Dit is momenteel een belangrijk onderwerp in de stuurgroep RMIC ('Roadmap in control').
- Het CAK hanteert meerdere overzichten van verbeterpunten. Naast de BRIC-lijsten zijn er ook overzichten van verbeterpunten van Internal Audit en is er een overzicht voor de openstaande issues vanuit de 'Schoonschip'-actie. Hierdoor is het lastig een compleet overzicht te houden over de verbeterpunten en issues. De regie op het afhandelen van verbeterpunten is hierdoor een aandachtspunt.
- De managementrapportages vanuit de regelingen over opvolging van verbeterpunten behoeven verbetering. Zo rapporteert het CAK in de maandelijkse managementrapportage alleen vanuit de regeling Wlz over de opvolging van BRIC-punten.

Bijlage 1

Onderzoeksaanpak



Onze onderzoeksaanpak

Doel van het onderzoek

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

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

De NZa hanteert een risico georiënteerde toezichtaanpak om te komen tot haar toezichtoordeel over 2021. De NZa maakt daarbij gebruik van de bestuurlijke verantwoordingen van het CAK 2021 en de daarbij behorende controleverklaringen en accountantsverslagen. De NZa maakt voor haar toezichtoordeel zoveel mogelijk gebruik van de accountantswerkzaamheden. Om vast te stellen of de NZa gebruik kan maken van deze werkzaamheden, heeft de NZa een zogenoemde review uitgevoerd op dan wel kennisgenomen van de dossiers van de accountant. De NZa heeft in de eerste helft van 2022 verdiepend onderzoek uitgevoerd naar een aantal thema's die vooral betrekking hebben op klanttevredenheid en het burgerbelang.

Onderzoeksaanpak governanceonderzoek klanttevredenheid

De onderzoeksactiviteiten in 2021, die samen met het CAK plaatsvonden, betreffen een nulmeting (door deskresearch, de inzet van een survey onder de medewerkers van het CAK en interviews met stafmedewerkers en managers) om te inventariseren waar het CAK staat in haar streven om een goede, structurele invulling te geven aan de (hoofd-)organisatiedoelstelling klanttevredenheid. Naar aanleiding van de resultaten van de nulmeting zal de NZa in de tweede helft van 2022 de voortgang van het verandertraject op het onderwerp Klanttevredenheid monitoren.

Onderzoeksaanpak thematisch onderzoek bezwaar en beroep

Er is sprake van een gefaseerde aanpak:

1. Deskresearch: bij dit onderzoek hebben wij ons eerst gericht op de informatie die al bij ons beschikbaar was, zoals de bestuurlijke Verantwoording 2020, de managementrapportages en de website van het CAK. Vervolgens hebben wij de werkinstructies, handleidingen en procesbeschrijvingen over bezwaar- en beroepszaken opgevraagd bij het CAK en beoordeeld.
2. Presentatie door het CAK over proces en uitvoering bezwaar en beroepszaken: het CAK heeft op ons verzoek – als start van het onderzoek – een presentatie gegeven over de wijze waarop het CAK uitvoering geeft aan bezwaar- en beroepszaken (de procedures). Naar aanleiding van de werkinstructies, handleidingen, procesbeschrijvingen en presentatie zijn er diverse vragen voorgelegd aan en beantwoord door het CAK. Ook is de visie en de werkwijze van het CAK

gevraagd ten aanzien van enkele signalen die door de NZa zijn ontvangen over casuïstiek die dit themaonderzoek raken.

3. Uitvoering van een deelwaarneming: het laatste en ook verdiepende onderdeel van ons onderzoek bestond uit de uitvoering van een aantal deelwaarnemingen op bezwaar- en beroep dossiers per regeling

Onderzoeksaanpak verkenning naar sturingsvariabelen

We willen meer inzicht krijgen in de opzet, het bestaan en de werking van de overlegstructuren binnen het CAK en het effect daarvan op de sturing van de uitvoering. We willen daarmee een beter beeld krijgen hoe het CAK regie neemt en stuurt op structurele verbetering. Specifiek hebben we ervoor gekozen om de KPI's (indicatoren) van de telefonische bereikbaarheid en tijdige facturatie (voorkomen stapelfacturen) te onderzoeken en te volgen. Het zijn hardnekkige 'issues' met directe impact op de burger waarbij we nagaan hoe het CAK regie neemt en stuurt op structurele verbetering. Het betreft een verkennend onderzoek dat is gestart in het jaar 2022, waarbij wij - afhankelijk van de uitkomsten - zullen bepalen of we dit een vervolg willen geven. Door middel van gesprekken, interviews, maar ook presentaties vanuit het CAK proberen we meer zicht op deze sturingsvariabelen te verkrijgen. Daarnaast zullen we kennisnemen van de audit Managementinformatie die het CAK verwacht in oktober 2022 gereed te hebben.

Verdiepingsonderwerpen:

Verder hebben wij tijdens ons onderzoek over het verantwoordingsjaar 2021 bijzondere aandacht besteed aan de volgende onderwerpen:

- tijdigheid bestuurlijke verantwoordingen;
- BRIC-lijsten en 'Schoonschip'-actie;
- voortgang en wijze van afwikkeling issuedossiers DGL en CPR;
- uitvoering Kinderopvangtoeslagaffaire;
- monitoring voortgang 'Brede veranderopgave';
- maatwerk en knellende regelgeving;
- voortgang stabiel en toekomstbestendig Wmo-abonnementstariefsysteem.

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

Financieel verslag

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

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

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

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

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

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

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

1. onverzekerbare vreemdelingenregeling;
2. gemoedsbezwaardenregeling;
3. onverzekerdenregeling;
4. wanbetalersregeling;
5. verstrekking bijdrage aan zorgverzekeraars voor het verzekerd houden van wanbetalers;
6. overgangsregeling Missionarissen;
7. overgangsregeling AWBZ-zorg buitenland;
8. beheerskosten overgangsregeling AWBZ/Wlz-zorg buitenland;
9. administratie en inning bijdrage verdragsgerechtigden;
10. verrekening zorglasten met verdragslanden (verbindingsorgaan);
11. verrekeningen verdragslanden via Orgaan van de woonplaats;
12. beheerskosten Orgaan van de woonplaats;
13. verrekeningen verdragslanden via Orgaan van de verblijfplaats;
14. verrekening zorglasten bevoegd orgaan voor tijdelijk verblijf Nederlandse verdragsgerechtigden;
15. beheerskosten Orgaan van de verblijfplaats en Bevoegd orgaan voor tijdelijk verblijf Nederlandse verdragsgerechtigden;
16. vorderingen op zorgverzekeraars inzake verdragen;
17. beheerskosten medefinanciering sociaal attachés;
18. vrijwillige Overeenkomst Zorgkostendekking (VOZD).

Het ministerie van VWS beoordeelt de uitvoering van de (begroting gefinancierde) Burgerregelingen. Deze betreffen de:

1. onverzekerbare vreemdelingenregeling;
2. gemoedsbezwaardenregeling.

Daarnaast beoordeelt het ministerie van VWS:

- de beheerskosten die het CAK maakt voor de uitvoering van haar publiekrechtelijke taken (zie hoofdstuk 2.1 ad. 1), waaronder ook voor het Nationaal Contactpunt grensoverschrijdende zorg;
- de uitvoering van de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten en de Ouderbijdrage Jeugdwet (zie hoofdstuk 2.1 ad. 3);

- de Schengen- en Engelstalige medicijnenverklaringen (zie hoofdstuk 2.1.1);
 - de Subsidieregeling medisch noodzakelijke zorg aan onverzekerden (zie hoofdstuk 2.1 ad. 2).
- Sinds 1 januari 2019 houdt de NZa toezicht op de rechtmatige uitvoering van de premie gefinancierde Burgerregelingen door het CAK. Dit betreft de taken 3 tot en met 17. In afwachting van inwerkingtreding van de betreffende onderdelen uit Veegwet 2023 (artikel 68 Zorgverzekeringswet) neemt de NZa bij de beoordeling van de bestuurlijke verantwoording CAK Burgerregelingen 2021 ook taak 18 mee. Het betreft hier een monitoringrol.

Uitvoeringsverslag

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

Gebruikersverantwoordelijkheid

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

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

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

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

Wij hebben geconstateerd dat het CAK in 2021 met de zorgkantoren tweemaandelijks een bestandsvergelijking is uitgevoerd, zodat correcties eerder plaatsvinden en klanten minder stapelfacturen ontvangen. Deze tweemaandelijkse bestandsvergelijkingen worden ook uitgevoerd met de gemeenten voor de vaststelling en inning van de eigen bijdrage voor beschermd wonen. Met de SVB heeft er, naar aanleiding van de 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven'-casus, eind 2021 een bestandsvergelijking plaatsgevonden. Het CAK heeft aangegeven dat de periodieke bestandsvergelijking nog ingericht moet worden. Met het CJIB is het CAK nog bezig om de vorderingenpositie van circa € 175.000.000 tot afwikkeling te brengen. Dit wordt volgens het CAK in 2022 gerealiseerd. In het kader van de Wmo-abonnementstarief vinden wij, net als vorig jaar, het van belang dat het CAK de poortwachtersfunctie met betrekking tot de juistheid en volledigheid van de door gemeenten aangeleverde mutatieberichten verbetert.

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

Bijlage 2 Financieel

- *Overzicht Activa en Passiva*
 - *Overzicht onrechtmatigheden en onzekerheden inclusief toelichting*
- 

Overzicht Activa en Passiva voor de verschillende regelingen

Wij hebben in onderstaande tabellen 14 en 15 een overzicht van de activa en passiva per regeling weergegeven.

Tabel 14. Overzicht Activa en Passiva voor de AWBZ, Wlz en Wmo 2021

Getallen (x € 1.000)	Totaal Activa en passiva van geldstromen Wlz op kasbasis				Totaal Activa en passiva van geldstromen Wlz op toerekeningsbeginsel			
Regeling	Activa 31-12- 2021	Activa 31-12- 2020	Passiva 31-12- 2021	Passiva 31-12- 2020	Activa 31-12- 2021	Activa 31-12- 2020	Passiva 31-12- 2021	Passiva 31-12- 2020
Wlz	59.385	39.793	59.385	39.793	142.050	101.835	142.050	101.835
Wmo	22.044	16.591	22.044	16.591	47.454	68.381	47.454	68.381
AWBZ	461 *	499	461 *	499	2.255	3.096	2.255	3.096

Bron: NZa

* Er is geen totaal voor de AWBZ ingevuld voor 2021 in hoofdstuk 7.1. Wel is er in de bestuurlijke verantwoording voor Zorg met Verblijf een bedrag van 27 ingevuld en voor Zorg zonder Verblijf een bedrag van 434. Het totaal van 461 hebben wij op basis daarvan zelf berekend

Tabel 15. Overzicht Activa en Passiva voor de Zvw en Buitenlandtaken 2021

Getallen (x € 1.000)	Totaal Activa en passiva van geldstromen Wlz			
Regeling	Activa 31-12-2021	Activa 31-12-2020	Passiva 31-12-2021	Passiva 31-12-2020
Zvw	432.800	568.900	432.800	568.900
Buitenlandtaken	869.900	777.900	869.900	777.900

Bron: NZa

Overzicht onrechtmatigheden en onzekerheden

In onderstaande tabellen 16 tot met 19 hebben wij de onrechtmatigheden en onzekerheden weergegeven.

Tabel 16. Totaal Overzicht onrechtmatigheden en onzekerheden 2021

Getallen (x € 1.000)	Baten en Lasten				Onrechtmatigheden en onzekerheden	
Regeling	Totaal Baten 2021	Totaal Baten 2020	Totaal lasten 2021	Totaal lasten 2020	Totaal onrecht- matigheden 2021	Totaal onzeker- heden 2021
Wlz	649.320	565.290	25.490.152	22.919.178	37.678	-
Wmo	154.636	173.477	-	-	12.605	4.424
Zvw	314.100	342.200	485.700	495.000	24.643	2.061
Buitenlandtaken	155.700	145.800	292.300	281.400	14.076	3.337
AWBZ	-	161	-	-/- 1.698	17.111	-

Bron: NZa

Tabel 17. Samenvatting fouten en onzekerheden Eigen bijdragenregelingen per geldstroom 2021

Nr	Geldstroom (x € 1.000)	Totaal fouten	Totaal onzekerheden
Matrices Hoofdstuk 6			
1.	Uitbetaalde tegemoetkomingen WTCG	-	-
2.	Afdracht ouderbijdragen op basis van de Jeugdwet (Objw)	-	-
3.	Betaling van zorgaanspraken Wlz	-	-
4.	Betaling van subsidieregeling extramurale behandeling	-	-
5.	Afdracht eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf AWBZ	63	-
6.	Afdracht eigen bijdragen Zorg met Verblijf AWBZ	17.048	-
7.	Afdracht eigen bijdragen Wlz	37.678	-
8.	Afdracht eigen bijdragen Wmo	12.605	4.424
9.	Interest geldmiddelen AFBZ, Flz en Wmo; Zvf	53	-
Hoofdstuk 7			
10.	Liquide middelen	-	-
11.	Nog door te storten aan fondsen	-	-
Hoofdstuk 8			
12.	Liquide middelen	-	-
13.	Debiteuren (inclusief R/C ZiNL & Btl)	67.447	7.978
14.	R/C Fondsen + NDTTR	75.446	7.978

Bron: bestuurlijke verantwoording CAK Eigen bijdragenregelingen en accountantsrapport 2021

De fouten en onzekerheden die in tabel 17 zijn opgenomen, zijn ook nader toegelicht in de bestuurlijke verantwoording CAK en de accountantsrapporten. Daarom beperken wij ons tot een beknopte toelichting van de posten. De belangrijkste bevindingen hebben wij opgenomen in hoofdstuk 3 van dit rapport.

Tabel 18. Samenvatting fouten en onzekerheden Burgerregelingen per geldstroom 2021

Nr.	Geldstroom (x € 1.000)	Fonds	Totaal fouten baten en lasten	Fouten balans-mutaties	Totaal onzekerheden
1.	Onverzekerbare vreemdelingenregeling	VWS	32	-	-
2.	Gemoedsbezwaardenregeling	Zvf	-	-	-
3.	Onverzekerdenregeling	Zvf	304	-	13
4.	Wanbetalersregeling	Zvf	24.339	-	2.048
5.	Verstreking bijdrage aan zorgverzekeraars voor het verzekerd houden van wanbetalers	Zvf	-	-	-
6.	Baten en lasten Missionarisregeling	Zvf	-	-	-
7.	Lasten en baten op basis van de Overgangsregeling AWBZ-zorg buitenland	AFBZ	-	-	3.200
8.	Beheerskosten overgangsregeling AWBZ/Wlz-zorg buitenland	AFBZ	-	-	-
9.	Administratie en inning bijdrage verdragsgerechtigden	Zvf	638	-	-
10.	Verrekening zorglasten met verdragslanden	Zvf, AFBZ, Flz	12.152	627	137
11.	Verrekening zorglasten via Orgaan van de woonplaats	Zvf	-	-	-
12.	Beheerskosten Orgaan van de woonplaats	Zvf	-	-	-
13.	Verrekening zorglasten via Orgaan van de verblijfplaats	Zvf	-	-	-
14.	Verrekening zorglasten bevoegd orgaan voor tijdelijk verblijf Nederlandse verdragsgerechtigden	Zvf, AFBZ, Flz	-	-	-
15.	Beheerskosten Orgaan van de verblijfplaats en voor tijdelijk verblijf Nederlandse verdragsgerechtigden	Zvf	-	-	-
16.	Vorderingen op zorgverzekeraars inzake verdragen	Zvf	-	627	-
17.	Beheerskosten medefinanciering sociaal attachés	Zvf	-	-	-
18.	Vrijwillige Overeenkomst Zorgkostendekking (VOZD).	Zvf	-	-	-
TOTAAL FOUTEN EN ONZEKERHEDEN			37.465	1.254	5.398
Som van de baten en lasten van de financiële verantwoording		1.312.700			
Materialiteit op basis van 1% van de som van de baten en lasten		13.127			
Oordeel getrouwheid t.a.v. bestuurlijke verantwoording na weging fouten en onzekerheden		AFKEUREND			

Bron: bestuurlijke verantwoording CAK Burgerregelingen en accountantsrapport 2021

De fouten en onzekerheden die in tabel 18 zijn opgenomen, zijn ook nader toegelicht in de bestuurlijke verantwoording CAK en de accountantsrapporten. Daarom beperken wij ons tot een beknopte toelichting van de posten. De belangrijkste bevindingen hebben wij opgenomen in hoofdstuk 3 van dit rapport.

Tabel 19. Onzekerheden als gevolg van gebruikersverantwoordelijkheid 2021

Nr.	Regeling	Fonds	Omschrijving onzekerheden als gevolg van gebruikersverantwoordelijkheid	Bedrag onzekerheden (x € 1 miljoen)	Reactie CAK
1.	Verrekeningen zorglasten met verdragslanden (verbindingsorgaan)	Flz	Wlz-kosten in de kostenstaat CZ	8,3	Het CAK heeft hiervoor een brief van VWS ontvangen, waarin is opgenomen dat deze onzekerheid voor de hele keten is geaccepteerd (zie ook nadere toelichting in de BV 2021).
2.	Administratie en inning bijdragen verdragsgerechtigden	Zvf	Onzekerheid wereldinkomen gebroken boekjaar	0,0	Het CAK kan deze onzekerheid niet oplossen omdat het CAK afhankelijk is van de Belastingdienst. Om die reden is dit punt ook onder de gebruikersverantwoordelijkheid gebracht.
3.	Verrekeningen zorglasten met verdragslanden (verbindingsorgaan)	Zvf	Onzekerheid kostenstaat CZ	0,3	De onzekerheid is gerapporteerd door de accountant van CZ, naar aanleiding van de controle van de kostenstaat. Ofwel een 'geïmporteerde onzekerheid', die het CAK niet kan oplossen of vooraf kan voorkomen. Dit komt namelijk uit de audit van de accountant van CZ. Dat is altijd achteraf en voor het CAK een gegeven geworden. Om die reden valt dit punt ook onder de gebruikersverantwoordelijkheid. Uiteraard bespreekt het CAK dit wel met CZ ter voorkoming in de toekomst.
4.	Beheerskosten orgaan van de woonplaats	Zvf	Onzekerheid kostenstaat CZ	0,3	Zie reactie hierboven (onder 3)
5.	Verrekeningen verdragslanden via Orgaan van de verblijfplaats en bevoegd orgaan Tijdelijk verblijf NL-verdragsgerechtigden	Zvf	Geen controleverklaring externe accountant Zilveren Kruis	37,5	Het Zilveren Kruis dient de verantwoording vóór 31 juli t+1 op te leveren. Dit heeft tot gevolg dat het CAK, de verantwoording niet tijdig voor de BV BR kan ontvangen om dat ook te verwerken. De betreffende stroom wordt om die reden jaarlijks als onzeker aangemerkt. De onzekerheid wordt wel altijd achteraf opgelost na het ontvangen van de verantwoording inclusief de controleverklaring. Daarnaast is ten aanzien van deze regeling ook sprake van afwijkende controletoleranties. Het Zilveren Kruis hanteert een controletolerantie van 3% voor de controle van de verantwoording. Dit terwijl bij het CAK een controletolerantie van 1% van toepassing is. Het CAK heeft

Nr.	Regeling	Fonds	Omschrijving onzekerheden als gevolg van gebruikersverantwoordelijkheid	Bedrag onzekerheden (x € 1 miljoen)	Reactie CAK
					deze punten meerdere malen met VWS besproken. Dit heeft nog niet tot aanpassingen geleid. Om die reden is deze onzekerheid ook onder de gebruikersverantwoordelijkheid gekomen.
6.	Beheerskosten orgaan van de verblijfplaats en bevoegd orgaan Tijdelijk verblijf NL-verdrags-gerechtigden	Zvf	Geen controleverklaring externe accountant Zilveren Kruis	3,1	Zie reactie hierboven (onder 5)

Bron: bestuurlijke verantwoording CAK Burgerregelingen en accountantsrapport 2021

Toelichting onrechtmatigheden en onzekerheden tabellen

Hieronder hebben wij de onrechtmatigheden en onzekerheden per regeling verder toegelicht.

Wet langdurige zorg

Fouten en onzekerheden 2021

In tabel 17 onder nummer 7 is als totaal fouten Wlz een bedrag opgenomen van € 37.678.000. Dit bestaat uit de volgende fouten:

- onrechtmatigheden issuedossier SVB DGL ad. € 35.255.000;
- onrechtmatigheden met betrekking tot termijnoverschrijdingen ad. € 1.858.000;
- onrechtmatigheden als gevolg van de casus CPR-eindsynchronisatie ad. € 420.000;
- onrechtmatigheid van € 74.000 voor fouten als gevolg van de KOT-affaire;
- onrechtmatigheid van € 56.000 als uitkomst van analyse uit uitvalbakken;
- onrechtmatigheid van € 15.000 door onjuiste afboekingen van debiteuren met een relatief laag saldo.

Het CAK moet zich in de bestuurlijke verantwoording 2022 verantwoorden over de opvolging van deze fouten.

Onderstaand lichten wij deze financiële fouten toe:

Onrechtmatigheden door issuedossier SVB DGL

De voornaamste fout in de uitvoering van de eigen bijdragen Wlz heeft betrekking op het issuedossier SVB DGL. Deze fout is voor de Wlz bepaald op totaal € 102.183.000 waarvan € 66.928.000 is verantwoord in de bestuurlijke verantwoording over 2020. De financiële fout voor de Wlz over 2021 bedraagt € 35.255.000 (zie ook hoofdstuk 3.6).

Onrechtmatigheden met betrekking tot termijnoverschrijdingen

De NZa voerde in 2019 een thematisch onderzoek uit, waarbij is vastgesteld dat het CAK geen systeemcontroles kende op de juiste termijnen voor opleggen van eigen bijdragen. Het CAK heeft dit hersteld. Het CAK corrigeerde de onrechtmatig opgelegde eigen bijdragen voor de Wlz waarmee dit verbeterpunt is afgedaan.

In relatie tot dit thematische onderzoek in 2019 is van belang dat de Centrale Raad van Beroep (CRvB) in 2022 uitspraak heeft gedaan inzake de toepassing van wettelijke termijnen voor opleggen van eigen bijdragen (ECLI:NL:CRVB:2022:1086). Hieruit blijkt dat de rechter in onderhavige geval rekening heeft gehouden met voorgenomen en inmiddels gerealiseerde wetgeving inzake wettelijke termijnen voor opleggen van eigen bijdragen. De CRvB benadrukt dat zij tot deze uitspraak is gekomen door te kijken naar de individuele situatie van deze burger. In de onderhavige zaak was volgens de CRvB het opleggen van de eigen bijdrage met 36 maanden terugwerkende kracht, gelet op de concrete situatie van de cliënt, in strijd met het ongeschreven recht. Het CAK had daarom het destijds geldende artikel 3.3.1.5 Blz niet strikt mogen toepassen.

Het CAK stelt zich op het standpunt dat deze uitspraak van de CRvB op zichzelf staat en als specifieke uitspraak voor dit geval moet worden gezien. Deze uitspraak heeft volgens het CAK daarom geen uitwerking naar andere klanten die destijds zijn gedupeerd door forse vorderingen als gevolg van fouten in de aanlevering van gegevens door een zorgkantoor. Destijds heeft dit issuedossier in media en politiek veel aandacht gekregen. Uiteindelijk leidde dit tot aanpassing van wetgeving. Het is van belang dat het CAK zich bij het opstellen van beschikkingen en het behandelen van bezwaar- en

beroepszaken, vergewist van de gevolgen die deze uitspraak van het CRvB voor concrete gevallen kan hebben.

Over 2021 zijn opnieuw fouten geconstateerd in de toepassing van de juiste termijnen. Dit mede als gevolg van onvolkomenheden in het systeem bij behandeling van zaken van bezwaar en beroep. Deze fout is voor de eigen bijdragen Wlz voor 2021 gekwantificeerd op € 1.858.000.

Onrechtmatigheden als gevolg van de casus CPR-eindsynchronisatie

In hoofdstuk 3.6 zijn wij ingegaan op de stand van zaken van afhandeling van het issuedossier CPR eindsynchronisatie. Voor de eigen bijdragen Wlz bedroeg de uiteindelijke fout € 420.000.

Overige onrechtmatigheden

Er is nog een drietal fouten gerapporteerd met een beperkte financiële omvang voor de Eigen bijdragen Wlz. Dit betreft:

- onrechtmatigheid van € 74.000 voor fouten als gevolg van de KOT-affaire (zie hoofdstuk 3.7);
- onrechtmatigheid van € 56.000 als uitkomst van analyse uit uitvalbakken;
- onrechtmatigheid van € 15.000 door onjuiste afboekingen van debiteuren met een relatief laag saldo.

Debiteuren- en Rekening courant posities

Bovengenoemde fouten hebben doorwerking in de verantwoording over de debiteuren en rekening-courantposities, zoals gerapporteerd in de hoofdstukken 7 en 8 van de bestuurlijke verantwoording. Er is een bedrag van € 67.447.000 aan fouten en € 7.978.000 aan onzekerheden gerapporteerd. De NZa heeft het voornemen om een thematisch onderzoek uit te voeren naar het debiteurenbeheer en de incassoprocessen.

Wet maatschappelijke ondersteuning

Fouten en onzekerheden 2021

In tabel 17 onder nummer 8 is als totaal fouten Wmo een bedrag opgenomen van € 12.605.000. Dit bestaat uit de volgende fouten:

- onrechtmatigheden issuedossier SVB DGL ad. € 7.514.000;
- onrechtmatigheden met betrekking tot termijnoverschrijdingen ad. € 2.065.000;
- onrechtmatigheden als gevolg van niet volledig verwerkte berichten ad. € 832.000;
- onrechtmatigheden in het opleggingenproces ad. € 455.000;
- onrechtmatigheden als gevolg van de casus CPR Eindsynchronisatie ad. € 346.000;
- onrechtmatigheden met betrekking tot de uitvalbakken ad. € 988.000;
- onrechtmatigheden als gevolg van de Kinderopvangtoeslagaffaire ad. € 187.000 voor (zie hoofdstuk 3.7);
- onrechtmatigheden in afboekingen met een laag saldo ad. € 186.000;
- onrechtmatigheden na analyse van de uitvalbakken uit de systemen voor Eigen bijdrage Wmo ad. € 18.000;
- onrechtmatigheden abusievelijk dubbel verzenden van facturen ad. € 14.000.

In tabel 17 onder nummer 8 is als totaal onzekerheden Wmo een bedrag opgenomen van € 4.424.000. Dit bestaat uit de volgende onzekerheden:

- onzekerheden als gevolg van geparkeerde en niet verzonden facturen ad. € 3.075.000;
- onzekerheden als gevolg van uitgevallen berichten en uitvalbakken ad. € 1.349.000.

Het CAK moet zich in de bestuurlijke verantwoording 2022 verantwoorden over de opvolging van deze fouten en onzekerheden.

Onderstaand lichten wij deze financiële fouten en onzekerheden toe:

Onrechtmatigheden door issuedossier SVB DGL

De voornaamste fout in de uitvoering van de EB Wmo heeft betrekking op het issuedossier SVB DGL. Deze fout is voor de Wmo geschat op € 7.514.000 (zie hoofdstuk 3.6 voor een nadere toelichting).

Onrechtmatigheden met betrekking tot termijnoverschrijdingen

Evenals bij de Wlz rapporteert het CAK bij de Wmo over nieuwe onrechtmatigheden door termijnoverschrijdingen. Voor de eigen bijdragen Wmo bedraagt dit in totaal € 2.065.000. De fout is mede veroorzaakt door onvoldoende systeemwaarborgen voor het Wmo-abonnementstarief.

Tijdens een thematisch onderzoek in 2019 stelde de NZa vast dat het CAK geen systeemtechnische waarborgen kende voor een juiste toepassing van wettelijke termijnen voor het opleggen van eigen bijdragen. In de systemen voor Wmo, destijds Thinsy, zijn deze waarborgen gerealiseerd in september 2019. De onrechtmatig vastgestelde eigen bijdrage Wmo voor deze fout is in de bestuurlijke verantwoordingen van 2019 berekend op € 100.866. In ons rapport CAK 2020 gaven wij aan dat het CAK in 2020 geen enkele progressie heeft gemaakt in de afhandeling van deze onrechtmatigheid, waarbij de te veel betaalde eigen bijdragen niet zijn gerestitueerd. Het CAK rapporteert over 2021 een fout van € 157.968. Volgens het CAK is de afhandeling van dit issuedossier uit 2019 in 2022 afgerond.

Onrechtmatigheden als gevolg van niet volledig verwerkte berichten

Het CAK stelde in 2021 voor het Wmo-abonnementstarief een onvolledigheid vast in de verwerking van het berichtenverkeer met gemeenten. Hierdoor ontvingen 463 burgers geen of een onjuiste factuur. De financiële omvang bedraagt € 34.000. Daarnaast is geconstateerd dat voor circa 3.000 burgers het burgerservicenummer (BSN) van de partner ontbrak. Hierdoor is een bedrag van € 798.000 niet gecorrigeerd in de bestuurlijke verantwoording. Volgens het CAK zijn deze onrechtmatigheden medio 2022 ter hand genomen en zijn alsnog eigen bijdragen opgelegd.

Onrechtmatigheden in het opleggingenproces

Het CAK heeft vastgesteld dat er in casuïstiek van samenloop van Eigen bijdrage Wlz en Wmo-abonnementstarief sprake is van het niet correct opleggen van de eigen bijdrage Wmo (en Wlz) ad. € 405.000. Ook is een fout ontdekt inzake de eigen bijdragen voor taxivervoer van klanten uit gemeente Den Haag ad. € 49.000. De fouten zijn vastgesteld in 2021 uit het proces van bezwaarzaken en zijn niet gecorrigeerd in de bestuurlijke verantwoording 2021. De systemen moeten hierop worden aangepast. De financiële omvang van deze onrechtmatigheden is voor de Wmo vastgesteld op € 455.000. Het CAK verwacht in 2022 de fouten te herstellen en te veel betaalde eigen bijdragen te restitueren.

Onrechtmatigheden als gevolg van de casus CPR Eindsynchronisatie

In hoofdstuk 3.6 zijn wij ingegaan op de stand van zaken van afhandeling van het issuedossier CPR eindsynchronisatie. Voor de eigen bijdragen Wmo bedroeg de uiteindelijke fout € 346.000.

Onrechtmatigheden met betrekking tot de uitvalbakken

In het proces van opleggen van eigen bijdragen Wmo-abonnementstarief is sprake van uitvalbakken die het CAK nader moet analyseren en oplossen. Uitval kan ontstaan door validiteitsfouten of ontbrekende

gegevens. Het CAK is niet volledig toegekomen aan het afhandelen van de uitval en heeft dit gekwantificeerd op een fout ad € 988.000. Ook is een andere onrechtmatigheid met uitvalbakken geconstateerd van € 18.000.

Overige onrechtmatigheden

Er is nog een drietal fouten gerapporteerd waarvan de financiële omvang voor de Eigen bijdragen Wmo beperkt van omvang is. Dit betreft volgende onrechtmatigheden:

- fouten als gevolg van de Kinderopvangtoeslagaffaire ad € 187.000 (zie hoofdstuk 3.7);
- fouten in afboekingen met een laag saldo ad € 186.000;
- fouten met abusievelijk dubbel verzenden van facturen ad € 14.000.

Naast bovengenoemde fouten rapporteert het CAK twee onzekerheden in de uitvoering van het proces van Eigen bijdragen Wmo. Dit betreft de volgende onzekerheden:

- geparkeerde en niet verzonden facturen: In het proces voor de Eigen bijdragen Wmo-abonnementstarief kunnen om verschillende redenen facturen worden vastgehouden of niet verzonden nadat de eigen bijdrage is opgelegd. Het CAK heeft ten tijde van het opstellen van de bestuurlijke verantwoording niet voor al deze facturen kunnen vaststellen of het niet verzenden van de facturen terecht is geweest. Hierdoor is een onzekerheid vastgesteld van € 3.075.000, die het CAK nader moet uitzoeken;
- uitgevallen berichten en uitvalbakken: Uit de analyse van uitvalbakken blijkt dat er circa 2.701 berichten zijn aangeleverd in 2020 door gemeenten, maar niet te herleiden zijn in de Wmo-abonnementstariefssystemen van het CAK. Voor 2021 betreft het 905 berichten. De totale onzekerheid is berekend op € 1.349.000. Het CAK dient deze onzekerheid nader te onderzoeken.

Debiteuren- en Rekening courant posities

Bovengenoemde fouten hebben, zoals ook vermeld bij Wlz, doorwerking in de verantwoording over de debiteuren en rekening-courantposities, zoals gerapporteerd in de hoofdstukken 7 en 8 van de bestuurlijke verantwoording. Er is een bedrag van € 67.447.000 aan fouten en € 7.978.000 aan onzekerheden gerapporteerd. De NZa heeft het voornemen om een thematisch onderzoek uit te voeren naar het debiteurenbeheer en de incassoprocessen.

Zorgverzekeringswet

Fouten en onzekerheden 2021

Onderstaand lichten wij de belangrijkste financiële fouten en onzekerheden voor de Zorgverzekeringswet over 2021 toe:

Voor de wanbetalersregeling speelt een onrechtmatigheid van € 24.340.000 (opgenomen in tabel 18 onder nummer 4) in het kader van KOT (zie ook hoofdstuk 3.7). Hierdoor is sprake van een afkeurende accountantsverklaring.

Ook is sprake van de volgende onzekerheden (opgenomen in tabel 18 onder nummer 4):

- aansluitingsverschil tussen het CJIB en het CAK € 15.000;
- tijdige verwerking uitvalbakken € 2.033.000.

Voor de regeling onverzekerden is sprake van een onrechtmatigheid van € 304.000 (zie tabel 18, nummer 3 en paragraaf 3.7) aan kwijtgescholden vorderingen KOT. Naast deze fout is een onzekerheid vastgesteld van € 13.000 (zie ook tabel 18, nummer 3) voor niet uitgezochte uitvalbakken. Deze onrechtmatigheid en onzekerheid vallen binnen de fouttolerantie.

Het CAK moet zich in de bestuurlijke verantwoording 2022 verantwoorden over de opvolging van deze fouten en onzekerheden.

Tussenrekening CJIB-deelontvangsten

In voorgaande jaren rapporteerden wij over het parkeren van deelontvangsten van bestuursrechtelijke premies voor wanbetalers en onverzekerden op een tussenrekening bij het CJIB. Hierbij was het saldo opgelopen tot circa € 200 miljoen. Dit saldo is teruggebracht naar circa € 175 miljoen. Dit komt door aanpassingen in de incassoprocedure waarbij is afgezien van een zogenaamde tweede deurwaardersgang. De afstorting naar het Zorgverzekeringsfonds en VWS moet nog plaatsvinden. Dit issue wordt, naar verwachting, opgelost in het vierde kwartaal van 2022, na implementatie van nieuwe systemen bij het CJIB en CAK. Vanaf dat moment worden deelontvangsten direct afgedragen aan het Zorgverzekeringsfonds en VWS en wordt dit issuedossier afgehandeld.

Verbeterpunten voorgaande jaren

Voor de regelingen van wanbetalers en onverzekerden is al enige jaren sprake van een groot aantal verbeterpunten. Deze gelden voor beide regelingen. De verbeterpunten zijn veelal niet materieel van omvang en hadden in voorgaande jaren geen invloed op de rechtmatigheidsverklaring van het CAK. In de bestuurlijke verantwoording over 2020 gaf het CAK aan dat deze verbeterpunten in 2021 zouden worden afgehandeld. Wij constateren dat het CAK deze issues niet volledig heeft afgehandeld. Uit toelichting van het CAK blijkt dat dit samenhangt met een tekort aan capaciteit en prioriteiten voor onder meer het KOT-dossier. De volgende verbeterpunten zijn nog niet volledig gerealiseerd:

- Het schonen en beheer van tussenrekeningen. Het CAK is sinds de overdracht van taken door het Zorginstituut Nederland gestart met de analyse en het opschonen van tussenrekeningen. Voor de regeling onverzekerden is dit verbeterpunt in 2021 afgehandeld. Medio 2022 is ook een langlopende tussenrekening met het UWV met een saldo van € 6 miljoen door inzet van extra capaciteit vanuit project Continue leren en verbeteren opgelost. Voor de regeling wanbetalers verwacht het CAK de verdere afhandeling van tussenrekeningen te realiseren in 2022.
- Het aansluiten van de debiteurenstanden tussen het CJIB en het CAK. Er is een procedure voor maandelijkse aansluiting van de debiteurenstanden, waaruit niet materiële verschillen voortvloeien. Voor de regeling onverzekerden zijn de verschillen verklaard en opgelost. Voor de regeling wanbetalers is dit nog niet gerealiseerd. De verwachting is dat de verschillen worden verklaard na implementatie van de nieuwe systemen bij het CJIB en het CAK in het vierde kwartaal van 2022.
- De tijdige en volledige verwerking van de uitvalbakken. Berichten en signalen leiden soms tot uitval, wat nader geanalyseerd moet worden voor het opleggen van boete of bestuursrechtelijke premie. Het CAK heeft voor de nieuwe instroom in de uitvalbakken vanaf 1 januari 2022 procedures ontwikkeld om uitval direct op te lossen. Het afhandelen van de uitval afkomstig uit voorgaande jaren is nog onderhanden. Zoals hiervoor vermeld is voor de regeling wanbetalers een onzekerheid geconstateerd van € 2.033.000 en voor de regeling onverzekerden een onzekerheid van € 13.000.
- Het niet aanmanen van alle gemeenten die broninhouder zijn voor vorderingen van wanbetalers en onverzekerden. Het CAK heeft dit issue nog niet voor alle gemeenten afgehandeld.
- Het niet tijdig afhandelen van bezwaren. Voor zowel de Regeling wanbetalers als de Regeling onverzekerden is sprake van een verbetering in de tijdige afhandeling. Voor de Regeling onverzekerden blijft sprake van grote afhankelijkheid van de SVB die verantwoordelijk is voor onderzoeken naar de verzekeringsplicht.
- Het maken van afspraken met de SVB en het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekering (UWV) over de rol als broninhouder. Wij rapporteerden in 2020 dat geen opvolging is gegeven aan het formaliseren van de rol van de SVB en het UWV als broninhouder. Het CAK was voornemens de broninhouding met het UWV contractueel vast te leggen in 2021 en dit vervolgens ook op te

pakken met de SVB. Dit is niet gerealiseerd in 2021. Volgens mededeling van het CAK is het ondertekenen van het contract met UWV medio 2022 gerealiseerd. Voor de SVB moeten de contractuele afspraken nog worden gemaakt en starten de besprekingen in najaar van 2022.

- Het niet toebedelen van 24.244 vorderingen aan deurwaarders met een totaalbedrag van circa € 2.500.000. Deze fout is geconstateerd in 2019 en het CAK gaf aan dat de afboeking in 2021 zou plaatsvinden. Het CAK heeft nu aangegeven dit in 2022 af te handelen. De vertraging is een gevolg van capaciteitsgebrek en prioriteit voor onder meer de Kinderopvangtoeslagaffaire.
- Regeling onverzekerden BRP-adressen. In ons rapport 2020 rapporteerden wij dat het CAK in 2019 tekortkomingen constateerde bij de verzending van boetebeschikkingen, terwijl het BRP-adres nog in onderzoek was. Het CAK heeft hiervoor de procedure aangepast, maar deze was nog niet volledig getest en operationeel. Dit is volgens mededeling CAK thans opgelost. Er speelt een nieuw issue met BRP adressen waarbij het CAK vanuit de steekproefcontrole in 2020 een omissie constateerde, waarbij in enkele gevallen geen brieven zijn verstuurd terwijl er wel een BRP-adres bekend was bij het CAK. Het CAK voert hierop een nadere analyse uit. Het CAK vermeldt dat dit verbeterpunt nog niet is opgelost door een tekort aan ICT-capaciteit. Het is de verwachting dat dit punt wordt afgewikkeld in het tweede halfjaar van 2022.
- Onjuiste verwerking afmeldberichten SVB. Voorgaand jaar rapporteerde het CAK dat zij - naar aanleiding van bevindingen uit de controle - in 2021 een analyse uitvoert op een tweetal onjuist opgelegde boetes aan burgers. Het CAK gaf aan dat de correctie in 2021 zou worden uitgevoerd. In de bestuurlijke verantwoording Burgerregelingen is hierover niet gerapporteerd. Dit verbeterpunt is volgens beantwoording vragen afgehandeld maar nog niet verwerkt in de BRIC-lijst.

Het CAK moet zich in de bestuurlijke verantwoording 2022 verantwoorden over de opvolging van deze langlopende verbeterpunten.

Buitenlandtaken

Fouten en onzekerheden 2021

De belangrijkste fouten en onzekerheden betreffen (zie ook hoofdstuk 3.11 voor een uitgebreidere toelichting hiervan):

- Onzekerheid overgangsregeling AWBZ zorg buitenland voor een bedrag van € 3,2 miljoen (zie tabel 18 nummer 7). Het CAK verwacht in de tweede helft van 2022 een verantwoording inclusief controleverklaring te ontvangen, zodat de onzekerheid naar verwachting kan worden afgewikkeld.
- Onzekerheid vergoeden naar Nederlands tarief voor een bedrag van € 0,137 miljoen (zie tabel 18 nummer 10).
- Onrechtmatigheid baten en lasten Verdragsregelingen Marokko en Turkije voor een bedrag van circa € 12,2 miljoen (zie tabel 18 nummer 10). De omvang van de fout in de balansmutaties vorderingen op zorgverzekeraars bedraagt circa € 0,6 miljoen, zowel actief als passief (samen € 1,2 miljoen, zie ook tabel 18 nummers 10 en 16).

Verder is in tabel 18 onder nummer 9 nog als onrechtmatigheidsfouten Administratie en inning bijdrage verdragsgerechtigden een bedrag van € 638.000 opgenomen. Dit bedrag bestaat uit:

- Kinderopvangtoeslagaffaire: het kwijtschelden van schulden tot en met 31 december 2020 ad. € 22.000.
- Onrechtmatigheid wettelijke rente ad. € 283.000. Er wordt gewerkt aan een nieuwe module om de wettelijke rente conform wet- en regelgeving te berekenen.
- Uitvoering Zvw in relatie tot afgesloten sociale zekerheidsbedragen met Marokko en Turkije ad. € 81.000.

- Afboekingen niet conform debiteurenbeleid ad. € 252.000. Deze onrechtmatigheid is in 2022 opgelost.

Het CAK moet zich in de bestuurlijke verantwoording 2022 verantwoorden over de opvolging van deze fouten en onzekerheden.

AWBZ en aflopende regelingen

Fouten 2021

Onderstaand lichten wij de belangrijkste financiële fouten voor de AWBZ en aflopende regelingen over 2021 toe:

Uit tabel 17 blijken de volgende fouten met betrekking tot de AWBZ:

- nummer 5 in tabel: Afdracht eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf AWBZ ad. € 63.000;
- nummer 6 in tabel: Afdracht eigen bijdragen Zorg met Verblijf AWBZ ad. € 17.048.000.

Het CAK moet zich in de bestuurlijke verantwoording 2022 verantwoorden over de opvolging van deze fouten.

