

Toezichtrapport NZa

Over de uitvoering van de wettelijke taken door het CAK verantwoordingsjaar 2023



29 oktober 2024

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	3
Aanleiding	4
Belangrijkste bevindingen	4
Bestuurlijke reactie CAK	6
1 Ontwikkelingen	7
1.1 Inleiding	8
1.2 Interne ontwikkelingen	8
1.3 Externe ontwikkelingen	10
2 Toezichtoordelen	12
2.1 Inleiding	13
2.2 Toezichtoordelen externe accountant	13
2.3 Toezichtoordelen NZa	14
2.4 NZa-aanbevelingen	15
2.5 Wet langdurige zorg (Wlz)	19
2.6 Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	22
2.7 Zorgverzekeringswet (Zvw)	24
2.8 Buitenlandtaak	25
2.9 Afdracht interest geldmiddelen Flz en Wmo	26
2.10 Overig	27
3 Themaonderzoek opvolging aanbevelingen voorgaande themaonderzoeken	30
3.1 Inleiding	31
3.2 Bevindingen onderzoek opvolging themaonderzoeken	31
Bijlage 1 Onderzoeksaanpak	34
Onze onderzoeksaanpak	35
Financieel verslag	35
Bijlage 2 Het CAK in cijfers	36
Het CAK in cijfers	37
Uitvoering eigenbijdrageregelingen en burgerregelingen	37
Bijlage 3 Overzicht onrechtmatigheden en onzekerheden	39
Overzicht onrechtmatigheden en onzekerheden	40

Managementsamenvatting

*Belangrijkste bevindingen onderzoek
over 2023*



Aanleiding

Het CAK, als publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan, is verantwoordelijk voor de uitvoering van diverse regelingen met betrekking tot het betalen en verrekenen van zorgaanspraken, evenals het opleggen, innen en afdragen van eigen bijdragen en premies voor de zorg. Het CAK speelt een essentiële rol in de financiële afhandeling van zorgkosten in Nederland. Een effectieve uitvoering van de wettelijke taken door het CAK is cruciaal voor zorgaanbieders, zorgverzekeraars en vooral voor de burgers die afhankelijk zijn van deze zorg. Meer dan een miljoen burgers, vaak in een kwetsbare positie, maken gebruik van de dienstverlening van het CAK.

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) houdt toezicht op de uitvoering van de wettelijke taken door het CAK en rapporteert hier jaarlijks over. Naast het rapporteren over bevindingen, geven wij ook een (toezicht-)oordeel over de rechtmatigheid en, in voorkomende gevallen, de doelmatigheid van de uitvoering door het CAK. Wij signaleren daarbij knelpunten en risico's die de rechtmatigheid en doelmatigheid kunnen beïnvloeden.

Binnen het toezicht van de NZa ligt de focus op de dienstverlening aan de burger. Dit omvat het hanteren van de menselijke maat, klantvriendelijkheid, goede bereikbaarheid van het CAK, en het verstrekken van transparante en duidelijke informatie aan de burgers. Dit is precies wat burgers mogen verwachten van een publieke uitvoeringsorganisatie. Voor de oordelen over de rechtmatige uitvoering baseert de NZa zich deels op de rechtmatigheidsoordelen van de externe accountant. Dit rapport betreft het verantwoordingsjaar 2023 en, zoals gebruikelijk, zijn de ontwikkelingen bij het CAK tot 1 augustus 2024 in ons onderzoek meegenomen.

Belangrijkste bevindingen

Algemeen: duidelijke verbetering

Het CAK is, na een periode van uitdagingen, de weg naar herstel ingeslagen. We zien duidelijke vooruitgang op verschillende terreinen, zoals de rechtmatigheid van de uitvoering en de verbetering van de dienstverlening aan de burger. Hoewel de dienstverlening significant verbeterd is, zijn er nog kwetsbare punten, zoals de responstijden voor Wmo-calls en de doorlooptijd voor de afhandeling van klachten en bezwaren. Desondanks heeft het CAK in 2023 aanzienlijke stappen gezet en vertrouwen wij erop dat het CAK deze positieve trend in 2024 zal voortzetten. Hierna volgt een overzicht van onze belangrijkste bevindingen.

Rechtmatige uitvoering en verantwoording

Het CAK heeft al haar wettelijke taken op een rechtmatige manier uitgevoerd. Het oordeel van de externe accountant over de verschillende regelingen is goedkeurend. Dit is een verbetering ten opzichte van voorgaande jaren. De externe accountant en de NZa hebben geen aanvullende fouten of onzekerheden geconstateerd.

Veranderopgave

Het CAK werkt sinds 2019 aan een veranderopgave om 'in control'¹ te komen bij de uitvoering van haar wettelijke taken. Wij constateren dat het CAK steeds dichterbij deze status komt, zoals blijkt uit de tijdige aanlevering van bestuurlijke verantwoordingen en de goedkeurende oordelen van de externe

¹ 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.

accountant. Ondanks deze vooruitgang zijn er nog steeds arbeidsintensieve en ad hoc maatregelen nodig voor het waarborgen van de rechtmatige uitvoering. Het CAK maakt veel gebruik van externe inhuur, deels vanwege investeringen in ICT en deels door de krappe arbeidsmarkt. Van het CAK begrijpen wij dat dit voor tijdelijke projecten, zoals de investeringen in ICT, noodzakelijk is omdat voor de personele inzet geen structurele financiering beschikbaar is. Ook kiest het CAK soms bewust voor externe inhuur om de rechtmatigheid van de uitvoering te kunnen waarborgen. Dit groeiende aandeel externe medewerkers kan echter een risico vormen voor de doelmatigheid van de uitvoering.

ICT is en blijft een belangrijk aandachtspunt. Het CAK werkt aan het focusgebied 'Vereenvoudiging ICT' (V-ICT) om verouderde systemen te vernieuwen en het ICT-landschap te vereenvoudigen. Ondanks de voortgang zijn er nog aandachtspunten, zoals de voortdurende handmatige uitvoering, die de kans op fouten vergroot. Daarnaast leidt handmatige verwerking wel tot een rechtmatige uitvoering, maar niet altijd tot een doelmatige uitvoering. De invoering van de inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage Wmo, die mogelijk per 1 januari 2026 van kracht wordt, kan gevolgen hebben voor de uitvoering van de ICT-vereenvoudiging. Het CAK is momenteel in gesprek met het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) over de samenloop van deze onderwerpen en de keuzes die daarin gemaakt moeten worden. Het CAK heeft inmiddels uitstel van vijf kwartalen aangevraagd voor het V-ICT focusgebied en verwacht dat deze samenloop van factoren een vertraging van twee jaar in de uitvoering met zich meebrengt. Deze aanvraag wordt momenteel door VWS onderzocht, waarbij ook andere scenario's nog worden onderzocht. Het CAK geeft aan dat vertraging onvermijdelijk is, omdat samenloop van deze trajecten leidt tot teveel risico's. Elke vertraging vinden wij onwenselijk, omdat het de voortgang van dit belangrijke project belemmert en de implementatie van noodzakelijke verbeteringen aanzienlijk vertraagt. Wij begrijpen dat politieke prioriteiten voorgaan, maar deze vertragingen belemmeren de noodzakelijke verbeteringen in de processen en moeten wat ons betreft zoveel mogelijk worden voorkomen.

Opvolging van verbeterpunten

De NZa heeft in voorgaande jaren verbeterpunten en aanbevelingen gedaan, mede gebaseerd op thematische onderzoeken. Het CAK heeft veel aanbevelingen opgevolgd. In 2023 zijn zes aanbevelingen gesloten, zijn er twee nieuwe aanbevelingen en blijven er zes aanbevelingen onderhanden. De openstaande aanbevelingen richten zich voornamelijk op het verbeteren van de dienstverlening en de brede veranderopgave.

Burgerperspectief

Meer dan een miljoen burgers, vaak in kwetsbare posities, maken gebruik van de diensten van het CAK. Het CAK heeft vooruitgang geboekt op verschillende terreinen, waaronder het verbeteren van de samenwerking bij problematische schulden. Het gebruik van kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) om klanttevredenheid en de tijdige, rechtmatige en doelmatige dienstverlening te meten, toont aan dat er in 2023 duidelijke verbeteringen zijn ten opzichte van 2022.

Vooruitblik op toezicht

De NZa zal het CAK blijven monitoren in 2024. Het toezicht zal met name gericht zijn op de voortgang van de IT-verbeteringen, de verdere professionalisering van het risicomanagement en de interne beheersing. Er zijn kwetsbaarheden die deels buiten de controle van het CAK liggen, zoals de afhankelijkheid van gegevensaanlevering door ketenpartners. Daarnaast blijven er zorgen over de impact van de invoering van de inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage Wmo op de effectiviteit van het CAK. Ondanks deze uitdagingen verwachten we dat het CAK de positieve lijn zal voortzetten.

Bestuurlijke reactie CAK

Het CAK heeft op 14 oktober 2024 in de formele hoor de volgende bestuurlijke reactie gegeven op dit rapport:

“Bij brief van 7 oktober 2024 (kenmerk: 497997/1555316) heeft het CAK het conceptrapport 'Uitvoering wettelijke taken door het CAK verantwoordingsjaar 2023' (hierna: rapport) van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) ontvangen. Graag maken wij van uw uitnodiging gebruik om onze reactie op het rapport te geven. Onderstaand treft u onze reactie zoals deze integraal in het rapport kan worden opgenomen. Onze reactie:

NZa onderschrijft verbeteringen

We zijn blij dat de NZa de positieve ontwikkelingen bij het CAK onderschrijft en ziet dat wij duidelijke stappen in het verbeteren van onze uitvoering en dienstverlening hebben gezet. We zien dit ook terug bij de doorontwikkeling van de verantwoordingsproducten die met het ministerie van VWS, de NZa en het Zorginstituut Nederland zijn afgestemd. Met als resultaat een compactere verantwoording die voldoet aan de informatiebehoefte van de keten. Wij hebben op 28 juni 2024 onze bestuurlijke verantwoordingen 2023 tijdig en voorzien van goedkeurende accountantsverklaringen opgeleverd.

Goed fundament gerealiseerd

De goede resultaten staan niet op zichzelf. De afgelopen jaren zijn op meerdere vlakken verbeteringen nodig geweest om onze rol als publieke dienstverlener uit te kunnen voeren en ons te kunnen verantwoorden. De effecten hiervan worden steeds meer zichtbaar. We krijgen goede beoordelingen van burgers, behalen onze doelstellingen in de uitvoering, zijn steeds meer in control en verbeteren stapsgewijs onze dienstverlening. We groeien in een cultuur van continu leren en verbeteren en onze medewerkers ontwikkelen mee in hun eigenaarschap en vakmanschap. Het vertrouwen van onze omgeving is gegroeid en dat geeft ons een goed fundament om verder te gaan. We zijn trots op de zichtbare resultaten en verbeteringen in onze organisatie en dienstverlening.

Voortzetting koers en focus

Voor de termijn 2025-2027 bestendigen we onze huidige koers. Dit draagt bij aan onze stabiliteit en focus. In de loop van 2024 hebben we de veranderprogramma's In Control en Cultuur afgerond en borgen we deze in ons dagelijks werk. De thema's zijn blijvend van belang en daarom ook de komende jaren onderdeel van onze strategische doelen. Met ons meerjarig lopende veranderprogramma Vereenvoudiging ICT rationaliseren en verbeteren we onze processen en systemen stap voor stap. We werken aan het reduceren van de complexiteit van onze ICT. Dat is noodzakelijk om onze dienstverlening te continueren, verder te verbeteren en flexibel in te kunnen spelen op wijzigingen. Dat is de basis voor de continuïteit en betrouwbaarheid van onze uitvoering.

Tot slot

Het CAK heeft een grote ontwikkeling doorgemaakt met resultaten waar we trots op zijn. Deze zetten we graag door. Zoals het rapport ook aangeeft, hebben we tegelijkertijd nog zaken te verbeteren. In 2025 (en verder) staat er een aantal grote en complexe wijzigingen op de planning. We kunnen niet alles tegelijk doen en zullen dus keuzes moeten maken. De wijzigingen hebben grote impact op onze organisatie, burgers en ketenpartners. Deze opgave vraagt veel van onze medewerkers. We hebben daarom extra aandacht voor hun welzijn en stimuleren een prettige werkomgeving waarin iedereen zichzelf kan zijn. Een omgeving waar we het samen elke dag beter doen.

Het continue gesprek met het ministerie van VWS en de NZa geeft ons het vertrouwen dat we als Raad van Bestuur, samen met onze medewerkers, de ingezette koers en focus ook komend jaar kunnen voortzetten.”

1 Ontwikkelingen

Belangrijkste ontwikkelingen ten opzichte van het vorige jaar



1.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan wij in op de belangrijkste ontwikkelingen bij het CAK ten opzichte van het voorgaande onderzoeksjaar.

1.2 Interne ontwikkelingen

Veranderopgave

Sinds 2019 is het CAK actief bezig met een veranderopgave om de uitvoering van haar wettelijke taken volledig 'in control' te krijgen. In eerdere jaren hebben wij deze veranderopgave uitgebreid toegelicht. Voor een effectieve uitvoering is het essentieel dat zowel het risicomanagementsysteem als het geautomatiseerde gegevensverwerkingssysteem optimaal functioneren.

Het CAK heeft weer een aantal stappen gezet, vooral met de implementatie van het '*Three Lines of Defense*'-model². Deze vooruitgang is bemoedigend, maar het CAK heeft de gewenste 'in control'-situatie nog niet volledig bereikt. De gewenste 'in-control-situatie' draagt niet alleen bij aan een rechtmatige uitvoering, maar zorgt ook voor een doelmatigere uitvoering. Het CAK maakt momenteel nog gebruik van arbeidsintensieve en ad hoc maatregelen en steunt vaak op handmatige analyses omdat het systeem nog niet naar behoren functioneert. Dit toont aan dat er verdere verbeteringen nodig zijn om een doelmatige en rechtmatige uitvoering te waarborgen en aan te tonen.

Roadmap in control

Op 30 juni 2024 is het programma '*Roadmap in Control*' officieel afgerond. De afdeling Risk & Compliance zal in het najaar van 2024 beoordelen of de verantwoording in opzet, bestaan en werking bijdraagt aan de verbetering van de uitvoering en het CAK helpt om verder in control te komen. Het CAK verantwoordt zich hierbij aan VWS volgens de tussen deze partijen gemaakte afspraken over de risicoanalyses, sturingsinformatie en bijbehorende interne beheersmaatregelen. Uiterlijk begin 2025 zal de afdeling Risk & Compliance de werking van deze maatregelen evalueren.

Hoewel er vooruitgang is geboekt, blijkt dat de risicoanalyses en interne beheersmaatregelen per cluster niet overal gelijk zijn. Met name bij de eigen bijdrageregelingen zijn er nog verbeteringen nodig. Bovendien ontbreekt een overkoepelende risicoanalyse, waardoor het risico bestaat dat niet alle relevante risico's voor meerdere clusters adequaat worden geïdentificeerd en gemitigeerd.

Het CAK vertoont duidelijke voortgang richting een meer gecontroleerde situatie. Dit blijkt uit de tijdige aanlevering van bestuurlijke verantwoordingen en de goedkeurende oordelen van de externe accountant. De externe accountant en de NZa hebben geen aanvullende fouten of onzekerheden geconstateerd. De verantwoordelijkheid binnen de eerste lijn neemt toe, hoewel er bij de jaarafsluiting nog steeds ondersteuning van de afdeling Risk & Compliance nodig is. Verbeteringen zijn zichtbaar bij clusters die al langer betrokken zijn bij de bestuurlijke verantwoordingen.

De verdere ontwikkeling van het CAK na afloop van van de '*Roadmap in Control*' wordt nog belemmerd door verouderde ICT-systemen, die veel handmatige aansluitingen vereisen en het risico op fouten verhogen. Dit heeft geleid tot problemen zoals de foutieve uitbetaling aan een zorgaanbieder in

² In een 'Three Lines of Defense'-model is de eerste lijn verantwoordelijk voor haar eigen processen. De tweede lijn ondersteunt, adviseert, coördineert en bewaakt of het management van de eerste lijn deze verantwoordelijkheid uitvoert.. De derde lijn betreft de internal audit afdeling, die volledig los van alle andere organisatieonderdelen opereert.

december 2023. De verouderde systemen belemmeren de verdere ontwikkeling van het programma, waarvoor blijvende aandacht nodig is.

Focusgebied V-ICT

Wij constateren dat het focusgebied V-ICT volgens schema verloopt. Bij dit focusgebied wordt zoveel mogelijk uitgegaan van aanpassingen 'as-is'. Dit betekent dat de investeringen met name toezien op het toekomstbestendig maken van de huidige systemen. Wij zien dit als een goed startpunt, maar willen het CAK ook aanmoedigen om zich te richten op directe verbeteringen en verdere digitalisering van processen.

Een belangrijk onderdeel van V-ICT is de migratie van software naar de Cloud. Deze verschuiving vergroot de afhankelijkheid van externe leveranciers, wat een andere aanpak in sturing en toezicht vanuit het CAK vereist om de betrouwbaarheid van de diensten te waarborgen. In het eerste kwartaal van 2024 heeft het CAK geconstateerd dat sommige leveranciers en systemen meer verstoringen veroorzaken dan contractueel afgesproken. Acties zijn inmiddels ondernomen om deze problemen te verhelpen, maar dit benadrukt de kwetsbaarheid van de huidige opzet.

De huidige ICT-infrastructuur en het datamanagement vormen een uitdaging voor het CAK. Problemen met de systemen en onvoldoende ICT-beheersing bemoeilijken het werk voor zowel het CAK als de externe accountant. De ICT-infrastructuur wordt onvoldoende beheerst, wat de continuïteit onder druk zet, vooral door de noodzaak van veel handmatige werkzaamheden en query's. Deze handmatige verwerking leidt tot een rechtmatige uitvoering, maar niet altijd tot een doelmatige uitvoering. De overstap naar Cloud-oplossingen biedt enige verlichting door het uitbesteden van bepaalde vraagstukken aan leveranciers, maar het blijft essentieel dat het CAK haar interne processen optimaliseert en de ICT-infrastructuur versterkt om de continuïteit te waarborgen en de impact van medewerker-uitval te minimaliseren.

Daarnaast is rationalisatie een belangrijk onderdeel van V-ICT, dat per domein wordt uitgevoerd. Het CAK heeft geconcludeerd dat de rationalisatie van domein Wmo momenteel niet wenselijk is. Dit is te wijten aan de mogelijke invoering van de inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage Wmo per 1 januari 2026, wat aanzienlijke capaciteit van het CAK vereist. Deze ontwikkeling beïnvloedt niet alleen de rationalisatie van het Wmo-domein, maar ook andere projecten binnen het focusgebied. Het CAK is momenteel in gesprek met VWS over de samenloop van deze onderwerpen en de keuzes die daarin gemaakt moeten worden. Het CAK heeft inmiddels uitstel van vijf kwartalen aangevraagd voor het V-ICT project en verwacht dat deze samenloop van factoren een vertraging van twee jaar in de uitvoering met zich meebrengt. Deze aanvraag wordt momenteel door VWS onderzocht, waarbij ook andere scenario's nog worden onderzocht. Het CAK geeft aan dat vertraging onvermijdelijk is, omdat samenloop van deze trajecten leidt tot teveel risico's. Dit vinden wij onwenselijk, omdat het de voortgang van dit belangrijke project belemmert en de implementatie van noodzakelijke verbeteringen aanzienlijk vertraagt. Wij begrijpen dat politieke prioriteiten voorgaan, maar deze vertragingen vertragen de noodzakelijke verbeteringen in de processen en moeten wat ons betreft zoveel mogelijk worden voorkomen.

Doelmatigheid

De norm voor de doelmatigheid, zoals vastgesteld door de NZa en gebaseerd op artikel 16 sub d en f van de Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg), vereist dat het CAK verantwoording aflegt over de efficiënte inzet van middelen en de genomen organisatorische maatregelen ten aanzien van de uitvoering van de eigenbijdrageregelingen voor de Wlz en de Wmo. Dit omvat het implementeren en onderhouden van een effectief planning- en controlesysteem, evenals een solide administratieve organisatie en interne beheersing. VWS, de NZa en het CAK werken gezamenlijk toe naar de

ontwikkeling van een doelmatigheidskader. Hoewel dit kader eerder niet is opgesteld vanwege de vele verbeterpunten binnen het CAK, wordt het nu, gezien de ontwikkelingen, passend geacht dat het CAK ook explicieter verantwoording aflegt over haar doelmatigheid.

Met handmatige analyses kan het CAK de rechtmatigheid van de uitvoering waarborgen, maar deze werkwijze is hiermee minder doelmatig. Handmatige processen zijn arbeidsintensief, verhogen de kans op fouten en vertragen de voortgang van projecten. Het kostprijsmodel, dat is opgesteld samen met VWS en waarvan momenteel de eerste uitkomsten worden geanalyseerd, biedt wel inzicht in de relatie tussen middelen en activiteiten, maar de huidige afhankelijkheid van handmatige analyses belemmert een efficiënte uitvoering. De ontwikkeling van een robuuster planning- en controlesysteem en de verdere implementatie van het *'Three Lines of Defense'*-model zijn nodig om de doelmatigheid te verbeteren en de inzet van middelen efficiënter te maken.

De ontwikkeling van de scores op de KPI's tonen verbeteringen aan in de prestatie van het CAK. Echter, het groeiende aandeel van externe inhuur vormt een mogelijk risico voor een doelmatige uitvoering, omdat dit de kosten en efficiëntie kan beïnvloeden.

1.3 Externe ontwikkelingen

Inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage Wmo 2015 (hierna: Wmo)

Om de beschikbaarheid van maatschappelijke ondersteuning te kunnen (blijven) waarborgen, is vanuit de politiek voorgesteld het huidige abonnementstarief te vervangen voor een inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage. De invoering van deze maatregel is beoogd voor 1 januari 2026. Op verzoek van VWS hebben wij een uitvoeringstoets over het wetsvoorstel opgesteld.

Zoals toegelicht in onze uitvoeringstoets begrijpen wij de noodzaak van een inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage, gezien de uitdagingen voor de houdbaarheid van de zorg. Echter signaleren wij bij dit wetsvoorstel enkele belangrijke knelpunten, risico's en problemen. Deze kunnen de rechtmatige en doelmatige uitvoering door het CAK bemoeilijken. Wij constateren dat de uitvoering complexer wordt voor het CAK. Het wetsvoorstel gaat uit van een optimaal functionerende Wmo-keten, maar de praktijk heeft aangetoond dat dit niet altijd het geval is. Zo is niet altijd sprake van een juiste en tijdige gegevensaanlevering tussen de ketenpartners. De kwaliteit van het functioneren van de keten is niet stabiel en kwetsbaar vanwege de ketenafhankelijkheid. Ook de ICT-systemen functioneren niet altijd foutloos en het CAK is nog niet volledig 'in control'. Dit resulteert in de noodzaak voor het CAK om handmatige controles uit te voeren op kritische onderdelen van het verwerkingsproces, wat leidt tot extra werk en een verhoogd risico op fouten. De uitvoeringstoets bevat verschillende aanbevelingen en onderstreept het belang van een zorgvuldig en realistisch invoeringstraject, waarbij kwaliteit voorop staat boven snelheid.

De invoering van het wetsvoorstel per 1 januari 2026 is nog onzeker. Onlangs adviseerde de Raad van State om verschillende redenen negatief over het wetsvoorstel. Het advies van de Raad van State is dan ook om het wetsvoorstel niet ongewijzigd in te dienen. De komende maanden zullen meer duidelijkheid bieden over de toekomst van deze plannen en de mogelijke impact op het implementatietraject voor het CAK.

Nieuwe naam regeling wanbetalers per 1 januari 2025

Het CAK heeft initiatief genomen om de naam van de wanbetalersregeling aan te passen. Deze wijziging toont begrip voor de complexe situatie waarin veel burgers zich bevinden en zorgt ervoor dat

de benaming beter recht doet aan hun omstandigheden. De samenwerking met het ministerie van VWS en zorgverzekeraars getuigt van een zorgvuldig en doordacht proces. Vanaf 1 januari 2025 zal de nieuwe naam, regeling betalingsachterstand zorgpremie (BAZ), een belangrijke stap zijn in het verminderen van stigmatisering. In dit rapport zullen wij de naam BAZ gebruiken.

2 Toezichtoordelen

*Toezichtoordelen uitvoering
werkzaamheden door het CAK*



2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan wij in op onze belangrijkste bevindingen over het verantwoordingsjaar 2023. Hierbij betrekken wij de controleverklaringen en rapportages van de externe accountant.

2.2 Toezichtoordelen externe accountant

Het CAK verantwoordt zich jaarlijks over de uitvoering van haar wettelijke taken in de bestuurlijke verantwoordingen en bijbehorende accountantsproducten. Voor ons toezichtoordeel over de rechtmatige uitvoering van de wettelijke taken door het CAK maken wij gebruik van de werkzaamheden van de externe accountant. De externe accountant heeft voor alle onderdelen goedkeurende oordelen afgegeven in de controleverklaringen bij de bestuurlijke verantwoordingen van het CAK. Dit is positief en een verbetering ten opzichte van de voorgaande jaren. In de tabellen 1 en 2 hebben wij de accountantsoordelen van de taken waar wij als NZa toezicht op houden weergegeven:

Tabel 1. Overzicht accountantsoordelen in controleverklaring bestuurlijke verantwoording CAK eigenbijdrageregelingen 2023

Onderdeel van bestuurlijke verantwoording	Oordeel inzake	Strekking van het oordeel
Betalingen van zorgaanspraken Wlz	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Afdracht eigen bijdragen Wlz	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Afdracht eigen bijdragen Wmo	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Interest geldmiddelen Flz en Wmo	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Financiële overzichten van activa en passiva van de financiële stromen wettelijke taken op basis van het toerekeningbeginsel	Getrouwheid	Goedkeurend

Bron: bestuurlijke verantwoording CAK eigenbijdrageregelingen 2023

Tabel 2. Overzicht accountantsoordelen in controleverklaring bestuurlijke verantwoording CAK Burgerregelingen 2023

Onderdeel van bestuurlijke verantwoording	Oordeel inzake	Strekking van het oordeel
Onverzekerdenregeling	Rechtmatigheid	Goedkeurend
BAZ	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Verstrekking compensatiebijdrage aan zorgverzekeraars voor het verzekerd houden van verzekeringsnemers met betalingsachterstanden zorgpremie ³	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Overgangsregeling Missionarissen	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Overgangsregeling AWBZ-zorg buitenland	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Beheerskosten overgangsregeling AWBZ buitenland	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Administratie en inning bijdrage verdragsgerechtigden (verzekeringskantoor)	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Verrekening zorglasten met verdragslanden (verbindingsorgaan)	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Verrekeningen verdragslanden via Orgaan van de woonplaats	Rechtmatigheid	Goedkeurend

³ De naam van de regeling 'Verstrekking compensatiebijdrage aan zorgverzekeraars voor het verzekerd houden van wanbetalers' wordt per 1 januari 2025 aangepast. Wij gebruiken de nieuwe naam van de regeling in ons rapport.

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

Bron: bestuurlijke verantwoording burgerregelingen 2023

2.3 Toezichtoordelen NZa

In tabel 3 hebben wij onze toezichtoordelen opgenomen voor de verschillende regelingen die het CAK in 2023 heeft uitgevoerd.

Tabel 3. Overzicht oordelen NZa over de verschillende regelingen

Regeling	Onderdeel van de bestuurlijke verantwoording	Oordeel betreffende	Oordeel NZa	Verwijzing rapport
Wlz	Betaling van zorgaanpak Wlz	Rechtmatigheid	Rechtmatig uitgevoerd	2.5
	Afdracht eigen bijdragen Wlz	Rechtmatigheid	Rechtmatig uitgevoerd	2.5
Wmo	Afdracht eigen bijdragen Wmo	Rechtmatigheid	Rechtmatig uitgevoerd	2.6
Zvw	BAZ	Rechtmatigheid	Rechtmatig uitgevoerd	2.7
	Onverzekerdenregeling	Rechtmatigheid	Rechtmatig uitgevoerd	2.7
Buitenland-taak	Buitenlandtaak	Rechtmatigheid	Rechtmatig uitgevoerd	2.8
Overig	Interest geldmiddelen Flz en Wmo	Rechtmatigheid	Rechtmatig uitgevoerd	2.9
Eigen bijdrage-regelingen	Financiële overzichten van activa en passiva van de financiële stromen wettelijke taken op basis van het toerekeningbeginsel	Juiste en volledige weergave	Juiste en volledige weergave	-
Burger-regelingen	Financieel overzicht activa en passiva en totaal baten en lasten	Juiste en volledige weergave	Juiste en volledige weergave	-

Bron: NZa

Wij constateren dat de externe accountant van het CAK geen andere bevindingen heeft dan de bevindingen die het CAK zelf al in de bestuurlijke verantwoordingen over 2023 heeft opgenomen. De NZa heeft geen andere bevindingen dan het CAK en haar externe accountant.

2.4 NZa-aanbevelingen

In voorgaande jaren heeft de NZa, mede op basis van themaonderzoeken, verschillende verbeterpunten vastgesteld en aanbevelingen gedaan. Deze aanbevelingen richten zich onder andere op de rechtmatige uitvoering, verbeteren van de dienstverlening en de brede veranderopgave, issues en overige punten. In tabel 4 zijn de aanbevelingen vanuit ons jaarlijkse rapport opgenomen, terwijl hoofdstuk 3 meer gedetailleerde aanbevelingen vanuit themaonderzoeken biedt. Jaarlijks rapporteren wij over de voortgang van deze aanbevelingen, waarbij wij aangeven welke volledig of gedeeltelijk zijn opgevolgd en of er nieuwe aanbevelingen zijn toegevoegd.

Met de meeste aanbevelingen is het CAK aan de slag gegaan. Sommige aanbevelingen zijn door ontwikkelingen in verschillende domeinen inmiddels opgelost, terwijl andere buiten de invloed van het CAK vallen. Bovendien vereisen bepaalde verbetertrajecten meerdere jaren, waardoor de aanbeveling open blijft staan, ook al wordt er actief gewerkt aan een oplossing.

Voor ons huidige rapport hebben wij de openstaande aanbevelingen beoordeeld en enkele openstaande aanbevelingen als opgelost beschouwd (zie tabel 4). Hoewel het CAK deze formeel niet volledig heeft afgerond, heeft het CAK bereikt wat redelijkerwijs verwacht kan worden.

Tabel 4. NZa-aanbevelingen (groen betekent gesloten, oranje betekent onderhanden)

Nummer	Omschrijving	Status
A. Rechtmatige uitvoering		
1. Zie 1.1.1	<p>Follow up rapportages Risk & compliance en Internal audit (2020) Het is van belang dat het CAK zich niet alleen focust op het daadwerkelijk realiseren van verbeterpunten in de uitvoering (door ad hoc maatregelen). Er moet ook sprake zijn van een beheerst proces om zo het geborgd 'in control zijn' te realiseren.</p> <p>Risk & compliance Het risicomanagement binnen de regelingclusters vraagt nog veel ondersteuning door stafafdelingen en externe krachten voor het signaleren, aansturen en monitoren van risico's en het mitigeren ervan door de verantwoordelijke regelingclusters. Hoewel er vooruitgang zichtbaar is, blijft het van belang dat de kennis, vaardigheden en expertise binnen de regelingclusters verder wordt versterkt.</p> <p>Internal audit Ondanks dat een verbetering van de interne beheersing zichtbaar is, constateert Internal audit dat de opvolging van bevindingen geruime tijd in beslag neemt. Ook hadden meer bevindingen opgevolgd kunnen worden. Er is nog beperkt sprake van een gedegen proces van opvolging. Om de opvolging van internal audit bevindingen verder te monitoren zijn in het laatste kwartaal van 2023 her-audits gestart. Deze audits zullen naar verwachting in 2024 worden afgerond. Daarna beoordelen wij de verdere opvolging van dit punt.</p> <p>Aanbeveling: in de rapportages komen steeds dezelfde belangrijke risico's en verbeterpunten terug. De rapportages van Internal audit richten zich veelal op het beheersen van het proces, wat nogal eens resulteert in een onvoldoende beoordeling. Wij vragen aandacht voor een adequate follow up van de geconstateerde risicopunten.</p>	Onderhanden

Nummer	Omschrijving	Status
B. Verbeteren dienstverlening en brede veranderopgave		
2. Zie 2.10.1	<p>Het verbeteren van de dienstverlening (2021) Het CAK heeft in 2023 duidelijke vooruitgang geboekt in het behalen van de gestelde KPI's, waarbij voor zes van de acht indicatoren aan de norm is voldaan. Toch blijven er aandachtspunten, zoals de responstijden voor Wmo-calls en de doorlooptijd voor de afhandeling van klachten en bezwaren.</p> <p>Daarnaast blijkt uit de bestuurlijke verantwoording dat het CAK, net als vorig jaar, niet in staat is de gemiddelde beantwoordingstermijn voor e-mails en brieven met betrekking tot de Wlz en Wmo vast te stellen. Het CAK heeft wel gerapporteerd over het totale aantal ontvangen e-mails voor deze regelingen, maar deze gegevens zijn niet volledig.</p> <p>Aanbeveling: om de positieve ontwikkeling van 2023 voort te zetten en aan alle normen te voldoen, is het van belang dat het CAK gerichte maatregelen neemt om de responstijden en bereikbaarheid te verbeteren. Met deze stappen is het aannemelijk dat het CAK op korte termijn aan alle KPI's zal voldoen, wat de kwaliteit van de dienstverlening verder zal verbeteren.</p>	Onderhanden
3. Zie 1.2	<p>Aantoonbare verbeterstappen meerjarige 'veranderopgave' en aandacht voor knelpunten in de uitvoering voor de burger (2021) In 2021 uitten wij de verwachting dat het CAK vooruitgang zou boeken in het structureel oplossen van bestaande verbeterpunten en de goede punten in de uitvoering zou behouden. De focus lag op het aantoonbaar maken van voortgang via de meerjarige veranderopgave, met de nadruk op het belang van de burger. Het CAK heeft in 2022 en 2023 een aantal stappen gezet richting de organisatorische inbedding van de veranderopgave. Wij merken op dat de tijdslijnen ten aanzien van de meerjarige 'veranderopgave' al meerdere keren zijn herijkt. Dit geldt met name voor de vereenvoudiging van de ICT, waarvoor een nieuwe planning tot begin 2028 is opgesteld.</p> <p>Aanbeveling: het CAK heeft aangegeven dat tijdslijnen niet gegarandeerd zijn door de vele onzekerheden. Wij verwachten dat het CAK meer transparantie biedt over de voortgang van de veranderopgave en grondiger aantoont dat er sprake is van een beheerst en voorspelbaar veranderingsproces. Dit betreft zowel de resultaten als de planning, met bijzondere aandacht voor de impact op de burger en de knelpunten in de uitvoering.</p>	Onderhanden
4. Zie 1.2	<p>Implementatie 'Three Lines of Defense'-model (2021) Vorig jaar meldden wij dat het CAK bezig was met de implementatie van het 'Three Lines of Defense'-model bij de eerstelijnsafdelingen. Dit jaar zijn er vorderingen op verschillende onderdelen. Een belangrijke stap was het verleggen van de verantwoordelijkheid voor het opstellen van de bestuurlijke verantwoordingen naar de eerste lijn. Ook hebben de eerstelijnsafdelingen vooruitgang geboekt in risico-signalering en -vastlegging.</p> <p>Wij zien dat de implementatie van het model bij de burgerregelingen verder gevorderd is dan bij de eigenbijdrageregelingen. Het tempo van de implementatie blijft echter traag, ondanks een gestructureerd proces. Het is cruciaal dat het 'Three Lines of Defense'-model zorgt voor een integrale sturing, zodat de burger niet geconfronteerd wordt met inconsistenties in de uitvoering.</p> <p>Het CAK heeft aangegeven dat na afronding van de 'Roadmap in control' in de zomer van 2024, de ingeslagen weg zal voortzetten, waarbij het 'Three Lines of Defense'-model voortdurend wordt gemonitord en waar nodig wordt geoptimaliseerd binnen de uitvoering van de reguliere werkzaamheden.</p> <p>Aanbeveling: wij verwachten van het CAK dat zij voortvarend verder zal gaan met de implementatie van het 'Three Lines of Defense'-model. Het is belangrijk dat het CAK de integrale sturing over alle regelingen verwerkt, zodat verschillen in de uitvoering worden voorkomen en risico's tijdig worden gesignaleerd en aangepakt.</p>	Onderhanden

Nummer	Omschrijving	Status
5. Zie 1.2	<p>Stabiel en toekomstbestendig Wmo-abonnementstariefsysteem (2019) Het CAK heeft stappen gezet in de implementatie van het Wmo-abonnementstariefsysteem. Dit systeem is ontworpen om een optimaal functionerende Wmo-keten te ondersteunen, waarbij wordt uitgegaan van een foutloze aanlevering door de verschillende ketenpartijen. Hoewel het CAK vooruitgang heeft geboekt, blijft de kwaliteit van de keten en de ICT-systemen een aandachtspunt. De systemen functioneren nog niet geheel foutloos en het CAK is nog niet volledig 'in control'. Er worden nog steeds noodzakelijke handmatige controles uitgevoerd op kritische onderdelen in het verwerkingsproces, wat leidt tot extra werk en hinder voor de burgers, zoals niet-kloppende facturen en onduidelijkheid over openstaande saldi. Met de verzamelfactuur welke in 2024 is geïmplementeerd wordt een deel van deze onduidelijkheid opgelost.</p> <p>De stappen die zijn gezet tonen aan dat het CAK zich inzet voor een stabiel en toekomstbestendig systeem. De samenwerking binnen de keten is verbeterd en de kwaliteit van het berichtenverkeer is toegenomen. Wij concluderen dat deze aanbeveling is opgevolgd, hoewel verdere optimalisatie nog steeds nodig is. Wij verwachten dat het CAK zijn inspanningen voortzet om een stabiel en toekomstbestendig Wmo-abonnementstariefsysteem te waarborgen en de samenwerking binnen de keten blijft verbeteren om de kwaliteit van het berichtenverkeer verder te verhogen.</p>	Gesloten
6. Zie 1.2	<p>Vereenvoudigen en moderniseren van de ICT (2021) In 2021 is aangegeven dat het CAK concrete vervolgstappen moest zetten in de vereenvoudiging en modernisering van de ICT. In 2022 is de planningsfase afgerond en is het CAK op 1 januari 2023 gestart met de uitvoering, na akkoord van VWS. Op basis van de voortgangsrapportages concluderen wij dat het traject conform planning verloopt. Het CAK lijkt op schema te liggen met de uitvoering van het focusgebied V-ICT. Daarom kan de bevinding als gesloten worden beschouwd. Wij blijven de voortgang volgen om te waarborgen dat de verdere uitvoering blijft voldoen aan de geplande tijdslijnen en doelen.</p> <p>Het is echter belangrijk te melden dat er nog steeds een risico bestaat voor vertraging door de mogelijke invoering van de inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage Wmo. Deze wetgeving kan aanzienlijke invloed hebben op de voortgang van de ICT-modernisering. Wij blijven dan ook alert op de potentiële impact van deze wetgeving op het project en adviseren het CAK om hier proactief mee om te gaan om verdere vertraging te voorkomen.</p>	Gesloten
7. Zie 2.10	<p>Maatwerk en knellende regelgeving (2021) In ons <u>vorige</u> onderzoek constateerden we dat het CAK geen adequate registratie bijhoudt van het geleverde maatwerk, waardoor een overzicht ontbreekt. Dit belemmert het inzicht in de casuïstiek rondom maatwerk en knelpunten in de uitvoering. Het CAK heeft vooruitgang geboekt met de invoering van maatwerktafels en interne kennisdeling, maar een gestructureerde registratie van maatwerk en gerelateerde knelpunten ontbreekt nog. Het blijft onduidelijk of de maatwerktafels daadwerkelijk de gewenste resultaten opleveren. Het belang van transparantie en gelijke behandeling van burgers vereist dat het CAK dit proces verder uitbouwt, zodat de resultaten van het maatwerk duidelijk inzichtelijk worden en structureel gemonitord kunnen worden.</p> <p>Aanbeveling: wij verwachten van het CAK dat zij het proces verder optimaliseren door een duidelijke en gestructureerde registratie van maatwerkdossiers en knelpunten per cluster in te voeren. Dit is van belang om afwijkingen te onderbouwen, knelpunten inzichtelijk te maken en de transparantie van de uitvoering richting burgers te waarborgen.</p>	Onderhanden
C. Issues		
8. Zie 2.10.2	<p>Ontbreken executiekracht bij het afwikkelen van de resterende verbeterpunten in de uitvoering en afwikkeling BRIC-lijst (2022) Het aantal BRIC-punten is sterk gedaald van 130 ultimo 2022 naar 37 ultimo 2023. De daling van het aantal BRIC-punten in 2023 laat zien dat de genomen maatregelen effectief zijn en bijdragen aan een verbeterde controle en afhandeling van belangrijke</p>	Gesloten

Nummer	Omschrijving	Status
	issues. Wel verwachten wij dat langlopende openstaande issues op korte termijn worden opgelost om verder in control te komen. Dit proces zullen wij blijven volgen.	
D. Overige punten		
9. Zie 1.2 en 2.10	<p>Capaciteit, inzet externen en verzuim</p> <p>In ons <u>vorige</u> onderzoek hebben wij aangegeven dat het CAK de trend van hoge externe inhuur moest ombuigen en streven naar een situatie waarin de benodigde kennis en kunde voor de uitvoering van de wettelijke taken intern geborgd zou zijn. Helaas is het CAK er in 2023 niet in geslaagd om de externe inhuur te verminderen. Het hoge percentage van externe medewerkers, met name door de grote inzet op ICT-projecten en reguliere taken, blijft een aandachtspunt. Hoewel het CAK niet volledig controle heeft over deze inzet, heeft het groeiende aandeel van externe inhuur mogelijke implicaties voor de doelmatigheid, vooral op het gebied van kosten en efficiëntie.</p> <p>Daarnaast gaven wij aan het van belang te vinden voor de in-control situatie die het CAK nastreeft, dat het verzuim zou dalen tot onder de norm. In 2023 is het ziekteverzuimpercentage echter gestegen van 6,94% eind 2022 naar 7,22% eind 2023, wat boven de interne norm van 6,27% ligt. Wij vinden het van belang dat het CAK effectieve maatregelen neemt om het ziekteverzuim te beheersen en te reduceren.</p> <p>Voor de toekomst vinden wij dat het CAK moet streven naar een daling van zowel het ziekteverzuimpercentage als het aandeel van externe inhuur, vooral voor de reguliere taken van de organisatie. Deze aanbeveling beschouwen wij voorlopig als gesloten. Wij zullen echter de ontwikkelingen rondom het aandeel externe medewerkers en het ziekteverzuimpercentage blijven monitoren in het kader van de doelmatigheid van de eigenbijdrageregelingen Wlz en Wmo.</p>	Gesloten
10. Zie 2.7	<p>Dubbele compensatie BAZ (2021)</p> <p>De situatie rondom de dubbele compensatie binnen de BAZ is onveranderd. Zorgverzekeraars ontvangen nog steeds compensatie voor verzekeringsnemers met betalingsachterstanden zorgpremie in de situatie dat deze persoon weer premie is gaan betalen. Dit kan leiden tot dubbele betalingen aan zorgverzekeraars, wat een financieel risico vormt voor het Zorgverzekeringsfonds. Hoewel het probleem nog niet is opgelost, erkennen wij dat het CAK in 2023 en 2024 de nodige inspanningen heeft verricht om deze kwestie aan te pakken. Gezien de gebruikersverantwoordelijkheid mag het CAK vertrouwen op de betrouwbaarheid (juistheid, volledigheid en tijdigheid) van de gegevens die door zorgverzekeraars worden aangeleverd. Op de betrouwbaarheid van deze gegevens hoeft het CAK geen controle uit te voeren. Hoewel wij blijven aandringen op concrete afspraken tussen het CAK en ketenpartners over de terugbetaling van onterecht ontvangen compensaties om dit probleem definitief op te lossen, beschouwen wij deze aanbeveling vanuit het oogpunt van gebruikersverantwoordelijkheid als gerealiseerd.</p>	Gesloten
11. Zie 2.7	<p>Beperken compensatie zorgverzekeraars tot twee maanden terugwerkende kracht (2021)</p> <p>De huidige afspraken tussen het CAK en zorgverzekeraars voor compensatie met terugwerkende kracht, zoals vastgelegd in het 'koppelvlakdocument' uit 2019, biedt onvoldoende juridische basis en blijkt niet effectief te zijn in de praktijk. Het document beperkt compensatie met terugwerkende kracht tot maximaal twee maanden. De wettelijke norm in artikel 6.5.5. Rzv is wat betreft het precieze startmoment voor compensatie aan de zorgverzekeraar bij een heraanmelding niet duidelijk. Wij volgen daarom op dit punt de interpretatie die de wetgever daaraan geeft en achten compensatie met terugwerkende kracht mogelijk. Het beperken tot maximaal twee maanden terug heeft echter geen wettelijke grondslag. Het ministerie van VWS werkt aan een wijziging van de Regeling zorgverzekering waarin de norm wordt verduidelijkt en de compensatie met terugwerkende kracht wordt gemaximeerd tot twee maanden.</p> <p>Aanbeveling: Het ministerie van VWS dient prioriteit te geven aan het bieden van een duidelijke wettelijke grondslag om compensatie met maximaal twee maanden terug toe te staan. Wij adviseren het CAK het de werkwijze in lijn te brengen met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.</p>	Onderhanden

Nummer	Omschrijving	Status
12. Zie 2.5 en 2.6	<p>Debiteurenbeheer onvoldoende (2022) Het <u>vorige</u> onderzoek bracht een indicatie aan het licht dat sprake is van een procedurele onrechtmatigheid ten aanzien van de incasso-inspanningen.</p> <p>Het CAK heeft de openstaande vorderingen in 2023 nader geanalyseerd. Hierbij is geconstateerd dat het CAK in een aantal gevallen heeft nagelaten om tijdig opvolging te geven aan de inspanningsverplichtingen vanuit het debiteurenbeleid. Als gevolg hiervan zijn onrechtmatige afboekingen verricht met een omvang van circa € 5,8 miljoen. Dit verlies had deels voorkomen kunnen worden als het proces tijdig en conform het protocol was uitgevoerd. Het CAK is begonnen te onderzoeken hoe de analyse van de openstaande vorderingen en de tijdigheid van de te verrichten incasso-inspanningen kan worden verbeterd. Het CAK heeft door het uitvoeren van deze werkzaamheden voldoende opvolging gegeven aan onze bevinding en wij beschouwen deze als gesloten.</p>	Gesloten
13. Zie 2.10	<p>Afdracht interest geldmiddelen Wmo (2023) Het CAK heeft een reservering op de balans opgenomen voor de te verrekenen interestgelden met betrekking tot de Wmo, maar heeft nog geen invulling kunnen geven aan de daadwerkelijke financiële afwikkeling hiervan. Voor de verrekening van interest zijn nog geen afspraken gemaakt, wat een vertraging veroorzaakt in de afhandeling.</p> <p>Aanbeveling: Wij verwachten van het CAK dat zij concrete afspraken met de ketenpartijen maakt over de afdracht van de interestgelden. Dit zal bijdragen aan een tijdige en correcte afwikkeling van de gereserveerde bedragen en voorkomt verdere ophoping van openstaande interestgelden.</p>	Nieuw
14. Zie 2.6	<p>Bestandsvergelijkingen Wlz (2023) Sinds medio 2018 worden tweemaandelijks bestandsvergelijkingen tussen het CAK en zorgkantoren uitgevoerd om verschillen te identificeren en op te lossen. Niet alle verschillen worden zichtbaar tijdig opgevolgd en afgehandeld. Het gebrek aan inzicht in de aard en opvolging van de verschillen belemmert het vaststellen van hun impact op de berekening van de eigen bijdrage, wat het risico op stapelfacturen vergroot.</p> <p>Aanbeveling: versterk het proces van bestandsvergelijkingen door een structureel monitoringsproces in te voeren, waarin zowel het CAK als de zorgkantoren verplicht worden om conform artikel 7.14 Rlz de verschillen binnen een maand af te handelen. Daarnaast moet het CAK in haar bestuurlijke verantwoording rapporteren over de tijdige opvolging van deze verschillen om de effectiviteit van het proces te waarborgen.</p>	Nieuw

Bron: NZa

2.5 Wet langdurige zorg (Wlz)

Rechtmatigheid uitvoering financiering van de Wlz-erkende instellingen

Het CAK voerde de wettelijke taak 'financiering van de Wlz-erkende instellingen' in 2023 rechtmatig uit.

Het CAK heeft de taak om betalingen te verrichten aan Wlz-instellingen, -uitvoerders en tandartsen in opdracht van de Wlz-uitvoerders. Het CAK fungeert hierbij als landelijk betaalkantoor. In 2023 ontvingen bijna 4.000 zorgaanbieders circa € 29,9 miljard aan financiering voor de Wlz.

Gedurende 2023 was nog sprake van een volledig handmatig proces. Het CAK is samen met de keten het project 'Digitaliseren Betaalopdrachten' gestart, waarmee het voor Wlz-uitvoerders mogelijk is om betaalopdrachten digitaal bij het CAK aan te leveren. Vanaf 1 januari 2024 worden de betaalopdrachten mondzorg gedigitaliseerd verwerkt. Een gedigitaliseerd proces draagt bij aan de doelmatige uitvoering. Op verzoek van de Wlz-uitvoerders is besloten om de implementatie van de digitale aanlevering van niet-mondzorg betaalopdrachten met een jaar uit te stellen tot 1 januari 2025.

In 2023 is een bedrag van ruim € 5 miljoen uitbetaald aan een verkeerde zorginstelling. Dit incident is veroorzaakt door het niet juist invoeren van de toepasselijke code in het systeem. Het bedrag is in januari 2024 retour ontvangen en uitbetaald aan de juiste zorginstelling. Wij zien dit als een incident dat het gevolg is van de handmatige procedures die er nog steeds zijn in combinatie met een onvoldoende zorgvuldige uitvoering van de handmatige controles in het proces. Gezien de overige ingerichte procedures zien wij geen risico op fraude. Met de verdere digitalisering van dit proces kunnen dit soort incidenten in de toekomst worden ondervangen.

Rechtmatigheid uitvoering eigenbijdrageregeling Wlz

Het CAK voerde de eigenbijdrageregeling Wlz in 2023 rechtmatig uit.

In de eigenbijdrageregeling Wlz in 2023 is een totaalbedrag aan fouten van € 9.622.000 opgenomen. In tabel 5 is een specificatie van dit totaalbedrag weergegeven. Als er een (structurele) oplossing voor de geconstateerde fout is gevonden, krijgt de fout de status 'gesloten'. Als de oplossing nog onderhanden is, wordt dat ook aangegeven.

Tabel 5. Overzicht fouten eigenbijdrageregeling Wlz 2023

Nr.	Fout (x € 1.000)	Toelichting	Jaar van constatering	Status
1.	4.862	<p>Afboeken facturen overleden Wlz klanten In 2023 heeft het CAK een bulkafboeking uitgevoerd van € 4,9 miljoen voor overleden Wlz-klanten. Deze afboeking was het gevolg van het niet nakomen van de inspanningsverplichtingen volgens het protocol 'oninbaar verklaren en matigen invordering Wlz en Wmo 2023' voor deze klanten. Hierdoor is het incassotraject langere tijd stil komen te liggen. Vanuit klantperspectief heeft het CAK ervoor gekozen om deze vorderingen af te boeken. Het Fonds langdurige zorg (Flz) loopt hierdoor een bedrag van € 4,9 miljoen mis. Dit verlies had voorkomen kunnen worden als het proces tijdig en conform het protocol was uitgevoerd.</p>	2023	Gesloten
2.	3.423	<p>RC broninhouding Beschermd Wonen De openstaande vorderingen op broninhoudingsinstanties, zoals het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) en de Sociale Verzekeringsbank (SVB), lopen niet volledig af. In 2023 is een inhoudelijke analyse uitgevoerd op klantniveau om de precieze oorzaak en omvang van de verschillen vast te stellen.</p>	2017	Gesloten
3.	565	<p>Tussenprofielen en aansluitverschillen bij incassopartners Deze fout heeft betrekking op onrechtmatige afboekingen van openstaande facturen als gevolg van het niet tijdig en volledig nakomen van inspanningsverplichtingen conform het debiteurenbeleid. Hierdoor zijn openstaande posten in de tussenprofielen van de CAK-administratie onjuist verwerkt.</p>	2021	Gesloten
4.	263	<p>Centraal persoonsregister (CPR)-casus Wlz (huwelijksbatch) Naar aanleiding van de uitgevoerde eindsynchronisatie CPR eind 2021 is geconstateerd dat de zogenaamde 'huwelijksbatch' in CEBES onjuiste verwerkingen heeft uitgevoerd. Als gevolg van incorrecte vastlegging van de relaties, heeft dit bij klanten geleid tot onjuiste EB opleggingen. Het gaat hier om de klanten waarbij de relatie in CEBES afwijkt van de Gemeentelijke Basisadministratie persoonsgegevens (GBA) huwelijk of SVB-relatiestatus.</p>	2020	Onderhanden
5.	128	<p>Analyse uitvalbakken 2015-2023 CEBES Binnen het systeem ontstaat uitval tussen de verschillende applicaties van het CAK. Deze uitval dient uitgezocht en opgevolgd te worden.</p>	2018	Onderhanden
6.	100	<p>Onterecht goed- of afgekeurde peiljaarverleggingen (PJV's) Door een technisch probleem in de logging in zorgjaren 2020 t/m 2023 geeft het systeem foutieve uitkomsten bij het beoordelen van een PJV. Het CAK heeft dit niet tijdig geconstateerd waardoor voor een aantal dossiers de eigen bijdrage in 2022 niet juist is vastgesteld.</p>	2022	Gesloten

Nr.	Fout (x € 1.000)	Toelichting	Jaar van constatering	Status
7.	79	Inspanningsverplichting creditfacturen niet volledig voldaan Tussen 2020 en 2023 hebben onrechtmatige afboekingen van restituties plaatsgevonden doordat het CAK onvoldoende inspanningen heeft verricht om conform het debiteurenbeleid de bankrekeningnummers van klanten te achterhalen voor de uitbetaling van restituties.	2023	Onderhanden
8.	53	Gemiste UWV uitvragen (t/m 2023) (zgn. IUA-2) Bij het herstel van IUA-1 is vastgesteld dat door twee technische fouten in het bronsysteem CEBES ook voor een andere groep klanten geen tijdige inkomensaanvragen naar het UWV zijn gestuurd. Deze fouten, die apart van IUA-1 zijn behandeld en zijn aangeduid als IUA-2, hebben geleid tot onrechtmatige afboekingen van naheffingen.	2023	Onderhanden
9.	48	Onbeantwoorde heraanvragen CEBES-CPR (voorheen eendagshuwelijken) Door het ontbreken van een controle op het aantal heraanvragen waarbij geen reactie vanuit het CPR is ontvangen, heeft geen verificatie van klantgegevens plaatsgevonden en kan mogelijk een foutieve huishoudsamenstelling (voor een periode van één dag) gehanteerd zijn. Hierdoor kan de eigen bijdrage foutief zijn bepaald. Het bedrag betreft de onrechtmatig afgeboekte naheffingen en onterechte verzuimen van de restitutietermijn.	2022	Gesloten
10.	40	SVB duurzaam-gescheiden-leven casus Wlz en Wmo Beschermd Wonen Uit het wettelijk kader van de Wlz en de Wmo 2015 volgt dat het CAK de registratie van de relatiestatus bij de Sociale Verzekeringsbank moet volgen voor het bepalen van de hoogte van de eigen bijdrage. Tot augustus 2022 is het CAK primair uitgegaan van de relatiestatus zoals vastgelegd in de Basisregistratie Personen (BRP) en heeft hiermee geen invulling gegeven aan de bovenstaande verplichting. De fout is gerapporteerd als gevolg van aanvullende analysewerkzaamheden naar aanleiding van de gerapporteerde onzekerheid bij de BV 2022. Ten tijde van de afwikkeling van de BV 2022 waren deze nog niet uitgezocht. Deze naheffingen zijn niet hersteld in 2023. Besloten is geen herstel uit te voeren voor deze posten, omdat het in het nadeel van de klant dan zou moeten plaatsvinden.	2020	Gesloten
11.	32	Credit uitbetaald, terwijl debet is afgeboekt In 2023 zijn situaties geconstateerd waarbij een debetfactuur is afgeboekt, maar waarbij er ook sprake is van een uitbetaalde creditfactuur welke betrekking heeft op dezelfde periode als de afgeboekte debetfactuur óf een creditfactuur die verrekend is met een andere periode. Dit is een onrechtmatige situatie, aangezien uitbetaling en/of verrekening van de creditfactuur niet had mogen plaatsvinden.	2023	Onderhanden
12.	16	Niet volledig verwerkte berichten: VCOP CEBES 2023 Binnen het systeem ontstaat uitval als gevolg van een onvolledigheid in de verwerking van het berichtenverkeer. Deze uitval dient uitgezocht en opgevolgd te worden.	2020	Onderhanden
13.	13	Geconstateerde fouten beneden de € 10.000: <ul style="list-style-type: none"> • Onterecht geen 15% korting inkomen uit arbeid (IUA) toegepast (IUA-1) • MPT-3 • Onrechtmatige oplegging zorg met verblijf 	N.v.t.	N.v.t.

Bron: Bestuurlijke verantwoording eigenbijdrageregelingen en accountantsverslag 2023

Er bestaat een onzekerheid over een liquiditeitsoverschot van € 110.000 (2022: € 45.000) binnen de Wlz, dat is ontstaan in 2021. De oorzaak van dit overschot wordt momenteel onderzocht.

Bestandsvergelijkingen Wlz

Sinds medio 2018 wordt er tweemaandelijks een bestandsvergelijking uitgevoerd tussen de zorgkantoren en het CAK, zoals voorgeschreven in artikel 7.14 van de Regeling langdurige zorg. Het

doel van deze bestandsvergelijking is om verschillen te identificeren en binnen een maand op te lossen om zo stapelfacturen te voorkomen.

Uit de ontvangen rapportages blijkt echter niet zichtbaar dat alle verschillen binnen de voorgeschreven termijn door het CAK en de zorgkantoren worden opgevolgd en afgehandeld. Bij enkele zorgkantoren zien wij structurele verschillen tussen de gegevens van het CAK en die van zorgkantoren. Om de effectiviteit van het proces van bestandsvergelijkingen te waarborgen, verwachten wij verbeteringen in het huidige proces. Zowel het CAK als de zorgkantoren moeten de wettelijke verplichting om verschillen binnen een maand af te handelen strikt naleven. We verwachten dat het CAK in de bestuurlijke verantwoording rapporteert over de tijdige opvolging van de bevindingen uit de bestandsvergelijkingen. Door het proces van bestandsvergelijkingen te verbeteren, kunnen onopgeloste verschillen worden voorkomen, wat van belang is om te zorgen voor juiste berekeningen van de eigen bijdrage en het vermijden van stapelfacturen. Gezien het gezamenlijke karakter van dit proces zullen wij dit proces zowel vanuit het toezicht op het CAK als vanuit het toezicht op de zorgkantoren volgen.

2.6 Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

Rechtmatigheid uitvoering eigenbijdrageregeling Wmo

Het CAK voerde de wettelijke taak voor de 'eigenbijdrageregeling Wmo' in 2023 rechtmatig uit.

In de eigenbijdrageregeling Wlz in 2023 is een totaalbedrag aan fouten van € 1.336.000 opgenomen. In tabel 6 is een specificatie van dit totaalbedrag weergegeven. Als er een structurele oplossing voor de geconstateerde fout is gevonden, krijgt de fout de status 'gesloten'. Als de oplossing nog onderhanden is, wordt dat ook aangegeven.

Tabel 6. Overzicht fouten eigenbijdrageregeling Wmo 2023

Nr.	Fout (x € 1.000)	Toelichting	Jaar van constatering	Status
1.	566	RC broninhouding Beschermd Wonen De openstaande vorderingen op broninhoudingsinstanties, zoals het UWV en de SVB, lopen niet volledig af. In 2023 is een inhoudelijke analyse uitgevoerd op klantniveau om de precieze oorzaak en omvang van de verschillen vast te stellen.	2017	Gesloten
2.	197	Tussenprofielen en aansluitverschillen bij incassopartners Deze fout heeft betrekking op onrechtmatige afboekingen van openstaande facturen, als gevolg van het niet tijdig en volledig nakomen van inspanningsverplichtingen conform het debiteurenbeleid. Hierdoor zijn openstaande posten in de tussenprofielen van de CAK-administratie onjuist zijn verwerkt.	2021	Gesloten
3.	183	Gemiste UWV uitvragen (t/m 2023) (zogenaamde IUA-2) Bij het herstel van IUA-1 is vastgesteld dat door twee technische fouten in het bronsysteem CEBES ook voor een andere groep klanten geen tijdige inkomensaanvragen naar het UWV zijn gestuurd. Deze fouten, die apart van IUA-1 zijn behandeld en zijn aangeduid als IUA-2, hebben geleid tot onrechtmatige afboekingen van naheffingen. Het bedrag betreft de onrechtmatig afgeboekte naheffingen en onterechte verruiming van de restitutietermijn.	2023	Onderhanden
4.	63	Credit uitbetaald, terwijl debet is afgeboekt In 2023 zijn situaties geconstateerd waarbij een debetfactuur is afgeboekt, maar waarbij er ook sprake is van een uitbetaalde creditfactuur welke betrekking heeft op dezelfde periode als de afgeboekte debetfactuur óf een creditfactuur die verrekend is met een andere periode. Dit is een onrechtmatige situatie, aangezien	2023	Onderhanden

Nr.	Fout (x € 1.000)	Toelichting	Jaar van constatering	Status
		uitbetaling en/of verrekening van de creditfactuur niet had mogen plaatsvinden.		
5.	55	Analyse uitvalbakken 2015-2023 CEBES Binnen het systeem ontstaat uitval tussen de verschillende applicaties van het CAK. Deze uitval dient uitgezocht en opgevolgd te worden.	2018	Onderhanden
6.	48	Niet verzonden facturen – Doseerder In het systeem kunnen facturen bewust niet worden verzonden aan de klant nadat beschikking heeft plaatsgevonden, bijvoorbeeld indien deze niet leiden tot een uiteindelijke verplichting voor de klant of voor het CAK. Ultimo 2022 was sprake van fouten en onzekerheden ten aanzien van de niet verzonden facturen, wat na analyse in 2023 heeft geresulteerd in een aanvullende fout van € 46.000. Ultimo 2023 bevatte de Doseerder ruim 9,4 miljoen niet verzonden facturen met een creatiedatum in 2023 en een gesaldeerde financiële omvang van € 2,8 miljoen. Na analyse blijkt de totale impact hiervan een fout van € 2.000 en een onzekerheid van € 8.000.	2020	Onderhanden
7.	46	Dubbele persoons ID's In december 2022 waren er in totaal 2.005 klanten met een dubbele persoon-ID in MDM. Op 31 december 2022 waren er nog 648 klanten over die niet waren geraakt in de herstelactie. Op 31 december 2023 waren er nog 237 klanten met twee verschillende persoon-ID's in MDM, wat resulteert in een onrechtmatigheid. Na afronding van de BV 2023 zullen de problemen met de dubbele persoon-ID worden hersteld.	2023	Gesloten
8.	45	Inspanningsverplichting creditfacturen niet volledig voldaan Tussen 2020 en 2023 hebben onrechtmatige afboekingen van restituties plaatsgevonden doordat het CAK onvoldoende inspanningen heeft verricht om conform het debiteurenbeleid de bankrekeningnummers van klanten te achterhalen voor de uitbetaling van restituties.	2023	Onderhanden
9.	44	EB niet geïndexeerd door bereiken PGL In het derde kwartaal van 2023 is er een probleem ontdekt in het notificatieproces tussen MDM en REMO. Gegevens van partners van pensioengerechtigde gehuwde klanten kwamen niet volledig aan in REMO. Hierdoor werd de hoogte van de eigen bijdrage in REMO onjuist bepaald en kregen klanten een verkeerde bijdrage opgelegd. De systeemfout die dit probleem heeft veroorzaakt, is in 2023 opgelost.	2023	Gesloten
10.	34	CPR-casus Wmo 2015 - 2019, Wmo Beschermd Wonen en Wmo-AT Naar aanleiding van de uitgevoerde eindsynchronisatie CPR eind 2021 is geconstateerd dat de zogenaamde 'huwelijksbatch' in CEBES onjuiste verwerkingen heeft uitgevoerd. Als gevolg van incorrecte vastlegging van de relaties, heeft dit bij klanten geleid tot onjuiste EB opleggingen. Het gaat hier om de klanten waarbij de relatie in CEBES afwijkt van de GBA huwelijk of SVB-relatiestatus.	2020	Onderhanden
11.	26	Niet volledig verwerkte berichten: VCOP CEBES 2023 Binnen het systeem ontstaat uitval als gevolg van een onvolledigheid in de verwerking van het berichtenverkeer. Deze uitval dient uitgezocht en opgevolgd te worden.	2020	Onderhanden
12.	11	Onterecht geen 15% korting inkomen uit arbeid (IUA) toegepast (IUA-1) Het CAK heeft niet tijdig geconstateerd dat aanvragen aan het UWV wel zijn aangemaakt, maar niet verzonden. Het inkomen uit arbeid is hierdoor ten onrechte niet (meer) uitgevraagd bij het UWV. De korting waar de klant recht op heeft is hierdoor niet verwerkt waardoor de eigen bijdrage te hoog is vastgesteld.	2022	Onderhanden

Nr.	Fout (x € 1.000)	Toelichting	Jaar van constatering	Status
13.	10	Niet volledig verwerkte berichten: VCOP Wmo-AT 2023 Binnen het systeem ontstaat uitval als gevolg van een onvolledigheid in de verwerking van het berichtenverkeer. Deze uitval dient uitgezocht en opgevolgd te worden.	2020	Onderhanden
14.	9	Geconstateerde fouten beneden de € 10.000: <ul style="list-style-type: none"> • PJV's van PGL - klanten gebaseerd op onjuiste inkomen (onterecht te lage EB) • Onbeantwoorde heraanvragen CEBES-CPR (voorheen eendagshuwelijken) 	N.v.t.	N.v.t.

Bron: bestuurlijke verantwoording eigenbijdrageregelingen en accountantsverslag 2023

Er is sprake van een onverklaard liquiditeitsoverschot van € 4.000 binnen de Wmo, dat is ontstaan in 2021. Het resterende verschil wordt geaccepteerd en is opgenomen als onzekerheid. Daarnaast is er sinds 2020 een voortdurende onzekerheid met betrekking tot niet verzonden facturen in het systeem Doseerder. De omvang van deze onzekerheid is € 8.000. Dit betreffen zowel debet- als creditfacturen, waarbij niet kan worden vastgesteld of deze correct zijn geannuleerd binnen het systeem.

2.7 Zorgverzekeringswet (Zvw)

Rechtmatigheid uitvoering Zvw

Het CAK voerde haar wettelijke taken voor de onverzekerdenregeling, de BAZ en de regeling verstrekking compensatiebijdrage aan zorgverzekeraars voor het verzekerd houden van verzekeringsnemers met betalingsachterstanden zorgpremie in 2023 rechtmatig uit.

Verbeterpunten in de regeling compensatiebijdrage aan zorgverzekeraars voor het verzekerd houden van verzekeringsnemers met betalingsachterstanden zorgpremie

In onze rapporten over de jaren 2020 tot en met 2022 wezen wij op een tweetal verbeterpunten met betrekking tot de compensatiebetalingen aan een zorgverzekeraar voor het verzekerd houden van verzekeringsnemers met betalingsachterstanden zorgpremies, bijvoorbeeld na een mislukte betalingsregeling. Wanneer een betalingsregeling niet slaagt, meldt de zorgverzekeraar de verzekeringnemer opnieuw aan bij het CAK. Het CAK legt vervolgens een bestuursrechtelijke premie op aan de verzekerde en keert een compensatie uit aan de zorgverzekeraar.

1. Beperken compensatie zorgverzekeraars tot twee maanden terugwerkende kracht

Om een overvloed aan aanmeldingen en afmeldingen te voorkomen, is afgesproken dat zorgverzekeraars verzekeringnemers die hun betalingsregeling niet nakomen, niet direct opnieuw aanmelden als wanbetaler. In plaats daarvan krijgen zij een herstelperiode aangeboden. Als de betalingsregeling na deze periode nog steeds niet is nagekomen, ontvangt de zorgverzekeraar een compensatie voor de herstelperiode. Deze afspraken zijn vastgelegd in een 'koppelvlakdocument' uit 2019, waarin staat dat compensatie met terugwerkende kracht maximaal twee maanden kan worden aangevraagd.

Het koppelvlakdocument biedt onvoldoende juridische basis voor het beperken deze compensatie tot twee maanden terug, en in de praktijk blijkt bovendien dat zorgverzekeraars mogelijk andere procedures volgen dan beschreven. Het ministerie van VWS heeft aangegeven te willen zorgen voor een wettelijke basis door een wijziging aan te brengen in de Regeling zorgverzekering. Dit is tot op heden niet gerealiseerd. Hierdoor blijft de situatie rondom hernieuwde aanmeldingen na een mislukte betalingsregeling onwenselijk.

2. Dubbele compensatie BAZ

De situatie rondom de dubbele compensatie in de BAZ is ongewijzigd. Zorgverzekeraars ontvangen mogelijk nog steeds compensatie voor verzekeringsnemers met betalingsachterstanden zorgpremie in de situatie dat deze persoon weer premie is gaan betalen. Dit kan leiden tot dubbele betalingen aan zorgverzekeraars met een financieel risico voor het Zorgverzekeringsfonds.

Het CAK heeft gebruikersverantwoordelijkheid voor de door de zorgverzekeraars aangeleverde gegevens. Dit betekent dat er geen sprake is van een onrechtmatigheid. Sinds 2021 zijn zorgverzekeraars, het CAK en het ministerie van VWS hierover met elkaar in overleg. Ook de NZa is bij een aantal van deze gesprekken aangesloten. Hoewel de problematiek nog niet is opgelost, erkennen wij dat het CAK gedurende 2023 en 2024 voldoende inspanningen heeft verricht om deze verbeterpunten aan te pakken. Wij blijven erop aandringen dat het CAK, in samenwerking met de ketenpartners, afspraken maakt over aanpassing van de Regeling zorgverzekering en de terugbetaling van te veel ontvangen compensaties.

2.8 Buitenlandtaak

Rechtmatigheid uitvoering buitenlandtaak

Het CAK voerde de buitenlandtaak in 2023 rechtmatig uit.

EESSI (Electronic Exchange of social security information)

EESSI is het IT-systeem waarmee zorgverzekeraars en verbindingsorganen in Europa op uniforme wijze digitaal berichten uitwisselen. De implementatie van EESSI versnelt het grensoverschrijdende berichtenverkeer aanzienlijk en automatiseert handmatige processen, wat de efficiëntie van het CAK bij de uitvoering van haar taken sterk verbetert.

In 2023 is het cluster Buitenland van het CAK gestart met de automatisering en digitalisering van het proces voor kostenafrekening met het buitenland, ter vervanging van de verouderde Excel-gebaseerde administratie van het verbindingsorgaan. De knelpunten die in ons rapport van 2022 zijn benoemd, lijken inmiddels te zijn opgelost. Eind 2023 heeft het CAK zich 'EESSI-ready' verklaard, wat betekent dat Europese landen vorderingen digitaal naar Nederland kunnen versturen, en vice versa. In de loop van 2024 zal het CAK het proces verder ontwikkelen, testen en in productie nemen.

Het belang van verdere digitalisering van het berichtenverkeer blijkt uit de digitalisering van de PGB Wiz. Hiervoor heeft het CAK samengewerkt met de SVB en zorgverzekeraar CZ (CZ). Dankzij deze digitalisering kan er vanaf 2022 jaarlijks circa € 1,5 miljoen aan inkomsten vanuit het buitenland worden gedeclareerd. Deze inkomsten zijn voorgaande jaren misgelopen.

Vergoeden naar Nederlands tarief

Vorig jaar rapporteerden wij dat het CAK de bevoegdheid uit Verordening (EG) nr. 987/2009 om declaraties van verdragsgerechtigden tegen Nederlands tarief te vergoeden, onterecht niet toepaste. Sinds 2023 adviseert CZ het CAK over de hoogte van het toepasselijke Nederlandse tarief, waardoor deze bevoegdheid nu wel wordt toegepast. Het CAK kan het advies van CZ over tarifiering echter niet inhoudelijk controleren. In tegenstelling tot voorgaande jaren, waarin dit als fout werd aangemerkt, wordt deze stroom nu beschouwd als een onzekerheid voor een bedrag van € 0,3 miljoen. Hoewel het CAK in principe een oplossing moet vinden om de rechtmatigheid van het vergoede tarief definitief vast te stellen, zijn alle betrokken partijen het erover eens dat de huidige aanpak het maximaal haalbare is.

Gezien de kosten-batenoverwegingen verwachten wij op dit moment geen actie van het CAK om dit probleem verder op te lossen.

Onrechtmatigheid Verdragsregelingen Marokko, Turkije en Noord-Macedonië

De verdragsregelingen Marokko, Turkije en Noord-Macedonië zijn niet aangepast aan de huidige Zorgverzekeringswet. Zoals wij in eerdere jaren al rapporteerden, bestaat deze situatie sinds 2006. Zolang de verdragen niet zijn geactualiseerd volgens de huidige wetgeving, kan het CAK de verdragsregelingen met deze landen formeel gezien niet correct uitvoeren. Voor deze aanpassingen is het CAK afhankelijk van zowel het ministerie van VWS als de medewerking van de verdragslanden.

Het CAK en het ministerie van VWS zijn in gesprek met Turkse en Marokkaanse instanties, maar tot nu toe hebben deze gesprekken niet tot overeenstemming geleid. Wat betreft Noord-Macedonië zijn er geen nieuwe ontwikkelingen die een oplossing dichterbij brengen.

De financiële impact van de niet-rechtmatige uitvoering van de verdragsregelingen in 2023 bedraagt € 7,8 miljoen aan lasten in de financiële stroom 'Verrekeningen zorglasten met verdragslanden'. Daarnaast is een bedrag van € 100.000 onrechtmatig met betrekking tot de administratie van de inning van bijdragen van verdragsgerechtigden.

De NZa heeft geen bevoegdheid om andere maatregelen te treffen dan deze onrechtmatigheden te laten corrigeren. Echter, gelet op het burgerbelang, achten wij, net als in voorgaande jaren, het niet wenselijk om deze onrechtmatigheid te corrigeren. Wij rapporteren deze onrechtmatigheid wel in ons rapport.

Vrijwillige Overeenkomst Zorgkostendekking (VOZD)

In mei 2023 diende het ministerie van VWS het wetsvoorstel Verzamelwet VWS 2023 in, waarin een nieuw wetsartikel over de VOZD is opgenomen. Het wetsvoorstel is inmiddels aangenomen door de Eerste Kamer. Totdat dit nieuwe wetsvoorstel in werking treedt, blijft onze bevoegdheid beperkt tot het monitoren van de uitvoering. Op basis van de huidige uitvoering van de VOZD zien wij geen aanleiding tot het maken van opmerkingen.

2.9 Afdracht interest geldmiddelen Flz en Wmo

Rechtmatigheid uitvoering afdracht interest geldmiddelen Flz en Wmo

Het CAK voerde de regeling 'Afdracht interest geldmiddelen Flz en Wmo' rechtmatig uit.

De interest geldmiddelen Flz en Wmo die het CAK ontvangt dienen volledig met het Flz (Wlz) en de gemeenten (Wmo) te worden verrekend. De verrekening met het Flz vindt periodiek plaats op basis van informele werkafspraken. Voor de verdeling van de interest geldmiddelen Wmo naar de gemeenten zijn nog geen afspraken gemaakt met ketenpartijen. Totdat de afspraken zijn gemaakt reserveert het CAK de af te rekenen interest op de balans. Over de periode 2016 tot en met 2023 staat hiervoor een bedrag van € 556.000 gereserveerd. Het CAK heeft tot op heden geen invulling kunnen geven aan de daadwerkelijke financiële afwikkeling van deze interest gelden.

2.10 Overig

2.10.1 Dienstverlening aan de burger

Voor een uitvoeringsorganisatie als het CAK is het van cruciaal belang om goede, efficiënte en klantvriendelijke dienstverlening te bieden. Vaak gaat het om burgers in een kwetsbare positie, waarbij aanzienlijke bedragen en belangen op het spel kunnen staan. Dienstverlening met oog voor de menselijke maat vormt dan ook een belangrijk aandachtspunt in ons toezicht.

De NZa heeft hiervoor dienstverleningsnormen vastgelegd in KPI's, en het CAK heeft een aantal interne prestatie-indicatoren opgesteld om de kwaliteit van de dienstverlening te meten. Deze indicatoren omvatten onder meer de bereikbaarheid van het CAK, het verstrekken van duidelijke informatie in een begrijpelijke taal, het tijdig reageren op vragen van klanten, en de toegankelijkheid van bezwaar- en beroepsprocedures. Ook de manier waarop klanten worden bejegend, de organisatiecultuur, en de efficiënte afhandeling van zaken zijn belangrijke meetpunten. In tabel 7 hebben wij de door het CAK gescoorde KPI's⁴ op belangrijke dienstverleningsnormen weergegeven.

Tabel 7. Dienstverleningsnormen KPI's

Nr.	Omschrijving KPI	Norm	Score KPI in 2023	Score KPI in 2022	Voldoet aan norm
Indicatoren Wlz					
1.	PC 1201: Gemiddelde facturatietermijn	< 6 weken	14 dagen	14 dagen	Ja
2.	PC 1202: Percentage gefactureerd binnen 8 weken na ontvangst alle gegevens	97,5%	98,20%	99,89%	Ja
3.	PC 1204: Het aantal beantwoorde calls als percentage van het aantal binnengekomen calls	80%	89%	75%	Ja
4.	PC1205 Gemiddelde antwoordsnelheid calls	< 600 sec ⁵ .	159 sec	333 sec	Ja
5.	KC 1519: Aantal interventies Nationale Ombudsman	-	9	5	n.v.t.
Indicatoren Wmo					
6.	PC 1304: Het aantal beantwoorde calls als percentage van het aantal binnengekomen calls	80%	88%	74%	Ja
7.	PC 1305: Gemiddelde antwoordsnelheid calls	< 90 sec.	164 sec	329 sec	Nee
8.	PC 1401: Gemiddelde verwerkingstermijn berichten vanuit gemeenten	5 dagen	4	7	Ja
9.	PC 1409: Percentage cliënten waarvoor 1 factuur per maand wordt verzonden	-	96,03%	96,27%	n.v.t.
10.	KC 1618: Aantal interventies nationale ombudsman	-	14	26	n.v.t.
11.	PC 1407: Doorlooptijd afhandelen klachten (K), bezwaren (B) en beroepen (n.v.t.) Wmo	Wettelijk bepaald	K: 96,83% B: 83,02%	K: 93,16% B: 67,84%	Nee

Bron: bestuurlijke verantwoording CAK eigenbijdrageregelingen 2023

⁴ Dit zijn de KPI's die opgenomen zijn in het controleprotocol.

⁵ In 2022 bedroeg deze norm nog < 90 seconden.

Uit tabel 7 blijkt dat het CAK duidelijke stappen heeft gezet in het verbeteren van de dienstverlening aan burgers. In 2022 voldeed het CAK aan drie KPI's, terwijl het bij zes KPI's niet aan de norm voldeed. In 2023 is deze situatie omgekeerd: bij zes KPI's voldoet het CAK aan de norm, terwijl dit bij twee indicatoren nog niet het geval is. De indicatoren waarbij het CAK nog niet aan de norm voldoet zijn de gemiddelde antwoordsnelheid voor Wmo-calls (PC 1305) en de doorlooptijd voor de afhandeling van klachten, bezwaren en beroepen (PC 1407). Hoewel we *overall* dus een positieve ontwikkeling zien, blijft er kwetsbaarheid bestaan. In de eerste helft van 2024 zien we dat het CAK op enkele indicatoren onvoldoende scoort, dit betreffen de bereikbaarheid en verwerking van bezwaarschriften bij de Zvw.

Klachten, bezwaren en beroepen

Een belangrijk aandachtspunt blijft het aantal bezwaarschriften met betrekking tot de burgerregelingen dat niet binnen de wettelijke termijn wordt afgehandeld. In 2023 betrof dit 255 bezwaarschriften, een aanzienlijke toename ten opzichte van 2022, toen het er 121 waren. Van deze bezwaarschriften hadden er 238 betrekking op de onverzekerdenregeling (in 2022: 108). De stijging is vooral te wijten aan de onverwachte toename in het aantal aanvragen voor zowel de onverzekerdenregeling als de subsidieregeling voor medisch noodzakelijke zorg aan onverzekerden.

Het CAK merkt op dat bepaalde bezwaarschriften steeds langer en complexer worden, waardoor de afhandeling meer tijd kost. Deze dossiers zijn vaak ingewikkeld omdat bezwaarmakers uitgebreide stukken indienen met veelal irrelevante of onjuiste verwijzingen naar niet-bestaande instanties, jurisprudentie en wetsartikelen. Behandelaars moeten deze documenten grondig doorlezen om er zeker van te zijn dat geen relevante informatie over het hoofd wordt gezien. Dit verlengt de afhandelingstijd aanzienlijk.

De toename van het aantal bezwaarschriften en de complexiteit van bepaalde dossiers vormen een uitdaging voor het CAK, met name bij de tijdige afhandeling van bezwaren. Om binnen de wettelijke termijnen te blijven, is het belangrijk dat het CAK zich verder voorbereidt op onverwachte stijgingen in de instroom en passende maatregelen treft om de afhandeling van complexere dossiers efficiënter te maken.

Maatwerk en knellende regelgeving

Begin 2024 heeft het CAK kwartaalbijeenkomsten geïntroduceerd voor de coördinatoren van de maatwerktafels, ter vervanging van de commissie bijzonder maatwerk. Tijdens deze bijeenkomsten worden de ervaringen met de maatwerktafels besproken en wordt gekeken naar de casuïstiek die de kern vormt van de maatwerktafels. Verder hebben alle leden van de maatwerktafels deelgenomen aan interne workshops, gericht op het verbeteren van kennis en vaardigheden met betrekking tot maatwerkonderwerpen, zoals het omgaan met dilemma's.

Binnen de verschillende maatwerktafels worden diverse onderwerpen behandeld. Bij het cluster Wlz gaat het voornamelijk om dossiers waarbij klanten te maken hebben met dubbele kosten, zoals hoge zorgkosten in combinatie met kosten voor een eigen woning die om verschillende redenen wordt aangehouden. Bij het cluster Buitenland worden vooral verzoeken tot kwijtschelding ingediend op grond van artikel 4:94a van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) door klanten zonder betalingscapaciteit. Voor de clusters Zvw en Wmo zijn nog geen duidelijke patronen te herkennen vanwege het beperkte aantal ingediende dossiers. Het CAK is begonnen met de registratie van deze dossiers.

Hoewel het aantal dossiers nog beperkt is, raden wij aan om een systematische registratie van alle maatwerkdossiers bij te houden. Dit zal helpen om een duidelijk overzicht te krijgen van de casuïstiek, rode draden te kunnen ontdekken en deze indien nodig te vertalen naar aangepast beleid en uitvoering.

Overige bevindingen

Het ziekteverzuimpercentage bij het CAK is gestegen van 6,94% in december 2022 naar 7,22% in december 2023. Dit percentage ligt nog steeds boven de interne norm van 6,27%. De stijging is vooral te wijten aan een piek in het korte en middellange verzuim in het laatste kwartaal van 2023. Dit verhoogde ziekteverzuim heeft geleid tot een verminderde bezetting in het klantcontactcentrum. De stijging van het ziekteverzuimpercentage en de daaropvolgende verminderde bezetting in het klantcontactcentrum, vinden wij zorgwekkend en hebben invloed op de kwaliteit van de dienstverlening. Wij vinden het van belang dat het CAK effectieve maatregelen neemt om het ziekteverzuim te beheersen en te reduceren.

Daarnaast merken wij op dat het CAK, net als vorig jaar, niet in staat is om de gemiddelde beantwoordingstermijn van e-mails en brieven voor de Wlz en Wmo aan te geven. Hoewel het CAK zich wel heeft verantwoord over het totaal aantal ontvangen e-mails voor deze regelingen, blijkt deze informatie niet volledig.

2.10.2 BRIC-lijsten

Voor een gestructureerde aanpak voor de opvolging van tekortkomingen uit internal audits, accountantsonderzoeken en toezichtonderzoeken wordt gebruik gemaakt van een BRIC⁶-lijst. De opvolging en afwikkeling van deze BRIC-lijst, wordt gezien als een graadmeter voor de mate waarin het CAK meer in control komt. Het afgelopen jaar is er een duidelijke vooruitgang geboekt in de opvolging van tekortkomingen binnen het CAK, zoals vastgelegd in de BRIC-lijst. In de jaren hiervoor was een toename van het aantal BRIC-punten te zien en liep de afwikkeling van openstaande punten vertraging op. In 2023 heeft het CAK aanzienlijke inspanningen geleverd om dit proces te verbeteren. Sinds 1 januari 2020 werkt het CAK volgens het 'Three Lines of Defense'-model, is een nieuwe KPI geïntroduceerd om de afhandeling van BRIC-punten beter te monitoren. Over de voortgang rapporteert het CAK in de managementrapportage CAK en in de kwartaalrapportage CAK. Deze maatregelen hebben bijgedragen aan de daling van het aantal openstaande BRIC-punten in 2023 zoals toegelicht in tabel 8. Het aantal openstaande BRIC-punten is per ultimo juli 2024 verder gedaald tot 21.


Tabel 8. Specificatie BRIC-lijst

BRIC-punten per afdeling	BRIC-punten per 1-1-2023	Verschuiving	Nieuwe issues	Afgeronde issues	BRIC-punten per 31-12-2023
Beheersorganisatie	16	- 5	12	20	3
Burgerregelingen	31		2	24	9
Eigen bijdrageregelingen	83	5	14	77	25
Totaal	130	-	28	121	37

Bron: BRIC-jaaroverzicht CAK 2023

⁶ BRIC staat voor Bevindingen, Risico's, Issues in Control.

3 Themaonderzoek opvolging aanbevelingen voorgaande themaonderzoeken



3.1 Inleiding

De afgelopen jaren hebben wij drie themaonderzoeken uitgevoerd die het belang van de burger raken:

- 1 2021: Communicatie & klachtenonderzoek
- 2 2022: Bezwaar en beroep
- 3 2023: Incassoprocessen en debiteurenbeheer

In 2024 onderzochten wij hoe de aanbevelingen, die uit de drie voornoemde themaonderzoeken voortvloeiden, zijn opgevolgd. Hoewel de aanbevelingen waardevolle richtlijnen bieden, zijn deze niet bindend en ligt de uiteindelijke beslissing om deze al dan niet op te volgen bij het CAK. Hieronder bespreken wij de belangrijkste bevindingen.

3.2 Bevindingen onderzoek opvolging themaonderzoeken

De aanbevelingen over incassoprocessen en debiteurenbeheer zijn onderhanden. De meeste aanbevelingen van de andere twee onderzoeken zijn deels of volledig opgevolgd, hoewel de implementatie van de aanbevelingen over klachtenafhandeling en communicatie veel tijd kost. Tabel 9 toont de stand van zaken per maart 2024. De themaonderzoeken zijn hiermee afgerond en er zal geen herijking van de status van de bevindingen meer plaatsvinden.

Tabel 9. Follow-up aanbevelingen thematische onderzoeken

Groen betekent wel gerealiseerd, oranje: gedeeltelijk gerealiseerd/nog onderhanden Rood: niet gerealiseerd Geen kleur: onbekend

Themaonderzoek 2021: Communicatie en klachtenonderzoek		
De bevindingen van dit themaonderzoek heeft de NZa per brief verstuurd op 12 juli 2021 (kenmerk: 398079/900755)		
Nr.	Aanbeveling	Gerealiseerd
1.	Het blijven stimuleren van het lerend vermogen met behulp van de feedbackloop voor alle regelingen en gelet op de reorganisatie een concrete planning maken voor het doorvoeren van de beoogde verbeteringen en daarmee samenhangende werkzaamheden	N.v.t.
2.	Actualiseren en stimuleren van het gebruik van de Mijn-omgeving en het gebruiksvriendelijker maken van de mogelijkheden voor automatische incasso	Gedeeltelijk gerealiseerd/ onderhanden
3.	Het aanpassen van de brieven van andere regelingen op B1 taalniveau	Gerealiseerd
4.	Het omzetten van de pilot van de nabestaandendesk in een reguliere werkwijze en blokkeren automatische verzending van correspondentie na overlijden van de klant	Nabestaandendesk is gerealiseerd. Het blokkeren van automatische verzending is niet mogelijk volgens het CAK
5.	Het verbeteren van de informatie over de mogelijkheid tot het indienen van een klacht en het alert zijn op telefonische klachten en deze ook registreren als klacht	Niet gerealiseerd
6.	Het extra aandacht geven aan een tijdige afhandeling van klachten en het sneller verdelen van klachten, zodat de doorlooptijd kan worden verkort	Gedeeltelijk gerealiseerd/ onderhanden
7.	Het actualiseren van het Klachtenreglement	Gerealiseerd
8.	Het beter beschikbaar maken voor de klanten van de openstaand saldo gegevens	Niet gerealiseerd
9.	Het aanpassen van informatie in brieven en op de website dat met het treffen van een betalingsregeling de bestuursrechtelijke premie kan worden opgeschort	Gerealiseerd
Themaonderzoek 2022: Bezwaar en beroep		
De bevindingen van dit themaonderzoek heeft de NZa per brief verstuurd op 29 juni 2022 (kenmerk: 427957/1392933)		
Nr.	Aanbeveling	Gerealiseerd
1.	Het op korte termijn realiseren van de informatie op de website en de aanpassingen van de 'MijnCAK' omgeving	Gedeeltelijk gerealiseerd/ onderhanden

2.	Het uniformeren van de procesbeschrijvingen voor alle regelingen	Gerealiseerd
3.	Het verbeteren van de managementinformatie met betrekking tot klachten en bezwaren	Gerealiseerd
4.	Het alerter zijn op mogelijk onwenselijke situaties en noodzakelijke systeemaanpassingen, met verwijzing naar wat is opgenomen bij 'procesbeschrijvingen en werkinstructies'	Gerealiseerd
5.	Het voor de BAZ alleen te verdagen in situaties waarin dit strikt noodzakelijk is, omdat het standaard verdagen niet in het belang van de burger is	Gerealiseerd
6.	Het in het Engels opstellen van meer uitingen, bijvoorbeeld voor de regeling Onverzekerden, om hiermee de begrijpelijkheid van de inhoud te vergroten	Gerealiseerd
7.a	Het is in het belang van de burger wellicht beter dat de eigen bijdrage gedurende een jaar minder vaak zou kunnen fluctueren, bijvoorbeeld één keer per kwartaal	N.v.t.
7.b	Het ervoor kiezen om in de correspondentie iets meer toelichting te geven op het proces van gegevensaanlevering door andere (overheids)instanties en de afhankelijkheid daarvan	Gedeeltelijk gerealiseerd/ onderhanden
8.	Het toepassen van de verbetercyclus en het aandragen van casuïstiek aan de Commissie Bijzonder Maatwerk in situaties waarin burgers klachten of bezwaren indienen	N.v.t.
9.	Het zorgvuldig omgaan met alle dossierstukken en alle correspondentie in het dossier opnemen	Gedeeltelijk gerealiseerd/ onderhanden

Themaonderzoek 2023: Incassoprocessen en Debiteurenbeheer

De bevindingen van dit themaonderzoek heeft de NZa per brief verstuurd op 17 mei 2023 (kenmerk: 451634/1455243)

Nr.	Aanbeveling	Gerealiseerd
1.	Het uniformeren van de uitgangspunten in het debiteurenbeleid van de verschillende regelingen en het daar waar het mogelijk en nodig realiseren van een gelijke behandeling van burgers	Onderhanden
2.	Het voorkomen van mogelijke dubbele incassoprotocollen voor verschillende regelingen door aandacht te besteden aan de afstemming van het incassotraject en aan het overstijgend gebruik van (persoons)gegevens	Onderhanden
3.	Het zorgdragen voor het met spoed realiseren van een betere digitale dienstverlening aan de burger	Onderhanden
4.	Het bijzondere aandacht hebben voor de ouderdomsanalyse openstaande debiteuren	Onderhanden
5.	Het verbeteren van het inzicht in facturen, betalingsherinneringen en aanmaningen	Onderhanden
6.	Het verbeteren van de vastleggingen van klantcontact, klantgegevens en afspraken die met de burger zijn gemaakt	Onderhanden
7.	Analyse van de grote hoeveelheid dossiers die in 2022 zijn overgedragen aan incassopartners voor de eigen bijdrage Wmo abonnementstarief en het terugbrengen van het aantal klantdossiers	Onderhanden
8.	Het met ketenpartners in gesprek gaan over invorderingsmogelijkheden in situaties waarbij langdurig niet aan de reguliere betalingsverplichting wordt voldaan, maar nog wel zorg wordt geleverd	Onderhanden
9.	Het attenderen van burgers die de bestuursrechtelijke premie elke maand betalen op het treffen van een betalingsregeling met de eigen zorgverzekeraar	Onderhanden
10.	Het verkennen op welke wijze de burger en de betrokken partijen inzicht kunnen krijgen in de totale schuld inzake de BAZ voor de diverse premie's van de Zorgverzekeringwet,	Onderhanden

11.	Het onderbouwen van de wettelijke grondslag voor afboeking van de bestuursrechtelijke premie na mislukte broninhouding	Onderhanden
12.	Het uitvoeren van een periodieke analyse uit op juistheid en volledigheid van de informatie op de website	Onderhanden
13.	Het, in het belang van de burger, bezien of het treffen van betalingsregelingen voor de bestuursrechtelijke premie voor de regeling Onverzekerden mogelijk is	Onderhanden
14.	Inzake de buitenlandtaak: het zorgdragen voor een goed werkend vierogen principe bij zowel het reguliere incasso- en debiteurenproces als bij een opschoningsronde en het zo nodig inbouwen van meer controlemechanismen bij deze processen om het risico op een onverschuldigde betaling aan de burger te minimaliseren	Gerealiseerd

Bron: brief NZa van 8 maart 2024 met kenmerk (479370/1517527)



Bijlage 1

Onderzoeksaanpak

Onze onderzoeksaanpak

Wij hanteren een risicogerichte toezichtaanpak om ons toezichtoordeel over 2023 te formuleren. Hierbij baseren wij ons onder andere op de bestuurlijke verantwoordingen van het CAK 2023, inclusief controleverklaringen en accountantsverslagen. Wij vertrouwen zoveel mogelijk op het werk van de externe accountant en hebben een review uitgevoerd op hun dossiers om de bruikbaarheid van hun werkzaamheden te beoordelen. In het eerste kwartaal van 2024 onderzochten wij ook hoe het CAK onze drie themaonderzoeken van de afgelopen jaren heeft opgevolgd (zie hoofdstuk 3).

Financieel verslag

Het CAK legt verantwoording af aan de NZa via de bestuurlijke verantwoordingen over de eigenbijdrageregelingen en over de burgerregelingen, waarin de uitvoering van de wettelijke regelingen en taken wordt beschreven.

In de bestuurlijke verantwoording eigenbijdrageregelingen legt het CAK verantwoording af over:

1. Financiering van de Wlz-erkende instellingen;
2. Eigenbijdrageregeling Wet langdurige zorg (Wlz);
3. Eigenbijdrageregeling Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
4. Afdracht interest geldmiddelen Fonds langdurige zorg (Flz) en Wmo.

In de bestuurlijke verantwoording burgerregelingen legt het CAK verantwoording af over:

1. Onverzekerbare vreemdelingenregeling;
2. Gemoedsbezwaardenregeling;
3. Onverzekerdenregeling;
4. BAZ;
5. Verstrekking compensatiebijdrage aan zorgverzekeraars voor het verzekerd houden van verzekeringsnemers met betalingsachterstanden zorgpremie;
6. Overgangsregeling Missionarissen;
7. Overgangsregeling AWBZ-zorg buitenland;
8. Beheerskosten overgangsregeling AWBZ-zorg buitenland;
9. Administratie en inning bijdrage verdragsgerechtigden (verzekeringskantoor);
10. Verrekening zorglasten met verdragslanden (verbindingsorgaan);
11. Verrekening zorglasten verdragslanden via Orgaan van de woonplaats;
12. Beheerskosten Orgaan van de woonplaats;
13. Verrekeningen verdragslanden via Orgaan van de verblijfplaats;
14. Verrekening zorglasten via Bevoegd orgaan voor tijdelijk verblijf van Nederlandse verdragsgerechtigden;
15. Beheerskosten Orgaan van de verblijfplaats en Bevoegd orgaan voor tijdelijk verblijf van Nederlandse verdragsgerechtigden;
16. Vorderingen op zorgverzekeraars inzake verdragen;
17. Beheerskosten medefinanciering sociaal attachés;
18. Vrijwillige Overeenkomst Zorgkostendekking (VOZD)⁷.

Het ministerie van VWS beoordeelt de uitvoering van de onverzekerbare vreemdelingenregeling en de gemoedsbezwaardenregeling.

⁷ De huidige VOZD-regeling wordt door het CAK op basis van een volmacht uitgevoerd. Deze regeling wordt vervangen door de wettelijke VOZD-regeling. Een exacte ingangsdatum is nog niet bekend.

Bijlage 2 Het CAK in cijfers



Het CAK in cijfers

In deze bijlage (zie de tabellen 10 tot en met 13) geven wij een aantal belangrijke kengetallen en cijfers weer voor het CAK.

Tabel 10. Overzicht taken CAK in cijfers⁸

Regeling	Burgers	Oplegging
Wet maatschappelijke ondersteuning	851.000	€ 136,2 miljoen (eigen bijdrage)
Wet langdurige zorg	423.000	€ 916,8 miljoen (eigen bijdrage)
BAZ	179.000	€ 334,7 miljoen (premies)
Zorgverzekering en buitenland (verdragsgerechtigden)	123.000	€ 162,5 miljoen (verdragsbijdrage)
Regeling onverzekerden	29.000	€ 20,6 miljoen (premies)
€ 2,7 miljard opgelegde eigen bijdragen en premies € 30 miljard financiering Wlz aan bijna 4.000 zorgaanbieders		

Bron: Website CAK: Stand van de uitvoering CAK 2024

Uitvoering eigenbijdrageregelingen en burgerregelingen

Tabel 11. Overzicht financiële stromen uitvoering eigenbijdrageregelingen 2023

Verdeling financiële stromen eigenbijdrageregelingen 2023	€
Financiering van de Wlz-erkende instellingen	29,9 miljard
Eigenbijdrageregeling Wet langdurige zorg (Wlz)	946,6 miljoen
Afdracht interest geldmiddelen Fonds langdurige zorg (Flz) en Wmo	-/- 1.795 duizend
Eigenbijdrageregeling Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	136,1 miljoen

Bron: Bestuurlijke verantwoording eigenbijdrageregelingen CAK 2023

⁸ Onder het kopje 'Algemeen' hebben wij in de tabellen cijfers van het CAK opgenomen. Deze cijfers zijn de meeste recent bekende cijfers op de website van het CAK. Deze cijfers 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 2023.

Tabel 12. Overzicht baten en lasten Zorgverzekeringswet 2023

Baten en lasten Zorgverzekeringswet 2023		x € 1 miljoen
Baten		
BAZ		334,7
Onverzekerdenregeling		20,6
Totaal baten		355,3
Lasten		
Verstrekking compensatiebijdrage aan zorgverzekeraars voor het verzekerd houden van verzekeringsnemers met betalingsachterstanden zorgpremie		329,6
BAZ		134,4
Onverzekerdenregeling		19,7
Totaal lasten		483,7

Bron: Bestuurlijke verantwoording burgerregelingen CAK 2023

Tabel 13. Overzicht baten en lasten buitenlandtaak 2023

Baten en lasten buitenlandtaak 2023		x € 1 miljoen
Baten		
Administratie en inning bijdrage verdragsgerechtigden en vergoeding zorgkosten		163,9
Overige buitenlandtaak		13,2
Totaal baten		177,1
Lasten		
Verrekening zorglasten met verdragslanden		300,1
Bevoegd orgaan voor tijdelijk verblijf Nederlandse verdragsgerechtigden		51,0
Overige buitenlandtaak		12,7
Totaal lasten		363,8

Bron: Bestuurlijke verantwoording burgerregelingen CAK 2023

Bijlage 3 Overzicht onrechtmatigheden en onzekerheden

Overzicht onrechtmatigheden en onzekerheden

In deze bijlage hebben wij een overzicht opgenomen van onrechtmatigheden en onzekerheden in de bestuurlijke verantwoordingen. In tabel 14 hebben wij het totaal aan baten en lasten weergegeven voor de verschillende clusters. Ook is het totaal aan fouten en onzekerheden weergegeven.

Tabel 14. Overzicht onrechtmatigheden en onzekerheden 2023

Regeling	Totaal baten 2023 (x € 1.000)	Totaal lasten 2023 (x € 1.000)	Totaal fouten (x € 1.000)	Totaal onzekerheden (x € 1.000)
Wlz	946.550	29.911.048	14.737	110
Wmo	136.086	-	1.336	12
Zvw	355.300	483.700	-	-
Buitenlandtaak	177.100	363.800	7.944	300

Bron: Bestuurlijke verantwoordingen en accountantsverslagen CAK 2023

In tabel 15 zijn de fouten en onzekerheden met betrekking tot de eigenbijdrageregelingen toegelicht.

Tabel 15. Samenvatting fouten en onzekerheden eigen bijdrageregelingen per geldstroom 2023

	Totaal fouten (x € 1.000)	Totaal onzekerheden (x € 1.000)	Verwijzing rapport
Matrix van in- en uitgaande financiële stromen op kasbasis			
Financiering van de Wlz-erkende instellingen	5.115		2.5
Eigenbijdrageregeling Wet langdurige zorg (Wlz)	9.622		2.5
Eigenbijdrageregeling Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	1.336	8	2.6
Afdracht interest geldmiddelen Fonds langdurige zorg (Flz) en Wmo	-	-	2.9
Financiële overzichten van de activa en passiva van de financiële stromen			
Liquide middelen	5.115		2.5
Debiteuren	10.958	8	2.5 en 2.6
Rekening-courant	16.073	114	2.5 en 2.6

Bron: Bestuurlijke verantwoording eigenbijdrageregelingen en accountantsverslag CAK 2023

In tabel 16 zijn de fouten en onzekerheden met betrekking tot de burgerregelingen toegelicht. Voor een verdere toelichting wordt verwezen naar paragraaf 2.9.

Tabel 16. Samenvatting fouten en onzekerheden Burgerregelingen per geldstroom 2023

Regeling	Fonds	Fouten baten en lasten (x € 1.000)	Fouten balans (x € 1.000)	Onzekerheden baten en lasten (x € 1.000)	Onzekerheden balans (x € 1.000)
9. Administratie en inning bijdrage verdragsgerechtigden (verzekeringskantoor)	Zvf	100	100	-	-
10. Verrekening zorglasten met verdragslanden (verbindingsorgaan)	Zvf en Flz	7.844	7.844	300	300
Totaal		7.944	7.944	300	300

Som van de baten en lasten van de financiële verantwoording

1.461 miljoen

Regeling	Fonds	Fouten baten en lasten (x € 1.000)	Fouten balans (x € 1.000)	Onzekerheden baten en lasten (x € 1.000)	Onzekerheden balans (x € 1.000)
Materialiteit ten behoeve van het oordeel inzake de getrouwheid van de financiële overzichten als geheel is gebaseerd op 1% van de som van de baten en lasten					14.610.000
Oordeel over de getrouwheid bij de financiële overzichten als geheel					Goedkeurend

Bron: Bestuurlijke verantwoording burgerregelingen en accountantsverslag CAK 2023

In tabel 17 zijn de geïmporteerde onzekerheden als gevolg van gebruikersverantwoordelijkheid opgenomen.

Tabel 17. Onzekerheden als gevolg van gebruikersverantwoordelijkheid 2023

Regeling	Fonds	Omschrijving	Bedrag onzekerheden (x € 1.000)	Toelichting
9. Administratie en inning bijdrage verdragsgerechtigden (verzekeringkantoor)	Zvf	Onzekerheid wereldinkomen gebroken boekjaar	200	Het CAK kan deze onzekerheid niet oplossen omdat het CAK steunt op de aanlevering vanuit de Belastingdienst.
10. Verrekening zorglasten met verdragslanden (verbindingsorgaan)	Zvf en Flz	Onzekerheid kostenstaat CZ	11.700	CZ heeft Wlz-kosten opgenomen in de kostenverantwoording. In de bestuursverklaring van CZ is opgenomen dat het bestuur van CZ de juistheid en volledigheid van de door Vektis aangeleverde gegevens niet kan vaststellen voor de Wlz-kosten. In 2019 heeft VWS een brief verstuurd aan onder andere het CAK. In deze brief geeft VWS aan dat de keten met een geaccepteerde onzekerheid met betrekking tot de Wlz-kosten van verdragsgerechtigden moet werken.
10. Verrekening zorglasten met verdragslanden (verbindingsorgaan) en 11. Verrekening zorglasten verdragslanden via Orgaan van de woonplaats	Zvf en Flz	Onzekerheid kostenstaat CZ	Niet materieel	In de getekende kostenstaat van CZ is een niet materiële onzekerheid gerapporteerd inzake 'de kosten gemaakt in Nederland ten behoeve van ingeschrevenen ten laste van buitenland' verantwoorde kosten.
13. Verrekeningen verdragslanden via Orgaan van de verblijfplaats	Zvf	Geen controleverklaring Zilveren Kruis bij eindverantwoording	Maximale onzekerheid van 1.200 op de lasten en 74.400 op de mutatie verplichtingen	Het Zilveren Kruis dient de verantwoording vóór 31 juli t+1 op te leveren. Ten tijde van het opstellen van de BV BR beschikt het CAK niet over een controleverklaring van de externe accountant van Zilveren Kruis.
14. Verrekening zorglasten via Bevoegd orgaan voor tijdelijk verblijf van Nederlandse verdragsgerechtigden	Zvf	Geen controleverklaring Zilveren Kruis bij eindverantwoording	Maximale onzekerheid van 51.000 op mutatie verplichtingen	Ten tijde van het opstellen van de BV BR beschikt het CAK niet over een controleverklaring van de externe accountant van Zilveren Kruis.
15. Beheerskosten Orgaan van de verblijfplaats en Bevoegd orgaan voor tijdelijk verblijf van Nederlandse verdragsgerechtigden	Zvf	Geen controleverklaring Zilveren Kruis bij eindverantwoording	Maximale onzekerheid van 3.700 op de lasten	Ten tijde van het opstellen van de BV BR beschikt het CAK niet over een controleverklaring van de externe accountant van Zilveren Kruis.

Bron: Bestuurlijke verantwoording burgerregelingen CAK 2023

