



Toezichtrapport NZa

over de uitvoering van de wettelijke taken door het CAK
verantwoordingsjaar 2022



Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	5
Inleiding	6
Belangrijkste bevindingen	7
Reactie CAK	10
1. Ontwikkelingen	12
1.1 Inleiding	13
1.2 Belangrijke ontwikkelingen	13
1.2.1 Interne ontwikkelingen	13
1.2.2 Externe ontwikkelingen	15
2. Rechtmatigheid en doelmatigheid	17
2.1 Inleiding	18
2.2 Verantwoordingsvoorschriften en werkzaamheden externe accountant	18
2.3 Toezichtoordelen NZa bij de verschillende regelingen	19
2.4 Opvolging NZa-aanbevelingen, verbeterpunten voorgaande jaren en nieuwe kwesties	20
2.5 Dienstverlening aan de burger	23
2.6 Incassoprocessen en debiteurenbeheer	25
2.7 Afhandeling Issuedossiers	26
2.8 Nieuw geconstateerde fouten en onzekerheden eigenbijdrageregelingen	28
2.9 Bestaande fouten en onzekerheden eigenbijdrageregelingen met impact in 2022	30
2.10 Hersteloperatie kinderopvangtoeslag	32
2.11 Wet langdurige zorg (Wlz)	32
2.12 Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	33
2.13 Zorgverzekeringswet	34
2.14 Buitenlandtaak	35
3. Thema en verdiepende onderzoeken	38
3.1 Inleiding	39
3.2 Onderzoek incassoprocessen en debiteurenbeheer	39

3.2.1 Toelichting onderzoek	39
3.2.2 Belangrijkste aanbevelingen	39
Reactie CAK	40
3.3. Verdiepend onderzoek BRIC-lijsten	41
3.4 Overige verdiepende onderzoeken	42
3.5 Governance onderzoek	42
Bijlage 1 Het CAK in cijfers	44
Het CAK in cijfers	45
Bijlage 2 Onderzoeksaanpak	47
Onze onderzoeksaanpak	48

Managementsamenvatting

*Belangrijkste bevindingen onderzoek
over 2022*



Inleiding

Het CAK is een publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan, belast met de uitvoering van een aantal regelingen op het gebied van betalen en verrekenen van zorgaanspraken en het opleggen, innen en afdragen van eigen bijdragen en premies met betrekking tot de zorg.

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) houdt toezicht op de uitvoering van de wettelijke taken door het CAK en rapporteert hierover middels een jaarlijks rapport. Het doel van ons onderzoek is om te rapporteren en een (toezicht-)oordeel te geven over de rechtmatige en in voorkomende gevallen doelmatige uitvoering van de taken door het CAK. Ook signaleren wij knelpunten en risico's voor de rechtmatigheid en doelmatigheid. Een goede uitvoering door het CAK van haar wettelijke taken is belangrijk voor zorgaanbieders, zorgverzekeraars en zeker voor burgers die afhankelijk zijn van en/of gebruik maken van zorg:

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

De NZa toezicht houdt toezicht op de premiegefinancierde regelingen die het CAK uitvoert (in bijlage 2 hebben wij een overzicht opgenomen van de regelingen van het CAK waar de NZa toezicht op houdt). Het ministerie van VWS houdt toezicht op de begrotingsgefinancierde regelingen die het CAK uitvoert.

In het toezicht van de NZa op de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de wettelijke taken van het CAK is het perspectief van de dienstverlening aan de burger leidend: het hanteren van de menselijke maat, de bereikbaarheid van het CAK, een klantvriendelijke bejegening en transparante en duidelijke informatie naar de burger. Kortom, datgene wat de burger kan en mag verwachten van een publieke uitvoeringsorganisatie.

Voor de toezichtoordelen over de rechtmatige uitvoering baseert de NZa zich mede op de rechtmatigheidsoordelen van de externe accountant. De beoordeling van de doelmatige uitvoering betreft de regelingen 'Betaling van zorgaanspraken Wlz, de afdracht van eigen bijdragen Wlz en de afdracht eigen bijdragen Wmo'.

Verder monitort de NZa de meerjarige veranderopgave van het CAK om 'geborgd in control' te komen. De NZa heeft hier een signalerende rol op zich genomen voor geconstateerde knelpunten in de uitvoering door het CAK. Ook onderzoekt en monitort de NZa, zo lang het CAK nog niet 'geborgd in control' is, de dienstverlening naar de burger. Via dit toezichtrapport wordt het ministerie van VWS waar het CAK als zelfstandig bestuursorgaan onder valt, hierover geïnformeerd.

Dit rapport gaat over het verantwoordingsjaar 2022. Wij hebben daarbij de ontwikkelingen bij het CAK tot 1 augustus 2023 betrokken in ons onderzoek.

Belangrijkste bevindingen

Rechtmatige uitvoering van en verantwoording over wettelijke taken

Het CAK heeft alle wettelijke taken rechtmatig uitgevoerd met uitzondering van de regeling 'afdracht interest geldmiddelen Fonds Langdurige zorg (Flz) en Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)'. Wij vinden dit een goed resultaat. Wij hebben onze toezichtoordelen, mede gebaseerd op de oordelen van de externe accountant, opgenomen in tabel 3 in hoofdstuk 2.

Het CAK heeft de bestuurlijke verantwoordingen tijdig en in overeenstemming met de verantwoordingsvoorschriften aangeleverd. Wel week het CAK af van ons voorgeschreven model voor de wanbetalersregeling en onverzekerdenregeling. Wij constateerden dat dit zorgt voor een verbetering van de presentatie. Het CAK heeft zich uitgebreid en transparant verantwoord over de rechtmatige uitvoering van haar wettelijke taken. Wij vinden dat het CAK zich volgend jaar compacter moet verantwoorden, zodat de bestuurlijke verantwoordingen toegankelijker worden.

Veranderopgave

Het CAK is vanaf 2019 bezig met een zogenoemde veranderopgave (voorheen aangeduid als 'CAK Change' en vervolgens als 'brede veranderopgave'), om voor de uitvoering van haar wettelijke taken 'in control'¹ te komen. Dit betekent dat het CAK streeft naar een permanente rechtmatige uitvoering van haar wettelijke taken. Hiervoor is van belang dat het risicomanagementsysteem en het geautomatiseerde gegevensverwerkende systeem goed functioneren. Wij zien dat het CAK weer een aantal stappen heeft gezet, met name op het gebied van de implementatie van het three lines of defence model, maar dat het CAK de geborgde in control situatie nog niet heeft bereikt. Het CAK treft nog te veel arbeidsintensieve en ad hoc maatregelen voor het borgen en aantonen van de rechtmatige uitvoering.

De veranderopgave bestaat uit drie pijlers, door het CAK inmiddels aangeduid als focusgebieden, te weten:

- roadmap in control;
- vereenvoudiging van de ICT;
- cultuur.

Het CAK werkt stap voor stap aan het verbeteren van de eigen uitvoeringsorganisatie. Het CAK heeft een planmatige uitwerking voor de veranderopgave en volgt de voortgang periodiek, mede aan de hand van een aantal specifieke kritische prestatie-indicatoren.

Ondanks de goede organisatorische inbedding van de veranderopgave en het feit dat het CAK een aantal zaken heeft gerealiseerd in 2022, constateren wij dat het daadwerkelijke realiseren van resultaten traag verloopt. Het tijdschema voor de realisatie lijkt een schuivend paneel. Het oorspronkelijke streven van het CAK, in 2019, was om in 2024 de veranderopgave gerealiseerd te hebben. Dit tijdschema haalt het CAK niet. Dit geldt met name voor de vereenvoudiging van de ICT, waarvoor in 2022 een nieuwe

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.

planning is opgesteld die uitgaat van een doorlooptijd tot begin 2028. Het programma 'Vereenvoudiging ICT' geeft ons reden tot zorg. Dit programma bevindt zich feitelijk nog in de opstartfase. Het CAK heeft overigens aangegeven dat de focusgebieden 'Roadmap in control' en 'Cultuur' conform planning medio 2024 gerealiseerd worden.

Wij realiseren ons dat de vereenvoudiging van de ICT een grote en complexe opgave is. Mede gelet op de aanbevelingen van het adviescollege ICT (voor het rationalisatieprogramma), zijn er nog belangrijke aandachtspunten voor de uitvoering. Eén van die aandachtspunten betreft het rekening houden met de onderlinge afhankelijkheden tussen onderdelen van het programma in een eerder stadium van de planfase. Daarnaast geeft het adviescollege ICT als aandachtspunt mee het bewaken van de kosten en baten van het programma. Het CAK geeft aan dat eventuele nieuw in te regelen uitvoeringstaken ook van invloed kunnen zijn op het tempo van uitvoering.

Wij vinden het van belang dat het CAK goede sturing geeft, ook over de afdelingen heen, aan het voortvarend realiseren van de concrete (tussentijdse) resultaten van de veranderopgave en dat het CAK daarbij een realistisch tijdschema hanteert.

Knelpunten in de uitvoering: afwikkeling issuedossiers en verbeterpunten in de uitvoering en BRIC-lijst

Issuedossiers

Het CAK heeft de afgelopen periode de arbeidsintensieve issuedossiers 'SVB relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven (DGL)' en 'Eindsynchronisatie Centrale Persoons Registratie (CPR)' afgewikkeld. Wij maken ons echter wel zorgen over de nieuwe fouten die in de uitvoering naar voren zijn gekomen en die ook nog betrekking hebben op voorgaande jaren. Deze nieuwe fouten zijn naar voren gekomen door vragen van cliënten van het CAK en door achterafanalyses van het CAK. Wij vinden dat het CAK meer moet inzetten op het zelf tijdig signaleren van fouten of eventueel nog resterende issues in de uitvoering. Dit voorkomt onnodige belasting van de uitvoeringsorganisatie van het CAK en fouten voor de burger.

Opvolging belangrijke verbeterpunten in de uitvoering

Van de belangrijke verbeterpunten in de uitvoering waarover wij bij ons vorig onderzoek hebben gerapporteerd heeft het CAK slechts drie verbeterpunten afgewikkeld. Wel boekte het CAK bij negen andere verbeterpunten vooruitgang. In tabel 4 (zie hoofdstuk 2.3) hebben wij een overzicht opgenomen van de stand van zaken voor de verbeterpunten in de uitvoering. Wij constateren dat het CAK werkt aan de oplossing van de verbeterpunten en de voortgang hiervan volgt, maar dat voor veel verbeterpunten in de uitvoering geldt dat er stappen zijn gezet, maar dat het beoogde resultaat nog niet is bereikt.

Bevindingen Risico's en Issues in Control-lijst (BRIC-lijst)

Over de afwikkeling van de zogenoemde BRIC-lijst merken wij op dat het CAK weliswaar een aantal punten heeft afgewikkeld, maar er zijn ook weer nieuwe punten bij gekomen. Hierdoor is het totale aantal BRIC-punten ten opzichte van vorig jaar gestegen. Het CAK streeft ernaar om eind 2023 70% van de per ultimo 2022 openstaande BRIC-punten af te wikkelen. Wij vinden het een goede zaak dat het CAK nu nadrukkelijk inzet op het zoveel als mogelijk daadwerkelijk oplossen van de BRIC-punten (ultimo 2022 waren dit 130 BRIC-punten).

Burgerperspectief

Wij hebben geconstateerd dat het CAK veel werk maakt van klanttevredenheid. Dit betreft vooral duidelijke en snelle informatieverschaffing, telefonische bereikbaarheid van het CAK, tijdige en adequate

afhandeling van klachten en bezwaren en het voorkomen van meerdere rekeningen in één keer. Wij constateren dat het CAK in 2022 nog altijd niet voldoet aan de normen die het CAK zelf hanteert voor de dienstverlening aan de burger (zie tabel 5). Ook constateren wij dat het CAK de interne norm voor de telefonische bereikbaarheid heeft verlaagd van 90% naar 80%. Dit is in het nadeel van de burger. Wij zien in de eerste helft 2023 wel een verbetering optreden in de dienstverlening. Wij vinden dat het CAK in 2023 de dienstverlening zodanig moet verbeteren dat het CAK voldoet aan minimaal haar eigen normen.

Debiteurenbeheer

Vanuit ons themaonderzoek naar incassoprocessen en debiteurenbeheer bij het CAK hebben wij aanwijzingen dat er onvoldoende incasso-inspanningen worden verricht op oude openstaande vorderingen. Het gevolg hiervan is dat vorderingen wellicht onnodig worden afgeboekt en het fonds gelden misloopt. Daarnaast voert het CAK haar taak niet naar behoren uit. Wij hebben een indicatie dat sprake is van een procedurele onrechtmatigheid ten aanzien van de incasso-inspanningen. Omdat onze bevindingen zijn gebaseerd op een beperkt aantal deelwaarnemingen, kunnen wij de onzekerheid niet duiden. Wij verwachten dat het CAK komend jaar noodzakelijke verbeteringen doorvoert in het analyseren van de openstaande vorderingen en het tijdig verrichten van de noodzakelijke incasso-inspanningen. Wij verzoeken het CAK om ons op basis van onze bevindingen nader te informeren.

Vooruitblik toezicht NZa en de resultaten van het toezicht

Wij constateren dat het CAK voor het realiseren van de veranderopgave nog een lange weg heeft te gaan. Wel constateren wij dat het CAK de belangrijkste focusgebieden van de veranderopgave zodanig heeft georganiseerd, dat wij erop vertrouwen dat stappen voorwaarts gezet kunnen blijven worden. Daarbij is het tonen van executiekracht door het CAK en het volgens planning realiseren van de beoogde resultaten van groot belang. Wij zullen de voortgang van de veranderopgave en de concrete (tussentijdse)resultaten in ons toezicht nauwgezet monitoren.

Zolang er geen sprake is van een 'geborgde in control-situatie' bij het CAK, hebben wij ons naast onze wettelijke toezichttaak met betrekking tot het CAK - de rechtmatige (en doelmatige) uitvoering van de financiële stromen - bijzondere aandacht voor de impact van de nog niet 'geborgde in control situatie' op de dienstverlening aan cliënten van het CAK. Ook hebben wij vanwege de betaalbaarheid van de zorg bijzondere aandacht voor de (financiële) gevolgen van de uitvoering door het CAK voor het fondsbeheer. Het is aan het CAK om voortvarend de 'geborgd in control'-situatie te realiseren en hierover te communiceren naar ketenpartners.

Wij blijven in ons toezicht nadrukkelijk aandacht besteden aan de opvolging van de verbeterpunten in de uitvoering, de afwikkeling van de BRIC-lijst en de wijze waarop het CAK nieuwe foutdossiers voorkomt dan wel tijdig zelf signaleert.

Wij constateren dat de zaken waaraan wij in ons toezicht aandacht besteden, ook met urgentie door het CAK worden opgepakt en leiden tot verbetering. Wij noemen de tijdige aanlevering van de bestuurlijke verantwoordingen, de rechtmatige uitvoering van de meeste regelingen, de afwikkeling van complexe issuedossiers, de stappen die het CAK zet om weer 'geborgd in control' te komen en de opvolging door het CAK van de bevindingen van onze thematische onderzoeken. Dit niettegenstaande de aanbevelingen en verbeterpunten die nog resteren.

Reactie CAK

Het CAK heeft op 9 oktober 2023 in de formele hoor de volgende reactie gegeven (ondertekend door de heer Hans Ouwehand, voorzitter van de rvb) op dit rapport:

“Bij brief van 27 september 2023 (kenmerk: 472633/1492276) heeft het CAK het concept rapport 'Uitvoering wettelijke taken door het CAK verantwoordingsjaar 2022' (hierna: 'rapport') van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) ontvangen. Graag maken wij van uw uitnodiging gebruik om onze reactie op het rapport te geven. Voor een evenwichtige weergave van zaken hechten wij eraan dat deze reactie integraal wordt opgenomen in het rapport.

Onderstaand treft u onze reactie aan:

Algemeen

Op 30 juni 2023 hebben we de BV EB 2022 en de BV BR 2022 voorzien van goedkeurende accountantsverklaringen tijdig opgeleverd aan de NZa, VWS en het Zorginstituut Nederland. Wij zijn blij met de stijgende lijn in onze jaarlijkse verantwoording en onze voortgang in het verder in control komen. Het afronden van de twee omvangrijke uiterst complexe issuedossiers heeft hieraan bijgedragen. Het afkeurende oordeel van de accountant op het onderdeel 'interest geldmiddelen' is gering in omvang en heeft geen impact op de goedkeurende verklaring over de EB verantwoording. We werken conform onze veranderaanpak Roadmap in control steeds meer volgens het model 'three lines of defense'. Bij de BR wordt al volledig gewerkt volgens dit model. Bij de EB is sprake van een transitie. De vooruitgang die in 2022 is gerealiseerd, sterkt ons in het vertrouwen in onze aanpak.

De weg voorwaarts

Wij zetten ons in voor de zorgvuldige uitvoering van onze wettelijke taken en de dienstverlening aan burgers. Voor verdere verbetering van ons werk zijn wij in 2021 van start gegaan met de herijkte en met onze opdrachtgever VWS afgestemde aanpak van onze meerjarige veranderopgave. Deze veranderopgave draagt bij aan het behalen van onze strategische doelen Tevreden klanten, In control, Wendbaar en betrouwbaar en Medewerkers in hun kracht. Onze Veranderopgave heeft drie focusgebieden: Roadmap in control (RMIC), Cultuur en Vereenvoudiging ICT (V-ICT). Uit onze kwartaal- en voortgangsrapportages die we naar de NZa en het ministerie van VWS sturen, blijkt onze voortgang. Onze veranderaanpak voorziet in de benodigde vervolgstappen. Wij zijn blij dat de NZa onderschrijft dat wij onze meerjarige veranderopgave goed georganiseerd hebben en dat geeft het vertrouwen dat we onze uitvoering en dienstverlening stap voor stap verder kunnen verbeteren.

Kijkend naar onze dienstverlening laten de scores op onze KPI's een stijgende lijn zien. In 2022 zijn gerichte maatregelen genomen om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren. Dit heeft er vanaf de tweede helft van 2022 toe geleid dat de bereikbaarheid is verbeterd en voldoet aan de norm. Onze bijgestelde norm van 80% blijkt realistisch en doet recht aan onze doelen op klanttevredenheid en op doelmatigheid. De ontwikkeling heeft zich doorgezet in 2023, waarbij ook tijdens de piek van de jaarlijkse beschikkings- en herzieningsronde de bereikbaarheid op peil is gebleven. Ook op het gebied van maatwerk en digitalisering maken wij de komende jaren een stapsgewijze doorontwikkeling.

In onze uitvoering zijn wij dankzij de verbeterlagen in ons proces steeds beter in staat om issues vroegtijdig te ontdekken, analyseren, aanpakken, oplossen en voorkomen van herhaling. Het BRIC-proces helpt bij de sturing en monitoring en ook bij het gestructureerd werken aan oplossingen. We hebben in 2023 een inhaalslag gemaakt in de afhandeling van de BRIC-punten.

Vereenvoudiging ICT (V-ICT)

Vereenvoudiging ICT is onderdeel van onze meerjarige veranderopgave waarvoor medio 2022 het Overall plan V-ICT is vastgesteld. Ook is op dat moment het programmaplan Rationalisatie voorzien van een positief CIO-oordeel. Vanaf januari 2023 is het vijfjarige programma Rationalisatie gestart. Bij V-ICT is bewust gekozen om te sturen op ontwikkelingen per domein, zodat de uitvoering en dienstverlening per regeling gedurende het programma geborgd blijft. In de komende vijf jaar moet dit leiden tot een wendbaar, beter beheersbaar, modern en goedkoper IT-landschap. We blijven de plannen ter toetsing voorleggen aan onze CIO en CIO VWS. Gesteund door het Gateway rapport en het BIT-advies van het Adviescollege ICT-toetsing hebben we een realistische planning afgegeven. De Rationalisatie activiteiten lopen volgens planning. De benodigde financiële middelen worden voor het grootste deel ter beschikking gesteld vanuit het traject Werk aan Uitvoering (WaU). Het Adviescollege ICT-toetsing bevestigt nut en noodzaak van het programma Rationalisatie. In de bevindingen en adviezen vinden wij bevestiging van de juistheid van de aanpak en de ingeslagen weg voor de verlaging van de complexiteit van het CAK applicatielandschap.

Tot slot

Met de aankomende verkiezingen en het toekomstige nieuwe kabinet zijn beleidsontwikkelingen niet uitgesloten. De inkomensafhankelijke eigen bijdrage Wmo zal naar onze inschatting hoe dan ook in enige vorm ingevoerd worden. We zijn in goede afstemming met het ministerie van VWS en de partijen in de keten. We hebben lering getrokken uit de implementatie van het Wmo abonnementstarief en zullen dit zeker betrekken bij de toekomstige implementatie.

In het rapport van de NZa over 2022 herkennen wij zowel de bevestiging dat we op de goede weg zijn als de uitdagingen die voor ons liggen. Samen met onze betrokken medewerkers gaan wij met energie en vertrouwen het komende jaar tegemoet.”

1. Ontwikkelingen

Belangrijkste ontwikkelingen ten opzichte van het voorgaande jaar

A decorative graphic consisting of three thin, curved lines in shades of light blue and green, originating from the left edge and curving towards the center of the slide.

1.1 Inleiding

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

1.2 Belangrijke ontwikkelingen

1.2.1 Interne ontwikkelingen

Veranderopgave

Sinds 2019 werkt het CAK aan de hand van de veranderopgave (voorheen 'CAK-change' geheten en vervolgens 'Brede veranderopgave') aan het 'in control' komen. Dit betekent dat het CAK streeft naar een permanente rechtmatige uitvoering van haar wettelijke taken. Hiervoor is van belang dat het risicomanagementsysteem en het geautomatiseerde gegevensverwerkingssysteem goed werken. Het CAK is nog niet 'geborgd in control'. Het CAK treft nog te veel arbeidsintensieve en aanvullende ad hoc maatregelen voor het borgen en aantonen van de rechtmatige uitvoering.

De veranderopgave bestaat uit drie pijlers, inmiddels door het CAK aangeduid als 'focusgebieden' te weten:

- roadmap in control;
- vereenvoudiging van de ICT;
- cultuur.

Het CAK werkt stap voor stap aan verbetering van de eigen uitvoeringsorganisatie. Het CAK heeft een planmatige uitwerking voor de brede veranderopgave en volgt de voortgang periodiek, mede aan de hand van een aantal specifieke kritische prestatie-indicatoren.

Roadmap in control

Het CAK geeft aan dat de uitvoering van de Roadmap in control inmiddels in een volgende fase is gekomen. Het CAK werkt via diverse programmalijnen aan het verkrijgen van meer kennis en kunde binnen de teams en afdelingen, bijvoorbeeld over het realiseren van de verbeterpunten in de uitvoering en de borging hiervan.

Eén van deze programmalijnen is het toepassen van het 'Three lines of defense'-model. Een belangrijke stap hierin is het verschuiven van de verantwoordelijkheid voor het opstellen van de bestuurlijke verantwoording naar de eerste lijn. Wij zien dat de eerste lijn hiervoor tijdelijk is versterkt met extern ingehuurd personeel. Dit is voor het toepassen van het 'Three lines of defence' een goede stap, maar zorgt ook voor risico's rondom het behouden van kennis binnen de organisatie.

Het implementeren van risicomanagementsystemen bij de eerstelijns afdelingen bevindt zich nog in een beginstadium. De eerste stappen in het signaleren en vastleggen van risico's zijn gezet. Verder heeft het CAK een proces voor incidentenmanagement ingevoerd. Vervolgstappen die nog gezet moeten worden, zijn het koppelen van risico's aan te treffen interne beheersmaatregelen en het organiseren van een interne controle op de voortdurende werking hiervan.

Het valt ons op dat binnen de regelingen stappen worden gezet om meer in control te komen, maar dat er beperkt sprake lijkt te zijn van sturing over de regelingen heen. Bij het focusgebied 'Vereenvoudiging ICT' constateerden wij dat sprake is van een ontwikkeling per domein. Verder constateerden wij in ons

thematisch onderzoek naar het incassoproces en debiteurenbeheer, dat er verschillen bestaan tussen de diverse clusters in de uitvoering van dit proces. Het gevolg kan zijn dat burgers, in een vergelijkbare situatie, een verschillende benadering ervaren per cluster van het CAK,

Focusgebied 'Vereenvoudiging ICT'

Veel knelpunten in de uitvoering hangen samen met een verouderd en complex ICT-landschap bij het CAK. Het focusgebied 'Vereenvoudiging ICT' is bedoeld om dit op te lossen. Het CAK wil daarmee de wendbaarheid, continuïteit en efficiëntie van de ICT naar het vereiste niveau brengen. Voor de realisatie is een meerjarig plan opgesteld dat loopt van 2022 tot 2028. Het focusgebied 'Vereenvoudiging ICT' ziet enkel op het huidige ICT-landschap. De eventuele (noodzakelijke) doorontwikkeling van de ICT zal in principe pas plaatsvinden na afloop van het meerjarige plan. Het vereenvoudigen van de ICT vraagt veel (financiële) middelen van het CAK. De verwachte besparing ten opzichte van de investering is beperkt. Echter, gezien de huidige knelpunten in de uitvoering als gevolg van de verouderde en complexe ICT-systemen, is deze investering noodzakelijk.

Het CAK startte in 2022 met het programma 'Vereenvoudiging ICT'. Een deelproject, Rationalisatie, zou ook in 2022 starten, maar is uitgesteld tot 1 januari 2023, omdat het CAK pas kon starten na goedkeuring door het ministerie van VWS.

Vanwege de latere start van project Rationalisatie koos het CAK - na overleg met het ministerie van VWS - ervoor in eerste instantie enkele acute continuïteitsrisico's in kaart te brengen. Hierop zijn maatregelen uitgewerkt om de risico's te mitigeren. Deze maatregelen zijn in 2022 niet volledig uitgevoerd, doordat het CAK de focus op andere (dringendere) projecten legde. Het CAK heeft aangegeven dat het laatste traject in het kader van de continuïteitsrisico's, de uitfasering van de outputstraat Zorgverzekeringswet (Zvw), in 2023 zal worden afgerond.

In het eerste kwartaal van 2023 concludeert het CAK dat in een aantal trajecten binnen de rationalisatie de initieel geplande doorlooptijd niet is gerealiseerd. CAK gaf hiervoor als belangrijkste redenen dat andere projecten voorrang kregen, onvoldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar is en dat sprake is van onvoldoende samenwerking tussen afdelingen. Om het project in zowel tijd als geld niet uit te laten lopen, is het belangrijk om focus aan te brengen in de organisatie. Ook hoort de lijnorganisatie verantwoordelijkheid te nemen voor processen, systemen en data. Het Adviescollege ICT-toetsing adviseert dit ook in haar rapport². Het CAK erkent dit punt, maar geeft ook aan dat haar medewerkers dermate veel te maken hebben met veranderingen, dat hun limiet bereikt is. De NZa herkent dit, maar wil benadrukken dat juist in zulke gevallen het aanbrengen van focus belangrijk is en rust geeft.

De complexiteit van de benodigde veranderingen is hoog. Dit vereist een helder plan van aanpak, met daarin de doelstellingen en effecten van de uit te voeren hoofd- en deelprojecten. Het Adviescollege ICT-toetsing concludeert dat dit voor het project Rationalisatie onvoldoende is gebeurd. Zij constateert dat het CAK een gefaseerde uitwerking per domein had opgenomen. Dit brengt het risico mee dat in een voorliggend domein keuzes worden gemaakt, die moeilijk omkeerbaar zijn in een latere fase van het focusgebied als blijkt dat deze voor een later domein niet passend zijn. Het CAK pakt dit advies momenteel op, door bij de uitwerking van het ICT-landschap rekening te houden met domein-overstijgende dilemma's op het gebied van architectuur.

In de externe kwartaalrapportage 2023 over de 'Vereenvoudiging ICT'³ ontbreekt een verwachting van de totale kosten van het project ten opzichte van het budget. Ook ontbreekt een analyse van de

² <https://www.adviescollegeicttoetsing.nl/documenten/publicaties/2023/05/01/bit-advies-rationalisatie-ict-landschap-cak>

³ Het CAK deelt deze rapportages met de NZa en VWS

gerealiseerde besparingen ten opzichte van het budget. Wij verwachten van het CAK dat zij hier actiever op stuurt. Dit wordt ook als zodanig geadviseerd door het Adviescollege ICT-toetsing.

Wij maken ons zorgen over de voortgang van dit focusgebied. Hoewel het project pas sinds kort daadwerkelijk is gestart, zijn al direct vertragingen ontstaan. Dit brengt de initiële planning om het focusgebied in 2028 af te ronden in gevaar. Dit focusgebied ziet enkel toe op het op orde brengen van de bestaande ICT. Vertraging op dit focusgebied leidt daarom ook tot vertraging in de benodigde doorontwikkeling van de ICT. Wij erkennen de omvang en complexiteit van de diverse deelprojecten. Dit vraagt daarom om een duidelijke focus vanuit het CAK.

Cultuur

Het CAK heeft het 'Cultuur' programma opgestart om in een veilige werkomgeving de eigen verantwoordelijkheid en eigenaarschap van medewerkers en het afdeling overstijgend samenwerken te bevorderen. Dit in het kader van de ontwikkeling naar een lerende organisatie met blijvende aandacht voor klantgerichtheid. Wij hebben tijdens ons onderzoek vastgesteld dat medewerkers van het CAK met enthousiasme en betrokkenheid hun werkzaamheden verrichten en werken aan de verbetering van hun organisatie.

1.2.2 Externe ontwikkelingen

Inkomensafhankelijke eigen bijdrage Wmo huishoudelijke zorg

In mei 2023 besloot het kabinet het Wmo abonnementstarief te vervangen voor een inkomensafhankelijke eigen bijdrage voor alle Wmo-voorzieningen per 1 januari 2026. Deze keuze is gemaakt om de houdbaarheid van de Wmo 2015 te verbeteren. Door de val van het kabinet, is het op dit moment niet zeker of dit voornemen doorgang vindt. Toch vinden wij het van belang onze zorgen te benoemen.

Eerder dit jaar kwam het kabinet al met het plan om voor één onderdeel van de Wmo, namelijk huishoudelijke hulp, een inkomensafhankelijke eigen bijdrage in te voeren. Als reactie op dit voornemen, stuurden wij een brief naar het ministerie van VWS. In deze brief uitten wij onze zorgen en wezen wij op de risico's die wij zien voor het CAK. Wij hebben zorgen over de mogelijke gevolgen voor burgers alsmede de gevolgen voor de brede veranderopgave van het CAK.

In onze eerdere rapporten, zoals bijvoorbeeld in 2020, constateerden wij dat burgers in de knel kwamen door problemen met de implementatie van een nieuw systeem voor het abonnementstarief van de eigen bijdrage Wmo. Deze problemen uitten zich bijvoorbeeld in onduidelijkheid bij burgers over openstaande facturen, (nog) niet gefactureerde zorg en als gevolg hiervan stapelfacturen. Gelet op deze eerdere ervaringen met de invoering van het abonnementstarief en de issues die speelden rondom het innen van de eigen bijdrage, hebben wij zorgen over de gevolgen voor de burger. Fouten in de juiste, tijdige en volledige aanlevering van gegevens door ketenpartijen, kunnen resulteren in foutieve berekeningen van de eigen bijdrage door het CAK. De burger kan hierdoor met onjuiste facturen geconfronteerd worden. Ook zien wij in onze toezichtonderzoeken dat het uitwisselen van gegevens tussen gemeenten en het CAK in het kader van aan- en afmeldingen moeizaam gaat. Een inkomensafhankelijke eigen bijdrage, zorgt voor een nog grotere ketenafhankelijkheid.

Verder vraagt de implementatie van de inkomensafhankelijke eigen bijdrage capaciteit van het CAK. Het CAK kan deze capaciteit niet ergens anders inzetten. Daarom maken wij ons ook zorgen over de

gevolgen hiervan voor de planning en realisatie van de veranderopgave. Dit veranderprogramma is van belang voor de correcte uitvoering van wettelijke taken en de dienstverlening aan de burger.

Wij begrijpen de voorgenomen wijziging van het kabinet. Echter benadrukken wij het belang van een zorgvuldige en realistisch invoeringstraject. Om te voorkomen dat opnieuw burgers in de knel komen door problemen met de implementatie van een nieuw systeem voor de eigen bijdrage Wmo, net als bij de implementatie van het Wmo-systeem voor het abonnementshonorarium. Wij vragen het ministerie en het toekomstig kabinet daar rekening mee te houden bij het uitwerken en implementeren van dit voorgenomen wetsvoorstel.

2. Rechtmatigheid en doelmatigheid

*Uitvoering werkzaamheden door het
CAK*

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan wij in op onze belangrijkste bevindingen over verantwoordingsjaar 2022. Hierbij betrekken wij de controleverklaringen en rapportages van de externe accountant. Ook gaan wij in dit hoofdstuk in op de opvolging van de verbeterpunten van voorgaande jaren.

2.2 Verantwoordingsvoorschriften en werkzaamheden externe accountant

Het CAK verantwoordt zich jaarlijks over de uitvoering van haar wettelijke taken middels de bestuurlijke verantwoordingen en bijbehorende accountantsproducten.

Tijdigheid en verantwoordingsvoorschriften

Het CAK leverde de bestuurlijke verantwoordingen 2022 tijdig aan.

De bestuurlijke verantwoording van het CAK over de eigenbijdrageregelingen voldoet aan de gestelde verantwoordingseisen. Het CAK is in de bestuurlijke verantwoording burgerregelingen afgeweken van ons voorgeschreven model voor de wanbetalersregeling en onverzekerdenregeling. Het CAK gaf het debiteurensaldo weer exclusief de voorziening oninbare debiteuren en overige activa. Wij zijn van mening dat deze afwijking van het door ons voorgeschreven model en uitsplitsing in meerdere tabellen inzichtelijker is en daarom toegevoegde waarde heeft. Wij zijn daarom voornemens dit aan te passen in ons voorgeschreven model 2023.

Bevindingen externe accountant

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 2022 heeft opgenomen.

Werkzaamheden externe accountant

Voor ons toezichtoordeel over de uitvoering van de wettelijke taken door het CAK maken wij gebruik van de werkzaamheden van de externe accountant. Daartoe hebben wij inzage in de accountantsdossiers. De externe accountant heeft meerdere oordelen afgegeven in de controleverklaringen bij de bestuurlijke verantwoordingen van het CAK. 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 2022

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	Afkeurend
Financiële overzichten van activa en passiva van de financiële stromen wettelijke taken op basis van het toerekeningbeginsel	Getrouwheid	Goedkeurend

Bron: bestuurlijke verantwoording CAK eigenbijdrageregelingen 2022

**Tabel 2. Overzicht accountantsoordelen in controleverklaring bestuurlijke verantwoording
Burgerregelingen 2022**

Onderdeel van bestuurlijke verantwoording	Oordeel inzake	Strekking van het oordeel
Onverzekerdenregeling	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Wanbetalersregeling	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Verstreking compensatiebijdrage aan zorgverzekeraars voor het verzekerd houden van wanbetalers	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Overgangsregeling Missionarissen	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Overgangsregeling AWBZ/Wlz-zorg buitenland	Rechtmatigheid	Goedkeurend
Beheerskosten overgangsregeling AWBZ/Wlz-zorg 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
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

2.3 Toezichtoordelen NZa bij de verschillende regelingen

In tabel 3 hebben wij onze toezichtoordelen opgenomen voor de verschillende regelingen die het CAK in 2022 heeft uitgevoerd.

Tabel 3. Overzicht oordelen NZa over de verschillende regelingen

Regeling	Onderdeel van bestuurlijke verantwoording	Bedrag 2022 (x € 1 miljoen)	Oordeel betreffende	Oordeel NZa	Zie in rapport onder
Wlz	Betaling van zorganspraken Wlz	27.490,5	Rechtmatigheid	Rechtmatig uitgevoerd	2.10
	Afdracht eigen bijdragen Wlz	886,7	Rechtmatigheid	Rechtmatig uitgevoerd	2.10
Wmo	Afdracht eigen bijdragen Wmo	135,8	Rechtmatigheid	Rechtmatig uitgevoerd	2.11
Zvw	Wanbetalersregeling	Baten: 303,2 Lasten: 175,1	Rechtmatigheid	Rechtmatig uitgevoerd	2.12
	Onverzekerdenregeling	Baten: 16,5 Lasten: 18,0	Rechtmatigheid	Rechtmatig uitgevoerd	2.12
Buitenland-taken	Buitenlandtaken exclusief overgangsregeling AWBZ/Wlz zorg buitenland	Baten: 156,2 Lasten: 317,3	Rechtmatigheid	Rechtmatig uitgevoerd	2.13

Regeling	Onderdeel van bestuurlijke verantwoording	Bedrag 2022 (x € 1 miljoen)	Oordeel betreffende	Oordeel NZa	Zie in rapport onder
	Overgangsregeling AWBZ/Wlz zorg buitenland	Baten: 0 Lasten: 3	Rechtmatigheid	Rechtmatig uitgevoerd	2.13
	VOZD	Baten: 0,0 Lasten: 0,4	Monitoringtaak NZa	Rechtmatig uitgevoerd	2.13
Overig	Interest geldmiddelen Flz en Wmo	-/- 0,08	Rechtmatigheid	Niet rechtmatig uitgevoerd	2.7
	Hoofdstuk 7: Financieel overzicht activa en passiva van de financiële stromen van de bestuurlijke verantwoording wettelijke taken op basis van het toerekeningsbeginsel	-	Juiste en volledige weergave	Juiste en volledige weergave	-
	Financieel overzicht activa en passiva bestuurlijke verantwoording Burgerregelingen	-	Juiste en volledige weergave	Juiste en volledige weergave	-

Bron: NZa

In dit hoofdstuk geven wij een nadere toelichting op onze oordelen en de belangrijkste bevindingen per financiële stroom en regeling.

2.4 Opvolging NZa-aanbevelingen, verbeterpunten voorgaande jaren en nieuwe kwesties

Inleiding

De NZa constateerde in de voorgaande jaren een aantal verbeterpunten en deed daarbij aanbevelingen. Daarnaast constateerden wij in 2022 een aantal nieuwe verbeterpunten. Tabel 4 bevat een overzicht van deze punten. Over het algemeen concludeert de NZa dat het CAK in 2022 stappen zette in het geheel of gedeeltelijk oplossen van deze aandachtspunten. Echter, er valt nog het nodige te realiseren.

Tabel 4. Opvolging NZa-aanbevelingen, verbeterpunten voorgaande jaren en nieuwe kwesties

	Groen betekent gerealiseerd, oranje betekent gedeeltelijk gerealiseerd en rood betekent nauwelijks of niet gerealiseerd)
A. Rechtmatige uitvoering	
1. Zie 2.2	Het tijdig aanleveren van transparante bestuurlijke verantwoordingen met aandacht voor de burger en voor bevindingen voorgaande jaren Het CAK heeft de bestuurlijke verantwoordingen tijdig aangeleverd. In de uitgebreide en transparante bestuurlijke verantwoording gaat het CAK in op de gevolgen van knelpunten in de uitvoering voor de burger en gaat het CAK in op de maatregelen die zij daarvoor treft. Conclusie: het CAK heeft dit verbeterpunt gerealiseerd. Hoewel er sprake is van transparante verantwoordingen kunnen deze stukken compacter worden opgesteld. Dit komt de toegankelijkheid van de bestuurlijke verantwoordingen ten goede.
2.a	Het vasthouden aan de adequate rapportages van Risk & Compliance en Internal Audit Het CAK heeft ook dit jaar gezorgd voor adequate Riskrapportages van de afdeling Risk & Compliance en onderzoekrapportages van de afdeling Internal Audit.
2.b	Follow up rapportages Risk & compliance en Internal audit Wij vinden het 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. Aanbeveling: wij zien dezelfde belangrijke risico's en verbeterpunten steeds terugkomen. 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. Wij zullen dit blijven volgen.

	Groen betekent gerealiseerd, oranje betekent gedeeltelijk gerealiseerd en rood betekent nauwelijks of niet gerealiseerd)
B. Verbeteren dienstverlening en brede veranderopgave	
3. Zie. 2.4	Het verbeteren van de dienstverlening In 2022 rolde het CAK de in 2021 vastgestelde dienstverleningsstrategie CAK-breed uit, inclusief de gewenste klantbeloften. Het CAK zal hier de komende jaren nader invulling aan geven. Ondanks dat in 2022 sprake was van een verbetering van de dienstverlening aan burgers, voldeed het CAK niet altijd aan haar eigen normen voor dienstverlening. Dit geldt vooral voor de bereikbaarheid. Aanbeveling: wij verwachten dat het CAK prioriteit geeft aan een zodanige verbetering van de dienstverlening, zodat zij in 2023 minimaal voldoet aan haar eigen normen voor de dienstverlening aan de burgers.
4. Zie 1.2.1	Aantoonbare verbeterstappen meerjarige 'veranderopgave' en aandacht voor knelpunten in de uitvoering voor de burger Over 2021 spraken wij de verwachting uit dat het CAK de goede punten in de uitvoering weet te behouden en vooruitgang zou boeken in het structureel oplossen van bestaande verbeterpunten in de uitvoering. Het CAK dient aantoonbare vervolgstappen te zetten en resultaten te boeken bij het 'in control' komen via de meerjarige 'Brede veranderopgave'. Hierbij hoort het belang van de burger leidend te zijn. Ondanks dat sprake is van een organisatorische inbedding van de veranderopgave en het CAK een aantal zaken realiseerde in 2022, constateert de NZa dat het daadwerkelijke realiseren van resultaten traag verloopt. Ook lijkt het tijdschema voor de realisatie een schuivend paneel. Het oorspronkelijk streven van het CAK was om in 2024 de veranderopgave te realiseren. Dit tijdschema wordt niet gehaald. Dit geldt met name voor de vereenvoudiging van de ICT, waarvoor in 2022 een nieuwe planning is opgesteld die loopt tot begin 2028. Aanbeveling: het CAK geeft aan dat tijdslijnen 'niet gegarandeerd' zijn vanwege de vele onzekerheden. Wij verwachten dat het CAK grondiger aantoont dat sprake is van een 'beheerst'- en meer voorspelbaar veranderingsproces. Dit verwachten wij ten aanzien van resultaten en ook ten aanzien van de eigen planning.
5. Zie 1.2.1	Implementatie 'Three lines of Defence'-model Vorig jaar gaven wij aan dat het CAK bezig was met de implementatie van het 'Three lines of Defence'-model bij de eerste lijnsafdelingen. Het CAK heeft in 2022 op onderdelen stappen gezet in de implementatie van het 'Three lines of Defence'-model. Eén van de belangrijkste gerealiseerde stappen in 2022 is het beleggen van meer verantwoordelijkheid voor het opstellen van de bestuurlijke verantwoording met betrekking tot de eigenbijdrageregelingen bij de eerste lijn. Verder hebben de eerstelijnsafdelingen stappen gezet in risico-signalering en -vastlegging. Wij constateren dat het model binnen de burgerregelingen verder is geïmplementeerd dan bij de eigen bijdrageregelingen. Wij vinden dat het 'Three lines of Defence' om een goede integrale sturing vraagt, zodat de burger niet geconfronteerd wordt met verschillen in de uitvoering. Ook constateren wij dat het tempo van implementatie traag is, ondanks dat sprake is van een gestructureerd proces. Aanbeveling: wij verwachten dat het CAK voortvarend verder gaat met de verdere implementatie van het 'Three lines of defence' model. Wij bevelen het CAK aan de (zichtbare) integrale sturing over de regelingen heen te versterken zodat de burger niet geconfronteerd wordt met verschillen en het CAK tijdig risico's in de uitvoering signaleert en hiervoor maatregelen kan nemen.
6. Zie 1.2.2 en 2.11	Stabiel en toekomstbestendig Wmo-abonnementstariefsysteem Het CAK implementeert de Wmo processen zoveel mogelijk volgens de zogenoemde Straight Through Processing. Hierbij wordt uitgegaan van een optimaal functionerende Wmo-keten. Dergelijke systemen gaan uit van een foutloze aanlevering van de diverse ketenpartijen. Zoals het CAK ook aangeeft, is de kwaliteit van het functioneren van de keten nog onvoldoende. De ICT-systemen werken nog niet foutloos en men is nog niet 'in control'. Het CAK voert zelf nog noodzakelijke handmatige controles uit op kritische onderdelen in het verwerkingsproces. Dit leidt in de uitvoering van de Wmo tot extra werk en onnodige hinder voor burgers in de vorm van niet kloppende facturen en onduidelijkheid over openstaande saldi. Aanbeveling: wij verwachten dat het CAK zich blijft inzetten voor een stabiel en toekomstbestendig Wmo-abonnementstarief systeem en daarbij de samenwerking binnen de keten blijft verbeteren om zo de kwaliteit van het berichtenverkeer te verhogen.
7. Zie 1.2.1	Vereenvoudigen en moderniseren van de ICT Over 2021 is aangegeven dat het CAK aantoonbare concrete vervolgstappen moet zetten in de vereenvoudiging en modernisering van de ICT. In 2022 is de planvormingsfase afgerond. Het CAK is gestart op 1 januari 2023 na akkoord van VWS. Op basis van de eerste voortgangsrapportages in 2023 lijkt er sprake te zijn vertraging. Aanbeveling: wij vragen nadrukkelijk aandacht voor de planning en realisatie van het focusgebied 'Vereenvoudiging ICT'.
8. Zie 2.9	Het inrichten van een proces voor het terugbetalen van onverschuldigde bedragen In 2021 was het CAK bezig om het proces voor terugbetaling van onverschuldigde bedragen aan mogelijk gedupeerden van de Kinderopvangtoeslagaffaire voor de wanbetalers en onverzekerdenregeling in te richten. De NZa heeft het CAK gevraagd dit met prioriteit op te pakken.

	Groen betekent gerealiseerd, oranje betekent gedeeltelijk gerealiseerd en rood betekent nauwelijks of niet gerealiseerd)
	Conclusie: het CAK heeft dit verbeterpunt gerealiseerd. Er staan geen onverschuldigde betalingen meer open.
9. Zie 2.4	Maatwerk Maatwerk is belangrijk in de dienstverlening. Het CAK kan soms afwijken van wet- en regelgeving in het belang van een individuele burger. Het handelen in het belang van de burger vinden wij positief, evenals het signaleren en agenderen van maatwerk- en uitvoeringsvraagstukken. Positief is ook dat het CAK het zoeken naar oplossingen steeds meer belegt bij de eerste lijn. De speciale commissie bijzonder maatwerk adviseerde in 2022 over minder kwesties dan in 2021. Aanbeveling: wij constateren dat het CAK geen adequate registratie bijhoudt over het geleverde maatwerk, waardoor een overzicht ontbreekt. Wij adviseren om casuïstiek met betrekking tot maatwerk en knelpunten in de uitvoering goed te registreren. Het is in het kader van gelijke behandeling van burgers van belang om hierop terug te kunnen vallen. Het is ook belangrijk om zicht te hebben op de onderbouwing van afwijkingen en een overzicht te maken van knelpunten waar burgers in de uitvoering mee te maken hebben.
C: Issues	
10. Zie 3.3	Ontbreken executiekracht bij het afwikkelen van de resterende verbeterpunten in de uitvoering en afwikkeling BRIC-lijst Het CAK realiseerde meerdere verbeterpunten uit de NZa rapportage over 2021 en de BRIC-lijst. Desondanks constateren wij dat er veel verbeterpunten blijven openstaan. Het CAK geeft bij een aantal verbeterpunten uit de NZa-rapportage van vorig jaar aan dat deze inmiddels geborgd zijn. In de praktijk betekent dit veelal dat organisatorische maatregelen zijn genomen. Dit betekent niet dat een verbeterpunt daadwerkelijk in de praktijk gerealiseerd is, dan wel dat sprake is van een 'beheerst' proces. Daarnaast zien wij op de BRIC-lijst dat een aantal punten is afgewikkeld, maar er zijn er ook weer nieuwe punten bijgekomen. Hierdoor steeg het totaal aantal BRIC-punten. Het CAK hanteert met ingang van 2023 een nieuwe kritische prestatie-indicator (kpi) over het afhandelen van de BRIC-punten, namelijk dat 70% van de per ultimo 2022 openstaande BRIC-punten per ultimo 2023 moet zijn afgerond. Overigens blijkt op basis van de kwartaalrapportage van het CAK tot 1 juli 2023 dat er 14 BRIC-punten zijn afgehandeld. Wij hebben begrepen dat voornoemde kpi nog steeds realistisch is, maar uit de managementrapportage blijkt niet hoe het CAK bijstuurt. Aanbeveling: Wij vinden dat het CAK voortvarend de verbeterpunten in de uitvoering moet afwikkelen. En daarnaast in 2023 – zoals het CAK zelf ook aangeeft - minimaal 70% van de bestaande BRIC-punten moet hebben opgelost. Daarbij verwachten wij dat het CAK ook tijdig bijstuurt als het beoogde resultaat niet wordt gehaald. Naast BRIC punten spelen ook andere kwesties. Wij zouden graag een volledig overzicht zien van zowel BRIC-issues als andere CAK-brede issues die op dit moment niet onder BRIC vallen.
D. Overige punten	
11.	Capaciteit, inzet externen & verzuim Het CAK maakt relatief veel gebruik van externe medewerkers, op zowel vaste als tijdelijke posities. In 2022 bestaat ruim 27% van de personeelskosten uit kosten voor personeel dat niet in dienst is, een stijging van 6%-punt ten opzichte van 2021. Dit percentage is ruim boven de interne norm van 15% die door het CAK zelf gehanteerd wordt, en nog ruimer boven de norm van 10% die vanuit de Rijksoverheid gehanteerd wordt⁴. Met begrip voor de huidige arbeidsmarktsituatie, blijven wij het wenselijk vinden om de capaciteitssituatie zoveel als mogelijk te richten op personeel in vaste dienst en de inhuur van externen te minimaliseren. Ondanks dat het CAK hiernaar streeft blijkt het lastig om specifieke vacatures ingevuld te krijgen. Dit kan gevolgen hebben voor de continuïteit en de borging van kennis en kunde binnen de CAK-organisatie, iets wat juist van belang is voor het in control komen. Hierbij past ook meer aandacht voor het verzuim dat licht gedaald is ten opzichte van 2021 maar met 6,94% nog steeds ruim boven de eigen norm van 5,6% scoort. Aanbeveling: wij verwachten dat het CAK de huidige trend ombuigt en de externe inhuur terugbrengt. Het CAK dient zich blijvend in te zetten voor een zodanige capaciteitssituatie dat kennis en kunde voor de uitvoering van de wettelijke taken in continuïteit geborgd is. Wat ook van belang is voor de in-control situatie die het CAK nastreeft is dat het verzuim zal dalen tot onder de norm.
12. Zie 2.12	Dubbele compensatie wanbetalersregeling Zorgverzekeraars worden gecompenseerd voor wanbetalers die hun premie niet betalen. Er zijn situaties waarbij de cliënt weer premie is gaan betalen en nog niet is afgemeld bij het CAK. De zorgverzekeraar ontvangt dan een dubbele premie. Op aandringen van de NZa zijn zorgverzekeraars en het CAK sinds 2021 met elkaar in overleg over deze situatie. Het CAK geeft in de verantwoording aan dat dit verbeterpunt geborgd is. Wij hebben nog onvoldoende aanknopingspunten om dezelfde conclusie te trekken.

⁴ De zogenaamde Roemernorm, tweede kamer 31490/2019.

	Groen betekent gerealiseerd, oranje betekent gedeeltelijk gerealiseerd en rood betekent nauwelijks of niet gerealiseerd)
	Aanbeveling: wij verwachten van het CAK dat zij samen met de zorgverzekeraars (procedurele) afspraken maakt over de terugbetaling van (eventueel) te veel ontvangen compensatie. Wij verwachten dat dit punt in 2023 opgelost wordt.
13. Zie 2.12	Beperken compensatie zorgverzekeraars tot twee maanden terugwerkende kracht Het CAK en de zorgverzekeraars hebben via een zogenaamd koppelvlakdocument afspraken gemaakt over de termijn van compensatiebetaling na hernieuwde aanmelding. De termijn van compensatie bij een mislukte betaalregeling is in dit koppelvlakdocument tot twee maanden beperkt. Voor deze compensatie met terugwerkende kracht is geen wettelijke basis. Het CAK geeft aan dat dit verbeterpunt onderhanden is en dat in 2023 een beleidsdocument wordt opgesteld. Hierin zal de wijze waarop in de afgelopen jaren uitvoering is gegeven aan deze kwestie het uitgangspunt zijn. Aanbeveling: wij merken op dat in de opvolging van het CAK de wettelijke basis voor de compensatie bij een mislukte betalingsovereenkomst nog steeds ontbreekt. Wij verwachten dat het CAK haar werkwijze in lijn brengt met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
14. Zie 2.5 NIEUW	Debiteurenbeheer onvoldoende Uit ons thematisch onderzoek naar incassoprocessen en debiteurenbeheer blijkt onder andere dat het CAK de incasso-inspanningen kan verbeteren en dat de ouderdomsanalyse op debiteuren inclusief de afwikkeling van bijzonderheden verdere aandacht vraagt. Vooral in situaties waarin de huidige werkinstructies en procesbeschrijvingen niet voorzien, blijven dossiers liggen. Het gevolg is dat vorderingen onnodig lang open blijven staan en uiteindelijk oninbaar blijken. Deze vorderingen hadden - bij meer inspanningen van het CAK - mogelijk nog voor een deel geïnd kunnen worden. Aanbeveling: wij hebben een indicatie dat sprake is van een procedurele onrechtmatigheid ten aanzien van de incasso-inspanningen. Omdat onze bevindingen zijn gebaseerd op slechts een beperkt aantal deelwaarnemingen kunnen wij de onzekerheid niet duiden. Wij verwachten dat het CAK komend jaar noodzakelijke verbeteringen doorvoert in het analyseren van de openstaande vorderingen en het tijdig verrichten van de noodzakelijke incasso-inspanningen. Wij verzoeken het CAK om ons op basis van onze bevindingen nader te informeren.

Bron: NZa

Het CAK heeft zich in de bestuurlijke verantwoording 2022 verantwoord over de afwikkeling van de belangrijkste verbeterpunten in de uitvoering waarover wij in ons vorige onderzoek rapporteerden. Het CAK geeft bij de opvolging van een aantal verbeterpunten aan dat deze geborgd zijn. Dat wil niet zeggen dat er sprake is van een realisatie van het verbeterpunt. Wij verwachten dat het CAK zich in de verantwoording explicieter verantwoordt of een verbeterpunt al dan niet gerealiseerd is, in termen van het bereiken van het beoogde resultaat en het beheersen van het proces.

2.5 Dienstverlening aan de burger

Inleiding

In de bestuurlijke verantwoordingen benadrukt het CAK dat zij als uitvoeringsorganisatie voor burgers het gezicht van de overheid is. De kern daarvan is volgens het CAK de menselijke maat en passende en kwalitatief goede dienstverlening. Wij kijken als toezichthouder daarbij naar de ontwikkeling van het CAK als organisatie: is er sprake van verbeteringen en wordt de dienstverlening aan burgers beter? Dit doen wij bijvoorbeeld door te kijken of er voldoende voortgang bij het klanttevredenheidsproces is gemaakt en of het CAK leert van fouten en signalen over de dienstverlening.

Het CAK heeft prestatie-indicatoren om de dienstverlening aan de burger te meten. Deze indicatoren bevatten eisen over de kwaliteit van de dienstverlening, zoals de bereikbaarheid van het CAK, het verschaffen van duidelijke informatie in een begrijpelijke taal, een tijdige respons op vragen van klanten, toegankelijkheid van bezwaar en beroepsprocedures. Maar ook de bejegening van klanten, cultuur en een efficiënte afhandeling van zaken vallen hieronder.

Bevindingen

In tabel 5 hebben wij de door het CAK gescoorde KPI's⁵ op belangrijke dienstverleningsnormen weergegeven.

Tabel 5. Dienstverleningsnormen op belangrijke KPI's

Nr.	Omschrijving Kpi	norm	Score KPI in 2022	Score KPI in 2021	Voldoet aan norm J/N
Indicatoren Wlz					
1.	PC 1201: Gemiddelde facturatietermijn	< 6 weken	14 dagen	13 dagen	J
2.	PC1202: Percentage gefactureerd binnen 8 weken na ontvangst alle gegevens	97,5%	99,89%	99,93%	J
3.	PC1204: Het aantal beantwoorde calls als percentage van het aantal binnengekomen calls	80%	75%	73%	N
4.	PC1205: Gemiddelde antwoordsnelheid calls	< 90 sec	333 sec	486 sec	N
5.	KC1519: aantal interventies Nationale Ombudsman	N/A	5	4	n.v.t.
Indicatoren Wmo					
6.	PC1304: Het aantal beantwoorde calls als percentage van het aantal binnengekomen calls	80%	74%	68%	N
7.	PC1305: Gemiddelde antwoordsnelheid calls (geen kengetal ingevuld voor schriftelijk en e-mails)	< 90 sec	329 sec	543 sec	N
8.	PC1401: Gemiddelde verwerkingstermijn berichten vanuit Gemeenten	5 dagen	7	2	N
9.	PC1405 Percentage afdrachten gemeente per periode	100%	100%	100%	J
10.	PC 1404: Percentage geïnde facturen	-	89%	89%	n.v.t.
11.	PC1409: Percentage stapelfacturen (als er in 1x drie of meer maanden in rekening worden gebracht)	-	96,27%	95,6%	n.v.t.
12.	KC1618: Aantal interventies Nationale Ombudsman	N/A	26	5	n.v.t.
13.	Doorlooptijd afhandelen klachten (K), bezwaren (B) en beroepen (n.v.t.) Wmo	Wettelijk bepaald	K: 93,16% B: 67,84%	K: 49,17% B: 59,76%	N

Bron: bestuurlijke verantwoording CAK eigenbijdrageregelingen 2022

Uit tabel 5 blijkt dat het CAK in 2022, evenals vorig jaar, niet voldoet aan de interne normen qua bereikbaarheid. Wel is de bereikbaarheid in 2022 verbeterd in vergelijking met vorig jaar. Uit de managementrapportages van het CAK blijkt dat de telefonische bereikbaarheid in 2023 is verbeterd tot ruim 80%. Aangezien de norm van 90% is bijgesteld naar 80% voldoet het CAK daarmee wel aan de interne norm.

Klachten, bezwaren en beroepen

Een ander punt van aandacht is het aantal bezwaarschriften betreffende de burgerregelingen dat buiten de wettelijke termijn wordt behandeld. In 2022 waren dit 121 bezwaarschriften (in 2021: 134). Een groot aantal daarvan (108, in 2021: 122) heeft betrekking op de onverzekerdenregeling. In veel van deze bezwaardossiers blijken klanten zelf hun verzekeringsplicht in twijfel te trekken, waardoor de Sociale Verzekeringsbank (SVB) onderzoek moet doen naar de verzekeringsplicht van deze klanten. De SVB hanteert eigen beslistermijnen voor dit onderzoek, waardoor het CAK de beslistermijn voor een correcte afhandeling niet kan halen.

De tijdigheid van de afhandeling van bezwaarschriften over de Wmo was, ondanks dat deze in 2022 gestegen is ten opzichte van 2021, nog steeds ruim onder het door het CAK gewenste niveau (de norm in de managementrapportage is 95%). Dit heeft te maken met de extra instroom van bezwaren in de

⁵ Dit zijn de kpi's die opgenomen zijn in het controleprotocol.

eerste helft van 2022. Deze bezwaren hebben geleid tot grote achterstanden binnen het team dat bij gemeenten navraag doet of hetgeen de burger in bezwaar aanvoert, juist is. In de tweede helft van 2022 heeft dit team de achterstanden ingelopen.

Maatwerk en knellende regelgeving

Het CAK streeft naar maatwerk in de dienstverlening aan burgers. Het CAK geeft aan dat maatwerk niet in alle gevallen mogelijk is, onder meer vanwege de complexiteit van wet- en regelgeving. Wij vinden meer aandacht voor maatwerk wenselijk, juist vanwege de dienstverlening aan de burgers. Als uitvoeringsorganisatie heeft het CAK zicht op uitvoeringsvraagstukken waarbij de burger mogelijk in de knel komt. Het CAK belegt het maatwerk waar mogelijk in de reguliere processen. Voor zaken die niet binnen de reguliere processen kunnen worden afgewikkeld is er een aparte commissie bijzonder maatwerk.

Opmerkelijk is dat er geen aparte registratie is van maatwerk in de reguliere processen. Wel zijn er gegevens van de commissie bijzonder maatwerk beschikbaar. Daaruit blijkt dat het aantal issues dat deze commissie behandelde in 2022 is afgenomen ten opzichte van 2021, namelijk van 37 zaken in 2021 naar zeventien in 2022. De commissie behandelt vooral zaken met betrekking tot het kwijtschelden van de eigen bijdrage Wet langdurige zorg (Wlz). De NZa pleit ervoor, juist vanwege het belang van de burger, om maatwerkissues intern beter te registreren. Het is voor burgers belangrijk dat wanneer het CAK gebruikmaakt van haar kwijtscheldingsbevoegdheid⁶ dit goed onderbouwd en transparant gebeurt. Wij vragen het CAK het inzetten van haar kwijtscheldingsbevoegdheid te onderbouwen en documenteren zodat er uiteindelijk een rode draad ontstaat in het toepassen van deze bevoegdheid.

Het CAK bracht in de Stand van de uitvoering 2023 een aantal knelpunten in de regelgeving waarvan de burger hinder ondervindt onder de aandacht bij het ministerie van VWS. Wij vinden het zinvol dat het CAK dergelijke knelpunten in de uitvoering blijft signaleren en agenderen.

2.6 Incassoprocessen en debiteurenbeheer

In 2022 en 2023 voerden wij een thematisch onderzoek uit naar incassoprocessen en debiteurenbeheer. Voor de bevindingen die impact hebben op de dienstverlening richting de burger verwijzen wij naar paragraaf 3.2. Tijdens de uitvoering van dit onderzoek hebben wij enkele zaken geconstateerd die geen nadelig effect hebben op de dienstverlening richting de burger, maar wel van invloed zijn op de financiële verantwoording van het CAK.

Wij hebben geconstateerd dat de ouderdomsanalyse op de debiteuren in het kader van het opstellen van de bestuurlijke verantwoording en het bepalen van de waardering van de debiteuren wordt uitgevoerd. De analyse op openstaande debiteuren voert het CAK echter beperkt uit in het reguliere proces en bijzonderheden bij diverse regelingen zijn al langere tijd (zelfs meerdere jaren) blijven liggen. Op diverse debiteurenposities was geen actie ondernomen vanuit de kant van het CAK, terwijl dit volgens het protocol wel had moeten gebeuren.

Openstaande debiteurenvorderingen van de diverse regelingen boekt het CAK veelal periodiek af via query's. Het verwerken van handmatige afboekingen is arbeidsintensief en vindt mede om deze reden nog onvoldoende plaats. Juist de vorderingen die het CAK niet via geautomatiseerde query's afboekt,

⁶ Zo heeft het CAK op grond van 4:94a Awb een kwijtscheldingsbevoegdheid op basis van het evenredigheids criterium. Dit houdt in dat het CAK eventueel een geldschuld (en dus de eigen bijdrage) kan kwijtschelden wanneer de gevolgen van invordering zo nadelig zijn dat deze onevenredig zijn.

bevatten vaak bijzonderheden en worden onvoldoende geanalyseerd. Bij vorderingen die langer dan twee jaar openstaan, identificeren wij het risico dat in deze bedragen vorderingen zijn opgenomen die al afgeboekt hadden moeten worden. Hierdoor is sprake van een te hoge openstaande debiteurenpositie en een te hoge voorziening. Voor de eigenbijdrageregelingen en de wanbetalers en onverzekerden gaat het om een bedrag van circa € 300 miljoen dat langer dan twee jaar open staat. Afboekingen van debiteuren die al voorzien zijn leiden niet tot een additionele last, waarmee de opvolging van voorgaand punt geen impact heeft op de waardering van de debiteuren.

Wij zagen ook dat dossiers waarbij bijzonderheden spelen waarin de procesbeschrijving of werkinstructie niet voorziet, blijven liggen. Hierdoor onderneemt het CAK in het reguliere proces geen actie meer en verzendt het CAK aanmaningen te laat of helemaal niet. Vorderingen blijven hierdoor open staan en blijken uiteindelijk oninbaar. Vorderingen boekt het CAK hierdoor uiteindelijk af, waar dit wellicht niet nodig was geweest als het CAK voldoende inspanningen had verricht. De fondsen lopen hierdoor gelden mis en het CAK voert hiermee haar taak voor de fondsen niet naar behoren uit.

Wij hebben een indicatie dat sprake is van een procedurele onrechtmatigheid ten aanzien van de incasso-inspanningen. Omdat onze bevindingen zijn gebaseerd op slechts een beperkt aantal deelwaarnemingen kunnen wij de onzekerheid niet duiden. Wij verwachten dat het CAK komend jaar noodzakelijke verbeteringen doorvoert in het analyseren van de openstaande vorderingen en het tijdig verrichten van de noodzakelijke incasso-inspanningen. Wij verzoeken het CAK om ons op basis van onze bevindingen nader te informeren.

2.7 Afhandeling Issuedossiers

In ons rapport over 2021 rapporteerden wij over twee issuedossiers: 'Eindsynchronisatie Centrale persoonsregistratie (CPR)' en 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven (DGL)'. Sinds 2021 gaven wij in ons onderzoek prioriteit aan deze issuedossiers. Herhaaldelijk drongen wij aan op versnelde afronding van deze dossiers in het belang van de burger, de fondsen en de gemeenten. Inmiddels heeft het CAK beide issuedossiers opgelost.

Issuedossier 'SVB relatiestatus Duurzaam gescheiden leven' (DGL)

In 2021 bleek dat voor circa 12.000 klanten sprake was van een onjuiste registratie van de relatiestatus. Doordat het CAK dit proces niet op orde had kon dit leiden tot het opleggen van een verkeerde eigen bijdrage. In het geval van een te laag vastgestelde eigen bijdrage liepen de fondsen en gemeenten inkomsten mis. In het geval van een te hoog opgelegde eigen bijdrage werden burgers benadeeld. Het burgerbelang heeft prioriteit in ons toezicht. De NZa benadrukte sinds 2021 dat de afwikkeling van het issuedossier DGL prioriteit moest hebben. Wij hielden hier actief toezicht op door de afwikkeling van het dossier te monitoren. In 2022 constateerden wij dat de afwikkeling van het dossier nog altijd onderhanden was en dat het CAK niet in staat bleek het issuedossier af te wikkelen voor aanlevering van de bestuurlijke verantwoording op 1 juli 2022. Wij vonden dit een zorgelijke ontwikkeling.

Burgers die een langere periode een te hoge eigen bijdrage betaalden kregen tot maximaal 36 maanden restitutie. Hierbij geldt dat een vertraging in de afhandeling bij het CAK van invloed is op de periode waarover de burger een restitutie ontvangt. Een vertraging in de afhandeling door het CAK veroorzaakt een ongelijke behandeling van burgers. In 2022 constateerden wij dat de informatieverschaffing aan burgers over het issuedossier verbetering behoeft. Wij stelden vast dat burgers niet goed zijn geïnformeerd over de beperking van de restitutie met terugwerkende kracht tot 36 maanden en de mogelijkheid tot instellen van bezwaar tegen dit besluit. Wij wezen het CAK op het belang van goede informatieverstrekking aan de burger over de mogelijkheden van bezwaar en beroep tegen de beperking

van de restitutie. Daarbij deden wij een verzoek aan het CAK om te zorgen voor een correcte informatieverstrekking en dit gebrek voor eerder afgeronde dossiers te herstellen. Het CAK gaf aan de informatievoorziening over de mogelijkheid tot het instellen van bezwaar vanaf dat moment te verbeteren, maar dit voor afgeronde dossiers niet te doen. Wij vinden het van belang dat burgers altijd in begrijpelijke taal worden gewezen op hun rechten, waaronder het instellen van bezwaar en beroep.

Het CAK gaf bij dit issuedossier aan gebonden te zijn aan de wettelijke restitutietermijn van 36 maanden zoals deze is opgenomen in het Besluit langdurige zorg en het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015. Inmiddels heeft een wijziging van regelgeving plaatsgevonden, waardoor het CAK per 1 januari 2023 wél de bevoegdheid heeft af te wijken van de maximale restitutietermijn wanneer er sprake is van een ernstige tekortkoming of vertraging in de gegevensuitwisseling of verwerking ervan, die niet te wijten is aan de klant.

Het CAK geeft aan dat afwikkeling van het issuedossier in 2022 een grote impact heeft gehad op de uitvoering. Inmiddels zijn alle onjuistheden in de relatiestatus hersteld. Het CAK heeft een actieve gegevensuitwisseling met de SVB ingericht voor de eigenbijdrageregelingen Wmo en Wlz. De werking van deze structurele maatregelen is vastgesteld. Dit zal voorkomen dat dit issue zich in de toekomst nogmaals voordoet. Alle openstaande dossiers zijn aantoonbaar afgerond en hierover is verantwoording afgelegd in de bestuurlijke verantwoording over 2022. Wij verwachten dat het CAK het burgerbelang in de toekomst meer centraal zet en issuedossiers waarbij sprake is van (financiële) belangen voor burgers met prioriteit afhandelt.

Rechterlijk oordeel

Ondanks dat het CAK de afwikkeling van het issuedossier intern heeft afgerond, stond het afgelopen jaar nog een beroepszaak open tegen het beperken van de restitutieperiode tot 36 maanden. Inmiddels heeft de rechtbank Den Haag uitspraak gedaan. In tegenstelling tot een eerdere uitspraak van de rechtbank Gelderland, stelde de rechtbank Den Haag eiser in het gelijk. De rechter vernietigde daarbij het eerdere besluit van het CAK.

Zowel de rechtbank Gelderland als de rechtbank Den Haag gingen in hun uitspraak in op de vraag of de beperking van de restitutietermijn een schending van het gelijkheidsbeginsel oplevert.

De rechtbank Gelderland oordeelde op 8 juni 2022 dat cliënten waarbij sprake is van restitutie niet vergelijkbaar zijn met die van cliënten aan wie een naheffing is opgelegd. Er is volgens de rechter geen sprake van rechtsongelijkheid. De situatie van de eiser is op gelijke wijze behandeld en afgedaan als de situatie van andere cliënten die recht hebben op restitutie. De rechtbank oordeelde dat daarom geen sprake is van rechtsongelijkheid en verklaarde het beroep ongegrond.

De rechtbank Den Haag daarentegen kwam op 4 september 2023 tot een ander oordeel, namelijk dat wél sprake is van schending van het gelijkheidsbeginsel. Deze rechtbank beschouwt personen die een te laag bedrag aan eigen bijdrage hebben betaald en de personen die een te hoog bedrag aan eigen bijdrage hebben betaald tot één groep, namelijk: personen die in verband met onjuiste statusvermelding bij het CAK gedurende enige tijd niet het juiste bedrag aan eigen bijdrage hebben betaald. De rechtbank oordeelt dat sprake is van een verschil in behandeling van personen die een te laag bedrag aan eigen bijdrage hebben betaald en personen die een te hoog bedrag hebben betaald. Het CAK heeft hierbij geen redelijke en objectieve rechtvaardiging voor die ongelijke behandeling gesteld en onderbouwd. De rechtbank oordeelde daarom dat het Blz zoals dat gold, strijdig is met het gelijkheidsbeginsel. Voor dit oordeel vindt de rechtbank steun in de brief van de minister voor Langdurige Zorg van 30 juni 2022 en het feit dat het Blz inmiddels is aangepast. Dat leidde ertoe dat de rechter besloot de maximale

restitutieperiode van 36 maanden in deze rechtszaak achterwege te laten en het eerdere besluit van het CAK te vernietigen.

Het CAK heeft aangegeven in hoger beroep te gaan tegen de uitspraak van de rechtbank Den Haag. Het CAK geeft aan dat hiervoor doorslaggevend is dat het CAK als uitvoerder van wet- en regelgeving nu te maken heeft met juridisch twee verschillende uitspraken die elkaar tegenspreken. Wij zullen dit hoger beroep en de eventuele impact voor de burger met aandacht volgen.

Issuedossier 'Eindsynchronisatie Centrale persoonsregistratie' (CPR)

Het CAK maakt vanaf 2017 gebruik van het 'Centraal Persoonsregister' (CPR) waarin alle authentieke persoonsgegevens uit de Basisregistratie Personen (BRP) worden opgeslagen. In het verleden heeft het CAK het CPR gevuld vanuit andere CAK-systemen, waarbij verschillen met de BRP zijn ontstaan. In 2020 heeft dit geleid tot een onzekerheid en in 2021 tot een fout met betrekking tot de rechtmatigheid van de eigen bijdragen Wlz en Wmo. Inmiddels is een integrale eindsynchronisatie tussen het CPR en het BRP uitgevoerd. Hiermee heeft het CAK de financiële impact van onjuiste opleggingen bepaald en waar mogelijk hersteld. Vanaf eind maart 2022 wordt tweewekelijks een integrale bestandsvergelijking gedraaid tussen het CPR en de BRP waarbij verschillen tijdig worden opgevolgd. Het issuedossier 'Eindsynchronisatie Centrale persoonsregistratie' is hiermee opgelost.

2.8 Nieuw geconstateerde fouten en onzekerheden eigenbijdrageregelingen

In deze paragraaf lichten wij de nieuw geconstateerde fouten en onzekerheden met betrekking tot de eigen bijdrageregelingen kort toe.

De aard van de in 2022 nieuw geconstateerde fouten en onzekerheden ziet vrijwel geheel op foutieve verwerking in de systemen en een te late constatering hiervan. De fouten en onzekerheden hebben veelal betrekking op meerdere jaren, maar zijn niet eerder in het reguliere proces geconstateerd of hier is onvoldoende prioriteit aan gegeven.

Wij adviseren het CAK om meer aandacht te besteden aan het aan de voorkant signaleren in plaats van het achteraf repareren van fouten in systemen en hiermee in de processen. Wij uiten onze zorgen omtrent het te laat signaleren van deze fouten en onzekerheden. Wij verwachten van het CAK dat analyses, controles en rondrekeningen op de in- en uitvoer – en hiermee uitval – in systemen vaker en met meer diepgang worden uitgevoerd, zodat eventuele fouten in een eerder stadium worden geconstateerd en opgevolgd kunnen worden.

Alhoewel wij geen indicaties hebben dat er zaken ontbreken, vinden wij het zorgelijk dat er fouten en onzekerheden die betrekking hebben op voorgaande jaren (blijven) ontstaan. Wij vragen het CAK specifiek aandacht te besteden aan de juiste werking van gegevensverwerkende systemen.

Fouten

In 2022 zijn acht nieuwe fouten geconstateerd (zie tabel 6).

Tabel 6. Toelichting nieuwe fouten

Nr.	Omschrijving	Periode	Fout in €	Toelichting
1.	Inkomen uit arbeid	2017 - 2022	328.987 restituties	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.
2.	Niet volledig verwerken van VEKTIS-antwoordberichten	2019 - 2022	4.369.309 4.384.596 restituties 11.713 naheffingen	Het CAK heeft niet tijdig geconstateerd dat de retour ontvangen antwoordberichten van VEKTIS niet (volledig) werden verwerkt in het bronsysteem, waardoor de eigen bijdrage voor de klant ten onrechte niet werd gewijzigd.
3.	Onterechte afboekingen geen eigen bijdrage (GEB)	2017 - 2022	53.436 naheffingen	Het CAK heeft niet tijdig geconstateerd dat de lage eigen bijdrage (LEB) onterecht werd afgeboekt tot 12 maanden in het kader van een terugwerkende kracht correctie.
4.	Onterecht goed- of afgekeurde peiljaarverleggingen (PJV's)	2022	99.338	Door een technisch probleem in de logging 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.
5.	Peiljaarverleggingen zijn onterecht gebaseerd op inkomen T in plaats van T-2	2015 - 2022	318.895 39.448 restituties 279.447 naheffingen	Het CAK heeft niet tijdig geconstateerd dat aanpassingen van inkomensgegevens door fouten in het systeem niet volgens proces verlopen. De eigen bijdrage wordt onterecht berekend op basis van de inkomensgegevens van jaar T, terwijl de aanvraag voor PJV is afgewezen.
6.	PJV's van pensioengerechtigde (PGL)-klanten zijn gebaseerd op het onjuiste inkomen	2015 - 2022	82.100 naheffingen	Door fouten in het systeem wordt bij het indienen van een PJV in het zorgjaar waarop de klant de pensioengerechtigde leeftijd bereikt de pensioengerechtigde leeftijd verkeerd gepeild. Hierdoor wordt een foutieve eigen bijdrage opgelegd en in rekening gebracht. Het CAK heeft deze fout reeds in 2015 geconstateerd, maar de impact verkeerd ingeschat waardoor onvoldoende opvolging aan dit issue is gegeven.
7.	Interest geldmiddelen Flz en Wmo	2022	28.417	Het CAK voerde de wettelijke taak voor 'de interest geldmiddelen Flz en Wmo' in 2022 niet rechtmatig uit. Er is sprake van een verantwoording op kasbasis. Doordat het CAK de rentebaten van één incassopartner niet tijdig ontving in 2022 en dit te laat constateerde, is de verantwoording niet volledig.
8.	Inkorten van termijnen	2022	753.772	De individuele beoordeling van het inkorten van termijnen is onvoldoende vastgelegd waardoor de rechtmatigheid niet kan worden vastgesteld.

Bron: bestuurlijke verantwoording CAK eigenbijdrageregelingen 2022

Onzekerheden

In 2022 zijn twee nieuwe onzekerheden geconstateerd (zie tabel 7).

Tabel 7. Toelichting nieuwe onzekerheden

Nr.	Omschrijving	Periode	Onzekerheid in €	Toelichting
1.	Eén-dag huwelijken	2017 -2022	33.816	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.
2.	Onterecht goed- of afgekeurde peiljaarverleggingen (PJV's)	2020	2.749.534	Door een technisch probleem in de logging geeft het systeem foutieve uitkomsten bij het beoordelen van een PJV. Intern is dit niet geconstateerd waardoor niet vastgesteld kan worden of PJV's terecht zijn toegekend dan wel afgekeurd.

Bron: bestuurlijke verantwoording CAK eigenbijdrageregelingen 2022

Het CAK werkt in 2023 aan herstel van de geconstateerde fouten en onzekerheden en aan een structurele oplossing. Wij verwachten van het CAK dat fouten waarbij de burger benadeeld wordt met voorrang worden opgepakt. Wij gaan ervan uit dat het CAK de restitutie gevallen beoordeelt conform de huidige wetgeving.

2.9 Bestaande fouten en onzekerheden eigenbijdrageregelingen met impact in 2022

In deze paragraaf lichten wij de al eerder geconstateerde fouten en onzekerheden met betrekking tot de eigenbijdrageregelingen kort toe. Van de 28 fouten en onzekerheden uit 2021 zijn er dertien volledig opgevolgd in 2022. Deze punten hebben geen financiële impact meer op de bestuurlijke verantwoording 2022. De overige vijftien punten hebben nog wel een financiële impact in de bestuurlijke verantwoording 2022 en lichten wij in onderstaande tabel toe (zie tabel 8). De fouten en onzekerheden ten aanzien van de burgerregelingen zijn dermate beperkt van omvang dat wij deze niet verder toelichten.

Tabel 8. Impact fouten en onzekerheden met betrekking tot eigenbijdrageregelingen

	Omschrijving	Fout in €	Onzekerheid in €	Jaar van constatering	Status
1.	SVB relatiestatus Duurzaam gescheiden leven (DGL) Zie paragraaf 2.6.	699.895	579.399	2020	Opgelost.
2.	Eindsynchronisatie Centrale persoonsregistratie (CPR) Zie paragraaf 2.6.	277.431	N.v.t.	2020	Opgelost.
3.	Termijnoverschrijdingen Opleggingen van eigen bijdragen die buiten de wettelijke termijnen hebben plaatsgevonden en nog niet zijn gecorrigeerd.	20.596	N.v.t.	2019	Herstelwerkzaamheden zijn onderhanden.
4.	GUW-uitval CEBES Binnen het systeem ontstaat uitval als gevolg van een onvolledigheid in de verwerking van het berichtenverkeer. Deze uitval dient uitgezocht en opgevolgd te worden.	18.027	11.553	2020	Herstelwerkzaamheden zijn onderhanden.
5.	VCOP CEBES 2022 Binnen het systeem ontstaat uitval als gevolg van een onvolledigheid in de verwerking van het	45.389	N.v.t.	2020	Herstelwerkzaamheden zijn onderhanden.

	Omschrijving	Fout in €	Onzekerheid in €	Jaar van constatering	Status
	berichtenverkeer. Deze uitval dient uitgezocht en opgevolgd te worden.				
6.	VCOP Wmo-AT Binnen het systeem ontstaat uitval als gevolg van een onvolledigheid in de verwerking van het berichtenverkeer. Deze uitval dient uitgezocht en opgevolgd te worden.	63.593	N.v.t.	2020	Herstelwerkzaamheden zijn onderhanden.
7.	Samenloop eigen bijdrageplicht Wmo-AT met een eigen bijdrageplicht op grond van de Wlz en Wmo Beschermd Wonen Samenloop tussen verschillende regelingen wordt niet goed verwerkt bij opleggingen in het kader van de Wlz/Wmo.	140.243	N.v.t.	2021	Herstelwerkzaamheden zijn onderhanden.
8.	Uitvalbakken CEBES en Thinsy en Financieel Systeem (OF) 2015-2022 Binnen het systeem ontstaat uitval tussen de verschillende applicaties van het CAK. Deze uitval dient uitgezocht en opgevolgd te worden.	60.149	N.v.t.	2018	Herstelwerkzaamheden zijn onderhanden.
9.	Analyse uitvalbakken KOF voor Wmo-AT Binnen het systeem ontstaat op verschillende momenten in het proces uitval. Deze uitval dient uitgezocht en opgevolgd te worden.	762	N.v.t.	2021	Herstelwerkzaamheden zijn onderhanden.
10.	Ten onrechte niet verzonden facturen en salderingsproces Wmo-AT In het systeem worden facturen geparkeerd of niet verzonden nadat oplegging heeft plaatsgevonden. Ultimo 2022 was sprake van ruim 4.9 miljoen niet verzonden facturen met een financiële omvang van € 2.8 miljoen, wat na analyse in 2023 heeft geresulteerd tot fouten en onzekerheden.	421.128	365.630	2020	Herstelwerkzaamheden worden in 2023 opgepakt.
11.	RC broninhouding Wmo Beschermd Wonen De vorderingen op broninhoudingsinstanties (UWV en SVB) lopen niet volledig af. De inbaarheid van de openstaande vordering is onzeker.	N.v.t.	1.664.596	2017	Herstelwerkzaamheden zijn onderhanden.
12.	Bestaan debiteuren Van de debiteuren welke zijn ontstaan voor 1 januari 2015 is het bestaan onzeker.	N.v.t.	71.000	2017	Herstelwerkzaamheden zijn onderhanden.
13.	Incassopartners Er is sprake van verschillen tussen de administratie van het CAK en de administratie van incassopartners.	6.533	186.729	2021	Herstelwerkzaamheden zijn onderhanden.
14.	Liquiditeitstekort OU-1 2015-2019 (exclusief Wmo-AT) Er is sprake van vorderingen waarvan de debiteuren niet bekend zijn, hierdoor is het CAK niet in staat aan haar verplichtingen te voldoen.	55.222	435.198	2021	Herstelwerkzaamheden zijn onderhanden.
15.	Liquiditeitsoverschot Wlz Er is sprake van een liquiditeitsoverschot waarvan de oorzaak onderzocht wordt.	3.807	45.076	2021	Herstelwerkzaamheden zijn onderhanden.

Bron: bestuurlijke verantwoording CAK eigenbijdrageregelingen 2022

2.10 Hersteloperatie kinderopvangtoeslag

Per 2 november 2022 is de Wet hersteloperatie toeslagen in werking getreden, met terugwerkende kracht vanaf 1 juni 2021. Eerder handelde het CAK aan de hand van opdrachtbrieven en andere instructies van het ministerie van VWS schulden af voor gedupeerden. Het ontbreken van een formele grondslag had tot gevolg dat de niet opgelegde premies en afgeboekte vorderingen als onrechtmatig werden aangemerkt.

De inwerkingtreding met terugwerkende kracht vanaf 1 juni 2021 van de Wet hersteloperatie toeslagen zorgt ervoor dat de kwijtscheldingen van openstaande schulden vanaf 1 juni 2021 een wettelijke grondslag hebben. Dat maakt de uitgevoerde afboekingen binnen de regelingen Wlz en Wmo vanaf 1 juni 2021 met terugwerkende kracht rechtmatig.

Wij zijn in ons toezicht op het CAK beperkt tot de uitvoering van de in artikel 16 Wmg genoemde bepalingen. Ons toezicht op het CAK strekt niet tot de uitvoering van de Wet hersteloperatie toeslagen. Echter betrekken wij deze regelgeving wel in ons toezicht, omdat het van invloed is op de incasso's en opdrachten voor verschillende regelingen.

2.11 Wet langdurige zorg (Wlz)

Rechtmatigheid uitvoering betaling zorgaanspraken

Het CAK voerde de wettelijke taak 'betaling van zorgaanspraken Wlz' in 2022 rechtmatig uit.

Het CAK heeft de taak om betalingen te verrichten in opdracht van en namens de zorgkantoren in de hoedanigheid van landelijk betaalkantoor. In 2022 heeft het CAK ruim 112.000 transacties aan zorgaanbieders verwerkt, met een omvang van circa € 27,5 miljard. Omdat veelal sprake is van handmatige handelingen, is het CAK samen met de keten het project 'Digitaliseren Financiering Instellingen' gestart. Door gebruik te maken van digitale berichtenuitwisseling, kan dit proces efficiënter worden ingericht. Inmiddels vindt dit al deels plaats voor de betaalopdrachten voor mondzorg. Op verzoek van de zorgkantoren is de implementatie van de digitale aanlevering met een jaar uitgesteld naar begin 2025. Vanaf januari 2024 zal het CAK wel al overgaan op een nieuw systeem voor de verwerking van betaalopdrachten. De digitale betaalopdrachten worden in het nieuwe systeem geautomatiseerd verwerkt.

Rechtmatigheid uitvoering Eigen bijdragen Wlz

Het CAK voerde de eigenbijdrageregeling Wlz in 2022 rechtmatig uit.

Anders dan voorgaande jaren heeft de externe accountant een goedkeurend rechtmatigheidsoordeel afgegeven bij de eigenbijdrageregeling Wlz. Dit komt vooral door de afwikkeling van het issuedossier 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven' in 2022. Het CAK heeft hard gewerkt om dit issuedossier in 2022 af te ronden. Het afwickelen hiervan legde een groot beslag op de beschikbaarheid van mensen en middelen. Wij willen niet voorbijgaan aan de grote impact van het 'SVB-relatiestatus Duurzaam Gescheiden Leven' issuedossier, zoals ook in onderstaande tabel is weergegeven. Het Fonds langdurige zorg is bijna € 115 miljoen misgelopen. Dit geld had anders aan de zorg besteed kunnen worden. Daarnaast heeft de burger in totaal ruim € 17 miljoen onterecht aan eigen bijdrage betaald. Dit bedrag is, in verband met het verstrijken van de maximale restitutietermijn van 36 maanden, niet meer aan de burger terugbetaald (zie tabel 9).

Tabel 9. Overzicht impact (bedragen in € x 1.000)

	Naheffingen (Flz)	Restituties (burger)	Fout BV
BV 2020	61.552	10.378	71.390
BV 2021	52.651	6.863	59.514
BV 2022	600	99	699
Totaal	114.803	17.340	132.143

Bron: bestuurlijke verantwoording CAK eigenbijdrageregelingen 2020 - 2022

Voor een nadere toelichting op de (overige) rechtmatigheidsfouten en onzekerheden met betrekking tot de uitvoering van de Wlz verwijzen wij naar paragraaf 2.7 en 2.8.

2.12 Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

Rechtmatigheid uitvoering

Het CAK voerde de wettelijke taak voor de 'afdracht eigen bijdragen Wmo' in 2022 rechtmatig uit. Het aantal fouten en onzekerheden is ten opzichte van 2021 significant afgenomen als gevolg van de afwikkeling van de issuedossiers DGL en CPR, zoals uiteengezet in paragraaf 2.6.

In voorgaande rapportages hebben wij aangegeven dat het Wmo-abonnementstarief systeem van het CAK nog niet stabiel en toekomstbestendig is. Alhoewel de juiste werking van het systeem CAK-breed een aandachtspunt blijft, zien wij dat het aantal fouten en onzekerheden ten aanzien van het Wmo-abonnementstarief significant is afgenomen. De nieuw geconstateerde fouten en onzekerheden hebben geen betrekking op het Wmo-abonnementstarief systeem. Er is nog steeds sprake van fouten met betrekking tot uitval en niet verzonden facturen en er vinden noodzakelijke handmatige controles plaats op kritische onderdelen in het verwerkingsproces. Dit doet het CAK om fouten te voorkomen, fouten te herstellen en zorg te dragen voor een juiste factuur aan de cliënt. Dat er geen nieuwe fouten zijn geconstateerd geeft ons vertrouwen dat het CAK het reguliere proces intern beter op orde heeft.

Het CAK kent een grote afhankelijkheid ten aanzien van de juistheid en tijdigheid van de gegevens die door de gemeenten worden aangeleverd. De gegevens die de gemeenten aanleveren, worden direct in het systeem verwerkt en resulteren in een oplegging of juist correctie van de eigen bijdrage. Iedere aangeleverde mutatie zorgt voor een losse factuur. Hierdoor kan het voorkomen dat een cliënt meerdere (correctie)facturen ontvangt over dezelfde periode. Dit zorgt voor onduidelijkheid bij de cliënt. Het CAK werkt op dit moment aan een functionaliteit voor verzamelfacturen. Met deze functionaliteit wordt op één factuur de correctie en de nieuwe factuur over alle perioden in rekening gebracht en verrekend met de originele factuur. Hierdoor ontstaat een beter inzicht in situaties met correcties. De verwachting is dat deze functionaliteit begin 2024 in gebruik wordt genomen.

Er is sprake van veelvuldig overleg tussen het CAK en de gemeenten om de samenwerking te bevorderen. Wij vinden het van belang dat het CAK de poortwachtersrol bij het beoordelen en controleren van aangeleverde berichten blijft verbeteren. Het CAK dient ervoor te zorgen dat de kwaliteit van de aangeleverde berichten is gewaarborgd voordat de gegevens worden doorgezet in het opleggingenproces. Het werken met een grote stroom data, verschillende gemeenten en het gebruik van diverse software(leveranciers) zorgen ervoor dat sprake is van een complex proces.

Een punt wat hier ook mee samenhangt is de overschrijding van de 12-maanden termijn door gemeenten. Indien aan- en afmeldingen na twaalf maanden of langer bij het CAK worden aangeleverd dan worden deze niet meer opgelegd. Een globale inschatting van het CAK is dat dit voor circa 20% van de aan- en afmeldingen speelt. Gemeenten lopen hierdoor gelden mis doordat mutaties niet tijdig worden doorgegeven. Daarnaast geldt voor gemeenten een aanlevertermijn van één maand voor startberichten. Deze termijn wordt in circa 40% van de gevallen tevens niet gehaald. Dit zijn signalen dat het Wmo-abonnementstarief proces bij gemeenten (nog) niet op orde is. Dit blijft een aandachtspunt voor de gemeenten, zeker wanneer de eigen bijdrage weer inkomensafhankelijk wordt en de omvang van de bedragen toe zal nemen. De impact van niet tijdige aan- en afmeldingen voor de burger is dan veelal nog groter. Wij steunen dan ook het voorstel van het CAK om de aan- en afmeldtermijn voor de Wmo te verkorten naar drie maanden. Het CAK en het ministerie van VWS zijn hierover in gesprek.

Voor een nadere toelichting op de (overige) rechtmatigheidsfouten en onzekerheden met betrekking tot de uitvoering van de Wmo verwijzen wij naar paragraaf 2.7 en 2.8.

2.13 Zorgverzekeringswet

Rechtmatigheid uitvoering

Het CAK voerde haar wettelijke taken voor de onverzekerdenregeling, de wanbetalersregeling en de regeling verstrekking compensatiebijdrage aan zorgverzekeraars voor het verzekerd houden van wanbetalers in 2022 rechtmatig uit.

In de rapporten over 2020 en 2021 rapporteerden wij over een tweetal verbeterpunten in relatie tot de compensatiebetalingen aan zorgverzekeraars. Deze verbeterpunten zien op compensatiebetalingen aan een zorgverzekeraar voor het verzekerd houden van wanbetalers na bijvoorbeeld een mislukte betalingsregeling met de zorgverzekeraar. De zorgverzekeraar meldt wanbetalers in dit geval opnieuw aan bij het CAK, zodat het CAK een bestuursrechtelijke premie oplegt aan de verzekerde en zorgt voor compensatiebetaling aan de zorgverzekeraar.

Het CAK en de zorgverzekeraars hebben in een ‘koppelvlakdocument’ daterend uit 2019 afspraken gemaakt over de termijn van compensatiebetalingen na hernieuwde aanmelding. In dit koppelvlakdocument is de maximale termijn waarvoor compensatie met terugwerkende kracht kan worden aangevraagd beperkt tot twee maanden. In het geval van het niet (volledig) nakomen van een betalingsregeling tussen de zorgverzekeraar en de wanbetaler, betaalt het CAK met maximaal twee maanden terugwerkende kracht compensatie aan de zorgverzekeraar. Volgens artikel 6.5.5 Regeling zorgverzekering is compensatie met terugwerkende kracht in het geval van een mislukte betalingsregeling niet toegestaan. En ook het hiervoor genoemde koppelvlakdocument biedt onvoldoende basis. Het ministerie van VWS heeft eerder aangegeven deze wettelijke basis te willen bieden. Dit is tot op heden niet gebeurd. Ten aanzien van de compensatie met terugwerkende kracht na een mislukte betalingsregeling geeft het CAK aan dat dit nu nog een nadere uitvoeringsafspraken is tussen het CAK en de zorgverzekeraars, maar dat uitvoering wel in lijn is met de strekking van de Zvw. Het doel van deze afspraak is dat zorgverzekeraars de burger stimuleren zo snel mogelijk uit de regeling wanbetalers te komen door middel van een betalingsregeling.

Wij hebben het CAK gevraagd of in 2022 sprake is geweest van compensatie aan zorgverzekeraars in het geval van het niet (volledig) nakomen van een betalingsregeling tussen de zorgverzekeraar en de wanbetaler. Het CAK geeft aan dat zij de data die vanuit de zorgverzekeraars wordt aangeleverd in bulk verwerkt, waarbij niet duidelijk is wat de oorzaak is van een aanmelding. En daarom ook niet kan

afleiden of deze compensatie met terugwerkende kracht heeft te maken met een mislukte betalingsregeling. Het CAK is van mening dat zij gebruikersverantwoordelijkheid heeft op de aanlevering en dat het niet aan het CAK is om het werk van de zorgverzekeraars te controleren. Het is daarom bij het CAK niet bekend of er onrechtmatigheden bij de zorgverzekeraar zijn geconstateerd hieromtrent.

Het CAK bepaalt op basis van de door de zorgverzekeraar aangeleverde gegevens het aantal maanden compensatie. Wij verwachten van het CAK dat zij inzicht verkrijgt in de reden van compensatie, zodat zij haar taak goed kan uitvoeren. Gezien de verbeterpunten die al enige tijd spelen vinden wij dat het CAK de reden van aanmelding dient te beoordelen in lijn met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

Anderzijds ontvangen zorgverzekeraars in voorkomende gevallen een dubbele compensatie op het moment dat zij alsnog een premie ontvangen van de wanbetaler, terwijl de compensatie door het CAK voor diezelfde periode ook is betaald. Het CAK stelt zich hierbij tevens op het standpunt dat hier sprake is van gebruikersverantwoordelijkheid, waardoor zij kan steunen op de juistheid en volledigheid van de aan- en afmeldingen van wanbetalers door de zorgverzekeraars. Wij vinden dat het CAK de tijdigheid en volledigheid van de ontvangen data actiever kan bewaken. Dit kan bijvoorbeeld gerealiseerd worden door het uitvoeren van bestandsvergelijkingen.

Wij erkennen dat er sprake is van gebruikersverantwoordelijkheid ten aanzien van de ontvangen aan- en afmeldingen van zorgverzekeraars. De compensatiebetalingen kunnen dan ook als rechtmatig worden beschouwd. Desondanks vinden wij dit geen wenselijke situatie. Het CAK en de zorgverzekeraars zijn met elkaar in gesprek om de werkwijze inzake de dubbele compensatie met elkaar af te stemmen. Wij concluderen dat hier in het afgelopen jaar onvoldoende voortgang is gerealiseerd. Wij verzoeken het CAK nogmaals om prioriteit te geven aan de opvolging van de geconstateerde verbeterpunten.

2.14 Buitenlandtaak

Rechtmatigheid uitvoering

Het CAK voerde de Buitenlandtaak in 2022 rechtmatig uit.

Toelichting op de belangrijkste bevindingen met betrekking de uitvoering van de buitenlandtaak:

EESSI (Electronic Exchange of social security information)

EESSI is het IT-systeem waarmee zorgverzekeraars en verbindingsorganen uit Europa op dezelfde wijze digitaal berichten uitwisselen. Hierdoor wordt de uitvoering van de buitenlandtaak door het CAK efficiënter. Het CAK heeft weliswaar een aantal goede stappen gezet om EESSI begin 2024 werkend te krijgen, maar ondervindt in de keten (CAK-Vecozo-Zorgverzekeraars) ook knelpunten om de keten technisch werkend te krijgen. Volgens het CAK heeft elke partij zijn eigen dynamiek, belangen en prioriteiten. Ter verbetering van de sturing in de keten is in juni 2023 een ketenoverleg ingericht waarvan ook het ministerie van VWS deel uitmaakt.

Overgangsregeling AWBZ-zorg buitenland

Bij de invoering van de Zorgverzekeringswet is besloten dat personen die in het buitenland wonen en al AWBZ-zorg genoten, dit kunnen blijven doen. Er komen geen nieuwe rechthebbenden bij. Zilveren Kruis voert de overgangsregeling namens het CAK uit. Het CAK heeft hiervoor een in 2022 een nieuwe overeenkomst gesloten met Zilveren Kruis. Hierin is - met terugwerkende kracht tot het

verantwoordingsjaar 2021 - bepaald dat de (financiële) declaratieverantwoording vergezeld gaat van een controleverklaring.

Vorig jaar rapporteerden wij een onzekerheid van € 3,2 miljoen voor de kosten van de overgangsregeling AWBZ-zorg buitenland. Het CAK heeft inmiddels de (goedkeurende) controleverklaringen over 2021 en 2022 ontvangen. Hiermee is onze bevinding afgewikkeld; dit betekent dat de kosten 2021 van de overgangsregeling AWBZ-zorg rechtmatig zijn. Voor de kosten over 2022 geldt dat deze met inachtneming van de (goedkeurende) controleverklaring, rechtmatig zijn. Wij hebben besloten dat de onzekerheid voor de kosten 2020 ad € 3,8 miljoen als afgedaan kan worden beschouwd.

Vergoeden naar Nederlands tarief

De Centrale Raad van Beroep bevestigde in 2015 in een uitspraak dat het CAK (toentertijd nog het Zorginstituut Nederland) op declaraties van verdragsgerechtigden in bepaalde gevallen het Nederlandse tarief moet toepassen. Het CAK gaf jaarlijks aan niet in staat te zijn om het juiste tarief te bepalen in verband met het ontbreken van medische kennis en een onderliggende declaratiebeoordelingsprocedure. Daarom hield de werkwijze van het CAK in dat zij in eerste instantie de declaraties uitkeerde naar de wettelijke regeling van het land van verblijf. Pas wanneer een klant hiertegen bezwaar maakte, vergoedde het CAK het Nederlandse tarief. Jaarlijks leidde dit tot een rechtmatigheidsfout. In 2022 leidde dit tot een rechtmatigheidsfout van € 257.000.

In 2023 heeft het CAK een overeenkomst gesloten met zorgverzekeraar CZ. Zorgverzekeraar CZ gaat het CAK adviseren over de hoogte van het toepasselijke Nederlandse tarief. Als zorgverzekeraar heeft CZ wel inzicht in de Nederlandse tarieven. Het CAK heeft beleidsregels opgesteld aan de hand waarvan zij uitvoering zal geven aan haar wettelijke taak. Begin mei 2023 zijn de CAK-Beleidsregels vergoeden naar Nederlands tarief in de Staatscourant gepubliceerd. Daarmee heeft het CAK zodanige (organisatorische) maatregelen genomen, dat zij weer conform wet- en regelgeving uitvoering geeft. Als toezichthouder vinden wij het – in belang van de burger – een goede ontwikkeling dat verdragsgerechtigden de vergoeding ontvangen waar hij of zij recht op heeft.

Wel merken wij op dat het CAK voor deze uitbesteding van werkzaamheden aan CZ nog een lacune moet invullen. Het CAK heeft namelijk aangegeven dat het advies van het CZ over de tarifiering niet inhoudelijk te kunnen controleren. Wij vinden dat het CAK hier een oplossing voor moet vinden als sluitstuk voor het kunnen vaststellen van de rechtmatigheid van het vergoede tarief, anders blijft er een onzekerheid in de uitvoering resteren.

Onrechtmatigheid Verdragsregelingen Marokko en Turkije en Noord-Macedonië

De verdragsregelingen Marokko en Turkije zijn nog altijd niet aangepast naar huidige wetgeving (Zorgverzekeringswet). Zoals wij voorgaande jaren rapporteerden, geldt deze situatie al sinds 2006. Dit jaar blijkt uit de bestuurlijke verantwoording ook ten aanzien van Noord-Macedonië dezelfde problematiek te gelden (sinds 1 april 2007). Zolang de betreffende verdragen niet worden aangepast aan de gewijzigde wetgeving, kan het CAK in formele zin geen uitvoering geven aan de verdragsregelingen Marokko en Turkije en Noord-Macedonië. Voor de aanpassing van de verdragen is het CAK afhankelijk van het ministerie van VWS en de medewerking van de verdragslanden. Het CAK voert samen met het ministerie van VWS overleg met Turkse- en Marokkaanse instanties. Dit heeft nog niet tot overeenstemming geleid.

De financiële impact van de niet rechtmatige uitvoering van de verdragsregelingen over 2022 bedraagt circa € 6,6 miljoen aan mutaties in de staat van baten en lasten in de financiële stroom 'Verrekeningen

zorglasten met verdragslanden'. De omvang van bedragen in de balansmutaties vorderingen op zorgverzekeraars bedraagt circa € 1,7 miljoen, zowel actief als passief (samen € 3,4 miljoen).

De NZa heeft geen bevoegdheid om andere consequenties aan de onrechtmatigheid te verbinden dan deze te laten corrigeren. Desondanks vinden wij het, gelet op het cliëntenbelang, even als vorige jaren, niet wenselijk dat deze onrechtmatigheid gecorrigeerd wordt. Wij geven het Zorginstituut Nederland in overweging, evenals voorgaande jaren, de onrechtmatigheden mee te wegen in de verantwoording over de rechtmatige uitvoering van het Zorgverzekeringsfonds.

Vrijwillige Overeenkomst Zorgkostendekking (VOZD)

In mei 2023 diende het ministerie van VWS het wetsvoorstel Verzamelwet VWS 2023 in, met daarin een nieuw wetsartikel over de VOZD. Het wetsvoorstel is nog in voorbereiding. Tot het moment van inwerkingtreding van dit nieuwe wetsartikel, blijft onze bevoegdheid beperkt tot het monitoren van de uitvoering. De uitvoering van de VOZD, geeft ons geen aanleiding tot het maken van opmerkingen.

3. Thema en verdiepende onderzoeken

- *Themaonderzoek incassoprocessen en debiteurenbeheer*
- *Verdiepende onderzoeken BRIC-lijsten, sturingsvariabelen en governance-onderzoek*

3.1 Inleiding

De NZa heeft in 2022 en de eerste helft van 2023 een verkenning en een aantal verdiepende en thematische onderzoeken uitgevoerd. Het betreft een onderzoek naar incassoprocessen en debiteurenbeheer (3.2), de BRIC-lijsten (3.3), sturingsvariabelen (3.4) en governance (3.5). In dit hoofdstuk hebben wij onze belangrijkste aanbevelingen en bevindingen hiervan opgenomen.

3.2 Onderzoek incassoprocessen en debiteurenbeheer

3.2.1 Toelichting onderzoek

De NZa stelt in haar toezicht het belang van de burger centraal. Daarom kozen wij ervoor, in navolging van de eerdere thematische onderzoeken 'Communicatie & Klachtenbehandeling' en 'Bezwaar- en Beroepszaken' in 2022, om onderzoek te doen naar de incassoprocessen en het debiteurenbeheer van het CAK. Het onderzoek richtte zich op incassoprocessen en het debiteurenbeheer betreffende de eigen bijdrageregeling Wlz en Wmo, de Zvw-regelingen voor Wanbetalers en Onverzekerden en de Buitenlandtaak.

Met dit onderzoek brachten wij de wijze waarop het CAK invulling en uitvoering geeft aan de incassoprocessen en het debiteurenbeheer nader in kaart. Het onderzoek is afgerond met een aanbevelingsbrief aan het CAK. Aan de hand van deze aanbevelingen kan het CAK de dienstverlening aan de burger verbeteren.

Wij hebben getoetst of het CAK voldoet aan wettelijke eisen en aan de uitgangspunten van goede dienstverlening aan de burger. Deze uitgangspunten zijn geformuleerd door de Nationale Ombudsman in het rapport 'Invorderen vanuit het burgerperspectief' van 9 februari 2019. Wij bekeken ook de verschillen tussen de regelingen wat betreft het incassoproces en debiteurenbeheer. Wij zijn nagegaan of deze verschillen mogelijk (nadelige) gevolgen hebben voor de burger.

3.2.2 Belangrijkste aanbevelingen

De vier belangrijkste aanbevelingen uit het onderzoek Incassoprocessen en Debiteurenbeheer zijn:

- uniformeer de uitgangspunten voor het debiteurenbeleid van de verschillende regelingen en realiseer waar mogelijk een gelijke behandeling van burgers;
- voorkom dubbele incassoprotocolen voor dezelfde persoon, door na te gaan of diegene al een procedure heeft lopen bij een andere regeling van het CAK;
- verbeter de digitale dienstverlening, door bijvoorbeeld betalingsoverzichten te bieden in Mijn CAK en het mogelijk te maken om een digitale machtiging af te geven voor een automatische incasso;
- voer minimaal eens per jaar een analyse uit van de openstaande vorderingen en wikkel deze bevindingen tijdig af.

Toelichting

Wij constateren dat het CAK veel inspanningen verricht in het kader van Maatschappelijk verantwoord incasseren. Het CAK heeft oog voor de lastige positie van burgers met schuldenproblematiek. Het CAK past haar beleid hierop veelvuldig aan. Wij zien dit als een positieve ontwikkeling. Echter behoeft de uniformiteit van beleid en uitvoering van de incassoprocessen en het debiteurenbeheer nog wel de nodige aandacht. Wij zien grote verschillen tussen de regelingen in de opzet en de uitwerking van het beleid. Dit betreft bijvoorbeeld de verschillende uitgangspunten die het CAK hanteert voor overdracht van vorderingen aan incassopartners en de verschillende uitgangspunten voor afboekingen en

grensbedragen die het CAK aanhoudt per regeling. Ook voor afboekingen hanteert het CAK per regeling verschillende bedragen.

Wij zien dat niet of nauwelijks sprake is van afstemming in beleid en uitvoering van de incassoprocessen tussen de regelingen. Regelingen worden uitgevoerd zonder dwarsverbanden te leggen met andere regelingen waarbij eveneens sprake kan zijn van incassoproblemen. Burgers kunnen hierdoor worden geconfronteerd met onnodige lasten en (incasso)kosten. Ook gaf het CAK aan beperkte mogelijkheden te hebben om contact op te nemen met burgers. Doordat contactgegevens niet of niet volledig bekend zijn bij het CAK. Veelal zijn deze persoonsgegevens binnen de keten wél bekend.

Binnen het CAK zijn de meningen verdeeld of en in hoeverre deze persoonsgegevens AVG-technisch gedeeld mogen worden. Het ontbreken van contactgegevens leidt tot moeilijkheden in de communicatie, wat vervolgens tot onnodige telefoontjes, e-mails, klachten en bezwaren leidt. Wij hebben inmiddels vernomen dat het CAK een voorstel heeft gedaan voor één CAK om zo de bevoegdheid te krijgen om integrale dienstverlening te bieden aan burgers die te maken hebben met meerdere regelingen bij het CAK.

Het CAK kent, ten opzichte van andere organisaties, achterstanden in de dienstverlening via de website. In het bijzonder zien wij dit bij de 'Mijn CAK omgeving'. De digitale omgeving is niet voor alle regelingen ingericht. De digitale omgeving geeft ook geen inzicht in de openstaande bedragen per regeling. En de mogelijkheden voor het afgeven van een machtiging voor automatische incasso zijn omslachtig. Het uitbreiden van de faciliteiten staat op het prioriteitenlijstje van het CAK, maar wij zien hierin geen vooruitgang.

Bij alle in ons thematisch onderzoek betrokken regelingen constateerden wij forse achterstanden in de afwikkeling van oude openstaande vorderingen, welke al dan niet reeds gekwantificeerd zijn. De ouderdomsanalyse op de openstaande postenlijst debiteuren is bij diverse regelingen soms al meerdere jaren niet uitgevoerd. Ook zijn bevindingen vanuit de ouderdomsanalyse niet afgewikkeld (zie paragraaf 2.5).

Reactie CAK

Het CAK heeft op 6 oktober 2023 de volgende bestuurlijke reactie gegeven:

“In de periode december 2022 t/m april 2023 heeft de NZa het themaonderzoek ‘Incassoprocessen en Debiteurenbeheer’ uitgevoerd. Doel van dit onderzoek was om te onderzoeken of de wijze waarop CAK-breed uitvoering wordt gegeven aan de incassoprocessen en het debiteurenbeheer voldoet aan de wettelijke eisen, alsmede aan de door de Nationale ombudsman geformuleerde uitgangspunten van goede dienstverlening. Bij brief van 17 mei jl. hebben wij uw aanbevelingen ontvangen. We merken op dat een aantal van uw aanbevelingen betrekking heeft op onderwerpen waarover wij al langere tijd in gesprek zijn met het ministerie van VWS, bezig zijn ons beleid aan te passen of op reeds ingeplande ICT-werkzaamheden om onze digitale dienstverlening verder te verbeteren. Deze aanbevelingen zijn voor ons een bevestiging dat wij op de goede weg zijn. Wij zullen u via de reguliere overleg- en verantwoordingscyclus informeren over de voortgang en realisatie van de aanbevelingen.”

3.3. Verdiepend onderzoek BRIC-lijsten

De BRIC-lijst is een lijst met specifieke issues, mede gebaseerd op de rapporten van de toezichthouder(s), de accountant en internal audits en de opvolging en afwikkeling wordt gezien als een graadmeter voor de mate waarin het CAK meer in control komt. De BRIC-lijst bestaat uit drie categorieën en de cijfers over 2022 zien er als volgt uit (zie tabel 10):

Tabel 10. Specificatie BRIC-lijst

BRIC-issues	Aantal BRIC issues per 1-1-2022	Nieuwe issues	Afgeronde issues	Openstaande issues per 31-12-2022
Beheersorganisatie	21	3	8	16
Burgerregelingen	27	14	10	31
Eigen bijdrage	44	68	29	83
Totaal	92	85	47	130

Bron: BRIC-jaaroverzicht CAK 2022

Uit tabel 10 blijkt een stijging van het aantal BRIC-punten over 2022. Bij de beheersorganisatie zijn er meer punten afgerond dan bijgekomen, vooral als gevolg van verbeteringen bij Finance & Control. Een toename van het aantal issues is te zien bij zowel de burgerregelingen als de eigenbijdrageregelingen. De stijging is vooral zichtbaar bij de eigen bijdrageregelingen, waar het aantal BRIC-punten bijna verdubbelt. De toename is volgens het CAK vooral het gevolg van de schoonschip operatie, waardoor er gedurende 2022 juist nieuwe issues aan de BRIC-lijst zijn toegevoegd. Daarnaast worden er in 2023 als gevolg van het traject van de Bestuurlijke Verantwoordingen relatief veel punten uit 2022 afgerond. Ultimo 2022 zijn mede door administratieve processen vrijwel afgeronde BRIC-issues nog niet als opgelost en afgehandeld aangemerkt.

Het CAK geeft aan dat de verwachting is dat in 2023 veel BRIC-punten gerealiseerd gaan worden. De norm van het CAK zelf is dat 70% van het aantal BRIC-punten dat ultimo 2022 open staat in 2023 gerealiseerd wordt. Het CAK geeft aan er vertrouwen in te hebben dat deze norm gehaald wordt. Wij maken ons zorgen of dit daadwerkelijk het geval gaat zijn, per Q2 zijn er namelijk pas veertien BRIC-punten afgerond.

Niet alleen bij de BRIC-lijst maar ook bij andere punten is de executiekracht een punt van aandacht. Een van de indicatoren voor de dienstverlening aan burgers is 'Wendbaar en betrouwbaar'. Het CAK hanteert als indicator het aantal gerealiseerde trajecten Continu Leren en Verbeteren. Het CAK heeft als norm voor 2023 twintig of meer te realiseren projecten. De score na het eerste kwartaal 2023 is dat er zeventien lopende trajecten zijn. Er is nog geen traject afgerond. Na het tweede kwartaal zijn er negentien lopende trajecten en negen gerealiseerde trajecten.

Naast de BRIC-issues spelen ook andere vraagstukken. Een totaaloverzicht van al deze vraagstukken ontbreekt. Meer overkoepelende aandachtspunten of strategische verbeteringen die veelal via CAK-brede projecten verlopen zijn bijvoorbeeld niet opgenomen in de lijst met BRIC punten. Deze aandachtspunten zijn belegd bij MT-leden en worden via de betreffende projecten gemonitord. De NZa wil graag een volledig overzicht zien van zowel BRIC-issues als andere CAK-brede issues die op dit moment niet onder BRIC vallen.

3.4 Overige verdiepende onderzoeken

Sturingsvariabelen

In 2022 zijn wij gestart met een verkenning naar sturingsvariabelen bij het CAK. Dit doen wij om een beter beeld te krijgen van de manier waarop het CAK regie pakt en stuurt op structurele verbetering van belangrijke knelpunten in de uitvoering. Wij kozen specifiek voor de KPI's (indicatoren) van de telefonische bereikbaarheid en tijdige facturatie (voorkomen stapelfacturen). Dit zijn hardnekkige 'issues' met directe impact op de burger. De verkenning loopt door tot in 2024.

Voor de KPI telefonische bereikbaarheid lag onze focus in eerste instantie op de uitvoering van de regelingen Wmo en Wlz. Aan het begin van 2022 was de telefonische bereikbaarheid onder de gestelde norm van 80%. Het CAK trof maatregelen om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren. Onder andere zette het CAK een extern call centrum in tijdens drukke periodes. De telefonische bereikbaarheid voor de regelingen Wmo en Wlz is daarmee verbeterd en haalt sinds juli 2023 de intern gestelde norm van 80%.

Wij zien dat het CAK analyseert wat er nodig is ('rootcause'-analyse) om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren en hiervoor eveneens maatregelen treft. Daarmee ontstaat er rust en richt het CAK zich nu op het verbeteren van de processen. Dit moet resulteren in het verlagen van het aantal telefoontjes. Wij blijven deze ontwikkeling volgen. Ook kijken wij naar de telefonische bereikbaarheid bij de buitenlandtaak en de Zvw. Voor de Buitenlandtaak ligt de bereikbaarheid structureel onder de norm van 80%. Voor de Zvw was de bereikbaarheid midden 2022 lager dan de norm, inmiddels is dat weer boven de norm. Het valt op dat het CAK regelinggericht stuurt. Dat is verklaarbaar vanwege de eigenheid van de regelingen. Echter, zien wij daardoor een beperkt leereffect tussen de regelingen onderling. Wij verwachten dat het CAK meer integraal stuurt op structurele verbeteringen.

Ten aanzien van de tijdige facturatie is de doelstelling van het CAK voor de eigen bijdrageregeling Wmo dat minimaal 97% van de burgers één factuur per maand ontvangt. De norm is gesteld op 95,5%. Het CAK is afhankelijk van externe data om de eigen bijdrage Wmo te bepalen en juist, tijdig en volledig te factureren. Zo melden gemeenten burgers aan en af en vult het CAK de gegevens met data vanuit onder andere de Belastingdienst. De norm is in 2022 veelal niet gehaald. Het CAK kan meer regie nemen ten aanzien van het managen van externe stakeholders, in dit geval de gemeenten. Inmiddels is er een Ketenplan opgesteld met acties om de aanlevering te verbeteren. De resultaten moeten terug te zien zijn in de KPI's voor 2023.

Voor de eigen bijdrageregeling Wlz streeft het CAK ernaar dat maximaal 2,5% van de verstuurd facturen een stapelfactuur is. De formele norm is gesteld op maximaal 5%. Uitgezonderd de eerste maanden van het jaar is de KPI stabiel rond de 2,5%. Het CAK heeft geïnvesteerd in de samenwerking met de Wlz-uitvoerders voor de aanlevering van de gegevens, wat leidt tot een procesoptimalisatie. Er is een dashboard ontwikkeld wat meer inzicht geeft. Ook intern wordt er gewerkt aan een verbetering van het proces door bijvoorbeeld de doorlooptijd voor een peiljaarverlegging te verkorten.

3.5 Governance onderzoek

In 2021/2022 richtte ons governance-onderzoek zich op bevorderende en belemmerende factoren voor het bereiken van de strategische CAK-doelstelling 'tevreden klant'. In de zomer van 2022 rapporteerden wij onze bevindingen aan het CAK en presenteerden wij dit eveneens aan de raad van bestuur van het CAK, omdat het volgens ons belangrijk is om een breed draagvlak te creëren voor de veranderaanpak. Op hoofdlijnen blijkt uit ons gezamenlijke onderzoek dat medewerkers bij het CAK een grote intrinsieke

motivatie hebben om de klant zo goed mogelijk van dienst te zijn. Collegialiteit en samenwerking zijn belangrijke waarden voor medewerkers. De teammanager heeft een belangrijke rol in ondersteuning van en communicatie naar medewerkers. Medewerkers ervaren echter weinig ruimte om zaken zelf op te lossen en worden naar eigen zeggen te weinig betrokken bij het maken van plannen en het verbeteren van de uitvoering. Ook ervaren medewerkers dat de gemaakte plannen en de sturing daarop te weinig richting geven. De plannen sluiten te weinig aan bij (de uitdagingen van) de dagelijkse praktijk.

Wij geven het CAK mee om aandacht te blijven hebben voor het omzetten van ambitieuze doelen in concrete uitvoerbare plannen. Wij zijn ons bewust van de uitdagingen waar het CAK voor staat en begrijpen dat zaken niet altijd lopen als gewenst. Hoewel het CAK inzet op transparantie over de uitvoering zien wij nogal eens een verschil tussen wat wij vanuit het toezicht als een realistisch beeld van de gang zaken beschouwen en de voorstelling van zaken die het CAK naar ons toe presenteert.

Al aan het begin van het tweede halfjaar in 2022 heeft het CAK een volgend medewerker-onderzoek uitgevoerd. Wat ons betreft volgde dit erg snel op het eerste onderzoek. Wij denken dat het wellicht beter is om meer tijd te nemen voor het opvolgen van onze aanbevelingen en doorvoeren van wijzigingen om meer draagvlak binnen de organisatie te bereiken. Zowel het CAK als wij zien een verbetering in het medewerker-onderzoek. Echter geeft het CAK terecht aan nog niet bij de gewenste situatie te zijn.

De NZa heeft geen eigen vervolgonderzoek uitgevoerd. Het is aan het CAK om – met inachtneming van onze bevindingen – verder vorm te geven aan de veranderprogramma's. Wij zullen de verdere voortgang in ons reguliere toezicht monitoren, met name in relatie tot de rechtmatige uitvoering van de wettelijke taken die het CAK heeft.

Bijlage 1 Het CAK in cijfers

Het CAK in cijfers

In deze bijlage geven wij een aantal belangrijke kengetallen en cijfers weer voor het CAK.

Algemeen⁷

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

Bron: Website van het CAK.

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

Tabel 11. Overzicht taken CAK in cijfers

Regeling	Burgers	Oplegging
Wmo	650.000	€ 109,5 miljoen (abonnementstarief)
Wlz	410.000	€ 930 miljoen
Regeling wanbetalers	172.000	€ 303,2 miljoen
Verdragsgerechtigden (Zvw en Buitenland)	125.400	€ 143 miljoen
Regeling onverzekerden	25.000	€ 16,5 miljoen
€ 2,6 miljard opgelegde eigen bijdragen en premies	€ 2,6 miljard bijdrage aan de betaalbaarheid van zorg	€ 25,5 miljard financiering Wlz ruim 3.700 zorgaanbieders aan zorg

Bron: Stand van de Uitvoering CAK 2023

Uitvoering Wet langdurige zorg

Tabel 12. Overzicht financiële stromen uitvoering Wlz

Verdeling financiële stromen uitvoering Wlz 2022	Bedrag
Betalingen zorgaanpakken Wlz	€ 27,5 miljard
Afdracht eigen bijdragen Wlz	€ 886,7 miljoen
Interest geldmiddelen Flz en Wmo	-/- € 78.000

Bron: Financiële verantwoording CAK 2022

Uitvoering Wet maatschappelijke ondersteuning

Afdracht eigen bijdragen Wmo 2022	€ 135,8 miljoen
--	------------------------

Bron: Financiële verantwoording CAK 2022

⁷ Onder het kopje 'Algemeen' hebben wij in de tabellen cijfers van het CAK opgenomen. Deze cijfers zijn de meest 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 2022.

Uitvoering Zorgverzekeringswet (Zvw)

Tabel 13. Overzicht Baten en lasten Zvw 2022

Lasten en baten Zvw 2022	Bedrag x (€ miljoen)
Baten	
Baten wanbetalersregeling	303,2
Baten onverzekerdenregeling	16,5
Totaal	319,7
Lasten	
Lasten onverzekerdenregeling	18,0
Lasten wanbetalersregeling	175,1
Lasten verstrekking bijdrage aan zorgverzekeraars voor het verzekerd houden van wanbetalers	298,2
Totaal	491,3

Bron: Financiële verantwoording CAK 2022

Uitvoering Buitenlandtaak

Tabel 14. Overzicht baten en lasten Buitenlandtaak 2022

Lasten en baten Buitenlandtaken 2022	Bedrag x (€ 1 miljoen)
Baten:	
Baten administratie en inning bijdrage verdragsgerechtigden en vergoeding zorgkosten	142,9
Overige Buitenlandtaken	13,3
Totaal Baten	156,2
Lasten:	
Lasten verrekening zorglasten met verdragslanden (verbindingsorgaan)	274,5
Lasten bevoegd orgaan voor tijdelijk verblijf Nederlandse verdragsgerechtigden	34,8
Overige Buitenlandtaken	11,4
Totaal Lasten	320,7

Bron: Financiële verantwoording CAK 2022



Bijlage 2

Onderzoeksaanpak

Onze onderzoeksaanpak

Wij hanteren een risico georiënteerde toezichtaanpak om te komen tot ons toezichtsoordeel over 2022. Wij maken daarbij gebruik van de bestuurlijke verantwoordingen van het CAK 2022 en de daarbij behorende controleverklaringen en accountantsverslagen. Wij maken voor ons toezichtsoordeel zoveel als mogelijk gebruik van de accountantswerkzaamheden. Om vast te stellen of wij gebruik kunnen maken van deze werkzaamheden hebben wij een zogenoemde review uitgevoerd op de dossiers van de accountant.

Thematisch onderzoek

Verder voerden wij in de eerste helft van 2023 een thematisch onderzoek uit naar de wijze waarop het CAK uitvoering geeft aan de incassoprocessen en het debiteurenbeheer (zie hiervoor hoofdstuk 3).

Verdiepingsonderwerpen:

Verder hebben wij tijdens ons onderzoek over het verantwoordingsjaar 2022 bijzondere aandacht besteed aan de volgende onderwerpen:

- bevindingen, risico's en issues in control (BRIC)-lijsten;
- sturingsvariabelen;
- maatwerk en knellende regelgeving.

Zie hiervoor hoofdstuk 3.

Financieel verslag

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

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

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

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

1. betalingen van zorgaanspraken Wlz;
2. afdracht eigen bijdragen Wlz;
3. afdracht eigen bijdragen Wmo;
4. interest geldmiddelen Flz en Wmo;

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

1. onverzekerbare vreemdelingenregeling;
2. gemoedsbezwaardenregeling;
3. onverzekerdenregeling;

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

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

1. onverzekerbare vreemdelingenregeling;
2. gemoedsbezwaardenregeling.

In afwachting van inwerkingtreding van de betreffende onderdelen uit Veegwet 2023 (artikel 68 Zorgverzekeringswet) nemen wij bij de beoordeling van de bestuurlijke verantwoording CAK Burgerregelingen 2022 ook taak 18 mee. Het betreft hier een monitoringrol.

