Rapport
Uitvoering wettelijke taken door het CAK verantwoordingsjaar 2017

februari 2019

Nederlandse Zorgautoriteit

Inhoud

- Hoofdstuk 1. Inleiding
- Hoofdstuk 2. Stand van zaken CAK in control
- Hoofdstuk 3. Rechtmatigheid financiële stromen
- Hoofdstuk 4. Activa en passiva van de wettelijke taken
- Hoofdstuk 5. Conclusies en adviezen
- Bijlage 1. Opvolging verbeterpunten voorgaand onderzoek

1. Inleiding

Inleiding

Eén van de taken van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) is om toezicht te houden op het CAK. Het CAK is een zelfstandig bestuursorgaan dat in opdracht van de overheid regelingen uitvoert. Het gaat hierbij om een verscheidenheid aan regelingen die zijn gefinancierd vanuit verschillende domeinen, waaronder de uitvoering van de eigenbijdrageregeling en de betaling van declaraties voor verleende langdurige zorg aan zorgaanbieders.

De NZa houdt op grond van artikel 16 van de Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg) toezicht op de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Compensatieregeling Eigen Risico (CER) als onderdeel van de Zorgverzekeringswet (Zvw) door het CAK.

Het CAK heeft naast de NZa ook nog een andere toezichthouder, het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), dat toezicht houdt op de uitvoering van taken en regelingen die zijn gefinancierd met begrotingsgelden.[1]

Dit rapport gaat over de uitvoering van de wettelijke regelingen door het CAK in het verantwoordingsjaar 2017 waarop de NZa toezicht houdt. Over de uitvoering van de overige regelingen wordt door VWS gerapporteerd.

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op het doel van het onderzoek van de NZa, de aangeleverde verantwoording en de bijbehorende accountantsproducten. In hoofdstuk 2 wordt aandacht besteed aan waarborgen die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de wettelijke taken en wordt toegelicht in hoeverre het CAK 'in control is'. In hoofdstuk 3 en 4 wordt ingegaan op de financiële verantwoording over de uitvoering van de wettelijke taken. Hoofdstuk 3 besteedt aandacht aan de rechtmatigheid van de financiële stromen zoals deze zijn opgenomen in de matrices van de verantwoording van het CAK. In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de juistheid en volledigheid van de financiële overzichten zoals deze zijn opgenomen in de verantwoording van het CAK. De conclusies en adviezen van het onderzoek worden beschreven in hoofdstuk 5.

[1] VWS houdt toezicht op de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de beheerskosten van het CAK, de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg), de Ouderbijdrage Jeugdwet (ObJw), de subsidieregeling 'medisch noodzakelijke zorg aan onverzekerden', de burgerregelingen (o.a. de regeling wanbetalers en de regeling onverzekerden), de buitenlandtaak en de afgifte van de Schengen- en Engelstalige verklaringen.

1.2 Doel onderzoek

De NZa heeft onderzoek verricht naar de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de AWBZ, de Wlz, de Wmo en de CER door het CAK. Het doel van dit onderzoek is om een oordeel te geven over de doelmatige en rechtmatige uitvoering van deze wettelijke regelingen door het CAK in het verantwoordingsjaar 2017 en knelpunten en risico's voor de rechtmatigheid en doelmatigheid te signaleren. In dit rapport heeft de NZa haar bevindingen opgenomen die uit dit onderzoek naar voren zijn gekomen.

Ook zijn in dit rapport de bevindingen van de NZa opgenomen over de opvolging van de verbeterpunten van voorgaande jaren.

1.3 Verantwoordingsinformatie

Het CAK verantwoordt zich over de uitvoering van haar wettelijke taken en de beheerskosten door middel van een financieel verslag en een uitvoeringsverslag.

Financieel verslag

Het financieel verslag bestaat uit een financiële verantwoording (jaarrekening), een financiële verantwoording over de uitvoering van de subsidieregeling 'medisch noodzakelijke zorg aan onverzekerden', een financiële verantwoording over de burgerregelingen en buitenlandtaak en een bestuurlijke verantwoording. In de bestuurlijke verantwoording legt het CAK verantwoording af over het financieel beheer en de rechtmatigheid van de geldstromen (inclusief interest geldmiddelen) van de door het CAK uitgevoerde wettelijke taken:

- tegemoetkomingen Wtcg;
- ObJw;
- afgifte van Schengen- en Engelstalige verklaringen;
- betalingen van zorgaanspraken AWBZ;
- betalingen van zorgaanspraken Wlz;
- betalingen subsidieregeling extramurale behandeling;
- betalingen subsidieregeling eerstelijns verblijf;
- eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf AWBZ;
- eigen bijdragen Zorg met Verblijf AWBZ;
- eigen bijdragen Wlz;
- eigen bijdragen Wmo;
- uitkeringen CER.

Op de eerste drie taken houdt VWS toezicht. In dit rapport wordt daarom niet ingegaan op de rechtmatige en doelmatige uitvoering van deze eerste drie taken. Wel wordt in dit rapport ingegaan op de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de overige wettelijke taken.

Uitvoeringsverslag

Het uitvoeringsverslag bevat een verslag van het bestuur. Hierin wordt onder andere verantwoording afgelegd over de ordelijkheid en controleerbaarheid van het gevoerde financiële beheer, het voldoen van het beheer en de organisatie van het CAK aan de eisen van doelmatigheid, het gevoerde beleid ter uitvoering van de wettelijke taken en de rechtmatigheidsverantwoording over de beheerskosten. Het uitvoeringsverslag wordt toegevoegd aan de jaarrekening van het CAK.

Gebruikersverantwoordelijkheid

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

Bestuurlijke verantwoording 2017

Het Model Jaarverslaggeving CAK Bestuurlijke verantwoording 2017[2] bevat voorschriften voor de inrichting van de bestuurlijke verantwoording 2017 van het CAK en beschrijft onder andere de jaarlijkse verantwoordingsplicht van het CAK over de uitvoering van haar wettelijke taken. In het Protocol Accountantsonderzoek CAK Bestuurlijke verantwoording 2017[3] zijn de regels voor het accountantsonderzoek naar de bestuurlijke verantwoording en de inhoud en inrichting van het accountantsverslag opgenomen.

De 'Bestuurlijke verantwoording 2017 ten behoeve van het ministerie van VWS en de Nederlandse Zorgautoriteit' (bestuurlijke verantwoording 2017) en de bijbehorende accountantsproducten, heeft de NZa niet tijdig (voor 1 juli 2018) ontvangen. De NZa heeft in reactie hierop een aanwijzing[4] gegeven aan het CAK om de stukken uiterlijk op 31 juli 2018 aan te leveren. Het CAK heeft niet aan de aanwijzing voldaan. Vervolgens heeft publicatie van de aanwijzing plaatsgevonden. De NZa heeft de stukken op 30 september en 1 oktober 2018 ontvangen. De NZa benadrukt dat het CAK de stukken over 2018 in 2019 tijdig, volgens de wettelijke termijnen, moet aanleveren.

De externe accountant heeft een controleverklaring verstrekt bij de bestuurlijke verantwoording 2017 van het CAK en heeft de bevindingen van zijn onderzoek vastgelegd in het accountantsrapport. In de controleverklaring zijn oordelen opgenomen over de in de bestuurlijke verantwoording van het CAK opgenomen matrices bestuurlijke verantwoording 2017 en de financiële overzichten op 31 december 2017.

De bestuurlijke verantwoording en de bijbehorende accountantsproducten geven aanleiding tot het maken van diverse opmerkingen. Deze zijn opgenomen in dit rapport.

[2] Het model is gepubliceerd op de website van de NZa: https://puc.overheid.nl/nza/doc/PUC_234415_22/1/
[3] Het protocol is gepubliceerd op de website van de NZa: https://puc.overheid.nl/nza/doc/PUC_234407_22/1/
[4] De aanwijzing is gepubliceerd op de website van de NZa: https://puc.overheid.nl/nza/doc/PUC_252595_22/1/

2. Stand van zaken CAK in control

2. Stand van zaken CAK in control

2.1 Algemeen

Het CAK voert wettelijke taken uit die van direct belang zijn voor individuele burgers en zorgaanbieders. Het gaat onder meer om het juist, volledig en tijdig opleggen van een eigen bijdrage aan een cliënt voor ontvangen zorg en het betalen van geleverde langdurige zorg aan zorgaanbieders. Ook is, gelet op de omvang van de gelden die hiermee gemoeid zijn, een goede uitvoering van de wettelijke taken van belang voor de betaalbaarheid van het zorgstelsel.

Uit de bevindingen van de NZa over 2016[5] bleek dat het CAK onvoldoende 'in control' was met betrekking tot de beheersing van de interne processen en de adequate vastlegging van de processen ten behoeve van interne en externe verantwoording. De administratieve organisatie en de interne beheersing vertoonden belangrijke aandachtspunten op het gebied van de (financiële) administratie, de geautomatiseerde gegevensverwerking en de interne controle. Gelet op de mogelijke gevolgen voor burgers, zorgaanbieders en de omvang van de gelden die gemoeid zijn met de uitvoering van de wettelijke taken was het van groot belang dat het CAK haar interne processen en de adequate vastlegging op orde kreeg.

Het CAK heeft aangegeven zich ervan bewust te zijn dat op deze gebieden direct verbetering nodig is en heeft medio 2017 de eerste stappen gezet om 'in control' te komen.

Het CAK heeft een aanpak 'CAK in control' opgesteld en is begonnen met het doorvoeren van wijzigingen in de organisatie- en governancestructuur

en het aanpakken van de verbeterpunten die tijdens eigen onderzoeken en de onderzoeken van de externe accountant, VWS en de NZa naar voren zijn gekomen. Om alle van belang zijnde partijen hierin mee te nemen heeft het CAK een periodiek overleg ingericht om partijen te informeren en rapporteert zij maandelijks over de voortgang. Eind 2018, begin 2019 wordt door een externe accountant een onderzoek verricht naar de opzet en het bestaan van maatregelen om de eerdere geconstateerde verbeterpunten die volgens het CAK afgerond zijn te ondervangen. Het onderzoek ziet niet toe op de werking van de afgeronde verbeterpunten en concludeert niet of de verbeterpunten daadwerkelijk gerealiseerd zijn.

De NZa vraagt het CAK daarnaast om de NZa periodiek te informeren over de status van de door de NZa in haar rapportage over 2016 benoemde verbeterpunten en onzekerheden. Op basis van deze informatie en de opgeleverde verantwoordingsinformatie over 2017 heeft de NZa geconstateerd dat er nog onvoldoende voortgang is gerealiseerd door het CAK om 'in control' te komen. Dit is besproken met het CAK en wordt onderkend door het bestuur van het CAK.

[5] Het 'Rapport Rechtmatige en doelmatige uitvoering door het CAK Verantwoordingsjaar 2016' is gepubliceerd op de website van de NZa: https://puc.overheid.nl/nza/doc/PUC_252730_22/1/

Een eerste stap die het CAK heeft gezet is het, eind 2018, laten verrichten van een onderzoek door een derde partij dat moet leiden tot een advies over hoe het CAK gezien de huidige situatie zo snel mogelijk structureel in control komt.

Daarnaast zijn de door het CAK gestelde doelen en tijdslijnen in 2017 en 2018 voor het realiseren van de benoemde verbeterpunten en onzekerheden niet (volledig) gerealiseerd. Er zijn nieuwe verbeterpunten en onzekerheden bijgekomen. De NZa verwacht dat het CAK in 2019 de huidige onzekerheden oplost en voor de langere termijn structurele verbeteringen doorvoert in de organisatie. Het CAK moet hierbij duidelijke en realistische doelen en tijdslijnen stellen die periodiek door middel van concreet toetsbare mijlpalen beoordeeld kunnen worden.

Ook is in 2018 gebleken dat de wijze van tussentijds informeren niet altijd inzicht gaf in de vraag in hoeverre de realisatie van een deelstap bijdraagt aan de realisatie van het verbeterpunt of het oplossen van de onzekerheid. Ook was niet altijd duidelijk of is getoetst of de gerealiseerde verbetering werkt. De NZa adviseert om de huidige wijze van tussentijds informeren onder de loep te nemen door zorg te dragen voor rapportages die een duidelijk en transparant beeld geven en zorg te dragen voor overleggen waarin de juiste deelnemers zijn vertegenwoordigd zodat daadkrachtig kan worden gehandeld.

In de volgende paragrafen gaan wij nader in op aandachtspunten en verbeterpunten die de NZa signaleert in het kader van de structuur van het CAK, de uitvoering van de wettelijke taken, de financiële administratie en automatisering.

Voor de huidige status van de verbeterpunten uit voorgaande jaren verwijzen wij ook naar bijlage 1. ‘Opvolging verbeterpunten voorgaand onderzoek’.

2.2 Structuur van het CAK

Uit de bevindingen van de NZa over 2017 blijkt dat het CAK belangrijke stappen heeft gezet ter verbetering van de organisatie- en governancestructuur. Zo is onder andere de raad van bestuur uitgebreid van een éénhoofdig bestuur naar een driehoofdig bestuur, is er een onafhankelijke audit functie gepositioneerd en is gestart met de invoering van een ‘three lines of defence’ model. Wij onderschrijven deze ontwikkelingen, maar vragen ook aandacht voor het volgende.

Tijdens het onderzoek heeft de NZa geconstateerd dat de doorgevoerde stappen nog niet op het gewenste niveau zijn en de organisatie kwetsbaar blijft. Het is van belang dat de doorgevoerde wijzigingen verder worden geprofessionaliseerd zodat wordt gerealiseerd dat in de verschillende ‘lines of defence’ die maatregelen worden getroffen en die controles worden uitgevoerd die leiden tot de beheersing van de risico’s bij de uitvoering van de wettelijke taken. Het is van belang dat deze controles aantoonbaar goed werken zodat ook voor de verantwoording en controle hierop gesteund kan worden. Dit ontbreekt op dit moment nog.

Voor het verantwoordingsjaar 2017 kon onvoldoende tot geen gebruik gemaakt worden van controles en mitigerende maatregelen die in de eerste, tweede en derde lijn door het CAK zijn uitgevoerd. Ook voor het opstellen van de verantwoording moesten veel aanvullende werkzaamheden worden verricht, waarbij voor enkele van belang zijnde onderwerpen moest worden geconcludeerd dat er geen geschikte of onvoldoende controle informatie aanwezig is bij het CAK. De NZa heeft geconstateerd dat binnen het CAK niet altijd de juiste kennis aanwezig is om de huidige onzekerheden tijdig en structureel op te lossen. In een aantal gevallen heeft het CAK er in 2017 en 2018 voor gekozen om deze kennis in te huren. De NZa vraagt aandacht voor het investeren in kwalitatieve capaciteit om de organisatie op het gewenste niveau te brengen.

2.3 Uitvoering wettelijke taken

Een aantal onzekerheden (zie hiervoor ook paragraaf 3.4 en paragraaf 4.5) die naar voren zijn gekomen tijdens de beoordeling van de uitvoering van de wettelijke taken in 2017 door het CAK kunnen van directe invloed zijn op de individuele burger, de zorgaanbieder dan wel op de betaalbaarheid van het zorgstelsel.

Zo is bijvoorbeeld over 2017 onzeker of alle eigen bijdragen door het CAK zijn opgelegd. Tijdens het oplegproces moeten de aangeleverde gegevens door partijen verschillende stappen doorlopen voordat een eigen bijdrage door het CAK opgelegd kan worden aan de cliënt. Gebleken is dat in dit proces (nog) niet alle gegevens alle processtappen hebben doorlopen. Zorgelijk is dat het CAK op dit moment niet kan aantonen welk effect dit kan hebben op de facturatie richting de cliënt. Ook is gebleken dat sprake is van onvolkomenheden bij ketenpartijen die gegevens moeten aanleveren voor de oplegging van de eigen bijdragen. Er is onvoldoende afstemming over de juistheid, volledigheid en tijdigheid van de aangeleverde gegevens tussen het CAK en ketenpartijen. Hierin worden inmiddels de eerste stappen gezet.

Het CAK moet vanuit zijn eigen taken en verantwoordelijkheden zorgdragen voor voldoende controles en maatregelen waardoor de volledigheid, juistheid en tijdigheid van het oplegproces rondom de eigen bijdragen aantoonbaar wordt gegarandeerd. Daarnaast moet het CAK ook zorgdragen voor voldoende afstemming met ketenpartijen om onvolkomenheden in de uitvoering van de wettelijke regelingen te voorkomen. De NZa vraagt hier nadrukkelijk aandacht voor.

De door ons genoemde verbeterpunten in onze voorgaande rapportage voor de uitvoering van de eigenbijdrageregeling zijn (nog) onvoldoende gerealiseerd. Hiervoor wordt verwezen naar tabel 8 ‘Opvolging verbeterpunten eigen bijdragen’ van bijlage 1. ‘Opvolging verbeterpunten voorgaand onderzoek’.

In het Model Jaarverslaggeving CAK Bestuurlijke verantwoording 2017 is opgenomen dat een goede uitvoering van de wettelijke taken ook gekoppeld is aan het toepassen van het door het CAK zelf opgestelde protocol 'oninbaar verklaren & matigen invorderingen'. Door verschillende partijen, waaronder de NZa, is geconstateerd dat het nodig is om het huidige protocol te actualiseren omdat huidige toetspunten onvoldoende duidelijk zijn. Ook benadrukt de NZa het belang van het betrekken en het afstemmen van het te herijken protocol met VWS, Zorginstituut Nederland en de NZa.

2.4 Financiële administratie

Vanaf de verantwoording over 2016 is er door de ketenpartijen voor gekozen om de inrichting van de verantwoordingsdocumenten te verbeteren. Dit heeft geleid tot de keuze om de verantwoording over het beheer van de organisatie in de jaarrekening op te nemen en de verantwoording over de wettelijke taken op te nemen in de bestuurlijke verantwoording. Een belangrijk uitgangspunt hierbij is dat er voor de verantwoording over de geldstromen van de wettelijke taken een sluitend verband moet zijn per regeling (tussen de posten 'debiteuren', 'liquide middelen' en 'rekening-courant').

In de verantwoording over 2016 is geconstateerd dat er hierover onzekerheden bestonden. In 2017 is het CAK onvoldoende in staat geweest om de onzekerheden in de financiële administratie op te lossen. Er ontbreekt een sluitende financiële administratie bij het CAK.

Het CAK geeft aan dat dit voor de verantwoording over 2018 ook nog ontbreekt. Om niet herhaaldelijk geconfronteerd te worden met onzekerheden en beperkingen in de administratie en in de interne en externe verantwoordingen moet het CAK het ontbreken van een sluitende financiële administratie zo snel mogelijk oplossen.

Ook ontbreekt in de administratie per regeling een eenduidige en transparante vastlegging (audittrail) waardoor meerdere malen (zoals in het geval van het 'ontvlechtingsverschil'[6]) is geconstateerd dat er onvoldoende informatie aanwezig is om de rechtmatigheid van de uitvoering van de wettelijke taken te kunnen aantonen.

De NZa wijst het CAK er nadrukkelijk op dat het CAK prioriteit moet geven aan het realiseren van een eenduidige, sluitende en transparante vastlegging in de administratie.

[6] Het rapport hierover is gepubliceerd op de website van de rijksoverheid: https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/rapporten/2017/12/05/rapport-van-feitelijke-bevindingen-onderzoek-ontvlechtingsverschil-cak/Z-170711+C.pdf

2.5 Automatisering

Tijdens het onderzoek is vastgesteld dat er nog steeds veel aandachtpunten zijn ten aanzien van de automatisering en ook dat de door ons in onze voorgaande rapportage genoemde verbeterpunten nog beperkt zijn gerealiseerd. Hiervoor wordt ook verwezen naar tabel 7 ’Opvolging verbeterpunten administratieve organisatie en interne beheersing’ van bijlage 1. ‘Opvolging verbeterpunten voorgaand onderzoek’.

Voor de controle van de verantwoording kan nog onvoldoende gebruik worden gemaakt van systeemgerichte werkzaamheden. Dit zal hoogstwaarschijnlijk ook gelden voor het jaar 2018. Zo is bijvoorbeeld bij tussentijdse beoordelingen door het CAK in 2018 van de geautomatiseerde algemene controles (IT General Controls) met betrekking tot de eigenbijdrageregeling geconstateerd dat het IT-volwassenheidsniveau onvoldoende is. Slechts een heel gering percentage van de beoordeelde IT-controls is volledig effectief ingericht.

Om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de informatie, data en IT binnen de IT-systemen te kunnen waarborgen zijn verbeteringen noodzakelijk. Hierbij is ook door het CAK aangegeven dat het inzicht in IT-risico’s, de monitoring op processen en controls en het inrichten van duurzame oplossingen in 2017 onvoldoende was.

Het CAK is hier in 2018 mee aan de slag gegaan. Het CAK heeft een belangrijke stap gezet door het besluit te nemen om te kiezen voor een nieuwe automatiseringsomgeving, de ‘ICT roadmap’ waarbij legacy systemen worden vervangen. Dit betekent wel een structurele verandering in meerdere fasen. Via tussentijdse terugkoppelingen hebben wij vernomen dat er wordt geschoven met tussentijdse deadlines. Wij benadrukken het belang van een realistische planning met concreet toetsbare tussentijdse mijlpalen en monitoring hiervan.

Ook benadrukken wij dat zolang de noodzakelijke verbeteringen nog niet zijn gerealiseerd, er voldoende waarborgen moeten zijn om de op dit moment gelopen risico’s (aantoonbaar) te ondervangen. Wij vragen hierbij aandacht voor het tijdig en periodiek uitvoeren van gegevensgerichte controles en deze niet uitsluitend (achteraf) op jaarbasis uit te voeren. Dit gelet op de aard van de werkzaamheden van het CAK en de belangen die met de uitvoering van deze werkzaamheden kunnen worden geraakt.

2.6 Resumé

De NZa concludeert dat er nog veel stappen gezet moeten worden om 'in control' te komen. De NZa verwacht van het CAK dat het CAK de hiervoor geschetste verbeterpunten en adviezen realiseert.
Daarbij verwachten wij minimaal dat het CAK:

- een onderscheid maakt naar de mate van urgentie en;
- op korte termijn de huidige onzekerheden oplost en;
- voor de langere termijn structurele verbeteringen doorvoert in de organisatie.

In tabel 6 'Overzicht verbeterpunten verantwoordingsjaar 2017' van hoofdstuk 5 zijn door de NZa concreet de hiervoor beschreven punten vertaald naar verbeterpunten. In paragraaf 5.5.2 'Voorgaand onderzoek' zijn de nog niet gerealiseerde verbeterpunten uit het voorgaand onderzoek beschreven.

3. Rechtmatigheid financiële stromen

3. Rechtmatigheid financiële stromen

3.1 Algemeen

In de bestuurlijke verantwoording 2017 legt het CAK verantwoording af over de borging van de rechtmatigheid van de financiële stromen. Het CAK maakt hierbij gebruik van matrices. Hierin wordt aangegeven voor welke financiële stromen het CAK verantwoordelijk is, wat de omvang van deze stromen is en welke taken en verantwoordelijkheden het CAK heeft ten aanzien van deze financiële stromen.

Het onderzoek van de NZa beperkt zich tot de rechtmatigheid van de financiële stromen die samenhangen met de in de matrices verantwoorde:

- betalingen van zorgaanspraken AWBZ;
- betalingen van zorgaanspraken Wlz;
- betalingen subsidieregeling extramurale behandeling;
- betalingen subsidieregeling eerstelijns verblijf;
- afdracht eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf AWBZ;
- afdracht eigen bijdragen Zorg met Verblijf AWBZ;
- afdracht eigen bijdragen Wlz;
- afdracht eigen bijdragen Wmo;
- interest geldmiddelen Algemeen Fonds Bijzondere Ziektekosten (AFBZ), Fonds langdurige zorg (Flz) en Wmo;
- uitbetaalde uitkeringen CER;
- interest geldmiddelen Zorgverzekeringsfonds (Zvf).

3.2 Financiële stromen

In de bestuurlijke verantwoording 2017 zijn in paragraaf 6.2 'Matrix bestuurlijke verantwoording 2017 - toezichthouder NZa' door het CAK, de financiële stromen op kasbasis verantwoord. De verantwoorde bedragen zijn hierna opgenomen in tabel 1. 'Financiële stromen'.

Tabel 1. Financiële stromen

Omschrijving	2017 (x € 1.000)
Betalingen van zorgaanspraken AWBZ	1.239
Betalingen van zorgaanspraken Wlz	18.024.541
Betalingen subsidieregeling extramurale behandeling	61.361
Betalingen subsidieregeling eerstelijns verblijf	72.093
Afdracht eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf AWBZ	611
Afdracht eigen bijdragen Zorg met Verblijf AWBZ	18.238
Afdracht eigen bijdragen Wlz	545.470
Afdracht eigen bijdragen Wmo	281.989
Interest geldmiddelen AFBZ, Flz en Wmo	84
Uitbetaalde uitkeringen CER	0
Interest geldmiddelen Zvf	-/- 4

Bron: Bestuurlijke verantwoording 2017 ten behoeve van het ministerie van VWS en de Nederlandse Zorgautoriteit

3.3 Oordeel externe accountant

De externe accountant heeft een controleverklaring verstrekt bij de opgenomen matrices in hoofdstuk 6 van de bestuurlijke verantwoording 2017 van het CAK en heeft de bevindingen van zijn onderzoek vastgelegd in het accountantsrapport.

Bij de financiële stromen 'Afdracht eigen bijdragen Zorg met Verblijf AWBZ' en 'Afdracht eigen bijdragen Wmo' heeft de externe accountant een oordeelonthouding afgegeven. Bij de geldstroom 'Afdracht eigen bijdragen Wlz' heeft de externe accountant een verklaring met beperking afgegeven. Bij de overige financiële stromen is een goedkeurend oordeel afgegeven.

Paragraaf 3.4 gaat nader in op de onzekerheden die hebben geleid tot deze oordeelonthoudingen en verklaring met beperking. Ook wordt ingegaan op aandachtspunten en verbeterpunten in relatie tot de uitvoering van de wettelijke taken door het CAK.

3.4 Onzekerheden

Van een onzekerheid over de rechtmatigheid van een financiële stroom is sprake, indien onvoldoende informatie beschikbaar is om een (gedeelte van een) post als rechtmatig of onrechtmatig aan te merken.

De NZa concludeert op basis van haar onderzoek dat er over 2017 onzekerheden zijn vastgesteld over de rechtmatigheid van financiële stromen van de wettelijke taken op kasbasis, zoals opgenomen in tabel 1. 'Financiële stromen'. Deze onzekerheden zijn opgenomen in de hierna opgenomen tabel 2. 'Overzicht onzekerheden matrix'.

Tabel 2. Overzicht onzekerheden matrix

Nr.	Onzekerheden	2017 Bedrag (x € 1.000)
1.	*Onvolledige afdracht aan Zorginstituut Nederland* Afdracht eigen bijdragen Zorg met Verblijf AWBZ	14.900
2.	*Onzekerheid juistheid en volledigheid afdrachten eigen bijdragen beschermd wonen 2017 aan fondsen en gemeenten* Afdracht eigen bijdragen Wlz	91.300
3.	*Onzekerheid juistheid en volledigheid afdrachten eigen bijdragen beschermd wonen 2017 aan fondsen en gemeenten* Afdracht eigen bijdragen Wmo	91.300
4.	*Onterechte uitval 'opleggingsproces'* Afdracht eigen bijdragen Wmo	Niet gekwantificeerd
5.	*Onterechte uitval 'opleggingsproces'* Afdracht eigen bijdragen Wlz	Niet gekwantificeerd

Bron: Bestuurlijke verantwoording 2017 ten behoeve van het ministerie van VWS en de Nederlandse Zorgautoriteit en bijhorende accountantsproducten

Het CAK moet de onzekerheden uitzoeken, indien nodig correcties doorvoeren en hierover verantwoording afleggen in zijn bestuurlijke verantwoording 2018. Dit is van toepassing op de genoemde onzekerheden in de opgenomen tabel, welke verder zijn uiteengezet in de alinea's.

Onvolledige afdracht aan Zorginstituut Nederland (1)
Tot 1 januari 2015 werden de debiteurenontvangsten in het kader van de eigenbijdrageregeling Zorg met Verblijf AWBZ periodiek afgedragen op basis van de hoogte van het aanwezige banksaldo waarbij rekening werd gehouden met een minimumpositie voor onder andere het kunnen betalen van restituties. Vanaf 1 januari 2015 worden deze debiteurenontvangsten afgedragen aan het AFBZ via de 'afdrachtenmodule'. Deze afdrachtenmodule zorgt ervoor dat de debiteurenontvangsten wekelijks worden afgedragen aan de fondsen.

In 2017 is door het CAK geconstateerd dat op de bankrekening die wordt gebruikt voor de uitvoering van deze eigenbijdragenregeling een hoog bedrag is verantwoord. Er is door het CAK nader onderzoek verricht. Het CAK heeft hierbij geconstateerd dat het hier gaat om een bankrekening die tot 31 december 2014 uitsluitend gebruikt werd voor de mutaties in het kader van de uitvoering van de eigenbijdragenregeling Zorg met Verblijf AWBZ en dat een bedrag van € 14,9 miljoen nog afgedragen moest worden aan het AFBZ. Het CAK heeft begin 2017 dit bedrag overgemaakt naar het AFBZ.

Door het ontbreken van de daadwerkelijke brondocumenten (waaronder de bankafschriften) is onvoldoende informatie aanwezig om deze analyse te verifiëren, waaronder het vaststellen of de bankrekening tot 31 december 2014 uitsluitend gebruikt is voor de eigenbijdragenregeling Zorg met Verblijf AWBZ.

De NZa merkt hierbij op dat in het voorgaande verantwoordingsjaar de totstandkoming van dit banksaldo en de afdrachten in het kader van deze regeling in deze betreffende periode niet hebben geleid tot specifieke bevindingen. De NZa wijst het CAK erop dat zij moet zorgen voor een sluitende betrouwbare financiële administratie per regeling met een eenduidige en transparante vastlegging (audittrail).

Onzekerheid juistheid en volledigheid afdrachten eigen bijdragen beschermd wonen 2017 aan fondsen en gemeenten(2, 3)
Per 1 januari 2015 is het zorgproduct beschermd wonen overgeheveld van de AWBZ naar de Wmo. De gemeenten, zorgkantoren en het CAK zorgden gezamenlijk voor de overheveling van de benodigde gegevens die nodig zijn voor de bepaling van de eigen bijdragen. In 2017 is op basis van signalen en het vergelijken van gegevens tussen deze partijen (gemeente, zorgkantoren, CAK) geconstateerd dat de overheveling tussen partijen en de verwerking door het CAK hiervan niet volledig en juist heeft plaatsgevonden.

Hierdoor heeft er een onjuiste toerekening plaatsgevonden aan de fondsen van de Wmo en de Wlz. Deze onjuiste toerekening heeft volgens het CAK geen gevolgen voor de cliënten die gebruik maken van het zorgproduct beschermd wonen. Op dit moment is onduidelijk wat de omvang van deze foutieve toerekening is.

Daarom is de omvang van de onzekerheid van de onjuiste toerekening voor de financiële stromen 'Afdracht eigen bijdragen Wlz' en 'Afdracht eigen bijdragen Wmo' bepaald op de totale omvang van de opgelegde eigen bijdragen voor de regeling beschermd wonen in 2017 van € 91,3 miljoen.

Deze foutieve toerekening is pas in 2018 opgemerkt doordat er periodiek geen structurele vergelijking plaatsvindt tussen de gegevens die zorgkantoren en gemeenten in hun administraties hebben staan, welke van belang zijn voor de oplegging van de eigen bijdragen, en de gegevens die het CAK hiervoor in zijn administratie heeft staan. Voor de bestandsvergelijking die moet plaatsvinden met zorgkantoren zijn ondertussen stappen gezet door het CAK, de zorgkantoren, VWS en de NZa. Per 1 januari 2019 is in de Regeling langdurige zorg (artikel 7.14) geregeld dat zorgkantoren en het CAK elke twee maanden een bestandsvergelijking moeten uitvoeren die binnen afgesproken termijnen resulteert in gegevens die in beide administraties gelijk zijn. De NZa adviseert het CAK om zich op korte termijn in te spannen om te bewerkstelligen dat gelijksoortige waarborgen worden afgesproken met gemeenten.

Als dit niet gebeurt, blijft het risico op een onvolledige, niet juiste en niet tijdige oplegging van de eigen bijdrage bestaan, met als gevolg dat een cliënt kan worden geconfronteerd met stapelfacturen.

Onterechte uitval 'opleggingsproces' (4, 5)

Over 2017 is door het CAK een controle uitgevoerd op de volledigheid van het oplegproces van de eigenbijdrageregeling. Het oplegproces resulteert in een factuur en/of beschikking voor de cliënt. Tijdens deze controle is door het CAK geconstateerd dat een groot aantal regels (circa 81.000) het oplegproces ten onrechte niet heeft doorlopen vanwege een technische en/of functionele belemmering.

Voor circa 17.000 regels moest nog nader worden geanalyseerd of deze onterecht zijn uitgevallen in het proces. Er is onvoldoende tot geen aandacht geweest voor het periodiek bewaken en afwikkelen van deze uitval. Hierdoor is op dit moment ook niet te bepalen wat het financieel belang is van deze regels en in hoeverre deze regels leiden tot (stapel)facturen of restituties voor de cliënt. Het CAK is op dit moment bezig met het analyseren en afwikkelen van deze uitval.

Het CAK moet op korte termijn zorgdragen voor afwikkeling van de huidige uitval waarbij de gevolgen voor de burger zoveel mogelijk worden beperkt. Verder moet het CAK zorgdragen voor structurele maatregelen die waarborgen dat uitval door technische en/of functionele belemmeringen tijdig wordt gesignaleerd, opgelost en in de toekomst wordt voorkomen.

3.5 Fouten

Een post wordt als fout aangemerkt indien uit onderzoek is gebleken dat een (gedeelte van een) financiële stroom niet in overeenstemming is met één of meer aspecten van de hiervoor geldende wet- en regelgeving.

De NZa concludeert op basis van haar onderzoek dat er over 2017 (naast de geconstateerde onzekerheden) geen fouten zijn vastgesteld voor de financiële stromen zoals opgenomen in tabel 1. 'Financiële stromen'.

Zoals vermeld in paragraaf 3.4 'Onzekerheden' moet het CAK de onzekerheden uitzoeken en indien nodig corrigeren. Het uitzoeken van de onzekerheden kan ertoe leiden dat er alsnog fouten worden vastgesteld voor de financiële stromen zoals opgenomen in tabel 1. 'Financiële stromen'.

4. Activa en passiva van de wettelijke taken

4. Activa en passiva van de wettelijke taken

4.1 Algemeen

In de bestuurlijke verantwoording 2017 legt het CAK verantwoording af over de borging van de juistheid en volledigheid van de overzichten van de activa en passiva van de wettelijke taken van het CAK (zowel op kasbasis als op basis van het toerekeningsbeginsel). Naast een overzicht van de activa en passiva van financiële stromen van de uitgevoerde wettelijke taken worden hiervan verloopoverzichten getoond en worden er toelichtingen gegeven.

Het onderzoek van de NZa beperkt zich tot de financiële stromen die samenhangen met de uitvoering van de AWBZ, de Wlz, de Wmo en de CER door het CAK.

4.2 Financiële overzichten activa en passiva

In de bestuurlijke verantwoording 2017 zijn in paragraaf 7.1 'Activa en passiva van de geldstromen van de wettelijke taken op kasbasis' de standen van de activa en passiva per ultimo 2017 en per ultimo 2016 verantwoord. De hoofdcategorieën zijn hierna opgenomen in tabel 3. 'Financieel overzicht activa en passiva op kasbasis'.

Tabel 3. Financieel overzicht activa en passiva op kasbasis[7]

Omschrijving	31 december 2017 (x € 1.000)	31 december 2016 (x € 1.000) Na foutherstel
ACTIVA		
- Liquide middelen wettelijke taken	12.736	58.879
Totaal activa	**12.736**	**58.879**
PASSIVA		
- Door te storten middelen wettelijke taken:		
- AFBZ	4.228	22.938
- Flz	7.845	33.952
- Wmo 2015/Wmo	486	-/-2.420
- ObJw	39	612
- CER	96	3.645
- Wtcg	0	0
- Ontvangsten niet direct toe te rekenen aan een fonds	42	152
Totaal passiva	**12.736**	**58.879**

Bron: Bestuurlijke verantwoording 2017 ten behoeve van het ministerie van VWS en de Nederlandse Zorgautoriteit

[7] De in tabel 5 genoemde posten zijn opgenomen op het verdichtingsniveau (subcategorieën) zoals opgenomen in de bestuurlijke verantwoording 2017. In de tabellen 3 en 4 is sprake van een hoger verdichtingsniveau (hoofdcategorieën).

In de bestuurlijke verantwoording 2017 zijn in paragraaf 8.1 'Activa en passiva van de wettelijke taken op basis van het toerekeningsbeginsel' de standen van de activa en passiva per ultimo 2017 en per ultimo 2016 verantwoord. De hoofdcategorieën zijn hierna opgenomen in tabel 4. 'Financieel overzicht activa en passiva op basis van het toerekeningsbeginsel'.

Tabel 4. Financieel overzicht activa en passiva op basis van het toerekeningsbeginsel[8]

Omschrijving	31 december 2017 (x € 1.000)	31 december 2016 (x € 1.000) Na foutherstel
ACTIVA		
- Debiteuren	124.455	125.601
- Liquide middelen wettelijke taken	12.736	58.879
Totaal activa	**137.191**	**184.480**
PASSIVA		
- Rekening-courant:		
- AFBZ	19.321	46.586
- Flz	67.902	88.364
- Wmo 2015/Wmo	47.469	42.716
- ObJw	2.361	3.017
- CER	96	3.645
- Wtcg	0	0
- Ontvangsten niet direct toe te rekenen aan fonds	42	152
Totaal passiva	**137.191**	**184.480**

Bron: Bestuurlijke verantwoording 2017 ten behoeve van het ministerie van VWS en de Nederlandse Zorgautoriteit

[8] De in tabel 5 genoemde posten zijn opgenomen op het verdichtingsniveau (subcategorieën) zoals opgenomen in de bestuurlijke verantwoording 2017. In de tabellen 3 en 4 is sprake van een hoger verdichtingsniveau (hoofdcategorieën).

4.3 Oordeel externe accountant

De externe accountant heeft een controleverklaring verstrekt bij de opgenomen financiële overzichten op 31 december 2017 in hoofdstuk 7 en hoofdstuk 8 van de bestuurlijke verantwoording van het CAK en heeft zijn bevindingen vastgelegd in het accountantsrapport.

De externe accountant heeft een oordeelsonthouding afgegeven bij:

- het financiële overzicht activa en passiva van de financiële stromen van de wettelijke taken op kasbasis op 31 december 2017 (zoals opgenomen in hoofdstuk 7 van de bestuurlijke verantwoording);
- het financiële overzicht activa en passiva van de financiële stromen van de wettelijke taken op basis van het toerekeningsbeginsel op 31 december 2017 (zoals opgenomen in hoofdstuk 8 van de bestuurlijke verantwoording).

In paragraaf 4.5 'Onzekerheden' wordt nader ingegaan op de onzekerheden die hebben geleid tot de oordeelonthoudingen. Ook wordt ingegaan op aandachtspunten en verbeterpunten in relatie tot de uitvoering van de wettelijke taken door het CAK. In paragraaf 4.4 'Foutherstel' wordt eerst nog ingegaan op het toegepaste foutherstel.

4.4 Foutherstel

Met ingang van het verantwoordingsjaar 2016 is ervoor gekozen om aan te sluiten op de bronadministraties per regeling, waarbij de rekening-couranten per wettelijke regeling aansluiten op het toe te rekenen aanwezige banksaldo en de debiteurenstanden. Met ingang van 2016 zijn de financiële stromen van de wettelijke regelingen ontvlochten uit de jaarrekening en verantwoord in de bestuurlijke verantwoording.

Deze wijzigingen hebben geleid tot aansluitverschillen. In de jaarrekening bleef een ontvlechtingsverschil achter van € 17,8 miljoen. Dit betrof een nog te betalen bedrag aan de fondsen. Na onderzoek door de Audit Dienst Rijk heeft VWS besloten om een langlopende lening te verstrekken aan het CAK. Hierdoor kon het CAK de schuld aan de fondsen volledig aflossen en vindt aflossing van de lening aan VWS plaats, op de reguliere wijze, door middel van de ontvangen gelden voor de beheerskosten (welke verantwoord worden in de jaarrekening). Deze opvolging heeft geen directe invloed op de uitvoering van de wettelijke taken zoals verantwoord in de bestuurlijke verantwoording 2017. Het CAK moet de langlopende lening eind 2025 hebben terugbetaald aan VWS. Om te garanderen dat de uitvoering van de wettelijke taken door deze aflossing niet in gevaar komt, heeft het CAK een plan opgesteld en concrete maatregelen getroffen. Ook zijn er maatregelen getroffen om herhaling in de toekomst te voorkomen.

Het CAK constateerde na doorvoering van de hiervoor genoemde wijzigingen dat er in de bestuurlijke verantwoording 2016 cumulatief foutherstel nodig was, zowel in het overzicht van de activa en passiva van de wettelijke taken op kasbasis als in het overzicht van de activa en passiva van de wettelijke taken op basis van het toerekeningsbeginsel. Na het toegepaste foutherstel bleven er per wettelijke regeling onzekerheden bestaan over de inhoudelijke juistheid en volledigheid van de debiteuren- en rekening-courantstanden. In 2017 en 2018 is het CAK verder gegaan met het analyseren van deze onzekerheden en heeft er door het CAK aanvullend foutherstel plaatsgevonden in de verantwoording over 2017. Helaas is het CAK niet in staat gebleken om de onzekerheden geheel op te lossen. De hiermee samenhangende (resterende) onzekerheden zijn beschreven in paragraaf 4.5.

Er blijft onzekerheid bestaan over het toegepast foutenherstel in de verantwoording 2016 en 2017 waardoor er ook geen afstemming van de rekening-courantsaldi heeft kunnen plaatsvinden met fondsen en gemeenten. Het CAK onderkent dit en geeft hierbij aan dat de afstemming met gemeenten een intensiever traject is en hierdoor meer tijd vergt. Het CAK moet deze (resterende) onzekerheden uitzoeken, zorgen voor afgestemde rekening-courantsaldi, indien nodig correcties doorvoeren en hierover verantwoording afleggen in zijn bestuurlijke verantwoording 2018.

4.5 Onzekerheden

Van een onzekerheid is sprake indien onvoldoende informatie beschikbaar is over de juistheid en volledigheid van een (gedeelte van een) post van de in de financiële overzichten opgenomen activa en passiva van de wettelijke taken.

De NZa concludeert op basis van haar onderzoek dat er over 2017 onzekerheden zijn vastgesteld over de juistheid en volledigheid van de in de activa en passiva overzichten opgenomen financiële stromen van de wettelijke taken. Deze onzekerheden kunnen van toepassing zijn op het activa en passiva overzicht op 31 december 2017 dat is opgesteld op kasbasis en/of het activa en passiva overzicht op 31 december 2017 dat is opgesteld op basis van het toerekeningsbeginsel.

Deze onzekerheden zijn opgenomen in tabel 5. ‘Overzicht onzekerheden financiële overzichten’ waarbij ook wordt aangegeven waarop de onzekerheden betrekking hebben.

Tabel 5. Overzicht onzekerheden financiële overzichten[9]

Nr.	Onzekerheden	31-12-2017 Bedrag (x € 1.000)
1.	Foutieve toerekening aan fondsen eigen bijdragen beschermd wonen Financiële overzichten activa en passiva *Op kasbasis:* ▪ door te storten middelen wettelijke taken Wlz; ▪ door te storten middelen wettelijke taken Wmo 2015/Wmo. *Op transactiebasis:* ▪ debiteuren Eigen bijdragen Wmo; ▪ debiteuren Eigen bijdragen Wlz; ▪ rekening-courant Wmo 2015/Wmo; ▪ rekening-courant Fonds langdurige zorg.	264.500
2.	Bestaan debiteuren Financiële overzichten activa en passiva Op transactiebasis: ▪ debiteuren Eigen bijdragen ZzV (€ 2.612.000); ▪ debiteuren Eigen bijdragen Wmo (€ 3.779.000); ▪ debiteuren Eigen bijdragen ZmV (€ 10.247.000); ▪ rekening-courant Algemeen Fonds Bijzondere Ziektekosten (€ 2.612.000, € 10.247.000); ▪ rekening-courant Wmo 2015/Wmo (€ 3.779.000).	16.638
3.	Ontvangsten niet direct toe te rekenen aan een fonds 31-12-2016 Financiële overzichten activa en passiva Op kasbasis: ▪ alle posten. Op transactiebasis: ▪ alle posten.	1.699
4.	Ontvangsten niet direct toe te rekenen aan een fonds 31-12-2017 Financiële overzichten activa en passiva Op kasbasis: ▪ alle posten. Op transactiebasis: ▪ alle posten.	1.067

Nr.	Onzekerheden	31-12-2017 Bedrag (x € 1.000)
5.	*Onterechte uitval 'opleggingsproces'* Financiële overzichten activa en passiva Op kasbasis: ▪ alle posten. Op transactiebasis: ▪ alle posten.	Niet gekwantificeerd
6.[10]	*Broninhouding eigen bijdragen regeling 2016 en 2017* Financiële overzichten activa en passiva	Niet gekwantificeerd

Bron: Bestuurlijke verantwoording 2017 ten behoeve van het ministerie van VWS en de Nederlandse Zorgautoriteit en accountantsproducten

[9] De in tabel 5 genoemde posten zijn opgenomen op het verdichtingsniveau (subcategorieën) zoals opgenomen in de bestuurlijke verantwoording 2017. In de tabellen 3 en 4 is sprake van een hoger verdichtingsniveau (hoofdcategorieën).
[10] Onzekerheid nummer 6 is geen onzekerheid die door de externe accountant is genoemd in relatie tot de afgegeven oordeelonthoudingen. De externe accountant heeft hierover wel bevindingen opgenomen in zijn rapportage.

Het CAK moet de onzekerheden uitzoeken, indien nodig correcties doorvoeren en hierover verantwoording afleggen in zijn bestuurlijke verantwoording 2018. Dit is van toepassing op de genoemde onzekerheden in de hiervoor opgenomen tabel, welke verder zijn uiteengezet in onderstaande alinea's.

Foutieve toerekening aan fondsen eigen bijdragen beschermd wonen (1)
Per 1 januari 2015 is het zorgproduct beschermd wonen overgeheveld van de AWBZ naar de Wmo. De gemeenten, zorgkantoren en het CAK zorgden gezamenlijk voor de overheveling van de benodigde gegevens die nodig zijn voor de bepaling van de eigen bijdragen. In 2017 is op basis van signalen en het vergelijken van gegevens tussen deze partijen (gemeenten, zorgkantoren, CAK) geconstateerd dat de overheveling tussen partijen en de verwerking door het CAK niet volledig en juist heeft plaatsgevonden en hierdoor een onjuiste toerekening heeft plaatsgevonden aan de fondsen van de Wmo en de Wlz. Deze onjuiste toerekening heeft volgens het CAK geen gevolgen voor de cliënten die gebruik maken van het zorgproduct beschermd wonen. Op dit moment is onduidelijk wat de omvang van deze foutieve toerekening is. Daarom is de omvang van de onzekerheid van de onjuiste toerekening voor de financiële overzichten bepaald op de totale financiële stroom in de periode van 1 januari 2015 tot en met 31 december 2017 van € 264,5 miljoen. Voor een toelichting op de aandachts- en verbeterpunten in relatie tot de uitvoering door het CAK van deze wettelijke taak wordt verwezen naar paragraaf 3.4.

Bestaan debiteuren (2)
Tijdens het onderzoek van de NZa over 2016 was geconstateerd dat er onzekerheid bestond over de toerekening en het bestaan van de debiteurenpositie. Deze onzekerheid had twee oorzaken. Enerzijds was deze post door een interpretatieverschil over de reikwijdte van de controleopdracht geen onderdeel van het controleoordeel van de externe accountant over 2016. Anderzijds was er geen sluitend verband per regeling (tussen de posten 'debiteuren', 'liquide middelen' en 'rekeningcourant').

In 2018 is het CAK erin geslaagd om voor 2017 een juiste toebedeling te maken van de post debiteuren aan de verschillende fondsen. De wijze waarop deze toebedeling tot stand komt, is voor 2017 een bewerkelijke methode. Er is op dit moment geen structurele geautomatiseerde oplossing beschikbaar. De NZa adviseert om bij de inrichting van de nieuwe automatiseringsomgeving hiervoor aandacht te hebben.

Er blijft onzekerheid bestaan over debiteurenposities van de eigenbijdrageregelingen Zorg zonder Verblijf (AWBZ), Wmo en Zorg met Verblijf (AWBZ) van voor 1 januari 2015. Het CAK is bezig om deze onzekerheid uit te zoeken en indien nodig posten af te boeken.

In eerdere jaren is door de NZa aangegeven dat het voor gebruikers belangrijk is om inzicht te hebben in de inbaarheid van de openstaande vorderingen. In overleg met partijen is hiervoor in 2018 een eerste stap gezet. In de bestuurlijke verantwoording 2018 zal het CAK (gecontroleerde) informatie verstrekken die gebruikt kan worden door Zorginstituut Nederland voor het bepalen van een voorziening.

Ook zet het CAK in 2019 stappen om het protocol 'oninbaar verklaren & matigen vordering' te herijken en in afstemming met VWS, Zorginstituut Nederland en de NZa te komen tot een protocol met concrete toetspunten die voldoen aan de eisen die gebruikers van de informatie van het CAK hieraan stellen. De NZa benadrukt het belang van het afronden van deze herijking in 2019.

Ontvangsten niet direct toe te rekenen aan een fonds (3, 4)
Tijdens het onderzoek 2016 is geconstateerd dat er onzekerheid bestond over een bedrag van € 1,7 miljoen. Voor dit bedrag was nog niet uitgezocht welk deel aan welke wettelijke regeling toebedeeld zou moeten worden. In 2017 is het CAK onvoldoende in staat geweest om de onzekerheid op te lossen. Dit komt doordat een sluitende financiële administratie per wettelijke regeling ontbreekt. Voor een goede uitvoering van de wettelijke regelingen is het essentieel dat er een sluitend verband bestaat per regeling tussen de posten 'debiteuren', 'liquide middelen' en 'rekening-courant'. Het CAK moet hiervoor zorgdragen.

Onterechte uitval 'opleggingsproces' (5)
In 2017 is door het CAK een controle uitgevoerd op de volledigheid van het oplegproces van de eigenbijdrageregeling. Het oplegproces resulteert in een factuur en/of beschikking voor de cliënt. Tijdens deze controle is door het CAK geconstateerd dat een groot aantal regels (circa 81.000) het oplegproces ten onrechte niet heeft doorlopen vanwege een technische en/of functionele belemmering. Voor circa 17.000 regels moest nog nader worden geanalyseerd of deze onterecht zijn uitgevallen in het proces. Er is onvoldoende tot geen aandacht geweest voor het periodiek bewaken en afwikkelen van deze uitval. Hierdoor is op dit moment ook niet te bepalen wat het financieel belang is van deze regels en in hoeverre deze regels leiden tot (stapel)facturen of restituties voor de cliënt. Het CAK is op dit moment bezig met het afwikkelen van deze uitval. Voor een toelichting op de aandachtspunten en verbeterpunten in relatie tot de uitvoering door het CAK van deze wettelijke taak wordt verwezen naar paragraaf 2.3 en 3.4.

Broninhouding eigen bijdragen regeling 2016 en 2017 (6)
Bij het innen van de eigen bijdragen wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheid om – met inachtneming van enkele specifieke voorwaarden – de eigen bijdragen voor geleverde zorg in te houden op de sociale zekerheidsuitkeringen die verstrekt worden door de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV). Over 2016 en 2017 is er geen overeenstemming met de SVB en het UWV over deze broninhouding waardoor onzekerheid bestaat over de broninhoudingen. Ook bestaat er onzekerheid over de rubricering van een bedrag van € 2,2 miljoen. Dit bedrag is verantwoord onder de post 'Rekening-courant broninhouding Wmo' maar nog niet ontvangen. Onduidelijk is of dit bedrag via de SVB en het UWV geïnd kan worden of dat het CAK zelf over moet gaan tot inning. Het CAK is gestart met het structureel verbeteren van het proces van broninhouding. Het CAK moet zorgdragen voor het periodiek afstemmen van de broninhoudingen en het dusdanig vastleggen van controles hierop in de administratie dat aantoonbaar uit de administratie het verband blijkt tussen de opleggingen via broninhouding, de ontvangen broninhoudingen en de doorgestorte broninhoudingen.

4.6 Fouten

Van een fout is sprake wanneer uit het onderzoek is gebleken dat een (gedeelte van een) financiële stroom niet in overeenstemming is met één of meer aspecten van wet- en regelgeving.

De NZa concludeert op basis van haar onderzoek dat er over 2017 (naast de geconstateerde onzekerheden) geen fouten zijn vastgesteld in de financiële overzichten activa en passiva.

Zoals vermeld in paragraaf 4.5 'Onzekerheden' moet het CAK de onzekerheden uitzoeken en indien nodig corrigeren. Het uitzoeken van de onzekerheden kan ertoe leiden dat er alsnog fouten worden vastgesteld voor de financiële overzichten activa en passiva zoals opgenomen in tabel 3. 'Financieel overzicht activa en passiva op kasbasis' en tabel 4. 'Financieel overzicht activa en passiva op basis van het toerekeningsbeginsel'.

5. Conclusies en adviezen

5. Conclusies en adviezen

5.1 Algemeen

Het CAK is een zelfstandig bestuursorgaan dat in opdracht van de overheid regelingen uitvoert. Het gaat hier om een verscheidenheid aan regelingen die zijn gefinancierd vanuit verschillende domeinen. Een goede uitvoering van de wettelijke taken is van direct belang voor de individuele burgers en zorgaanbieders. Het gaat onder andere om het juist, volledig en tijdig opleggen van een eigen bijdrage aan een cliënt voor ontvangen zorg en het betalen van geleverde langdurige zorg aan zorgaanbieders. Ook is, gelet op de omvang van de gelden die hiermee gemoeid zijn, een goede uitvoering van de wettelijke taken van belang voor de betaalbaarheid van het zorgstelsel.

Dit rapport gaat over de uitvoering van de wettelijke regelingen door het CAK in het verantwoordingsjaar 2017, waarop de NZa op basis van artikel 16 van de Wmg toezicht houdt. De NZa heeft onderzoek verricht naar de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de AWBZ, de Wlz, de Wmo en de CER door het CAK. Het doel van het onderzoek is om hierover een oordeel te geven en knelpunten en risico's voor de rechtmatigheid en doelmatigheid te signaleren.

Het CAK verantwoordt zich jaarlijks over de uitvoering door middel van verantwoordingsdocumenten en daarbij horende accountantsproducten. De NZa heeft deze documenten over 2017 niet tijdig ontvangen en heeft als reactie hierop maatregelen genomen. De NZa benadrukt dat het CAK de stukken over 2018 in 2019 tijdig, volgens de wettelijke termijnen, moet aanleveren.

5.2 Beheersing

Uit de bevindingen van de NZa over 2017 blijkt dat het CAK nog steeds, evenals over 2016, onvoldoende 'in control' is. Op basis van het onderzoek heeft de NZa moeten constateren dat er ten opzichte van de situatie in 2016 onvoldoende voortgang is gerealiseerd. Er zijn daarnaast nieuwe verbeterpunten en onzekerheden bijgekomen.

De NZa constateert dat de raad van bestuur van het CAK zich bewust is van de verbeterslag die gemaakt moet worden om 'in control' te komen. Deze verbeterslag is echter veelomvattend. De NZa verwacht van het CAK dat zij in 2019 de huidige onzekerheden oplost, een bredere veranderaanpak vaststelt om te realiseren dat het CAK 'in control' komt, en aantoonbaar de eerste mijlpalen realiseert richting deze bredere doelstelling. Hoe succesvol het CAK is in het doorvoeren van de noodzakelijke verbeteringen is sterk afhankelijk van het vermogen van de raad van bestuur en de rest van de organisatie om verbetermaatregelen gedisciplineerd en aantoonbaar te implementeren. Het is hierbij van belang dat het CAK duidelijke en realistische doelen en tijdslijnen stelt en die periodiek middels concrete mijlpalen toetst.

5.3 Financiële stromen

In de 'Matrix bestuurlijke verantwoording 2017 – toezichthouder NZa' legt het CAK verantwoording af over de borging van de rechtmatigheid van de financiële stromen.

De NZa heeft op basis van haar onderzoek vastgesteld dat er geen fouten zijn vastgesteld. Wel zijn er onzekerheden vastgesteld. Hiervoor wordt verwezen naar paragraaf 3.4 'Onzekerheden'. Deze onzekerheden hebben ertoe geleid dat er bij de financiële stromen 'Afdracht eigen bijdragen Zorg met Verblijf AWBZ' en 'Afdracht eigen bijdragen Wmo' een oordeelonthouding is afgegeven door de externe accountant en er een verklaring met beperking is afgegeven bij de geldstroom 'Afdracht eigen bijdragen Wlz'. Bij de overige financiële geldstromen is een goedkeurend oordeel afgegeven.

5.4 Activa en Passiva

In de financiële overzichten activa en passiva legt het CAK verantwoording af over de standen van de activa en passiva op kasbasis en op basis van het toerekeningsbeginsel per ultimo 2017 en per ultimo 2016.

De NZa heeft op basis van haar onderzoek vastgesteld dat er geen fouten zijn vastgesteld. Wel zijn er onzekerheden vastgesteld. Hiervoor wordt verwezen naar paragraaf 4.5 'Onzekerheden'. Deze onzekerheden hebben ertoe geleid dat er bij de financiële overzichten activa en passiva oordeelonthoudingen zijn afgegeven door de externe accountant.

Er blijft onzekerheid bestaan over het toegepast foutherstel in de verantwoording 2016 en 2017 waardoor er geen afstemming van de rekening-courantsaldi heeft kunnen plaatsvinden met fondsen en gemeenten.

5.5 Verbeterpunten

5.5.1 Huidig onderzoek

Uit ons onderzoek over 2017 volgen verbeterpunten die gerealiseerd moeten worden door het CAK om 'in control' te komen. In de hoofdstukken 2, 3 en 4 van dit rapport zijn deze benoemd. In tabel 6 'Overzicht verbeterpunten verantwoordingsjaar 2017' zijn deze samengevat. Voor een uitgebreidere toelichting wordt verwezen naar de hiervoor genoemde hoofdstukken.

De verbeterpunten zijn zoveel mogelijk doelgericht beschreven met daarin ruimte voor eigen verantwoordelijkheid van het CAK om deze doelen te vertalen naar acties en resultaten. Voor onze overige adviezen en aanbevelingen verwijzen wij ook naar de hoofdstukken 2, 3 en 4 van dit rapport.

Tabel 6. Overzicht verbeterpunten verantwoordingsjaar 2017

Nr.	Omschrijving	Rapport
1	Het zorgen voor duidelijke en realistische doelen en tijdslijnen per verbeterpunt/onzekerheid die middels concreet toetsbare mijlpalen tussentijds beoordeeld en gemonitord kunnen worden.	Paragraaf 2.1
2	Het verbeteren van de tussentijdse rapportages zodat deze voor alle partijen een duidelijk en transparant beeld geven van de huidige status van de verbeterpunten en onzekerheden.	Paragraaf 2.1
3	Het verder professionaliseren van het in de organisatie ingevoerde 'three lines of defence' model.	Paragraaf 2.2
4	Het aantoonbaar toetsen en vastleggen van de werking van essentiële controles en mitigerende maatregelen zodat hier voor de verantwoording en controle op gesteund kan worden.	Paragraaf 2.2
5	Het zorgen voor voldoende controles en maatregelen waardoor de volledigheid, juistheid en tijdigheid van het oplegproces rondom de eigen bijdragen aantoonbaar gegarandeerd wordt.	Paragraaf 2.3 Paragraaf 3.4 Paragraaf 4.5
6	Het zorgen voor voldoende afstemming met ketenpartijen om onvolkomenheden in de uitvoering van de wettelijke regelingen te voorkomen.	Paragraaf 2.3
7	Het actualiseren, in samenspraak met partijen, van het protocol 'oninbaar verklaren & matigen invorderingen'.	Paragraaf 2.3 Paragraaf 4.5
8	Het zorgen voor een sluitende financiële administratie per regeling, waarbij sprake is van een eenduidige en transparante vastlegging (audittrail).	Paragraaf 2.4 Paragraaf 3.4 Paragraaf 4.5
9	Het zorgen voor een effectieve automatiseringsomgeving die garandeert dat de wettelijke taken rechtmatig en doelmatig worden uitgevoerd.	Paragraaf 2.5
10	Het tijdig en periodiek uitvoeren van de noodzakelijke gegevensgerichte werkzaamheden. Vooral daar waar het "systeem" nog niet voldoende is ingericht met geautomatiseerde en handmatige mitigerende controles.	Paragraaf 2.5
11	Het uitzoeken, corrigeren en afwikkelen van de foutieve toerekening en afdracht aan fondsen van de eigen bijdragen beschermd wonen.	Paragraaf 3.4 Paragraaf 4.5

Tabel 6. Overzicht verbeterpunten verantwoordingsjaar 2017 (vervolg)

Nr.	Omschrijving	Rapport
12	Het periodiek vergelijken van gegevens uit de administraties van zorgkantoren en gemeenten met de gegevens uit de administraties van het CAK en het, indien nodig, tijdig corrigeren.	Paragraaf 3.4
13	Het uitzoeken, indien nodig corrigeren en afwikkelen van de onterechte uitval in het 'opleggingsproces'.	Paragraaf 3.4 Paragraaf 4.5
14	Het zorgen voor afgestemde rekening-courantsaldi met fondsen en gemeenten.	Paragraaf 4.4
15	Het uitzoeken van de post 'Ontvangsten niet direct toe te rekenen aan een fonds' per ultimo 2016 en per ultimo 2017.	Paragraaf 4.5
16	Het uitzoeken van de onzekerheid in de debiteurenposities van de eigen bijdragen regeling Zorg zonder Verblijf (AWBZ), Wmo en Zorg met Verblijf (AWBZ) van voor 1 januari 2015.	Paragraaf 4.5
17	Het afstemmen van de broninhouding over 2016 en 2017 met de SVB en het UWV.	Paragraaf 4.5
18	Het structureel inrichten van een proces om de broninhoudingen af te stemmen zodat aantoonbaar uit de administratie het verband blijkt tussen de opleggingen via broninhouding, de ontvangen broninhoudingen en de doorgestorte broninhoudingen.	Paragraaf 4.5

Bron: NZa

5.5.2 Voorgaand onderzoek

In het 'Rapport Rechtmatige en doelmatige uitvoering door het CAK Verantwoordingsjaar 2016' heeft de NZa verbeterpunten uit voorgaande onderzoeken opgenomen die tijdens het vorig onderzoek nog onderhanden waren. Tijdens het onderzoek over 2017 zijn deze wederom beoordeeld. De nog niet volledig opgevolgde verbeterpunten zijn hierna opgesomd. Voor een uitgebreidere toelichting wordt verwezen naar bijlage 1 'Opvolging verbeterpunten voorgaand onderzoek'.

Nog niet gerealiseerde verbeterpunten administratieve organisatie en interne beheersing

- Het toetsbaar vastleggen dat wijzigingen in de relevante wet- en regelgeving juist, volledig en tijdig in relevante applicaties zijn geïmplementeerd.
- Het periodiek loggen en monitoren van de juistheid van de aanwezige generieke gebruikersaccounts en bijbehorende toegangsrechten.
- Een groot aantal verbeterpunten heeft al diverse jaren betrekking op algemene IT beheersmaatregelen (IT General Controls). Deze verbeterpunten hebben betrekking op het naleven van procedures van wijzigingenbeheer, logische toegangsbeveiliging, continuïteitsbeheer van systemen, complexe en verouderde autorisatiestructuur, wachtwoorden die niet voldoen aan het beveiligingsbeleid, rechten van gebruikers en beveiliging van databases en servers.
- Het verder professionaliseren van de afdeling Internal Audit (vanwege de doorgevoerde wijzigingen in de organisatiestructuur wordt dit verbeterpunt vervangen door punt 3 van tabel 6. 'Overzicht verbeterpunten verantwoordingsjaar 2017').

Nog niet gerealiseerde verbeterpunten eigen bijdragen

- Het verbeteren van de bereikbaarheid en antwoordsnelheid voor telefonische vragen over eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf en Wmo.
- Het borgen van de volledigheid en juistheid van de interfaces tussen de geautomatiseerde systemen met de Basisregistratie Persoonsgegevens (BRP).
- Het geven van meer prioriteit aan restituties voor klanten waarvoor het rekeningnummer ontbreekt in de administratie van het CAK.

5.5.3 Thematisch onderzoek

In het rapport 'Onderzoek naar doorlooptijd facturatie eigen bijdragen nieuwe klanten en incassoproces CAK 2016' van maart 2017, heeft de NZa adviezen opgenomen. De opvolging van de adviezen die tijdens ons vorig onderzoek nog onderhanden waren zijn door ons tijdens het onderzoek over 2017 wederom beoordeeld. Alle adviezen zijn door het CAK opgevolgd.

5.6 Opvolging

De NZa verwacht van het CAK dat de verbeterpunten met prioriteit worden uitgewerkt in concrete acties, met een helder toetsbaar resultaat per mijlpaal, met een adequaat en realistisch tijdspad om het gewenste doel te bereiken. Om de voortgang van de verbetering te kunnen monitoren moet het CAK aan de NZa periodiek verantwoording afleggen.

5.7 Reactie CAK

Het CAK geeft in haar reactie op het rapport het volgende aan:

'Het CAK neemt de gerapporteerde bevindingen zeer serieus en is zich ervan bewust dat op deze gebieden direct verbetering noodzakelijk is. Vanaf medio 2017 heeft het CAK een aanpak 'CAK in control' opgesteld en de eerste stappen gezet om 'in control' te komen. De eerste wijzigingen in de organisatie- en de governancestructuur zijn doorgevoerd. Daarnaast wordt opvolging gegeven aan de verbeterpunten die uit de eigen onderzoeken en de onderzoeken van de externe accountant, VWS en de NZa zijn gekomen.

Het is een complexe opgave om de beheersorganisatie van het CAK op het juiste niveau te krijgen en daarvoor is een langere doorlooptijd benodigd. Op dit moment wordt voor de lange termijn gewerkt aan de structurele inbedding van de verbeterpunten in het WMO 2020-project alsmede de IT-roadmap. Hiermee wordt tevens een nieuwe basis gecreëerd voor de proces/IT-structuur waarop de huidige 'oude' systemen in de komende periode gefaseerd over zullen gaan.

Tegelijkertijd achten wij het van groot belang dat in de periode tot de borging van de structurele oplossingen in de processen en systemen, de geconstateerde bevindingen of risico's zodanig door de organisatie worden beheerst, dat er sprake is van een betrouwbare bestuurlijke verantwoording.

Tot slot benadrukken wij dat het voltallig bestuur zich volledig committeert aan het realiseren van de noodzakelijke organisatieverbeteringen.'

Bijlage 1. Opvolging verbeterpunten voorgaand onderzoek

Bijlage 1. Opvolging verbeterpunten voorgaand onderzoek

Tabel 7. Opvolging verbeterpunten administratieve organisatie en interne beheersing

Nr.	Administratieve organisatie & interne beheersing	Toelichting opvolging verbeterpunt
1	Het toetsbaar vastleggen dat wijzigingen in de relevante wet- en regelgeving juist, volledig en tijdig in relevante applicaties zijn geïmplementeerd.	Het verbeterpunt is niet gerealiseerd. Het CAK heeft een procesmatige aanpak opgesteld met als doel deze op te nemen in werkinstructies. De werking moet nog worden getoetst. De NZa is van mening dat wijzigingen in wet- en regelgeving niet alleen in werkinstructies opgenomen moeten worden maar ook zoveel als mogelijk geautomatiseerd moeten worden.
2	Het periodiek loggen en monitoren van de juistheid van de aanwezige generieke gebruikersaccounts en bijbehorende toegangsrechten.	Dit verbeterpunt is niet gerealiseerd. Het verbeterpunt is onderhanden. Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar nummer 3 van deze tabel.
3	Een groot aantal verbeterpunten heeft al diverse jaren betrekking op algemene IT beheersmaatregelen (IT General Controls). Deze verbeterpunten hebben betrekking op het naleven van procedures van wijzigingenbeheer, logische toegangsbeveiliging en continuïteitsbeheer van systemen.	Het verbeterpunt is niet gerealiseerd. De bevindingen zijn onderdeel van de implementatie van het ITGC-framework. Een aantal inmiddels doorgevoerde verbeteringen op het gebied van de geautomatiseerde gegevensverwerking hebben nog niet een juiste werking laten zien of zijn nog niet getest op een juiste werking. De planning om dit verbeterpunt op te lossen is in 2018 meerdere malen aangepast naar een later tijdstip (uiteindelijk van 31 maart 2018 naar 31 maart 2019).

Tabel 7. Opvolging verbeterpunten administratieve organisatie en interne beheersing (vervolg)

Nr.	Administratieve organisatie & interne beheersing	Toelichting opvolging verbeterpunt
3	Aanvullend is in 2016 gerapporteerd: ▪ autorisatiestructuur is complex en verouderd; ▪ wachtwoordeisen zijn niet altijd conform beveiligingsbeleid; ▪ gebruikers hebben soms vergevorderde en ruime rechten; ▪ beveiliging van databases en servers is niet adequaat ingericht. Het CAK dient deze verbeterpunten met hoge prioriteit op te pakken en af te handelen.	
4	De externe accountant heeft geen gebruik gemaakt van de werkzaamheden van de afdeling Interne Controle omdat de afdeling (nog) niet voldoet aan de daaraan gestelde eisen vanuit de accountantsnormen. Om wel aan de geldende normen te voldoen dient de afdeling Interne Controle nader geprofessionaliseerd te worden en dient overwogen te worden om de afdeling direct onder de bestuurder te positioneren (maakt nu onderdeel uit van de afdeling Corporate Control). Gezien de doorgevoerde wijzigingen in de organisatiestructuur zal bovengenoemd verbeterpunt vanaf nu vervangen worden door verbeterpunt 3 van tabel 6. 'Overzicht verbeterpunten verantwoordingsjaar 2017': Het verder professionaliseren van het in de organisatie ingevoerde 'three lines of defence' model.	Het verbeterpunt is niet gerealiseerd. De afdeling Interne Controle heeft vanaf 2016 geen rol meer in het verantwoordingsproces. In de huidige organisatiestructuur is deze rol belegd in de tweede lijn. Ook bij het onderzoek over 2017 heeft de externe accountant geen gebruik kunnen maken van de werkzaamheden van het CAK.

Bron: NZa

Tabel 8. Opvolging verbeterpunten eigen bijdragen

Nr.	Eigen bijdragen Zorg met Verblijf, Zorg zonder Verblijf en Wmo	Toelichting opvolging verbeterpunt
1	Het verbeteren van de bereikbaarheid en antwoordsnelheid voor telefonische vragen over eigen bijdragen Zorg zonder Verblijf en Wmo.	Het verbeterpunt is gedeeltelijk gerealiseerd. Uit de bestuurlijke verantwoording blijkt dat de telefonische bereikbaarheid en de antwoordsnelheid voor telefonische vragen over 2017 is verbeterd en, met uitzondering van de gemiddelde antwoordsnelheid van calls voor eigen bijdragen Wmo, aan de norm voldoet. De NZa constateert echter dat de antwoordsnelheid van telefonische vragen in het tweede halfjaar en over 2018 niet aan de norm voldoet. Uit de rapportage aan VWS en de interne managementrapportage blijkt dat de gemiddelde antwoordsnelheid ruim boven de twee minuten ligt.
2	Het borgen van de volledigheid en juistheid van de interfaces tussen de geautomatiseerde systemen met de Basisregistratie Persoonsgegevens (BRP).	Het verbeterpunt is niet gerealiseerd. Uit de bestuurlijke verantwoording 2017 blijkt dat dit verbeterpunt nog onderhanden is.
3	Het geven van meer prioriteit aan restituties voor klanten waarvoor het rekeningnummer ontbreekt in de administratie van het CAK.	Het verbeterpunt is niet gerealiseerd. Het CAK heeft in de bestuurlijke verantwoording 2017 gemeld dat dit verbeterpunt is afgehandeld. Het CAK vermeldt dat er een procesbeschrijving is opgeleverd hoe het CAK de restituties zo snel mogelijk kan afhandelen bij een onbekend rekeningnummer. Het opstellen van een procedurebeschrijving leidt er toe dat het verbeterpunt in opzet is afgehandeld. De NZa stelt vast dat geen expliciete controle is uitgevoerd op de naleving van de procedures van de restituties.

Bron: NZa

NZa · Newtonlaan 1-41 · 3584 BX Utrecht · www.nza.nl · 088 770 8 770 · info@nza.nl