

Toezichtrapport NZa

Over de uitvoering van de wettelijke taken door het CAK in 2024



28 oktober 2025

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1 Ontwikkelingen	6
1.1 Interne ontwikkelingen	6
1.2 Externe ontwikkelingen	8
2 Toezichtoordelen	9
2.1 Rechtmatigheid en getrouwheid	9
2.2 Doelmatigheid	9
2.3 NZa-aanbevelingen	9
2.4 Wet langdurige zorg (Wlz)	10
2.5 Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	12
2.6 Zorgverzekeringswet (Zvw)	14
2.7 Buitenlandtaak	14
2.8 Afdracht interest geldmiddelen Flz en Wmo	15
2.9 Dienstverlening aan de burger	16
3 Bijlagen	17
Bijlage 1: Overzicht wettelijke taken en regelingen CAK	17
Bijlage 2: Het CAK in cijfers	18
Bijlage 3: Overzicht fouten en onzekerheden	19
Bijlage 4: NZa-aanbevelingen	21
Bijlage 5: Bestuurlijke reactie CAK	23

Samenvatting

Aanleiding

Het CAK is een zelfstandig bestuursorgaan dat verantwoordelijk is voor de uitvoering van wettelijke regelingen¹ op het gebied van zorg en welzijn. De belangrijkste taken zijn het opleggen, innen en afdragen van eigen bijdragen en premies, en het betalen en verrekenen van zorgaanspraken. Daarmee beheert het CAK de financiële stromen tussen burgers, zorgaanbieders en zorgverzekeraars en draagt het bij aan een betrouwbare uitvoering van zorggerelateerde wetgeving.

Een betrouwbare uitvoering van deze taken is van groot maatschappelijk belang. Jaarlijks maken meer dan een miljoen burgers gebruik van de dienstverlening van het CAK. Het gaat daarbij vaak om mensen in een kwetsbare positie die sterk afhankelijk zijn van een tijdige en correcte afhandeling. Ook ketenpartners, zoals zorgaanbieders en zorgverzekeraars, zijn gebaat bij een stabiele uitvoering. Onvolkomenheden kunnen leiden tot financiële risico's en tot verlies van vertrouwen bij burgers en ketenpartners.

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) houdt toezicht op de rechtmatige, en waar relevant, doelmatige uitvoering van deze taken en beoordeelt daarbij de kwaliteit van de dienstverlening aan burgers. We kijken specifiek naar de toepassing van de menselijke maat, de klantvriendelijkheid, de bereikbaarheid en de duidelijkheid en transparantie van de informatievoorziening. Deze aspecten zijn van belang omdat burgers die met het CAK te maken hebben vaak extra ondersteuning nodig hebben en daarom niet alleen rechtmatige, maar ook begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening verdienen.

Voor het toezichtsoordeel combineert de NZa de bevindingen van de externe accountant met de resultaten van het eigen toezichtonderzoek, zodat een integraal beeld ontstaat van de uitvoering door het CAK. Dit rapport bevat het toezichtsoordeel van de NZa over het verantwoordingsjaar 2024, aangevuld met relevante ontwikkelingen tot 1 augustus 2025.

Ontwikkelingen

Het CAK heeft in 2024 haar taken waar de NZa toezicht op houdt rechtmatig uitgevoerd. De externe accountant oordeelt positief en de NZa ziet daarnaast duidelijke verbeteringen in de borging van de uitvoering, zoals minder fouten en tijdige verantwoordingen. Vanuit het uitgangspunt van risicogestuurd toezicht kan de NZa het toezicht daarom enigszins afschalen, aangezien de geconstateerde risico's in de uitvoering zijn verminderd en het CAK aantoonbaar beter in control is.

Tegelijkertijd zijn er nog structurele uitdagingen. Het programma Roadmap in Control (RMIC) is nog niet volledig afgerond: sommige eindproducten zijn nog niet gerealiseerd en de werking van interne beheersmaatregelen wordt pas in 2026 beoordeeld. Ook de verouderde ICT en de gewijzigde scope van het programma Vereenvoudiging ICT (V-ICT) vormen risico's voor continuïteit, doelmatigheid en kostenbeheersing. Daarnaast leidt de politieke onzekerheid rond het wetsvoorstel Wet vervanging abonnementstarief Wmo 2015 tot vertraging in de voorbereiding en herinrichting van de ICT-systemen. Dit leidt niet direct tot aantoonbare vertraging in de uitvoering, maar veroorzaakt wel een extra

¹ Zie bijlage 1 voor een overzicht van de wettelijke taken en regelingen van het CAK waar de NZa toezicht op houdt.

tijdsbesteding. Deze tijd gaat ten koste van andere werkzaamheden en hiermee blijft de doelmatigheid van de uitvoering een aandachtspunt.

Samengevat toont het CAK vooruitgang richting een meer voorspelbare en structurele beheersing, maar kan nog niet als volledig geborgd in control worden beschouwd.

Toeziichtoordelen

In 2024 heeft het CAK voor al haar wettelijke taken waar de NZa toezicht op houdt, goedkeurende accountantsverklaringen ontvangen, zowel voor de rechtmatigheid als voor de getrouwheid van de verantwoording. De NZa concludeert op basis hiervan en het eigen toezicht, dat het CAK haar wettelijke taken rechtmatig heeft uitgevoerd.

Het CAK is primair verantwoordelijk voor een doelmatige uitvoering van zijn taken. De NZa volgt dit onderwerp binnen het kader van risicogestuurd toezicht en monitort op afstand, waarbij wordt ingezoomd op signalen of risico's die aanleiding geven tot nader onderzoek. Het CAK heeft stappen gezet om de interne beheersing te versterken en meer inzicht te verkrijgen in de inzet van middelen. Tegelijkertijd blijven handmatige processen de efficiëntie beperken. De NZa verwacht dat het CAK in de bestuurlijke verantwoording over 2025 uitgebreider en concreter inzicht biedt in de doelmatigheid van de uitvoering, in lijn met het Model Bestuurlijke Verantwoording CAK 2025.

Het CAK heeft in 2024 verdere vooruitgang geboekt bij de structurering, registratie en monitoring van processen, waardoor bijna alle aanbevelingen zijn afgerond. Eén aanbeveling, met betrekking tot de borging van bestandsvergelijkingen, staat nog open. Risico's blijven daarnaast bestaan op het gebied van verouderde ICT-systemen. De NZa blijft deze punten volgen binnen de reguliere toezichtcyclus en voert hierover geen aanvullend thematisch onderzoek uit. De NZa blijft het belang benadrukken van verdere versterking van transparantie en continuïteit in de uitvoering en rapportage

In 2024 bedroeg het totaalbedrag aan fouten binnen de eigenbijdrageregelingen € 3,4 miljoen voor de Wet langdurige zorg (Wlz) (0,15%) en € 1,0 miljoen voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) (0,66%). De fouten zijn voornamelijk toe te schrijven aan systeem- en technische oorzaken, onjuiste berekeningen of toepassing van regels, en administratieve of registratieproblemen. Daarnaast bestaat een onzekerheid over een liquiditeitsoverschot van € 79.000 (Wlz) en € 603.000 van de Rekening courant Broninhouding Beschermd Wonen, dat momenteel wordt onderzocht.

De verdragen met Marokko, Turkije en Noord-Macedonië zijn niet aangepast aan de huidige wetgeving, waardoor het CAK deze regelingen niet rechtmatig kan uitvoeren. De financiële impact in 2024 bedraagt € 14,3 miljoen. Correctie van de onrechtmatigheden in de verdragen wordt onwenselijk geacht vanwege de impact op burgers en de beperkte beïnvloedingsmogelijkheden van het CAK. Daarnaast bestaat een geringe onzekerheid (€ 0,3 miljoen) door declaraties die zijn afgerekend tegen het Nederlandse tarief in plaats van het tarief van het verdragsland. Gezien de geringe omvang is geen verdere actie nodig.

Deze fouten en onzekerheden blijven binnen de vastgestelde materialiteits- en tolerantienormen en hebben geen invloed op het oordeel van de externe accountant. De NZa ziet bovendien een dalende trend in de omvang van fouten en onzekerheden ten opzichte van voorgaande jaren, wat wijst op verdere versterking van de interne beheersing binnen de uitvoering van de regelingen.

De dienstverlening van het CAK verbeterde in 2024 verder: op de meeste KPI's en indicatoren scoorde het CAK beter dan in 2023. Klachten worden steeds vaker tijdig afgehandeld en ook het aantal interventies van de Nationale ombudsman nam af. Bij de tijdige afhandeling van bezwaarzaken zien we

verbetering bij de Wlz, Wmo en de buitenlandtaken, maar een daling bij de Zorgverzekeringswet (82% tijdig afgehandeld). Het CAK heeft tijdelijke capaciteit ingezet om achterstanden te beperken. De NZa verwacht dat het CAK de afhandeling van bezwaren structureel verbetert zodat de dienstverlening aan burgers verder wordt versterkt.

Vooruitblik op toezicht

In 2025 blijft de NZa de uitvoering door het CAK monitoren. Aan de hand van signalen en risico's beoordelen wij waar verdiepend toezicht nodig is en waar wij onze aandacht intensiveren. Daarbij richten wij ons vooral op het versterken van de interne beheersing. Kwetsbaarheden blijven aanwezig, zoals de afhankelijkheid van gegevens van ketenpartners, verouderde ICT-systemen en de kwaliteit van het risicomanagement.

De verwachting dat het CAK de ingezette verbeteringen kan voortzetten is gebaseerd op de positieve ontwikkeling in de afgelopen periode: de rechtmatige uitvoering, verbeterde borging van processen en de dalende trend in fouten en onzekerheden. Deze voortgang geeft vertrouwen dat het CAK de ingezette lijn kan doorzetten en de dienstverlening aan burgers blijft verbeteren.

Tijdslijn

Dit toezichtrapport van de NZa over de uitvoering van de wettelijke taken door het CAK in 2024 verschijnt in november 2025. Deze termijn volgt uit de jaarlijkse verantwoordingscyclus, waarbij het CAK haar bestuurlijke verantwoordingen vóór 1 juli aanlevert. Op basis hiervan stelt de NZa medio september een concept rapport op dat wordt gedeeld met het CAK, Zorginstituut Nederland (het Zorginstituut) en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Na een hoor- en wederhoorronde stelt de Raad van Bestuur van de NZa het rapport eind oktober vast, waarna de minister het aan de Kamers aanbiedt en de NZa het twee weken na vaststelling door de Raad van Bestuur van de NZa openbaar maakt².

² Artikel 24, Wmg.

1 Ontwikkelingen

In dit hoofdstuk gaan wij in op de belangrijkste interne en externe ontwikkelingen bij het CAK die relevant zijn voor ons toezicht op de rechtmatige en, waar van toepassing, doelmatige uitvoering van wettelijke taken.

1.1 Interne ontwikkelingen

Toezicht op het CAK

De NZa houdt op grond van artikel 16, onderdelen d en f, Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg) toezicht op de uitvoering van de wettelijke taken door het CAK. Het doel van ons toezicht is dat het CAK deze taken rechtmatig, en waar relevant, doelmatig uitvoert, zodat burgers erop kunnen vertrouwen dat hun rechten en plichten correct worden toegepast. Ons toezicht richt zich op het tijdig signaleren van risico's, het stimuleren van verbeteringen en het bevorderen van een transparante en aantoonbare uitvoering.

In voorgaande jaren constateerde de externe accountant onrechtmatigheden die destijds leidden tot een afwijkend oordeel. Ons toezicht richtte zich daarom op de oorzaken en de opvolging van herstelmaatregelen, onder meer via het programma RMIC en het focusgebied ICT. Deze maatregelen hebben ertoe geleid dat de belangrijkste onrechtmatigheden zijn opgelost en de externe accountant nu oordeelt dat de uitvoering rechtmatig is.

Gezien de huidige situatie bij het CAK is een stap terug in de diepgang van ons toezicht gerechtvaardigd. Dit betekent dat wij de uitvoering volgen op hoofdlijnen en dat wij geen intensieve thematische onderzoeken meer uitvoeren zoals in voorgaande jaren. Wel geldt dat wij bij nieuwe signalen of verhoogde risico's, bijvoorbeeld rond de voortgang van de RMIC of het focusgebied V-ICT, kunnen opschalen naar intensiever toezicht. Zo blijft de NZa in staat om tijdig in te grijpen wanneer de rechtmatige of doelmatige uitvoering van wettelijke taken in gevaar komt.

Ons toezicht is effectief wanneer het aantoonbaar bijdraagt aan een betere uitvoering, beperking van risico's en versterking van het vertrouwen van burgers. Dit vereist dat doelen helder zijn, zodat wij steeds kunnen uitleggen wat we doen, waarom we het doen en welk effect we beogen te bereiken.

Veranderopgave en 'geborgd in control'

Sinds 2019 werkt het CAK aan een brede veranderopgave met als doel om geborgd in control te zijn: processen en risico's zijn beheerst, doelstellingen voorspelbaar te realiseren en verantwoording kan betrouwbaar worden afgelegd. Het programma RMIC is inmiddels grotendeels afgerond. Het focusgebied Vereenvoudiging ICT (V-ICT) is nog in uitvoering.

De NZa beoordeelt de voortgang onder meer op basis van risicobeheersing, procesborging en toepassing van het Three Lines of Defense-model (3LOD)³. Op basis van de bevindingen van de afdeling Risk & Compliance kan worden vastgesteld dat het RMIC-programma een solide basis heeft gecreëerd voor het interne beheersingssysteem van het CAK, bestaande uit zowel producten en

³ Een internationaal erkend kader voor risicomanagement waarbij verantwoordelijkheden voor beheersing en toezicht in drie lijnen worden verdeeld.

instrumentarium, als een versterkte controleomgeving en cultuurverandering. Gezien de bevindingen over de opzet en bestaan van de eindproducten van het RMIC-programma en het uitstel van de vaststelling van de werking naar 2026, kunnen wij momenteel niet definitief concluderen dat het CAK volledig geborgd in control is. Het CAK zelf geeft aan dat in control zijn en blijven, ook na afronding van het RMIC-programma, een doorlopend aandachtspunt blijft voor de clusters en dat verdere groei naar volwassenheid nodig is.

Voor de rechtmatigheid van de uitvoering zien wij geen knelpunten, wat aansluit bij de oordelen van de externe accountant. Voor de doelmatigheid, toegespitst op de bestuurlijke verantwoording over de eigenbijdrageregelingen, kunnen wij op basis van de beschikbare informatie geen definitieve uitspraak doen over de vraag of de uitvoering doelmatig was. Hoewel verbeteringen zichtbaar zijn, zoals een betere opvolging van interne bevindingen, een afnemende omvang van fouten en onzekerheden en tijdige aanlevering van verantwoordingen, blijven er beperkingen, zoals verouderde ICT-systemen en niet volledig geborgde risicoanalyses en interne beheersmaatregelen.

Voor de beoordeling van de in-controlstatus van het CAK sluit de NZa aan bij de afronding en vaststelling van het RMIC-programma. Wanneer de opzet, het bestaan en de werking van dit programma aantoonbaar zijn vastgesteld, kan de NZa concluderen dat het CAK geborgd in control is. Tot die tijd blijft onze conclusie genuanceerd: het CAK boekt duidelijke vooruitgang, maar verdere borging van de interne beheersing is noodzakelijk.

Roadmap in control

Het RMIC-programma is per 1 juli 2024 afgerond. In het najaar van 2024 heeft de afdeling Risk & Compliance (R&C) van het CAK de RMIC-eindproducten van het programma beoordeeld in opzet en bestaan. De afdeling R&C concludeert dat de bestaande eindproducten een basis vormen, maar dat veel eindproducten nog niet volledig zijn gerealiseerd of niet voldoen aan de gestelde kwaliteitscriteria.

Het vaststellen van de werking van de RMIC-eindproducten stond oorspronkelijk gepland voor begin 2025, maar gezien de tekortkomingen in opzet en bestaan is dit momenteel niet zinvol. In overleg met VWS is dit uitgesteld tot het eerste kwartaal van 2026. Dit bevestigt dat de voortgang en realisatie van het RMIC-programma achterblijft en dat de ambitie om volledig geborgd in control te zijn, nog niet is bereikt.

Focusgebied V-ICT

Het CAK heeft in 2024 stappen gezet binnen het focusgebied Vereenvoudiging ICT (V-ICT). De meeste werkzaamheden verlopen volgens planning en bijkomende werkzaamheden zijn beperkt en goed in beeld. Wel is de scope gewijzigd door de voorbereidingen op het wetsvoorstel Wet vervanging abonnementstarief Wmo 2015 en omdat de leverancier van het huidige platform voor de uitvoering van de Wmo-regelingen op termijn niet meer ondersteunt. Omdat het huidige Wmo-platform op termijn niet langer wordt ondersteund door de leverancier, moet een vervangend platform worden geselecteerd en ingericht. Dit was ongepland en leidt tot extra kosten van € 9,8 miljoen en tot vertraging in de realisatie van het focusgebied.

Door de val van het kabinet is het wetsvoorstel Wet vervanging abonnementstarief Wmo 2015 voorlopig door de Tweede Kamer controversieel verklaard, waardoor onduidelijk blijft welke impact de invoering hiervan daadwerkelijk zal hebben op dit focusgebied. Voor ons toezicht is dit relevant omdat de gewijzigde scope en het uitstel effecten kunnen hebben op de doelmatige uitvoering van de Wmo door

het CAK. Het gaat daarbij om de continuïteit en betrouwbaarheid van processen, de voorbereiding op een nieuw platform en de beheersing van bijkomende risico's en kosten.

1.2 Externe ontwikkelingen

Inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage Wmo 2015 (Wmo-ivb)

In maart 2025 is een wetsvoorstel ingediend om het vaste abonnementstarief Wmo te vervangen door een inkomens- en vermogensafhankelijke bijdrage. In juni 2025 is het voorstel controversieel verklaard en de behandeling uitgesteld tot een nieuw kabinet is gevormd. Vooralsnog wordt een inwerkingtreding per 1 januari 2027 beoogd, maar het is onzeker of dit doorgaat, wordt aangepast of ingetrokken. Wij voerden in 2024 een uitvoeringstoets uit voor dit wetsvoorstel.

Voor het CAK heeft deze situatie meerdere gevolgen:

1. voorbereidingen en implementatie bewegen mee met de politieke realiteit, waardoor het CAK nog geen concrete uitvoering kan voorbereiden;
2. het wetsvoorstel beïnvloedt het focusgebied V-ICT, dat niet kan worden uitgevoerd zoals initieel gepland.

Regeling Vrijwillige Overeenkomst Zorgkostendekking (VOZD)

Per 1 januari 2025 is de VOZD-regeling wettelijk vastgelegd in artikel 68b Zvw (Verzamelwet VWS 2023⁴). Daarmee voert het CAK deze regeling voortaan uit als wettelijke taak. Voorheen gebeurde dit op basis van een ministeriële volmacht, waardoor de NZa enkel een monitoringstaak had. Met de wettelijke verankering is dit veranderd in een toezichtstaak, waarmee de NZa de rechtmatige uitvoering actief kan beoordelen. Dit rapport over 2024 ziet nog uitsluitend op de monitoringstaak; in het volgende rapport (2025) geeft de NZa voor het eerst een oordeel over de rechtmatigheid.

⁴ Kamerstukken II 2022/23, 36 357, nr. 2, p. 3-4.

2 Toezichtoordelen

In dit hoofdstuk geven wij onze belangrijkste bevindingen over verantwoordingsjaar 2024, gebaseerd op de bestuurlijke verantwoordingen van het CAK en de controleverklaringen van de externe accountant.

2.1 Rechtmatigheid en getrouwheid

De externe accountant heeft over 2024 voor alle wettelijke taken van het CAK waar de NZa toezicht op houdt⁵ goedkeurende controleverklaringen afgegeven voor zowel de rechtmatigheid als de getrouwheid van de verantwoording.

Ook de NZa concludeert, op basis van deze accountantsproducten en eigen onderzoek, dat het CAK haar wettelijke taken in 2024 rechtmatig heeft uitgevoerd. Er zijn geen afwijkingen vastgesteld door de externe accountant of de NZa ten opzichte van de bevindingen die het CAK zelf al in haar bestuurlijke verantwoording over 2024 heeft opgenomen.

2.2 Doelmatigheid

Op grond van artikel 16, onderdelen d en f, Wmg toetst de NZa of het CAK efficiënt omgaat met middelen en passende organisatorische maatregelen treft voor een rechtmatige en doelmatige uitvoering van haar wettelijke taken. Het CAK is daarbij primair zelf verantwoordelijk voor uitvoering, monitoring en interne verantwoording op doelmatigheid. De NZa vervult een rol als externe toezichthouder.

Het CAK heeft in 2024 verdere verbeteringen doorgevoerd in de interne beheersing en de planning- en controlprocessen. Toch is de afhankelijkheid van arbeidsintensieve, handmatige analyses nog steeds aanwezig. Dit beperkt de doelmatigheid en vergroot de kans op fouten. Het samen met VWS opgestelde kostprijsmodel biedt meer inzicht in de relatie tussen middelen en activiteiten, maar vraagt nog verdere doorontwikkeling om structureel bij te dragen aan een efficiëntere inzet van middelen.

De NZa verwacht dat het CAK zich in de volgende bestuurlijke verantwoording uitgebreider en concreter verantwoordt over doelmatigheid, bijvoorbeeld door het beschrijven van de effectiviteit van interne beheersmaatregelen, het kwantificeren van fouten en verbeteringen in processen en het inzichtelijk maken van de relatie tussen ingezette middelen en behaalde resultaten. De huidige verantwoording is te algemeen en geeft geen concreet beeld van hoe middelen efficiënt worden ingezet en welke verbeteringen succesvol zijn doorgevoerd.

2.3 NZa-aanbevelingen

De NZa heeft in voorgaande jaren aanbevelingen gedaan op het gebied van rechtmatigheid, doelmatigheid, dienstverlening en de veranderopgave. In 2024 heeft het CAK verdere vooruitgang geboekt bij de structurering, registratie en monitoring van processen, waardoor vrijwel alle aanbevelingen zijn afgerond. Eén aanbeveling, met betrekking tot de borging van bestandsvergelijkingen, staat nog open.

⁵ Zie bijlage 1 voor een toelichting omtrent de wettelijke taken en regelingen waar de NZa toezicht op houdt.

Er blijven daarnaast risico's bestaan, bijvoorbeeld op het gebied van ICT en de RMIC. De afhankelijkheid van verouderde systemen en het uitstel van de toetsing van de werking van de RMIC-eindproducten beïnvloeden de voorspelbaarheid en continuïteit van de uitvoering.

De NZa volgt de openstaande aanbeveling en de genoemde risico's via regulier toezicht en stimuleert het CAK om transparantie en continuïteit in uitvoering en rapportage verder te borgen. Voor een inhoudelijke toelichting op de NZa-aanbevelingen wordt verwezen naar bijlage 4.

2.4 Wet langdurige zorg (Wlz)

Fouten en onzekerheden 2024

In 2024 is bij de uitvoering van de eigenbijdrageregeling Wlz een totaalbedrag aan fouten van € 3.413.000 opgenomen. Hieronder zijn de fouten op hoofdlijnen geordend per soort fout, met een toelichting op de oorzaak, het jaar van constatering en de status.

1. Fouten door systeem- of technische oorzaken

Bedrag (x € 1.000)	Toelichting fout	Jaar constatering	Status	Toelichting
739	Credit uitbetaald, terwijl debet is afgeboekt	2023	Onderhanden	Debetfacturen afgeboekt, maar creditfacturen over dezelfde periode onterecht uitbetaald.
351	IUA-3 (korting inkomen uit arbeid)	2024	Gesloten	Korting niet correct toegepast of verkeerd inkomensjaar gehanteerd met als gevolg een veelal te hoge eigen bijdrage.
232	Terugkeer zelfstandig wonen (TZW)	2024	Gesloten	Hoge eigen bijdrage ten onrechte opgelegd bij overgang naar TZW.
218	Samenloop leveringsvorm (verblijf versus zorg zonder verblijf)	2024	Onderhanden	Rangorde zorg niet altijd correct toegepast; eigen bijdrage veelal te laag opgelegd.
146	Uitvalbakken CEBES 2015-2024	2018	Onderhanden	Systeemuitval tussen applicaties; dit is een doorlopende fout die inherent is aan de uitvoering en betreft geen fouten uit voorgaande jaren.
133	Blokkade CEBES	2024	Gesloten	Blokkade ten onrechte niet opgeheven; eigen bijdragen niet opgelegd.
127	Pre-ID ontbreekt	2024	Gesloten	Onjuiste verwerking inkomensjaren door ontbrekend Pre-ID: eigen bijdrage veelal te laag opgelegd.
121	Onjuiste inningstermijn bij aanpassing startdatum zorg	2024	Onderhanden	Onjuiste bepaling van inningstermijn bij wijziging startdatum; onterecht doorgevoerde herziening met naheffing tot gevolg.

2. Fouten door onjuiste berekening of toepassing van regels

Bedrag (x € 1.000)	Toelichting fout	Jaar constatering	Status	Toelichting
705	WUV/WUBO premie-aanpassing	2024	Gesloten	Onjuiste aftrek van uitkeringen in premieberekening, leidend tot te hoge eigen bijdrage.
214	Inkorten termijnen	2024	Onderhanden	Werkinstructies niet altijd gevolgd; eigen bijdrage ten onrechte afgeboekt.
212	Wijziging HHS bij PJV	2024	Onderhanden	Geen herbeoordeling bij wijziging huishoudsamenstelling; mogelijk te hoge bijdrage.
30	PJV niet afkeuren bij ontbreken HEB	2024	Onderhanden	Onjuiste vaststelling inkomensjaar bij 11 klanten (2015–2024).

3. Fouten door administratieve of registratieproblemen

Bedrag (x € 1.000)	Toelichting fout	Jaar constatering	Status	Toelichting
117	CPR-casus huwelijksbatch	2023	Gesloten	Onjuist vastleggen van relaties; te hoge of te lage eigen bijdrage voor een groep klanten.
55	VCOP CEBES	2020	Onderhanden	Onvolledig berichtenverkeer verwerkt; 167 uitvalregels niet tijdig opgelegd binnen de wettelijke termijnen.
11	Tijdige opvolging facturen MaxCredible	2024	Onderhanden	30 facturen niet conform debiteurenbeleid opgevolgd.
2	Kleine fouten < €10.000	2024	Onderhanden	Gemiste eigen bijdragen bij startdatum zorg en BMR-batchfouten.

Bron: Bestuurlijke verantwoording eigenbijdrageregelingen en accountantsverslag 2024

Er bestaat daarnaast een onzekerheid over een liquiditeitsoverschot van € 79.000 (2023: € 110.000) binnen de Wlz, dat is ontstaan in 2021. De oorzaak van dit overschot wordt momenteel onderzocht.

Bestandsvergelijkingen Wlz

Sinds medio 2018 voeren de zorgkantoren en het CAK tweemaandelijks bestandsvergelijkingen uit, conform artikel 7.14 van de Regeling langdurige zorg. Het doel van deze bestandsvergelijking is om verschillen te identificeren en binnen een maand op te lossen om zo stapelfacturen te voorkomen. In 2024 bleek dat de opvolging nog niet altijd consistent en binnen de gestelde termijn plaatsvond. Inzicht in de aard van de verschillen en hun mogelijke impact op de eigen bijdrage is nog beperkt, wat het risico op fouten vergroot.

Begin 2025 heeft het CAK verbeteringen doorgevoerd, zoals het inzichtelijk maken van terugkerende afwijkingen. Dit is een stap vooruit in de inrichting van het proces. Tegelijk blijft de opvolging van eerdere aanbevelingen onvolledig en ontbreekt transparantie in de bestuurlijke verantwoording: informatie over verschillen en opvolging wordt niet inzichtelijk gemaakt.

Het CAK is in dit proces afhankelijk van tijdige en volledige aanlevering door zorgkantoren. Wanneer, ondanks herhaaldelijke verzoeken, gegevens uitblijven, belemmert dit het CAK in haar verantwoordingsplicht. Eén zorgkantoor ervaart al langer problemen met data-uitwisseling en het opslaan van gegevens, waardoor het CAK verschillen niet actief kan monitoren en opvolgen. Deze afhankelijkheid mag echter geen aanleiding zijn om een transparante verantwoording achterwege te laten. In plaats daarvan verwachten wij dat het CAK dergelijke belemmeringen expliciet benoemt in de bestuurlijke verantwoording.

Wij verwachten dat het CAK een robuust en structureel monitoringsproces inricht waarin verschillen binnen een maand worden afgehandeld en waarin tijdigheid, kwaliteit en eventuele belemmeringen in de gegevensaanlevering duidelijk worden vastgelegd. Daarnaast verwachten wij dat het CAK in de bestuurlijke verantwoording 2025 transparant rapporteert over het aantal en de aard van de verschillen, terugkerende afwijkingen en eventuele knelpunten. Zodra het proces aantoonbaar effectief werkt kan de detailverantwoording worden afgebouwd.

Wij concluderen dat het proces in opzet en bestaan is verbeterd, maar dat de werking nog niet geborgd is. Goed functionerende bestandsvergelijkingen bij andere zorgkantoren laten zien dat een tijdige en structurele afhandeling haalbaar is. Gezien het gezamenlijke karakter van dit proces blijven wij het toezicht hierop uitvoeren, zowel richting het CAK als richting de zorgkantoren.

2.5 Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

Fouten en onzekerheden 2024

In 2024 is bij de uitvoering van de eigenbijdrageregeling Wmo een totaalbedrag aan fouten van € 1.021.000 opgenomen. Hierna zijn de fouten op hoofdlijnen geordend per soort fout, met een toelichting op de oorzaak, het jaar van constatering en de status.

1. Fouten door systeem- of technische oorzaken

Bedrag (x € 1.000)	Toelichting fout	Jaar constatering	Status	Toelichting
276	IUA-3 (korting inkomen uit arbeid)	2024	Gesloten	Korting niet correct toegepast of verkeerd inkomensjaar gehanteerd met als gevolg een veelal te hoge eigen bijdrage.
184	Dubbele Persoons-ID Wmo-AT	2023	Gesloten	Dubbele ID's zorgden voor foutieve uitingen voor 648 klanten; technisch herstel in 2024 uitgevoerd. Het administratief herstel en gemeenten is in 2025 opgelost.
102	Credit uitbetaald, terwijl debet is afgeboekt	2023	Onderhanden	Debetfacturen afgeboekt, maar creditfacturen over dezelfde periode onterecht uitbetaald en/of verrekend (Wmo Beschermd wonen (BW) € 54k, Wmo AT € 48k).
87	Uitvalbakken CEBES 2015–2024	2018	Onderhanden	Systeemuitval tussen applicaties; dit is een doorlopende fout die inherent is aan de uitvoering en betreft

Bedrag (x € 1.000)	Toelichting fout	Jaar constatering	Status	Toelichting
				geen fouten uit voorgaande jaren.
82	Terugkeer zelfstandig wonen (TZW)	2024	Gesloten	Hoge eigen bijdrage ten onrechte opgelegd bij overgang naar TZW.
49	Berichtenverkeer Wmo-AT (iEb 3.0)	2024	Onderhanden	Onjuiste verwerking door nieuwe berichtenstandaard; grotendeels gecorrigeerd.
47	Onjuiste inningstermijn bij aanpassing startdatum zorg	2024	Onderhanden	Onjuiste bepaling van inningstermijn bij wijziging startdatum; onterecht doorgevoerde herziening met naheffing tot gevolg.
38	Gemiste eigen bijdragen bij startdatum zorg	2024	Gesloten	Bug in CEBES; eigen bijdrage in enkele gevallen niet correct opgelegd.
11	Pre-ID ontbreekt	2024	Gesloten	Onjuiste verwerking inkomensjaren door ontbrekend Pre-ID: eigen bijdrage veelal te laag opgelegd.

2. Fouten door onjuiste berekening of toepassing van regels

Bedrag (x € 1.000)	Toelichting fout	Jaar constatering	Status	Toelichting
36	Wijziging HHS bij PJV	2024	Onderhanden	Geen herbeoordeling PJV bij wijziging huishoudsamenstelling; mogelijk te hoge eigen bijdrage.

3. Fouten door administratieve of registratieproblemen

Bedrag (x € 1.000)	Toelichting fout	Jaar constatering	Status	Toelichting
43	Uitval facturen Doseerder	2024	Onderhanden	Facturen uitgevallen; burgers zagen deze in Mijn CAK en mogelijk onverschuldigde betalingen.
29	Ontbrekende Wmo-BW klanten	2024	Onderhanden	Zorgregels uit MDM niet verwerkt door CEBES; 38 burgers betroffen.
18	Meerontvangsten Wmo-AT	2024	Onderhanden	Dubbel uitbetaalde bedragen (€ 18k) nog niet terugontvangen.
18	Kleine fouten < €10.000	2024	Onderhanden	Diverse fouten zoals VCOP CEBES/Wmo-AT, inkorten termijnen, niet verzonden facturen, WUV/WUBO premieaanpassing, samenloop leveringsvorm, PJV-afkeur.

Bron: Bestuurlijke verantwoording eigenbijdrageregelingen en accountantsverslag 2024

In het verleden zijn er verschillen ontstaan tussen de gefactureerde broninhoudingen en de daadwerkelijke ontvangsten van de broninhouders (Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen en de Sociale Verzekeringsbank) en het Zorginstituut. In de afgelopen jaren is een groot deel van deze verschillen opgelost. De resterende positie per eind 2024 is nog niet geheel duidelijk en hersteld. De onzekerheid betreft voornamelijk de vraag met welke partij de openstaande schuld moet worden verrekend en bedraagt € 603.000 voor de Wmo BW.

2.6 Zorgverzekeringswet (Zvw)

Beperken compensatie zorgverzekeraars tot twee maanden terugwerkende kracht

Vanaf ons rapport 2021 constateerden wij dat de juridische basis ontbrak voor het beperken van compensatie aan zorgverzekeraars bij hernieuwde aanmeldingen na een mislukte betalingsregeling. De beperking van de compensatie tot maximaal twee maanden was opgenomen in een koppelvlakdocument uit 2019, maar had geen formele wettelijke grondslag. Ook signaleerden wij dat zorgverzekeraars mogelijk afwijken van de afgesproken procedure.

Het ministerie van VWS heeft in 2024 alsnog voorzien in een wettelijke grondslag door een wijziging aan te brengen in de Regeling zorgverzekering. Deze wijziging trad in werking per 1 januari 2025⁶. Het CAK geeft aan de huidige werkwijze per die datum in lijn te hebben gebracht met de aangepaste regelgeving. Met deze ontwikkeling beschouwen wij dit verbeterpunt als formeel afgewikkeld.

Dubbele compensatie Regeling betalingsachterstand zorgpremie (BAZ)

De situatie rondom de dubbele compensatie binnen de BAZ is inmiddels formeel afgewikkeld. Het ministerie van VWS heeft hiervoor een wettelijke grondslag gecreëerd door een wijziging van de Regeling zorgverzekering, die op 1 januari 2025 in werking trad.⁷ Op basis van deze wijziging hoeven te veel ontvangen compensaties niet te worden terugbetaald aan het CAK, maar worden deze verrekend met de openstaande schuld van de verzekeringnemer. Dit kan nog steeds leiden tot dubbele betalingen aan zorgverzekeraars, waardoor het financiële risico bij het Zorgverzekeringsfonds blijft liggen. Dit is een bewuste beleidskeuze van VWS. Met het tot stand komen van de wettelijke grondslag beschouwen wij dit punt als formeel afgehandeld.

2.7 Buitenlandtaak

Onrechtmatigheid verdragen Marokko, Turkije en Noord-Macedonië

De verdragen met Marokko, Turkije en Noord-Macedonië zijn sinds de invoering van de Zorgverzekeringswet in 2006 niet aangepast aan de huidige wetgeving. Hierdoor kan het CAK deze regelingen niet volledig rechtmatig uitvoeren. Voor een structurele oplossing is het CAK afhankelijk van VWS en de betrokken verdragslanden. Met Turkije en Marokko vinden wel gesprekken plaats, maar deze hebben nog niet tot resultaat geleid; met Noord-Macedonië zijn er geen nieuwe ontwikkelingen.

⁶ Stcrt. 2024, 38495.

⁷ Stcrt. 2024, 38495.

De financiële impact van de niet-rechtmatige uitvoering in 2024 bedraagt € 10,8 miljoen aan lasten binnen de stroom Verrekeningen zorglasten met verdragslanden en € 3,5 miljoen bij de administratie en inning van bijdragen van verdragsgerechtigden.

Hoewel de NZa geen bevoegdheid heeft om andere consequenties aan de onrechtmatigheid te verbinden dan het verzoek om correctie, vinden wij het, gezien het feit dat het CAK handelt in de geest van deze regelingen en geen invloed kan uitoefenen op de aanpassing van de verdragen, niet wenselijk dat deze onrechtmatigheid gecorrigeerd wordt. Correctie zou leiden tot disproportionele terugvorderingen bij individuele burgers, terwijl het CAK beperkte beïnvloedingsruimte heeft en afhankelijk is van internationale besluitvorming. Wij verzoeken het Zorginstituut deze onrechtmatigheid mee te wegen in de verantwoording over de rechtmatige uitvoering van het Zorgverzekeringsfonds.

Vergoeden naar Nederlands tarief

Sinds 2023 past het CAK de bevoegdheid toe om declaraties van verdragsgerechtigden tegen Nederlands tarief te vergoeden op basis van advies van CZ. CZ kan echter geen zekerheid geven over de juistheid van de toegepaste tarieven. Het CAK beschikt zelf niet over de medische kennis en systemen om dit advies inhoudelijk te kunnen verifiëren. Hierdoor bestaat een onzekerheid van € 0,3 miljoen (2023: idem). Gezien het beperkte financiële belang en de disproportionele inspanning die een aanvullende controle zou vergen, acht de NZa verdere actie niet doelmatig.

Procedurele onrechtmatigheden

Procedurele onrechtmatigheden raken de financiële rechtmatigheid niet direct, maar kunnen wel de proceskwaliteit en daarmee burgers beïnvloeden. Het CAK en de accountant signaleren onder meer te late betalingen, tekortkomingen in het debiteurenbeheer en aanmaaanproces, een onduidelijke machtiging en een foutief bedrag in een vaststellingsovereenkomst. Deze bevindingen ontstaan deels binnen de processen van het CAK en deels bij ketenpartners, bijvoorbeeld door vertraagde of onvolledige gegevensaanlevering.

Wij adviseren het CAK om in de bestuurlijke verantwoording voortaan ook de oorzaken en mogelijke gevolgen voor burgers te analyseren en te rapporteren. Dit vergroot de transparantie en ondersteunt gerichte procesverbetering.

2.8 Afdracht interest geldmiddelen Flz en Wmo

Het CAK beheert liquide middelen als betaalkantoor en stemt de verdeling van interestgeldmiddelen af met ketenpartijen. Voor het Flz (Wlz) vindt de verrekening plaats op basis van informele werkafspraken met het Zorginstituut. In 2025 is een traject gestart om deze afspraken formeel vast te leggen. Voor de Wmo bestaan nog geen afspraken met gemeenten. Totdat een structurele regeling is gerealiseerd, reserveert het CAK de interest over 2016-2024 van € 1,2 miljoen op de balans.

In 2024 stelde het CAK een memo met oplossingsrichtingen op om de interest van de Wmo te verrekenen, dat begin 2025 met VWS is gedeeld. Gezien de complexiteit van het vraagstuk – meerdere partijen en mogelijke aanpassing van wet- en regelgeving – wordt verwacht dat een definitieve oplossing niet in 2025 kan worden gerealiseerd. De NZa vraagt VWS om in afstemming met alle betrokken partijen een formele regeling te realiseren voor de afwikkeling van de interestgelden Wmo, zodat verdere ophoping wordt voorkomen.

2.9 Dienstverlening aan de burger

Op basis van artikel 3, lid 4 van de Wmg stelt de NZa bij de uitvoering van haar taken het consumentenbelang voorop. In dat kader hechten wij waarde aan de kwaliteit van de dienstverlening van het CAK. De NZa heeft hiervoor normen vastgelegd in KPI's. Daarnaast stelde het CAK interne prestatie-indicatoren op om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren. In ons rapport over 2023 constateerden wij dat het CAK duidelijke stappen had gezet om de dienstverlening te verbeteren, maar ook dat er nog verbeterpunten waren.

Dienstverlening aan de burger steeds beter

In 2024 zet het CAK deze positieve ontwikkeling door. Op veel KPI's en prestatie-indicatoren presteert het CAK beter dan in 2023. Dit geldt onder andere voor de gemiddelde beantwoordingstijd van Wmo-zaken, het aantal beantwoorde telefoongesprekken, het aantal ontvangen en afgehandelde klachten en de bezwaren en klachten die binnen de wettelijke termijn zijn afgehandeld. Ook het aantal klachten en interventies van de Nationale ombudsman over het CAK is verder gedaald.

Klachten

In 2024 zijn alle klachten over de Zvw binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Twee klachten over de buitenlandtaken zijn buiten de termijn behandeld, maar informeel en naar tevredenheid van de klant opgelost. Voor de Wlz is 97,6% van de klachten tijdig afgehandeld en voor de Wmo 97,8%. Daarmee haalt het CAK nog niet bij alle regelingen de wettelijke termijn van zes weken, maar het percentage tijdig afgehandelde klachten stijgt wel. Wij waarderen deze ontwikkeling en verwachten dat het CAK deze lijn doortrekt.

Bezwaren

Bij bezwaarzaken voldoet het CAK nog niet overal aan de wettelijke termijn van zes weken. Voor de buitenlandtaken (99%⁸), Wlz (92%) en Wmo (88%) zijn de percentages hoog en zien wij een verbetering ten opzichte van 2023. Voor de Zvw is het beeld minder positief. Hier daalde het percentage tijdig afgehandelde bezwaren van 91% in 2023 naar 82% in 2024. Dat betekent dat er 492 bezwaarzaken buiten de termijn zijn afgehandeld (2023: 253).

Volgens het CAK is dit vooral het gevolg van een onverwachte instroom eind 2023 en een hogere instroom in 2024. Door het inzetten van tijdelijke medewerkers is voorkomen dat de achterstand verder opliep. Hoewel het een uitdaging blijft om alle bezwaren tijdig af te handelen, beschouwen wij dit als een vereiste. Wij verwachten daarom dat het CAK zich inzet om het percentage tijdige afhandeling te verhogen, zodat de dienstverlening aan de burger verder verbetert.

⁸ Dit percentage is berekend op basis van het aantal bezwaren buitenland dat in 2024 buiten de wettelijke termijn is afgehandeld ten opzichte van de instroom van bezwaarzaken in 2024.

3 Bijlagen

Bijlage 1: Overzicht wettelijke taken en regelingen CAK

In deze bijlage is een overzicht opgenomen van de wettelijke taken en regelingen die door het CAK worden uitgevoerd en waarop de NZa toezicht houdt.

Bestuurlijke verantwoording eigenbijdrageregelingen

In de bestuurlijke verantwoording eigenbijdrageregelingen legt het CAK verantwoording af over de volgende regelingen en taken:

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

Bestuurlijke verantwoording burgerregelingen

In de bestuurlijke verantwoording burgerregelingen legt het CAK verantwoording af over de volgende regelingen en taken⁹:

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

⁹ In dit overzicht zijn de *Onverzekerbare vreemdelingenregeling* en de *Gemoedsbezwaardenregeling* niet opgenomen. De uitvoering van deze regelingen wordt beoordeeld door VWS en valt daarmee buiten het toezicht van de NZa.

¹⁰ Voor de regeling VOZD geldt dat de NZa in 2024 geen toezichtstaak heeft, maar een monitoringstaak. Dit houdt in dat de NZa de uitvoering van deze regeling volgt, maar hierop geen formeel toezicht uitoefent. Vanaf boekjaar 2025 geldt formeel toezicht door de NZa, omdat de VOZD-regeling per 1 januari 2025 wettelijk is verankerd.

Bijlage 2: Het CAK in cijfers

In deze bijlage worden de belangrijkste kengetallen en financiële stromen van het CAK weergegeven. Hiermee krijgt de lezer inzicht in de omvang van de verschillende regelingen, het aantal betrokken burgers en de bijbehorende financiële stromen.

Tabel 1. Overzicht taken CAK in cijfers

Regeling	Aantal burgers	Baten (€ mln.)	Lasten (€ mln.)
Eigenbijdrageregelingen			
Financiering Wlz-erkende instellingen			32.400
Eigen bijdrage Wlz	435.000		612
Eigen bijdrage Wmo	884.000		151,1
Afdracht interest Flz & Wmo			-2,2
Burgerregelingen			
Regeling betalingsachterstand zorgpremie (BAZ)	185.000	357,9	135
Onverzekerdenregeling	28.000	22,4	24,8
Compensatiebijdrage zorgverzekeraars			366,1
Buitenlandtaken			
	124.000		
Verrekening zorglasten verdragslanden		13,1	344,2
Administratie en inning bijdrage verdragsgerechtigden en vergoeding zorgkosten		190,3	1,6
Bevoegd orgaan tijdelijk verblijf			56,2
Overige buitenlandtaken		0,1	15,4

Bronnen: Stand van de uitvoering CAK 2025 (met betrekking tot aantallen burgers), bestuurlijke verantwoording eigenbijdrageregelingen CAK 2024 en bestuurlijke verantwoording burgerregelingen CAK 2024

Bijlage 3: Overzicht fouten en onzekerheden

In deze bijlage wordt een overzicht gegeven van de geconstateerde fouten en onzekerheden in de bestuurlijke verantwoordingen van het CAK. De bijlage is opgesteld voor het Zorginstituut in het kader van de afrekening van het Fonds langdurige zorg (Flz).

Tabel 2. Overzicht onrechtmatigheden en onzekerheden 2024

Regeling	Totaal baten (x € 1.000)	Totaal lasten (€ 1.000)	Totaal fouten baten en lasten (x € 1.000)	Totaal fouten balansmutaties (x € 1.000)	Totaal onzekerheden (x € 1.000)
Wlz	612.036	32.420.353	3.413	-	79
Wmo	151.146	-	1.021	-	603
Zvw	380.300	525.900	-	-	-
Buitenlandtaak	203.500	417.400	14.376	161	292

Bron: bestuurlijke verantwoordingen en accountantsverslagen CAK 2024

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

Tabel 3. Fouten en onzekerheden eigenbijdrageregelingen 2024

Geldstroom	Totaal fouten (x € 1.000)	Totaal onzeker- heden (x € 1.000)	Verwijzing rapport
Financiering van de Wlz-erkende instellingen	-	-	2.4
Eigenbijdrageregeling Wlz	3.413	79	2.4
Eigenbijdrageregeling Wmo	1.021	603	2.5
Afdracht interest geldmiddelen Flz en Wmo	-	-	2.8
Liquide middelen	-	79	2.4
Debiteuren	4.434	682	2.4 en 2.5
Rekening-courant	4.434	682	2.4 en 2.5

Bron: bestuurlijke verantwoording eigenbijdrageregelingen en accountantsverslag CAK 2024

In onderstaande tabel zijn de fouten en onzekerheden met betrekking tot de burgerregelingen toegelicht. Voor een verdere toelichting verwijzen wij naar paraaf 2.7.

Tabel 4. Fouten en onzekerheden Burgerregelingen 2024

Regeling	Fonds	Fouten baten en lasten (x € 1.000)	Fouten balansmutaties (x € 1.000)	Onzekerheden baten en lasten (x € 1.000)
9. Administratie en inning bijdrage verdragsgerechtigden	Zvf	3.594	-	-
10. Verrekeningen zorglasten met verdragslanden	Zvf en Flz	10.782	161	292
11. Verrekening zorglasten via Orgaan van de woonplaats	Zvf	0,1	-	-

Bron: bestuurlijke verantwoording Burgerregelingen en accountantsverslag CAK 2024

De in onderstaande tabel genoemde onzekerheden zijn geïmporteerde onzekerheden, oftewel risico's die ontstaan doordat het CAK afhankelijk is van gegevens en acties van externe partijen. Dit betekent dat de betrouwbaarheid van bepaalde cijfers en processen niet volledig in eigen hand ligt.

Tabel 5. Onzekerheden als gevolg van gebruikersverantwoordelijkheid 2024

Regeling	Fonds	Omschrijving	Bedrag onzekerheden (x € 1.000)	Toelichting
9. Administratie en inning bijdrage verdragsgerechtigden (verzekeringskantoor)	Zvf	Onzekerheid wereldinkomen gebroken boekjaar	300	Het CAK is afhankelijk van gegevens van de Belastingdienst en kan deze onzekerheid niet zelfstandig oplossen.
11. Verrekening zorglasten verdragslanden via Orgaan van de woonplaats	Zvf en Flz	Onzekerheid kostenstaat CZ	12.300	CZ heeft Wlz-kosten opgenomen in de kostenverantwoording. Het bestuur van CZ kan de juistheid en volledigheid van de door Vektis aangeleverde gegevens niet vaststellen. VWS gaf in 2019 aan dat de keten dient te werken met deze geaccepteerde onzekerheid.
13. Verrekeningen verdragslanden via Orgaan van de verblijfplaats	Zvf	Geen controleverklaring Zilveren Kruis bij eindverantwoording	Maximale onzekerheid van 2.300 op de lasten en 76.700 op de mutatie verplichtingen	Het CAK beschikt bij opstellen van de BV BR nog niet over een controleverklaring van de externe accountant van Zilveren Kruis.
14. Verrekening zorglasten via Bevoegd orgaan voor tijdelijk verblijf van Nederlandse verdragsgerechtigden	Zvf	Geen controleverklaring Zilveren Kruis bij eindverantwoording	Maximale onzekerheid van 56.200 op de mutatie verplichtingen	Het CAK beschikt bij opstellen van de BV BR nog niet over een controleverklaring van de externe accountant van Zilveren Kruis.
15. Beheerskosten Orgaan van de verblijfplaats en Bevoegd orgaan voor tijdelijk verblijf van Nederlandse verdragsgerechtigden	Zvf	Geen controleverklaring Zilveren Kruis bij eindverantwoording	Maximale onzekerheid van 7.300 op de lasten	Het CAK beschikt bij opstellen van de BV BR nog niet over een controleverklaring van de externe accountant van Zilveren Kruis.

Bron: bestuurlijke verantwoording burgerregelingen CAK 2024

Bijlage 4: NZa-aanbevelingen

In deze bijlage zijn de NZa-aanbevelingen opgenomen inclusief de status.

Tabel 6. NZa-aanbevelingen

#	Omschrijving	Status
A. RECHTMATIGE UITVOERING		
1.	Follow up rapportages Risk & compliance en Internal audit (2020) In eerdere jaren benadrukten wij dat het CAK niet alleen verbeterpunten via ad hoc maatregelen moest oppakken, maar ook een beheerst proces moest inrichten om structureel in control te zijn. Risk & compliance Binnen de regelingclusters is nog altijd ondersteuning nodig bij het risicomanagement, maar er is duidelijke voortgang. Het blijft noodzakelijk dat de kennis, vaardigheden en expertise binnen de clusters zelf verder wordt versterkt, zodat de verantwoordelijkheid structureel en duurzaam in de eerste lijn belegd is. De tweede lijn is daarbij essentieel om dit goed te borgen. Internal audit Het CAK heeft de keuze gemaakt om de internal auditfunctie per 1 januari 2025 extern te beleggen. Hiermee wordt een onafhankelijke derde lijn geborgd. Wel wijzen wij erop dat een intern ingevulde lijn ook zicht kan geven op cultuur- en gedragsaspecten, wat bij een externe invulling minder vanzelfsprekend is. Conclusie: wij sluiten deze aanbeveling formeel af. Het blijft van belang dat het CAK risicomanagement en internal audit duurzaam borgt en zorgt voor voldoende expertise in alle drie de lijnen.	Gesloten
Zie 1.1		
B. VERBETEREN DIENSTVERLENING EN BREDE VERANDEROPGAVE		
2.	Het verbeteren van de dienstverlening (2021) In 2023 constateerden wij dat het CAK voor zes van de acht KPI's aan de norm voldeed, maar dat responstijden en de afhandeling van klachten en bezwaren verbetering behoeften. In 2024 zien wij verdere vooruitgang: de meeste KPI's worden gehaald, de responstijden voor Wmo-calls zijn verbeterd en het CAK verantwoordt zich nu ook over de beantwoording van e-mails en brieven. De afhandeling van klachten en bezwaren blijft aandacht vragen, vooral bij de Zvw. Conclusie: het CAK heeft de dienstverlening aantoonbaar verbeterd en voldoet op de meeste KPI's aan de norm. De resterende aandachtspunten liggen met name bij de tijdige afhandeling van klachten en bezwaren. Gezien de beperkte omvang hiervan ten opzichte van voorgaande jaren, beschouwen wij de aanbeveling formeel als afgesloten, met de kanttekening dat de NZa dit aspect blijft volgen.	Gesloten
Zie 2.9		
3.	Aantoonbare verbeterstappen meerjarige 'veranderopgave' en aandacht voor knelpunten in de uitvoering voor de burger (2021) Sinds 2021 volgden wij de voortgang van de meerjarige veranderopgave. Het CAK zette stappen, zoals de afronding van de RMIC (2024) en de start van de ICT-modernisering. Tegelijk zijn de tijdslijnen opnieuw herijkt en is de toetsing van de werking van het RMIC-programma uitgesteld naar 2026. Hierdoor blijven onzekerheden bestaan over de effectiviteit van de beheersmaatregelen, met mogelijke gevolgen voor de continuïteit en de burger. Conclusie: wij sluiten deze aanbeveling formeel af in lijn met de stap terug die wij zetten in ons toezicht. Wel wijzen wij op het blijvende risico dat het uitstel van toetsing van de werking van het RMIC-programma en de verouderde ICT-systemen de voorspelbaarheid en de betrouwbaarheid van de uitvoering onder druk zetten. Het blijft van belang dat het CAK transparant rapporteert over de voortgang en de impact op de burger.	Gesloten
Zie 1.1		
4.	Implementatie 'Three Lines of Defense'-model (2021) Sinds 2021 volgen wij de implementatie van het Three Lines of Defense-model. Belangrijke stappen zijn gezet, waaronder het beleggen van bestuurlijke verantwoordingen in de eerste lijn en versterking van risicosignalering. Met afronding van de RMIC in 2024 is het fundament gelegd. Het CAK heeft aangegeven het model voortaan structureel te monitoren	Gesloten
Zie 1.1		

#	Omschrijving	Status
	en waar nodig te optimaliseren binnen de reguliere werkzaamheden. Daarmee is de implementatie voldoende verankerd. Conclusie: wij sluiten deze aanbeveling formeel af. Het CAK dient het model actief te onderhouden en te zorgen dat risico's tijdig worden gesignaleerd en aangepakt. Daarbij is de invulling van de derde lijn via de externe internal auditfunctie per 2025 van groot belang. Deze moet goed aansluiten op de versterking van de eerste en tweede lijn.	
5.	Maatwerk en knellende regelgeving (2021) Tot enkele jaren geleden ontbrak een adequate registratie van maatwerk. In ons vorige onderzoek constateerden wij wel vooruitgang door de invoering van maatwerktafels en interne kennisdeling, maar een gestructureerde registratie van maatwerkdossiers en knelpunten per cluster ontbrak nog. In 2024 is dit verder geoptimaliseerd. Er is een intranetpagina ingericht die voor alle medewerkers toegankelijk is en waarop de lopende maatwerkzaken inzichtelijk zijn, inclusief de afhandeling per cluster. Daarnaast bevatten de MT-kwartaalrapportages inmiddels een overzicht per regeling met kerngegevens over maatwerk, waaronder het aantal dossiers, de typen onderwerpen en eventuele afboekingen. Daarmee is zowel inzicht als sturing op maatwerk verbeterd. Conclusie: wij beschouwen deze aanbeveling als gesloten. Het CAK heeft een structureel proces ingericht om maatwerk systematisch te registreren, te monitoren en te rapporteren, waardoor het risico op onvolledige of inconsistente afhandeling van maatwerk is verminderd.	Gesloten
C. OVERIGE PUNTEN		
6.	Beperken compensatie zorgverzekeraars tot twee maanden terugwerkende kracht (2021) Eerdere rapporten concludeerden dat het koppelvlakdocument uit 2019 onvoldoende juridische basis bood en wettelijke duidelijkheid ontbrak.	Gesloten
Zie 2.6	In 2024 is dit opgelost door een wijziging van de Regeling zorgverzekering. Vanaf 1 januari 2025 geldt formeel dat compensatie beperkt is tot twee maanden. Het CAK past haar werkwijze hierop aan. Conclusie: aanbeveling afgesloten.	
7.	Afdracht interest geldmiddelen Wmo (2023) Sinds 2016 houdt het CAK een reservering aan voor interestgelden, maar de financiële afwikkeling bleef uit. In 2024 stelde het CAK een memo met oplossingsrichtingen op. Begin 2025 nam VWS dit vraagstuk over en zal een oplossing formuleren.	Gesloten
Zie 2.8	Conclusie: wij verwachten van VWS dat zij met een oplossing komt voor de afdracht interest geldmiddelen Wmo en sluiten deze bevinding voor het CAK, aangezien dit buiten haar invloedssfeer ligt.	
8.	Bestandsvergelijkingen Wlz (2023) Sinds 2018 voeren het CAK en zorgkantoren tweemaandelijks bestandsvergelijkingen uit. In 2024 blijkt de opvolging nog steeds niet structureel en tijdig. Het gebrek aan inzicht in de aard en opvolging van de verschillen belemmert het vaststellen van hun impact op de berekening van de eigen bijdrage, wat het risico op stapelfacturen vergroot. Het CAK heeft begin 2025 verbeteringen doorgevoerd, zoals inzicht in terugkerende verschillen. De werking is echter nog niet aantoonbaar en de opvolging van onze aanbeveling blijft onvoldoende. Daarnaast is de verantwoording verslechterd: transparantie over opvolging en procesinrichting ontbreekt in de bestuurlijke verantwoording. Belemmeringen moeten door het CAK expliciet worden benoemd.	Onderhanden
Zie 2.4	Aanbeveling: richt een robuust monitoringsproces in, handel verschillen binnen een maand af conform artikel 7.14 Rlz en rapporteer hier transparant over in de bestuurlijke verantwoording. Detailverantwoording kan vervallen zodra het proces effectief werkt en terugkerende verschillen zijn opgelost. Conclusie: het proces is in opzet verbeterd, maar de werking is nog niet geborgd.	

Bijlage 5: Bestuurlijke reactie CAK

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

“De zorgvuldige en rechtmatige uitvoering van onze taken en dienstverlening met de menselijke maat vormen de kern van ons werk. Voor 2024 hebben wij voor al onze wettelijke taken goedkeurende accountantsverklaringen ontvangen. Wij zijn blij dat de NZa deze onderschrijft en heeft vastgesteld dat wij onze wettelijke taken rechtmatig hebben uitgevoerd.

Onderdeel van ons dagelijks werk is het continu verbeteren van onze uitvoering en dienstverlening op basis van klantbehoeften, automatisering en digitaliseringsmogelijkheden. De activiteiten op het gebied van de vereenvoudiging van onze ICT zijn daar met onze meerjarige aanpak onderdeel van. Wijzigingen in wet- en regelgeving en verbeteringen in onze systemen en processen, realiseren wij stap voor stap. Wij gaan samen met onze medewerkers door op onze koers zodat we met onze uitvoering en dienstverlening blijven bijdragen aan de toegankelijkheid en betaalbaarheid van zorg voor iedereen.”



Newtonlaan 1-41 • 3584 BX Utrecht • Postbus 3017 • 3502 GA Utrecht
T 030 - 296 81 11 • E info@nza.nl • www.nza.nl