

Rapport

Uitvoering Wet langdurige zorg 2018/2019

ASR Wlz-uitvoerder B.V.

26 november 2019

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Dialoog uitvoeringsverslag	5
2.1 Inleiding	5
2.2 Bevindingen	5
2.3 Vervolg	6
2.4 Aandachts- en verbeterpunten	6
3. Zorguitgaven	7
3.1 Inleiding	7
3.2 Financiële gegevens	8
3.3 Accountantsonderzoek en foutentabel	8
3.4 Aandachts- en verbeterpunten	10
4. Organisatie	11
4.1 Toetsing (mede)beleidsbepalers Wlz-uitvoerders	11
4.1.1 Inleiding	11
4.1.2 Bevindingen NZa	11
4.2 Aandachts- en verbeterpunten	11

1. Inleiding

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) houdt op grond van artikel 16 van de Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg) toezicht op de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de Wet langdurige zorg (Wlz) door de Wlz-uitvoerders en zorgkantoren.¹

Kader 1 Wlz-uitvoerders / zorgkantoren

De uitvoering van de Wlz vindt plaats in de regio door zorgkantoren. Zorgkantoren zijn daartoe gemandateerd door Wlz-uitvoerders, die deel uitmaken van het concern met een zorgverzekeraar. Wlz-uitvoerders dragen de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van de Wlz voor de verzekerden van de betreffende zorgverzekeraar, behalve voor de administratie van het zorgkantoor en de uitvoering van de pgb-regeling.

ASR Wlz-uitvoerder B.V. (ASR) is een Wlz-uitvoerder zonder zorgkantoorfunctie. In dit rapport zijn onderwerpen opgenomen vanuit de invalshoek die voor de Wlz-uitvoerder relevant is.

De NZa kiest jaarlijks welke thema's zij onderzoekt bij de zorgkantoren, rekening houdend met de doelen van de Wlz. De diepgang van de onderzoeken kan verschillen. Zo voeren wij thematische onderzoeken uit en wij gebruiken de verantwoordingen van de zorgkantoren in ons toezicht. Zorgkantoren leveren jaarlijks vóór 1 juli een financieel verslag en een uitvoeringsverslag op aan de NZa.

Toezicht 2018/2019

Op hoofdlijnen was het toezicht op de zorgkantoren in 2018/2019 zo ingericht:

- Sturing op kwaliteit van zorg (zie de individuele rapporten over de zorgkantoren);
- Cliëntondersteuning en wachtenden (zie hoofdstuk 2, dialoog uitvoeringsverslag);
- Financieel rechtmatigheidsonderzoek 2018 op basis van het financieel verslag (zie hoofdstuk 3);
- De administratieve organisatie en interne beheersing (zie hoofdstuk 4).

Het uitvoeringsverslag van de Wlz-uitvoerder benutten wij om over een aantal aanvullende thema's een dialoog te voeren met de Wlz-uitvoerder.

ASR heeft in een procedure van hoor en wederhoor zijn visie kunnen geven op de inhoud van dit rapport.

Leeswijzer

Dit rapport per Wlz-uitvoerder is een openbare bijlage bij het *Samenvattend rapport uitvoering Wlz door zorgkantoren 2018/2019*. Wij

¹ De uitvoering van de Wlz vindt plaats in de regio door zorgkantoren. Zorgkantoren zijn daartoe gemandateerd door Wlz-uitvoerders, die deel uitmaken van het concern met een zorgverzekeraar. Wlz-uitvoerders dragen de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van de Wlz voor de verzekerden van de betreffende zorgverzekeraar. Behalve voor de administratie van het zorgkantoor en de uitvoering van de pgb-regeling. Daarvoor draagt het zorgkantoor zelfstandig de verantwoordelijkheid. Voor de leesbaarheid spreken we in dit rapport van zorgkantoor waar in veel gevallen de Wlz-uitvoerder is bedoeld.

beschrijven in dit rapport de specifieke bevindingen per Wlz-uitvoerder naar aanleiding van het toezicht in 2018/2019. In het samenvattend rapport staan onze algemene conclusies voor het toezicht van de NZa op de uitvoering van de Wlz door de zorgkantoren in 2018/2019. Naast de hieronder besproken onderwerpen, zullen onder andere ook de volgende thema's worden meegenomen in het samenvattend rapport:

- Kwaliteitskader gehandicaptenzorg;
- Passende zorg;
- Crisiszorg;
- Innovatie en preventie;
- Persoonsgebonden budgetten (pgb);
- Aanlevering gegevens eigen bijdrage aan het CAK.

Daarnaast hebben wij per hoofdstuk een opsomming gegeven van de verschillen aandachts- en verbeterpunten die uit de onderzoeken naar voren zijn gekomen. Hieronder geven wij aan hoe de verschillende punten gelezen moeten worden:

- Aandachtspunt: Een punt dat we mee willen geven en waarop het zorgkantoor moet letten. De werkwijze van het zorgkantoor is goed, maar we zien ruimte voor verbetering of verdere ontwikkeling.
- Verbeterpunt: Een punt waarmee het zorgkantoor aan de slag moet, of een door het zorgkantoor op te volgen, op te lossen of af te wikkelen punt.
- Verwachting: Een verwachting die de NZa uitspreekt over toekomstgerichte zaken en verheldert hoe wij gaan kijken.

2. Dialoog uitvoeringsverslag

2.1 Inleiding

Zorgkantoren moeten hun taken rond informatieverstrekking en cliëntondersteuning goed uitvoeren om ervoor te zorgen dat cliënten tijdig passende zorg krijgen, met aandacht voor individueel welzijn. In dat kader verwachten wij dat zorgkantoren wachtende cliënten adequaat bijstaan en inspanningen plegen om voor cliënten op tijd passende zorg te regelen.

ASR is geen zorgkantoor maar heeft wel de plicht om verzekerden te informeren over de langdurige zorg. Het Uitvoeringsverslag 2018 is toegespitst op de visie en taken van de Wlz-uitvoerder:

- de door ASR gesignaleerde ontwikkelingen in de uitvoering van de Wlz;
- Wlz-zorg in het buitenland;
- cliënt en zorg: informatievoorziening en ondersteuning voor eigen verzekerden;
- mandatering en volmacht: onderlinge verantwoording en toezicht op uitvoering van de Wlz door de zorgkantoren voor de verzekerden van ASR.

2.2 Bevindingen

ASR geeft aan dat zorgkantoren de ervaringen in de uitvoering van de Wlz steeds meer delen met elkaar en samen werken aan verbeteringen. De NZa ziet dat ASR een actieve rol op zich neemt in de onderlinge verantwoording en samenwerking tussen zorgkantoren.

ASR signaleert ontwikkelingen die hij inbrengt in de dialoog met de zorgkantoren over de uitvoering van de Wlz:

- doorontwikkeling onafhankelijke cliëntondersteuning en landelijk platform voor informatievoorziening over Wlz-zorg;
- wachtlijsten: ASR zet zich in voor adequate wachtlijstinformatie en vindt het wenselijk daarbij inzicht te krijgen in de wachttijd voor de eigen cliënten;
- Wlz-crisisopnames;
- samenloop Zorgverzekeringswet (Zvw)-Wlz.

Informatievoorziening en cliëntondersteuning

Vooraf voor cliënten die nog niet in beeld zijn bij een zorgkantoor, ziet ASR het als zijn taak om de eigen cliënten te informeren over en de cliënt wegwijs te maken in de langdurige zorg. Hiertoe beantwoordt ASR klantvragen en is informatie opgenomen op de website. De ervaring leert dat de website nauwelijks wordt bezocht. ASR signaleert als belangrijkste risico dat cliënten niet tijdig worden bereikt. De Wlz-uitvoerder wil via het in kaart brengen van klantreizen in de Wlz, beter zicht te krijgen op welke ontmoetingspunten er zijn met klanten, om klanten op die punten meer pro-actief en gericht te kunnen benaderen.

Doelmatige zorg

Een onderwerp waar ASR zich ook binnen de onderlinge samenwerking hard voor maakt is het vergroten van de doelmatigheid van de langdurige zorg. De Wlz-uitvoerder koppelt het denken over doelmatigheid nadrukkelijk aan de wachtlijsten. Met het oog op de

stijgende wachtlijsten en de steeds complexer wordende zorgvraag voorziet ASR dat er keuzes zullen moeten worden gemaakt binnen de driehoek toegankelijkheid (volume) – kwaliteit – betaalbaarheid. Een model dat nu binnen Zorgverzekeraars Nederland (ZN)-verband wordt ontwikkeld, zou moeten helpen bij het maken van keuzes binnen dit spanningsveld. ASR signaleert dat de focus daarbij verschuift van kwaliteit naar toegankelijkheid.

2.3 Vervolg

De NZa constateert dat ASR een betrokken Wlz-uitvoerder is, die op inhoud met de zorgkantoren meedenkt en met hen de dialoog voert over de resultaten en knelpunten in de uitvoering van de Wlz.

2.4 Aandachts- en verbeterpunten

Op basis van de dialoog rondom het uitvoeringsverslag, hebben wij voor ASR geen aandachts- of verbeterpunten.

3. Zorguitgaven

3.1 Inleiding

Voor het financieel rechtmatigheidsonderzoek maakt de NZa vooral gebruik van de gecombineerde controleverklaring bij het aangeleverde financieel verslag van de Wlz-uitvoerder. Deze controle is uitgevoerd door de externe accountant die de Wlz-uitvoerder heeft aangesteld.

De NZa neemt daarnaast ook het bijbehorende accountantsrapport en de in de bestuursverklaring aangeleverde foutentabel in het onderzoek mee. Wij hebben in het Protocol accountantsonderzoek Wlz-uitvoerders² richtlijnen opgesteld voor het onderzoek door de accountant. Ook hebben wij de af te geven accountantsproducten hierin opgenomen.

Wij verrichten cijferanalyses naar aanleiding van de ontvangen verantwoordingsinformatie. Ook stellen wij gericht vragen over het financieel verslag. Daarnaast nemen wij kennis van de opgeleverde foutentabel bij de financiële verantwoording. Wij besteden tevens aandacht aan de opvolging van de aandachtspunten uit het verantwoordingsjaar 2017 en waar relevant eerder. In het onderzoek richten wij ons op specifieke risico's die in het financieel verslag kunnen voorkomen. De NZa voert geen accountantscontrole uit op het financieel verslag.

In dit hoofdstuk geven wij verder een samenvatting van de financiële gegevens en de foutentabel van de Wlz-uitvoerder. In bijlage 3 gaan wij verder in op generieke bevindingen, ontwikkelingen en op de opvolging van generieke bevindingen uit 2017. Dit betreft de volgende onderwerpen:

- Verantwoording uitgaven met betrekking tot het persoonsgebonden budget (opvolging 2017);
- Formele onrechtmatigheid met betrekking tot mondzorg (opvolging 2017);
- Het budgethoudersportaal;
- Formele onrechtmatigheden in het pgb-Wlz;
- (sg)lvg; en
- Samenloop Wlz en Zvw.

² Het protocol dat van toepassing is op het verantwoordingsjaar 2018 heeft het kenmerk: COPRO 19039B

3.2 Financiële gegevens

In tabel 1 geven wij de belangrijkste financiële gegevens van Wlz-uitvoerder ASR Wlz-uitvoerder B.V. weer.

Tabel 1: Samenvatting cijfers 2018

Kerngegevens Wlz-uitvoerder (x € 1.000)	Wlz ³	Afwikking AWBZ ⁴	Totaal
Bedrijfsopbrengsten			
Premies en bijdragen <i>exclusief subsidies^{Fout! Bladwijzer niet edefinieerd.}</i>	(2)	-	(2)
Opbrengsten subsidies ³	-	-	-
Budget beheerskosten	175	-	175
Totaal bedrijfsopbrengsten	173	-	173
Bedrijfslasten			
Bruto schaden <i>exclusief subsidies³</i>	-	-	-
Schaden subsidies	-	-	-
Schaden experiment integraal pgb	-	-	-
Bedrijfskosten	183	-	183
Totaal bedrijfslasten	183	-	183
Resultaat	(10)	-	(10)
Wettelijke reserve per 31 december 2018			220

Bron: afkomstig uit de financiële verantwoording van de Wlz-uitvoerder

3.3 Accountantsonderzoek en foutentabel

De Wlz-uitvoerder stelt een foutentabel op waarin zij een overzicht geeft van alle uitgaven die niet aan wet- en regelgeving voldoen. Dergelijke uitgaven neemt zij op als 'fouten'. Voor sommige uitgaven kan de Wlz-uitvoerder niet met zekerheid vaststellen of een uitgave voldoet aan wet- en regelgeving. In deze gevallen neemt zij deze op als 'onzekerheden'. De externe accountant van de Wlz-uitvoerder controleert het financieel verslag en de bestuursverklaring van de Wlz-uitvoerder. In deze controle neemt zij ook de fouten en onzekerheden uit de foutentabel mee. De accountant heeft geen fouten of onzekerheden geconstateerd die de Wlz-uitvoerder nog niet in de foutentabel had opgenomen.

De verantwoorde bedragen in het financieel verslag voor schaden⁴, beheerskosten, wettelijke reserve Wlz (tabel 1) worden op basis van de ontvangen controleverklaring, het accountantsrapport en de bestuursverklaring, met uitzondering van de bedragen in de bijbehorende foutentabel (tabel 2), juist en volledig geacht. De NZa voert geen accountantscontrole uit op de genoemde posten⁵.

³ Tot 2015 was pgb een subsidie, die afgewikkeld wordt door Zorginstituut Nederland. In het financieel verslag is deze opgenomen als subsidie, welke buiten het financiële onderzoek van de NZa valt. De bedragen AWBZ zijn gepresenteerd exclusief pgb, de bedragen Wlz zijn gepresenteerd inclusief pgb.

⁴ De kosten van de subsidieregeling pgb-AWBZ zijn niet betrokken in ons onderzoek aangezien de Wlz-uitvoerder separaat over deze subsidiestroom verantwoording aflegt aan Zorginstituut Nederland.

⁵ Het financieel verslag van de Wlz-uitvoerder is gecontroleerd door de externe accountant die door de Wlz-uitvoerder is aangesteld.

Tabel 2 geeft de door de accountant gecontroleerde foutentabel⁶ 2018 weer. Hierbij maken wij onderscheid tussen beheerskosten, bedrijfsopbrengsten en schaden AWBZ en Wlz. Ook geven wij in deze tabel de aanvullende fouten en onzekerheden uit ons financieel rechtmatigheidsonderzoek weer.

tabel 2: (bruto)foutentabel⁷ bij de financiële verantwoording 2018⁸

Nr.	Bevindingen (x € 1.000)	Foutentabel bedrag - Wlz	Aanvullend bedrag opmerkingen NZa - Wlz	Foutentabel bedrag - AWBZ	Aanvullend bedrag opmerkingen NZa - AWBZ
Beheerskosten Wlz en AWBZ					
1a.	Fouten – te corrigeren	-	-	-	-
1b.	Fouten – <u>niet</u> te corrigeren	-	(2)	-	-
2a.	Onzekerheden – te corrigeren	-	-	-	-
2b.	Onzekerheden – <u>niet</u> te corrigeren	-	-	-	-
Bedrijfsopbrengsten en schaden Wlz en AWBZ					
3a.	Fouten – te corrigeren	-	-	-	-
3b.	Fouten – <u>niet</u> te corrigeren	-	-	-	-
4a.	Onzekerheden – te corrigeren	-	-	-	-
4b.	Onzekerheden – <u>niet</u> te corrigeren	-	-	-	-

Bron: NZa, afkomstig uit:

- gerapporteerde (bruto) foutentabellen door de Wlz-uitvoerders en haar accountants; en
- aanvullende fouten en onzekerheden bij de financiële verantwoording 2018 geconstateerd door de NZa.

De NZa heeft de foutentabel aangepast voor bedragen die reeds in eerdere jaren aan het fonds zijn gerapporteerd.

De NZa gaat ervan uit dat de Wlz-uitvoerder opvolging geeft aan de gerapporteerde foutentabel in het komend boekjaar (2019). Te corrigeren onzekerheden dient de Wlz-uitvoerder verder te onderzoeken. Te corrigeren fouten dient de Wlz-uitvoerder (voor zover mogelijk) te corrigeren. De NZa verwacht in de verantwoordingsinformatie 2019 een toelichting over de wijze van afwikkeling.

Niet te corrigeren fouten en onzekerheden kan de Wlz-uitvoerder om objectieve redenen niet corrigeren of uitzoeken. Het betreft hier veelal landelijke problematiek. De Wlz-uitvoerder heeft geen financiële mogelijkheid om deze kosten af te wikkelen. De NZa vindt het belangrijk om hier transparant over te rapporteren. VWS kan besluiten om deze fouten en onzekerheden toch ten laste van het fonds te brengen.

⁶ De foutentabel maakt onderdeel uit van de bestuursverklaring van de Wlz-uitvoerder en wordt door de externe accountant beoordeeld.

⁷ In een (bruto)foutentabel worden alle fouten en onzekerheden opgenomen, waarbij de mogelijkheid bestaat dat er zowel een fout als onzekerheid gerapporteerd wordt. Hierdoor kan het voorkomen dat de gerapporteerde fouten/onzekerheden in de foutentabel hoger zijn dan de opgenomen bedragen hieromtrent in het financieel verslag. In 2018 betreffen dit met name de fouten en onzekerheden met betrekking tot pgb.

⁸ De NZa rapporteert de bruto foutentabel waarin de fouten/onzekerheden met betrekking tot pgb in zijn totaliteit zijn opgenomen. Dit heeft tot gevolg dat er meer dan 100% van de pgb-schaden is opgenomen in de foutentabel.

3.4 Aandachts- en verbeterpunten

Uit ons toezicht zijn verschillende aandachts- en verbeterpunten naar voren gekomen voor onderwerpen met betrekking tot Zorguitgaven. Hieronder geven wij een opsomming van deze punten voor ASR:

Aandachtspunten

(Een punt dat we mee willen geven en waarop het zorgkantoor moet letten. De werkwijze van het zorgkantoor is goed, maar we zien ruimte voor verbetering of verdere ontwikkeling.)

Wij hebben geen aandachtspunten met betrekking tot Zorguitgaven voor ASR.

Verbeterpunten

(Een punt waarmee het zorgkantoor aan de slag moet, of een door het zorgkantoor op te volgen, op te lossen of af te wikkelen punt.)

Wij hebben geen verbeterpunten met betrekking tot Zorguitgaven voor ASR.

Verwachtingen

(Een verwachting die de NZa uitspreekt over toekomstgerichte zaken en verheldert hoe wij gaan kijken.)

- Wij verwachten dat de Wlz-uitvoerder opvolging geeft aan de gerapporteerde foutentabel in het komend boekjaar (2019). Wij verwachten daarnaast in de verantwoordingsinformatie 2019 een toelichting over de wijze van afwikkeling.

4. Organisatie

4.1 Toetsing (mede)beleidsbepalers Wlz-uitvoerders

4.1.1 Inleiding

De Wlz en het Besluit langdurige zorg (Blz) stellen eisen aan de organisatie van Wlz-uitvoerders. Het gaat bijvoorbeeld om eisen over de organisatiestructuur of over de toetsing van (mede)beleidsbepalers. Bij invoering van de Wlz is getoetst of alle Wlz-uitvoerders aan de gestelde eisen voldoen. De NZa toetst in haar toezicht of Wlz-uitvoerders in continuïteit aan deze eisen blijven voldoen.

4.1.2 Bevindingen NZa

De NZa heeft geconstateerd dat de Raad van Commissarissen (RvC) van ASR Wlz-uitvoerder B.V. niet voldoet aan de gestelde norm voor onafhankelijkheid. De NZa hanteert in het geval van de Wlz de norm dat het toezichthoudend orgaan/RvC 100% onafhankelijk is. Dit houdt in de afwezigheid van relevante persoonlijke, hiërarchische of institutionele banden tussen degene die intern toezicht houdt en het object van toezicht.

Op 21 februari 2018 meldde ASR Wlz-uitvoerder B.V. de herbenoeming van vier leden van de RvC bij de NZa. Hoewel dit een langer bestaande situatie betrof die ook bij de aanmelding als Wlz-uitvoerder is gemeld, constateerden wij dat twee commissarissen bij ASR Wlz-uitvoerder B.V. (dochtermaatschappij) ook bestuurder van ASR Nederland N.V. (moedermaatschappij) waren. Deze commissarissen houden toezicht op een onderneming, waarvoor zij vanuit hun functie als bestuurder van de groep bestuurdersverantwoordelijkheid dragen. Daarnaast voerden zij het commissariaat bij de Wlz-uitvoerder samen uit met personen die ook op hen toezicht houden in hun functie als bestuurder van ASR Nederland N.V. Deze functievermenging achten wij onwenselijk in het geval van de Wlz en is niet in overeenstemming met het uitgangspunt van 100% onafhankelijkheid van de RvC. Van belang daarbij is dat de belangen tussen de diverse ondernemingen binnen de groep uiteen kunnen lopen gelet op de doelstellingen van deze ondernemingen. Hierdoor kan er belangenverstremming ontstaan.

De NZa wil voorkomen dat andere belangen dan het publieke belang een rol kunnen spelen bij de uitvoering van de Wlz. De NZa heeft daarom meerdere gesprekken gevoerd met ASR Wlz-uitvoerder B.V. over de gehanteerde organisatiestructuur en het feit dat deze niet voldoet aan het uitgangspunt van 100% onafhankelijkheid van de RvC. In deze gesprekken heeft ASR Wlz-uitvoerder B.V. aangegeven het niet eens te zijn met de gehanteerde norm voor onafhankelijkheid van de RvC. ASR Wlz-uitvoerder B.V. heeft toegezegd voorlopig geen bestuurders als commissaris te benoemen en heeft aangegeven zich voor nu te bezinnen op welke vervolgstappen zij gaan nemen.

4.2 Aandachts- en verbeterpunten

Uit ons toezicht rondom het onderwerp Organisatie zijn voor ASR geen aandachts- of verbeterpunten naar voren gekomen.