

Vergaderjaar 2023–2024

34 104

Langdurige zorg

Nr. 396

BRIEF VAN DE MINISTER VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 27 november 2023

Met deze brief bied ik u het rapport van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) aan over de uitvoering door het CAK van haar wettelijke taken over het verantwoordingsjaar 2022. De NZa rapporteert jaarlijks, op basis van artikel 16 van de Wet marktordening gezondheidszorg, over de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de wettelijke regelingen door het CAK. De NZa geeft aan dat hierbij het perspectief van de dienstverlening aan de burger leidend is, zoals het hanteren van de menselijke maat, de bereikbaarheid van het CAK, een klantvriendelijke bejegening en transparante en duidelijke informatie naar de burger.

Oordeel uitvoering

De NZa geeft aan dat het CAK alle wettelijke taken rechtmatig heeft uitgevoerd, met uitzondering van één regeling. De NZa vindt dit een goed resultaat.

De onrechtmatigheid heeft te maken met het niet tijdig ontvangen van een rentebate van één incassopartner voor de financiële stroom «afdracht interest geldmiddelen Fonds langdurige zorg en Wet maatschappelijke ondersteuning». Deze regeling is financieel gezien beperkt van omvang.

De NZa geeft verder aan dat het CAK «geborgd in control» moet komen. Hiermee bedoelt de NZa dat het CAK moet streven naar een situatie waarin minder correctiemaatregelen achteraf nodig zijn en er al tijdens de uitvoering bijsturing plaatsvindt. Het CAK treft volgens de NZa nog te veel arbeidsintensieve en aanvullende ad hoc maatregelen voor het borgen en aantonen van een rechtmatige uitvoering.

Veranderopgave

Het CAK werkt stap voor stap, middels een meerjarige veranderopgave en bijbehorende programmastructuur, toe naar het verbeteren van de eigen uitvoeringsorganisatie. Het CAK voert deze veranderopgave planmatig uit

en houdt via nauwgezette monitoring de voortgang van de uitvoering van de verandertrajecten in de gaten.

Ook de NZa monitort vanuit haar toezichtsrol de voortgang van de (tussentijdse) resultaten van de veranderopgave en het «in control»¹ komen van het CAK. Deze meerjarige veranderopgave van het CAK focust zich op het in control komen, de vereenvoudiging van de informatie- en communicatietechnologie (ICT) en een verandering van de cultuur van het CAK.

De NZa constateert dat de veranderopgave en alle onderliggende verandertrajecten organisatorisch goed zijn ingebed bij het CAK. Er zijn reeds tastbare resultaten gerealiseerd, zoals het invoeren van een proces van incidentenmanagement, het toepassen van het zogenaamde «three lines of defence»-model². Ook zijn eerste stappen gezet in de implementatie van een risicomanagementsysteem. Tegelijkertijd benadrukt de NZa over de veranderopgave in haar toezichtsrapport het belang van het voortvarend realiseren van concrete (tussentijdse) resultaten en het hanteren van een realistische planning bij de verschillende verandertrajecten.

Onvolkomenheden in de uitvoering en de opvolging van verbeterpunten

De NZa constateert dat het CAK de afgelopen periode arbeidsintensieve dossiers heeft afgewikkeld, die betrekking hadden op onjuist opgelegde eigenbijdragen aan cliënten. Het CAK heeft structurele maatregelen getroffen om te voorkomen dat gelijksoortige situaties zich in de toekomst voordoen. De werking van deze maatregelen is vastgesteld.

De NZa vraagt in haar rapport ook aandacht voor nieuwe onvolkomenheden. Het gaat hier om onjuiste verwerkingen in systemen, waardoor bijvoorbeeld onterechte afboekingen of facturen met onjuiste eigen bijdragen kunnen ontstaan. Deze onvolkomenheden zijn pas achteraf geconstateerd door vragen van cliënten en doordat het CAK achteraf analyses heeft uitgevoerd. De NZa vindt dat het CAK meer moet inzetten op het in een vroeg stadium signaleren van fouten.

De belangrijkste verbeterpunten in de uitvoering waarover de NZa eerder rapporteerde zijn door het CAK weliswaar opgepakt – er zijn de nodige stappen gezet – maar het beoogde resultaat is nog niet bereikt. Het CAK streeft ernaar om eind 2023 70% van de per ultimo 2022 openstaande verbeterpunten opgelost te hebben. De NZa vindt het een goede zaak dat het CAK hier nadrukkelijk op inzet.

Klanttevredenheid

De NZa constateert dat het CAK veel werk maakt van klanttevredenheid, maar in 2022 niet voldoet aan haar eigen normen. In de eerste helft van 2023 constateert de NZa een verbetering in de telefonische bereik-

¹ Hiermee doelt de NZa volgens haar toezichtsrapport op een situatie waarin de bedrijfsvoering op zo'n manier is ingericht dat risico's met het oog op een rechtmatige en doelmatige uitvoering van de wettelijke taken structureel, op een effectieve- en efficiënte wijze, tijdig worden geïdentificeerd, gemitigeerd en gecorrigeerd, in belangrijke mate gebruikmakend van het geautomatiseerde gegevensverwerkende systeem.

² Het «three lines of defence»-model, ook wel het «three lines»-model genoemd helpt organisaties structuren en processen in kaart te brengen die het beste bijdragen aan het realiseren van doelstellingen en die een sterke governance en risicomangement faciliteren.

baarheid. De NZa is van mening dat het CAK minimaal moet voldoen aan haar eigen normen voor telefonische bereikbaarheid.

Onderzoek

Naast het jaarlijks onderzoek naar de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de wettelijke regelingen door het CAK, heeft de NZa in 2023 een themaonderzoek uitgevoerd naar hoe het CAK haar incassoprocessen en haar debiteurenbeheer uitvoert. De NZa heeft aanwijzingen dat het CAK onvoldoende incasso-inspanningen verricht op oude openstaande vorderingen. De NZa verwacht dat het CAK de noodzakelijke verbeteringen doorvoert en haar hierover nader informeert.

Tot slot

Ik onderschrijf de bevindingen uit het toezichtsrapport van de NZa en vind het positief dat nagenoeg alle wettelijke regelingen rechtmatig zijn uitgevoerd.

Ook vind ik het positief om te vernemen dat de NZa constateert dat het CAK met urgentie de genoemde punten naar aanleiding van onderzoek door de NZa oppakt. De NZa geeft hierbij aan dat dit ook daadwerkelijk leidt tot verbetering in bijvoorbeeld de tijdige aanlevering van de verantwoordingen, de rechtmatige uitvoering van de regelingen en de afwikkeling van complexe dossiers.

Ik zal aan het CAK vragen om prioriteit te blijven geven aan de verbeterpunten uit het toezichtsrapport en deze te betrekken bij de bredere veranderopgave. De NZa monitort vanuit haar onafhankelijke toezichtsrol de voortgang. Ik zal aan de NZa vragen om mij hierover, indien nodig, te informeren.

Benodigde aanpassingen

De NZa merkt op dat, voor een goede uitvoering, aanpassingen nodig zijn in wet- en regelgeving. Ik onderschrijf dit en span mij waar mogelijk en nodig in om deze wijzigingen in wet- en regelgeving te realiseren. Zo is bijvoorbeeld per 2 november 2022 met terugwerkende kracht de Wet hersteloperatie toeslagen in werking getreden, waardoor uitgevoerde kwijtscheldingen door het CAK een wettelijke grondslag hebben.³ Ook heeft het CAK per 1 januari 2023 de bevoegdheid gekregen om, onder voorwaarden, af te wijken van de maximale restitutietermijn van 36 maanden zodat, indien nodig, over een langere termijn een terugbetaling kan plaatsvinden aan een cliënt.⁴ Ook zijn er in overleg met het CAK regels opgesteld waardoor het vergoeden van declaraties naar Nederlands tarief mogelijk is geworden.⁵

Veranderaanpak

Eerder heb ik het Adviescollege ICT-toetsing verzocht om een advies uit te brengen over de risico's en de slagingskansen van het «Programma Rationalisatie ICT-landschap». Dit programma is een belangrijk onderdeel van de meerjarige veranderopgave van het CAK, met als doelstelling om de uitvoering te verbeteren. Dit programma beoogt bij te dragen aan een blijvend eenvoudig, doelmatig en flexibel ICT-landschap voor het CAK

³ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0047436/2022-11-05/>.

⁴ <https://wetten.overheid.nl/jci1.3:c:BWBR0035948&z=2023-01-01&g=2023-01-01,https://wetten.overheid.nl/jci1.3:c:BWBR0035733&z=2023-01-01&g=2023-01-01>.

⁵ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0048130/2023-05-06/0>.

door functionaliteiten te combineren, verouderde applicaties op te ruimen en deze uit te faseren.

Geborgd in control

Het Adviescollege ICT-toetsing onderschrijft het nut en de noodzaak van het programma, maar ziet ook punten van aandacht en risico's. Op 23 mei 2023 heb ik uw Kamer hierover geïnformeerd.⁶ Ik heb het CAK verzocht opvolging te geven aan de aanbevelingen. Het CAK heeft de aanbevelingen opgepakt. De geplande werkzaamheden in 2023 voor dit programma zijn tot nu toe conform planning gerealiseerd.

Ik ondersteun de ingezette verandering door het CAK om «geborgd in control» te komen. De ingezette verandering is omvangrijk en vraagt tijd. Ik ondersteun de brede veranderopgave van het CAK waar mogelijk, waarbij ik nadrukkelijk terughoudend ben met taakwijzigingen, zodat het CAK haar verandercapaciteit zoveel als mogelijk kan aanwenden voor het uitvoeren van de eigen veranderopgave.

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
E.J. Kuipers

⁶ Brief «BIT-advies Programma Rationalisatie ICT-landschap CAK» van 23 mei 2023 met kenmerk 3585400-1047226-BPZ.