



## Model Jaarverslaggeving CAK Bestuurlijke verantwoording 2023

### Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
2	Verantwoordingsstructuur	1
3	Begrippenkader	3
3.1	Ordelijkheid en controleerbaarheid	3
3.2	Getrouwheid	5
3.3	Rechtmatigheid	5
3.4	Fouten en onzekerheden	6
4	Rechtmatigheidskader	6
4.1	Inleiding	6
4.2	Financiering van de Wlz-erkende instellingen	7
4.3	Eigenbijdrageregeling Wlz	7
4.4	Eigenbijdrageregeling Wmo	8
4.5	Afdracht interest geldmiddelen Flz en Wmo	9
	Bijlage 1. Toelichtingen en waarderingsgrondslagen	10
	Bijlage 2. Model matrix bestuurlijke verantwoording NZa	11
	Bijlage 3. Definities kengetallen en prestatie-indicatoren	12

### 1 Inleiding

Dit Model Jaarverslaggeving CAK vormt een uitwerking van de afspraken voor het financieel verslag als onderdeel van de bestuurlijke verantwoording 2023 van het CAK. Het CAK moet de verantwoordingsdocumenten vergezeld van de controleverklaring en het accountantsverslag vóór 1 juli van het jaar volgend op het verslagjaar toezenden aan de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). De regels voor het accountantsonderzoek en de op te leveren accountantsproducten heeft de Nederlandse Zorgautoriteit vastgelegd in het Protocol accountantsonderzoek CAK bestuurlijke verantwoording 2023 (verder: protocol).

In de bestuurlijke verantwoording legt het CAK verantwoording af met betrekking tot de uitvoering van vier wettelijke regelingen en taken. Dit betreffen:

1. Financiering van de 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<sup>1</sup>.

De NZa houdt toezicht op de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de vier hierboven genoemde wettelijke regelingen en taken door het CAK.

### 2 Verantwoordingsstructuur

Het financieel verslag<sup>2</sup> is opgenomen in de bestuurlijke verantwoording. In de bestuurlijke verantwoording wordt verantwoording afgelegd over het financieel beheer en de rechtmatigheid en de doelmatigheid van de financiële stromen van de door het CAK uitgevoerde wettelijke taken. De nadere eisen die worden gesteld aan de bestuurlijke verantwoording van het CAK zijn opgenomen in dit model. De bestuurlijke verantwoording van de wettelijke regelingen en taken bestaat uit drie componenten:

1. andere informatie die minimaal uit de volgende onderdelen bestaat:
  - a. voorwoord en inleiding;
  - b. de verantwoording over de ordelijkheid en controleerbaarheid van het gevoerde financieel beheer van de wettelijke taken (inclusief de invulling van de doelmatigheid);
  - c. de verantwoording over de borging van de rechtmatigheid van de financiële stromen;
  - d. de bestuursverklaring;
  - e. de kengetallen en prestatie-indicatoren;
  - f. de verantwoording over klachten en bezwaar;
  - g. de verantwoording over de opvolging verbeterpunten vorige verslagjaar – NZa.
2. matrix bestuurlijke verantwoording van in- en uitgaande financiële stromen en toelichtingen daarop;

<sup>1</sup> Deze taak vloeit voort uit de voorgaand genoemde regelingen.

<sup>2</sup> Conform artikel 6.2.6 van de Wlz.



3. de financiële overzichten van de activa en passiva van de financiële stromen en toelichtingen daarop;

#### **Ad 1: andere informatie**

De andere informatie in de bestuurlijke verantwoording bestaat minimaal uit bovengenoemde onderdelen a tot en met g. Onderdeel a het voorwoord en de inleiding spreken hierbij voor zich. De verantwoording bij de overige onderdelen wordt onderstaand nader beschreven.

#### **Onderdeel b 'de verantwoording over de ordelijkheid en controleerbaarheid van het gevoerde financieel beheer van de wettelijke taken (inclusief de invulling van de doelmatigheid)'**

In dit onderdeel beschrijft het CAK onder andere in hoeverre de organisatorische maatregelen ter borging van de rechtmatigheid gedurende het verantwoordingsjaar hebben gefunctioneerd. Voor een nadere toelichting op de minimaal voorgeschreven inhoudelijke aandachtspunten wordt verwezen naar paragraaf 3.1. Ten aanzien van de invulling van het doelmatigheidsbegrip wordt verwezen naar paragraaf 3.1 ad 7.

#### **Onderdeel c 'de verantwoording over de borging van de rechtmatigheid van de financiële stromen'**

Hierbij geeft het CAK aan op welke manier en in hoeverre de rechtmatigheid van de in de bestuurlijke verantwoording opgenomen financiële stromen is gewaarborgd. Gelet op de positie en de taken van het CAK is het rechtmatigheidsbegrip naar de vier specifieke wettelijke regelingen en taken onder te verdelen. Als in deze specifieke wettelijke regelingen en taken wordt voldaan aan de voorschriften van de wet- en regelgeving, dan zijn de betreffende processen en de daaruit voortvloeiende financiële stromen als rechtmatig aan te merken.

In het kader van de tijdige vaststelling, oplegging en inning van de eigen bijdrage Wlz en Wmo bij de cliënt zijn er wettelijke taken vastgelegd in respectievelijk de Regeling langdurige zorg<sup>3</sup> en de Uitvoeringsregeling Wmo 2015<sup>4</sup> ten aanzien van de uitwisseling van gegevens tussen het CAK en de zorgkantoren en het CAK en de gemeenten. Het CAK besteedt in de bestuurlijke verantwoording als onderdeel van het ketenmanagement aandacht aan:

- de tijdige aanlevering van gegevens (van cliënten) die noodzakelijk zijn voor de vaststelling en inning van de eigen bijdrage Wlz en Wmo aan het CAK;
- de organisatie en uitkomst van periodieke bestandvergelijkingen van de administraties (houdende de relevante gegevens van cliënten) met zorgkantoren en gemeenten;
- de door het CAK genomen acties inclusief terugkoppeling aan zorgkantoren en gemeenten, naar aanleiding van mogelijke problematiek bij het in samenwerkingsverband tijdig opleggen van de eigen bijdrage aan de cliënt.

#### **Onderdeel d 'de bestuursverklaring'**

In de bestuursverklaring geeft de Raad van Bestuur van het CAK aan of de informatie in de bestuurlijke verantwoording een juiste en volledige weergave geeft van de uitvoering van de wettelijke taken, in overeenstemming met het model en de voor het CAK geldende wet- en regelgeving.

#### **Onderdeel e 'de kengetallen en prestatie-indicatoren'**

Het CAK moet in de bestuurlijke verantwoording een aantal kengetallen en prestatie-indicatoren voor het verslagjaar en het jaar voorafgaand aan het verslagjaar opnemen. Deze kengetallen en prestatie-indicatoren zijn in bijlage 3 'Definities kengetallen en prestatie-indicatoren' van dit model opgenomen.

#### **Onderdeel f 'de verantwoording over klachten en bezwaar'**

In de bestuurlijke verantwoording besteedt het CAK aandacht aan de interne beheersing van de klachten- en bezwaarbehandeling binnen het CAK. Hierbij besteedt het CAK aandacht aan de wijze waarop zij bewaakt dat klachten en bezwaarschriften zorgvuldig volgens de voorschriften van de Awb worden afgehandeld.

#### **Onderdeel g 'de verantwoording over de opvolging verbeterpunten vorige verslagjaar – NZa'**

Het CAK geeft hierbij in een totaaloverzicht toelichting op de stand van zaken en de voortgang op de

<sup>3</sup> Artikel 7.12, 7.13 en 7.14.

<sup>4</sup> Hoofdstuk 2a.



opvolging van verbeterpunten in de uitvoering van de wettelijke regelingen en taken door het CAK waarover de NZa heeft gerapporteerd in de toezichtsrapportage(s) in voorgaand jaar en ook eerdere jaren indien die rapportagepunten nog niet zijn afgewikkeld. Daarnaast dient een overzicht van (nog) niet opgevolgde onrechtmatigheden, fouten en onzekerheden te worden verantwoord (van voorgaand verslagjaar en eerdere jaren).

#### **Ad 2: matrix bestuurlijke verantwoording van in- en uitgaande financiële stromen en toelichtingen daarop**

Voor de verantwoording van de financiële stromen maakt het CAK gebruik van de matrix bestuurlijke verantwoording (bijlage 2). De matrix geeft aan bij welke financiële stromen (op kasbasis) het CAK betrokken is, wat de omvang is van deze financiële stromen, welke taken en verantwoordelijkheden het CAK heeft ten aanzien van deze financiële stromen en welke voorbehouden gelden in verband met de opdrachtverstrekking en gegevensaanlevering door derden. In de kolom bestuurlijke toelichting geeft het CAK aan hoe en in hoeverre de rechtmatigheid van de financiële stromen door het CAK is gewaarborgd.

#### **Ad 3: de financiële overzichten van de activa en passiva van de financiële stromen en toelichtingen daarop**

In de bestuurlijke verantwoording worden financiële overzichten inclusief toelichtingen opgenomen van de activa en passiva van de financiële stromen van de door het CAK uitgevoerde wettelijke taken in het verantwoordingsjaar (inclusief vergelijkende cijfers) op basis van het toerekeningsbeginsel, in totaal- en in specificatieoverzichten per regeling. Van deze activa en passiva worden verloopoverzichten met balansstanden, balansmutaties en vergelijkende cijfers en toelichtingen opgenomen van vorderingen en schulden (minimaal verloopoverzichten van de rekening-courantposities en de openstaande vorderingen inclusief een uitsplitsing van deze openstaande vorderingen naar ouderdom voor de posten die betrekking hebben op de Wlz en Wmo). De te hanteren uitgangspunten en waarderingsgrondslagen zijn opgenomen in bijlage 1 van dit model.

### **3 Begrippenkader**

#### **3.1 Ordelijkheid en controleerbaarheid**

Het CAK beschrijft in het onderdeel ordelijkheid en controleerbaarheid van het financieel beheer (onderdeel b van de andere informatie) de organisatorische maatregelen die gedurende het jaar bij het CAK aanwezig zijn geweest om de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de wettelijke regelingen en taken te borgen. In dit onderdeel moet het CAK in elk geval aan de volgende zeven punten aandacht besteden:

1. het gevoerde beleid;
2. de naleving van wet- en regelgeving;
3. de administratieve organisatie en interne beheersing;
4. de geautomatiseerde gegevensverwerking;
5. de bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik;
6. de tijdige afstorting van ontvangen gelden;
7. de invulling van de doelmatigheid.

De uitwerking van deze onderdelen richt zich bij de bestuurlijke verantwoording op de uitvoering van de wettelijke taken. De wijze waarop de Raad van Bestuur van het CAK zich verantwoordt, is vormvrij. Als enige voorwaarde geldt dat in ieder geval afzonderlijk wordt ingegaan op de hieronder genoemde zeven punten.

#### **Ad 1: het gevoerde beleid**

Hierbij besteedt het CAK aandacht aan:

- het gevoerde en voorgenomen beleid;
- de doeltreffendheid van het beleid en de bedrijfsvoering;
- de invloed van het gevoerde beleid;
- verantwoording over de (financiële) gevolgen voor de burger en voor de dienstverlening van (actuele) knelpunten in de uitvoering.

#### **Ad 2: de naleving van wet- en regelgeving**

Hierbij besteedt het CAK aandacht aan:

- het volledig, juist en tijdig toepassen van geldende wet- en regelgeving in het verslagjaar;
- de wijze waarop het onderhoud van procedurebeschrijvingen en werkinstructies plaatsvindt naar



aanleiding van wijzigingen in geldende wet- en regelgeving.

### **Ad 3: de administratieve organisatie en interne beheersing**

Hierbij besteedt het CAK aandacht aan:

- de maatregelen die zijn getroffen om de rechtmatigheid van de financiële stromen van de wettelijke taken te waarborgen;
- de actualiteit van de procesbeschrijvingen per regeling en de koppeling tussen de procesbeschrijvingen en de werkprogramma's;
- de maatregelen die zijn genomen in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR);
- de voorzieningen die het CAK heeft getroffen waardoor personen en instellingen, die met het CAK in aanraking komen in verband met de uitvoering van de taak van het CAK, in de gelegenheid zijn voorstellen tot verbetering van werkwijzen en procedures te doen;
- de wijze waarop de zorgvuldige behandeling van enerzijds personen en instellingen en anderzijds bezwaarschriften en klachten is gewaarborgd;
- de wijze waarop het risicomanagementsysteem en de interne beheersstructuur is ingericht en in hoeverre de interne beheersmaatregelen gedurende het jaar hebben gewerkt. Met daarbij een expliciete toelichting van belangrijke actuele zaken (tot het moment van indiening van de bestuurlijke verantwoording), risico's en knelpunten in de uitvoering;
- de belangrijkste uitkomsten van de interne controles en intern uitgevoerd toezicht en de vervolgcacties die op basis van de uitkomsten van deze controles zijn genomen;
- de wijze waarop de betrouwbaarheid en de continuïteit van de managementinformatie voor de algehele besluitvorming en de interne en externe financiële verantwoording is gewaarborgd c.q. de knelpunten die zich daarin nog voordoen.

### **Ad 4: de geautomatiseerde gegevensverwerking**

Hierbij besteedt het CAK aandacht aan:

- de opzet, het bestaan en de werking van de maatregelen om de bedrijfscontinuïteit van de geautomatiseerde systemen te waarborgen;
- de opzet, het bestaan en de werking van de maatregelen voor de toegangsbeveiliging van de geautomatiseerde systemen;
- de opzet, het bestaan en de werking van de maatregelen voor change management van de geautomatiseerde systemen;
- de belangrijkste uitkomsten van de uitgevoerde IT-audits naar de opzet, het bestaan en de werking en de vervolgcacties die op basis van de uitkomsten van deze controles zijn genomen;
- de mate waarin in de applicaties geprogrammeerde controles – application controls – zijn opgenomen die de juiste uitvoering van de taken van het CAK garanderen, de continue werking hiervan en de mate waarin het CAK steunt op deze controles.

### **Ad 5: de bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik**

Hierbij besteedt het CAK aandacht aan:

- de hoofdlijnen van het beleid ter voorkoming van misbruik en oneigenlijk gebruik;
- de onderzoeken die in het verslagjaar hebben plaatsgevonden, de aard van de fraude (interne of externe fraude) en tot welke resultaten en verbeteracties deze zaken geleid hebben.

### **Ad 6: de tijdige afstorting van ontvangen gelden**

Hierbij besteedt het CAK aandacht aan:

- de gemaakte afspraken met de fondsbeheerder en gemeenten over het tijdig afstorten van gelden;
- de opzet, het bestaan en de werking van de mitigerende maatregelen die garanderen dat de ontvangen gelden tijdig worden afgestort aan onder andere de gemeenten en de fondsbeheerder;
- de belangrijkste uitkomsten van het intern uitgevoerd toezicht op de opzet, het bestaan en de werking van de mitigerende maatregelen en de vervolgcacties die op basis van de uitkomsten van deze controles zijn genomen.

### **Ad 7: de invulling van de doelmatigheid**

De NZa is op grond van artikel 16 sub d en f van de Wmg belast met de toezichtstaak om een oordeel te geven bij de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de wettelijke taken van de Wlz en Wmo door het CAK. Om die reden wordt aan het CAK gevraagd om zich ook te verantwoorden over de doelmatige uitvoering van deze wettelijke taken. De verantwoording dient qua doelmatigheid gericht te zijn op de vraag of het CAK binnen de gekozen beleidsbeslissingen efficiënt te werk is gegaan. Enerzijds betreft dit de inzet van financiële middelen (begrotingsbeheer) en anderzijds betreft dit het treffen van



organisatorische maatregelen, het inrichten van (werk)processen en het instellen van systemen om de doelmatigheid te waarborgen. Het opzetten, inrichten en op niveau houden van een planning- en controlesysteem en de administratieve organisatie en interne beheersing is hier onderdeel van. Een uitspraak over de doelmatigheid van de uitvoering van de wettelijke taken door het CAK geeft een aanduiding weer over de verhouding tussen de ingezette middelen, de geleverde prestaties en het te bereiken doel bij de uitvoering van de wettelijke taken door het CAK. De meerwaarde hiervan ligt in een beter inzicht op het doelmatig functioneren van het CAK en op eventuele verbetermogelijkheden. Momenteel is er in dit model nog geen normenkader vastgesteld waarin wordt gedefinieerd wanneer er sprake is van doelmatige uitvoering van de wettelijke taken, noch is het expliciet gemaakt hoe de doelmatige uitvoering zou kunnen worden vergroot door het CAK. Ook intern heeft het CAK nog weinig sturingsinformatie op het gebied van doelmatigheid. Wel kan het CAK een aantal prestatie-indicatoren en kengetallen toekennen aan het doelmatigheidsbegrip. Het Ministerie van VWS en de NZa zullen in samenspraak met het CAK moeten toewerken naar een normenkader dat het mogelijk maakt om naast kwalitatieve uitspraken ook stellige kwantitatieve uitspraken te doen over de verhouding tussen de ingezette middelen, de geleverde prestaties en het te bereiken doel bij de uitvoering van de wettelijke taken door het CAK.

In de tussentijd dient het CAK in de bestuurlijke verantwoording in een vrij format een beschrijving te geven van relevante aspecten op dit aandachtsgebied van de doelmatigheid. Het CAK verantwoordt zich over de doelmatige uitvoering van de wettelijke taken in een aparte paragraaf in het onderdeel ordelijkheid en controleerbaarheid. Het CAK richt zich daarbij met name op het functioneren van het planning- en controlesysteem en de opzet en inrichting van de administratieve organisatie en interne beheersing en rapporteert jaarlijks over leemtes en effecten hiervan op de uitvoering. Dit betreft onder andere een rapportage over knelpunten die worden ervaren als gevolg van verouderde ICT-systemen en tevens over de aanvullende maatregelen die het CAK treft zolang het 'three-lines-of-defence-model' nog niet volledig geïmplementeerd is en werkt zoals het zou moeten werken.

### **3.2 Getrouwheid**

Het CAK dient ervoor te zorgen dat de bestuurlijke verantwoording een getrouw (juist en volledig) beeld geeft van de uitvoering van de wettelijke taken. Juistheid en volledigheid houden in hun algemeenheid in dat het beeld dat de verstrekte verantwoordingsinformatie oproept overeenkomt met de feiten (de werkelijkheid) en geschikt is voor het doel waartoe deze informatie aan de gebruiker wordt verstrekt. In dit kader dienen de in de financiële verantwoording opgenomen activa en passiva en toelichtingen daarop en de in de matrix bestuurlijke verantwoording opgenomen financiële stromen een feitelijke weergave te zijn van de transacties, de uitgevoerde werkzaamheden en de gebeurtenissen in het verslagjaar. De financiële stromen en de activa en passiva in de financiële overzichten dienen te worden verantwoord met inachtneming van de waarderingsgrondslagen zoals opgenomen in bijlage 1.

### **3.3 Rechtmatigheid**

Rechtmatigheid in algemene zin wil zeggen dat de verantwoordingsinformatie in overeenstemming is met de geldende wet- en regelgeving.

Afhankelijk van de financiële dimensie van het rechtmatigheidsbegrip kan onderscheid worden gemaakt tussen financiële rechtmatigheid en procedurele rechtmatigheid. Bij financiële rechtmatigheid hebben handelingen en beslissingen van een organisatie directe financiële gevolgen. De rechtmatige uitvoering van taken is direct gekoppeld aan de financiële stromen. Bij procedurele rechtmatigheid heeft de rechtmatige uitvoering van taken in beginsel geen financiële dimensie<sup>5</sup>. De uitvoering van deze taken kan niet direct worden gekoppeld aan een financiële stroom, maar kan op een later moment in de tijd wel een financiële consequentie met zich meebrengen. Het betreffen bepaalde procedurele (tussen)prestaties en/of inspanningsverplichtingen die het CAK moet leveren om te komen tot een juiste, volledige en tijdige eindprestatie richting de cliënt, de fondsen, gemeenten, VWS of zorgaanbieders.

Het CAK dient zich in de bestuurlijke toelichting (als onderdeel van de matrix bestuurlijke verantwoording) te verantwoorden over bijzonderheden die hieromtrent mogelijk hebben gespeeld of nog spelen bij de verschillende wettelijke regelingen en taken. Het CAK dient zich in ieder geval te verantwoorden over de uitvoering door het CAK met betrekking tot:

- de procedures inzake het opvolgen en/of oplossen van (technische) storingen of signaleringslijsten (functionele uitvalbakken) bij het opleggen van eigen bijdragen ter voorkoming van stapelfacturen;
- de procedures inzake de informatie- en onderzoeksplicht, door middel van het verrichten van

<sup>5</sup> Met uitzondering van gevallen waarbij een procedurele rechtmatigheid wel gekoppeld kan worden aan een specifieke stroom en derhalve (direct) leidt tot een financiële onrechtmatigheid.





- periodieke bestandsvergelijkingen en het opvolgen en oplossen van signaleringslijsten hierbij, zodat de opgelegde eigen bijdragen op de juiste informatie zijn gebaseerd en gevolgen van foutieve registratie voor cliënten worden beperkt;
- procedures inzake het tijdig, binnen de wettelijke opleggings- en herzieningstermijnen van de eigen bijdragen Wlz en Wmo, beschikken van de eigen bijdragen aan de cliënt<sup>6</sup> ter voorkoming van het afboeken van de baten van de inning van de eigen bijdragen voor geleverde Wlz- en Wmo-zorg richting het Flz respectievelijk de gemeenten;
  - de procedures inzake de incasso-inspanningen ter voorkoming van het afboeken van vorderingen.

Het betreffen hier puur de taken die onder de directe verantwoordelijkheid en binnen de invloedssfeer van het CAK vallen. Het tijdigheidsaspect is bij deze taken in de uitvoering door het CAK van groot belang, gelet op de mogelijke latente nadelige financiële consequentie voor onder andere een cliënt en/of een gemeente en/of een fonds en/of een zorgaanbieder.

Bij de rechtmatige uitvoering van taken kan voor de daarbij gebruikte gegevens onderscheid worden gemaakt tussen directe verantwoordelijkheid en gebruikersverantwoordelijkheid.

Bij directe verantwoordelijkheid is het CAK geheel verantwoordelijk voor de uitkomsten van een proces en moet de organisatie instaan voor de volledigheid, juistheid en tijdigheid van de daarmee samenhangende uitkomsten of informatie.

Bij gebruikersverantwoordelijkheid moet het CAK ook zorgen voor de juiste, volledige en tijdige uitvoering van een bepaald proces en is de organisatie verantwoordelijk voor de uitkomsten daarvan. Het CAK mag echter uitgaan van de betrouwbaarheid (juistheid, volledigheid en tijdigheid) van de gegevens die derden aanleveren. Op de betrouwbaarheid van deze gegevens hoeft de organisatie zelf geen controle uit te voeren. Voorbeelden hiervan zijn gegevens die door en/of namens de zorgaanbieders, Wlz-uitvoerders, gemeenten, indicatieorganen, de Belastingdienst, de Sociale Verzekeringsbank (SVB), het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) of Zorginstituut Nederland aan het CAK worden verstrekt.

Als voorwaarde hierbij geldt dat de aanleverings- en (opvraag)procedures en de ingerichte infrastructuur van het CAK (technisch) goed functioneren, zodat deze procedures en infrastructuur in voldoende mate waarborgen dat gegevens beschikbaar zijn voor de eigen administratie van het CAK en geen problemen veroorzaken die de uitvoering van de wettelijke taken door het CAK belemmeren of vertragen.

### **3.4 Fouten en onzekerheden**

Uitgangspunt is dat het CAK alle fouten en onzekerheden in het verslagjaar uitzoekt, oplost en indien mogelijk corrigeert. Ongecorrigeerde fouten en onzekerheden dienen in het eerstvolgende verslagjaar alsnog opgevolgd te worden teneinde deze onzekerheden en fouten op te heffen. Wanneer geen correctie heeft plaatsgevonden moet het CAK dit duidelijk motiveren. Dit geldt ook voor fouten en/of onzekerheden uit voorgaande jaren die nog niet zijn afgewikkeld. Indien het CAK om een bepaalde reden onvoldoende of niet de geschikte informatie kan verkrijgen, doet het CAK opgave van de verhindering, tenzij het een verhindering in een financieel stroom betreft waarvoor gebruikersverantwoordelijkheid geldt. In dit geval licht het CAK een (mogelijk) geïmporteerde fout of onzekerheid toe in de bestuurlijke verantwoording. Over het algemeen is het, voor een adequate onderbouwing van het rechtmatigheidsoordeel van de accountant noodzakelijk dat het CAK mogelijke fouten en onzekerheden zoveel mogelijk kwantificeert. Saldering van fouten of onzekerheden met betrekking tot een getrouw beeld of een rechtmatigheid is niet toegestaan.

Geconstateerde procedurele (niet financiële) rechtmatigheidsfouten en/of onzekerheden, die niet te kwantificeren zijn, worden separaat verantwoord door het CAK met een toelichting op de oorzaak, het plan van aanpak richting de oplossing en de werkwijze om dit in het vervolg te voorkomen.

## **4 Rechtmatigheidskader**

### **4.1 Inleiding**

Gelet op de diversiteit van de regelingen is het rechtmatigheidskader onderverdeeld naar de desbetreffende wettelijke regelingen en taken die het CAK uitvoert. Als bij de uitvoering van deze wettelijke regelingen en taken en daarover afgelegde verantwoording wordt voldaan aan de relevante bepalingen

<sup>6</sup> Het betreft hier puur de taken die onder de directe verantwoordelijkheid en binnen de invloedssfeer van het CAK vallen.



gen uit de geldende wet- en regelgeving, dan zijn de daaruit voortvloeiende financiële stromen als rechtmatig aan te merken.

#### **4.2 Financiering van de Wlz-erkende instellingen**

Het CAK heeft de taak om betalingen te verrichten in opdracht van en namens de Wlz-uitvoerders/zorgkantoren of het Zorginstituut in de hoedanigheid van landelijk betaalkantoor. Het CAK is verantwoordelijk voor de juiste, volledige en tijdige uitvoering van de opdrachten die het ter uitvoering heeft ontvangen. Ten aanzien van het de ontvangen opdrachten geldt de gebruikersverantwoordelijkheid. De Wlz-uitvoerder geeft uitdrukkelijk aan dat het CAK de betalingen namens de Wlz-uitvoerders/zorgkantoren of het Zorginstituut verricht.

Het begrip rechtmatigheid speelt pas een rol vanaf het ontvangen van de opdrachten. Het CAK voert de taak van betaalkantoor rechtmatig uit als de ontvangen betaalopdrachten volledig, juist en tijdig worden uitgevoerd en als de afrekeningen van de verrichte betalingen met het Flz volledig, juist en tijdig plaatsvinden.

Het begrip rechtmatigheid wordt geconcretiseerd door de invulling van de begrippen volledigheid, juistheid en tijdigheid:

- volledigheid betekent dat het CAK alle binnengekomen opdrachten moet afwikkelen;
- juistheid houdt in dat het CAK de binnengekomen opdrachten moet afwikkelen volgens de betaalinstructies van de Wlz-uitvoerders/zorgkantoren of het Zorginstituut;
- tijdigheid houdt in dat het CAK de ontvangen opdrachten binnen vastgestelde termijnen moet afwikkelen. Als norm voor tijdigheid van voorschotbetalingen geldt een betaaltermijn van maximaal vijf weken na ontvangst van de betaalopdracht. Als norm voor tijdigheid van eenmalige betalingsopdrachten geldt een betaaltermijn van maximaal drie weken na ontvangst van de betaalopdracht door het CAK.

Tegenover de uitgevoerde betaalopdrachten staan de afrekeningen met het Flz. Hiervoor worden identieke rechtmatigheidsnormen gehanteerd als voor de afwikkeling van betaalopdrachten, dat wil zeggen dat de afrekeningen volledig, juist en tijdig moeten plaatsvinden.

#### **Bestuurlijke verantwoording**

- In de bestuurlijke verantwoording beschrijft het CAK de interne beheersingsmaatregelen die het CAK heeft getroffen ter waarborging van de rechtmatigheid van de betalingen en ter voorkoming van het onttrekken van waarden aan het Flz via het CAK. Bovendien geeft het CAK in de bestuurlijke verantwoording aan of alle binnengekomen opdrachten volledig, juist en tijdig zijn afgewikkeld en of de afrekeningen met het Flz volledig, juist en tijdig hebben plaatsgevonden.

#### **4.3 Eigenbijdrageregeling Wlz**

Het CAK heeft per 1 januari 2015 als taak het vaststellen, opleggen, innen en afdragen van de eigen bijdragen voor de Wlz en het namens een Wlz-uitvoerder/zorgkantoor of het Zorginstituut verrichten van betalingen aan zorgaanbieders. Binnen de Wlz wordt onderscheid gemaakt in de eigen bijdrage voor enerzijds (1) verblijf in een instelling, (2) volledig pakket thuis (vpt), (3) persoonsgebonden budget (pgb) en anderzijds het (4) modulair pakket thuis (mpt).

Het CAK maakt o.a. gebruik van gegevens van de Wlz-uitvoerders/zorgkantoren, de BRP, het UWV, de SVB en de Belastingdienst. Het rechtmatigheidsbegrip speelt een rol vanaf het moment dat het CAK alle gegevens binnen heeft voor de vaststelling van de eigen bijdragen in het kader van de Wlz. Het CAK voert deze taak rechtmatig uit als de eigen bijdragen volledig, juist en tijdig worden vastgesteld, opgelegd en geïncasseerd en ontvangen eigen bijdragen volledig, juist en tijdig worden afgedragen aan het Flz. Vertraging in de gegevensaanlevering door één van de informatieleveranciers valt buiten het rechtmatigheidsbegrip van het CAK. Als voorwaarde hierbij geldt dat de opvraagprocedures van het CAK (technisch) goed functioneren zodat de opvraagprocedure geen problemen veroorzaakt.

Het begrip rechtmatigheid wordt geconcretiseerd door de invulling van de begrippen volledigheid, juistheid en tijdigheid:

- volledigheid heeft betrekking op het volledig afwikkelen van alle binnengekomen gegevens tot opgelegde eigen bijdragen;
- juistheid heeft als norm het juist opleggen van de eigen bijdrage volgens het Blz en de specifieke circulaire van het Zorginstituut. Het betreft vooral de juistheid van het berekeningsproces volgens de juiste procedures. Het begrip juistheid heeft ook betrekking op de juiste toepassing van het anti-cumulatiebeding;
- het CAK hanteert als interne norm voor tijdigheid dat facturering moet plaatsvinden binnen maximaal acht weken nadat alle benodigde gegevens aanwezig zijn. Deze acht weken zijn opgebouwd uit zes weken voor facturering en twee weken voor het versturen van alle facturen.



De begrippen volledigheid, juistheid en tijdigheid bepalen ook de rechtmatigheid van het incassoproces.

Bij het innen van de eigen bijdragen Wlz wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheid om – met inachtneming van enkele voorwaarden – de eigen bijdragen in te houden op de sociale zekerheidsuitkeringen via de SVB en het UWV. Dit heet ook wel broninhouding. Daarvoor levert het CAK informatie aan de SVB en het UWV aan. Omdat de SVB en het UWV deze ingehouden bedragen direct afdragen aan het Flz is op de bevestigde en op door broninhouders afgedragen bedragen voor het CAK gebruikersverantwoordelijkheid van toepassing. Indien broninhouding niet plaatsvindt via de SVB of het UWV draagt het CAK zorg voor inning.

Dit model sluit verder aan bij de intern opgestelde incassoprocedure van het CAK. Deze incassoprocedure is ter kennisgeving aangenomen door ketenpartijen. Deze procedure geeft aan hoe het CAK de opgelegde eigen bijdragen moet incasseren en wanneer afboeking wegens oninbaarheid plaatsvindt. Als het CAK voldoet aan de geldende wet- en regelgeving en de procedures zoals vastgelegd in het protocol 'oninbaar verklaren & matigen invorderingen', is er sprake van een rechtmatige uitvoering van de wettelijke taak van het incasseren van de eigen bijdragen Wlz.

### **Bestuurlijke verantwoording**

In de bestuurlijke verantwoording beschrijft het CAK:

- de problemen die zich in het verslagjaar hebben voorgedaan ten aanzien van de juistheid, volledigheid en tijdigheid van de vaststelling, oplegging, inning en afdracht van de eigen bijdragen;
- de wijze waarop het management in het verslagjaar is geïnformeerd over de rechtmatige uitvoering van de eigen bijdrageregeling Wlz. Daarbij besteedt het CAK aandacht aan de juistheid en volledigheid van de managementinformatie (kritische prestatie-indicatoren);
- de problemen die het CAK heeft ondervonden bij de aanlevering van gegevens door de informatieleveranciers, welke aanvullende acties zijn ondernomen en welke maatregelen op managementniveau zijn genomen om de gegevensuitwisseling te optimaliseren;
- de problemen die het CAK heeft ondervonden bij de samenwerking met de broninhouders, welke aanvullende acties zijn ondernomen en welke maatregelen op managementniveau zijn genomen om de samenwerking met de broninhouders te optimaliseren;
- de informatie die aan cliënten is verstrekt over de eigen bijdragen (bijvoorbeeld toezending brochures, organiseren van informatiebijeenkomsten).

### **4.4 Eigenbijdrageregeling Wmo**

Het CAK is verantwoordelijk voor het vaststellen, opleggen, innen en afdragen van de eigen bijdrage voor cliënten die Wmo beschermd wonen (Wmo intramuraal) of Wmo extramuraal ontvangen. Wmo beschermd wonen is het enige product binnen de Wmo waarbij broninhouding en afdracht van de eigen bijdrage door het UWV of de SVB mogelijk is. Hiertoe levert het CAK informatie aan de SVB en het UWV aan. De ingehouden bedragen moeten door de SVB en het UWV overgemaakt worden aan het CAK, die vervolgens voor de verdeling over de verschillende centrumgemeenten zorgt, als zijnde de afdrachten eigen bijdragen Wmo.

Het CAK heeft een gebruikersverantwoordelijkheid ten aanzien van de juistheid en volledigheid van de ontvangen bedragen aan broninhouding van de SVB en het UWV. Het CAK heeft een informatie- en onderzoekspllicht om zorg te dragen dat de eigen bijdrage op de juiste informatie is gebaseerd en de gevolgen van de foutieve registratie voor cliënten worden beperkt. Het CAK geeft hier invulling aan middels een structurele periodieke bestandsvergelijking met centrumgemeenten.

De vaststelling van de eigen bijdrage vindt plaats op basis van gegevens van de gemeenten en de inkomensgegevens (bij Wmo 2020 uitsluitend bij peiljaarverlegging/toepassing minimeleid) van de Belastingdienst. De door de gemeenten bij het CAK aangeleverde persoonsgegevens worden aan de hand van de gegevens van het BRP geverifieerd.

Voor de gegevens van de informatieleveranciers geldt gebruikersverantwoordelijkheid. Het begrip rechtmatigheid speelt dus pas een rol vanaf de ontvangst van alle gegevens die nodig zijn voor vaststelling van de eigen bijdragen. Het CAK voert deze taak rechtmatig uit als de eigen bijdragen voor Wmo volledig, juist en tijdig worden vastgesteld, opgelegd en de geïncasseerd en ontvangen eigen bijdragen voor Wmo volledig, juist en tijdig worden afgedragen aan de gemeenten.

Op de eigen bijdrage Wmo is een anti-cumulatiebeding<sup>7</sup> van toepassing. Het begrip rechtmatigheid wordt geconcretiseerd door de invulling van de begrippen volledigheid, juistheid en tijdigheid:

<sup>7</sup> In artikel 3.8 van het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 is bepaald dat op de extramuraal eigen bijdrage Wmo een anti-cumulatiebeding van toepassing te laten zijn. Binnen de Wmo gaat de intramuraal bijdrage voor beschermd wonen voor op de extramuraal bijdrage. De voorrang van de Wlz op de Wmo en het anti-cumulatiebeding betekent dat de eigen bijdrage Wlz voor gaat op de eigen bijdrage Wmo. Wanneer een persoon een intramuraal eigen bijdrage voor de Wlz verschuldigd is, gaat deze voor op de bijdrage Wmo. En in het geval dat beide partners een intramuraal bijdrage verschuldigd zijn (op grond van de Wlz dan wel voor beschermd wonen in de Wmo) wordt de gezamenlijke bijdrage naar rato over de beide partners verdeeld.





- volledigheid heeft betrekking op het volledig afwickelen van alle binnengekomen gegevens tot opgelegde eigen bijdragen. Het 'volledig afwickelen' heeft betrekking op alle gegevens waarbij geen sprake is van kwijtschelding;
- juistheid heeft als norm het juist opleggen van de eigen bijdrage volgens de door de gemeenten aangeleverde parameters. Het betreft vooral de juistheid van het berekeningsproces volgens de juiste procedures. Het begrip juistheid heeft ook betrekking op de juiste toepassing van het anti-cumulatiebeding;
- het CAK hanteert als interne norm voor tijdigheid dat facturering moet plaatsvinden binnen maximaal acht weken nadat alle benodigde gegevens aanwezig zijn. Deze acht weken is opgebouwd uit zes weken voor facturering en twee weken voor het versturen van alle facturen.

De begrippen volledigheid, juistheid en tijdigheid bepalen ook de rechtmatigheid van het incassoproces. Dit model sluit verder aan bij de intern opgestelde incassoprocedure van het CAK. Deze procedure geeft aan hoe het CAK de opgelegde eigen bijdragen moet incasseren en wanneer afboeking wegens oninbaarheid plaatsvindt.

Als het CAK voldoet aan de geldende wet- en regelgeving en de procedures zoals vastgelegd in het protocol 'oninbaar verklaren & matigen invorderingen', is er sprake van een rechtmatige uitvoering van de wettelijke taak van het incasseren van de eigen bijdragen Wmo.

### **Bestuurlijke verantwoording**

In de bestuurlijke verantwoording verantwoordt het CAK in het hoofdstuk van de matrix bestuurlijke verantwoording de in- en uitgaande geldstromen voor alle Wmo geldstromen samen. Dit betreft het totaal van Wmo 2015 en eerder, Wmo beschermd wonen en Wmo 2020 (abonnementstarief). In de financiële overzichten van de activa en passiva verantwoordt het CAK de balansposities van de uitvoering van de Wmo 2020 separaat in de financiële overzichten, in de verloopoverzichten en toelichtingen hierop. In de bestuurlijke verantwoording beschrijft het CAK:

- de problemen die zich in het verslagjaar hebben voorgedaan ten aanzien van de juistheid, volledigheid en tijdigheid van de vaststelling, oplegging, inning en afdracht van de eigen bijdragen;
- de wijze waarop het management in het verslagjaar is geïnformeerd over de rechtmatige uitvoering van de eigen bijdrageregeling Wmo. Daarbij besteedt het CAK aandacht aan de volledigheid van de managementinformatie (kritische prestatie-indicatoren);
- de problemen die het CAK heeft ondervonden bij de aanlevering van gegevens vanuit de informatieleveranciers, welke aanvullende acties zijn ondernomen en welke maatregelen op managementniveau zijn genomen om de gegevensuitwisseling te optimaliseren;
- de problemen die het CAK heeft ondervonden bij de samenwerking met de broninhouders, welke aanvullende acties zijn ondernomen en welke maatregelen op managementniveau zijn genomen om de samenwerking met de broninhouders te optimaliseren;
- informatie die aan cliënten is verstrekt over de eigen bijdragen (bijvoorbeeld toezending brochures, organiseren van informatiebijeenkomsten).

### **4.5 Afdracht interest geldmiddelen Flz en Wmo**

Het CAK beschikt in de hoedanigheid van betaalkantoor over liquide middelen. De kosten van het CAK inclusief bankkosten worden gedekt door het beheerskostenbudget. De interest geldmiddelen Flz en Wmo dient hierdoor volledig met het Flz en de gemeenten te worden verrekend.

De verdeling van de interest geldmiddelen naar het Flz vindt plaats op basis van de door het CAK en het Zorginstituut gemaakte afspraak. Het CAK neemt de bedragen die op basis van deze verdeling zijn bepaald op in de bestuurlijke verantwoording.

Voor de verdeling van de interest geldmiddelen Wmo naar de gemeenten zijn nog geen afspraken gemaakt met ketenpartijen. Totdat de afspraken zijn gemaakt reserveert het CAK de af te rekenen interest op de balans.

Van de interest die over de beschikbare liquide middelen en vorderingen wordt ontvangen c.q. betaald dient vastgesteld te worden dat deze juist, tijdig en volledig is verantwoord.



---

## BIJLAGE 1. TOELICHTINGEN EN WAARDERINGSGRONDSLAGEN

### **Algemeen**

#### ***Algemeen***

Voor zover niet anders vermeld worden de activa en passiva opgenomen tegen nominale waarde. De bestuurlijke verantwoording is opgesteld in euro's. De bestuurlijke verantwoording is met toepassing van het continuïteits- en het toerekeningsbeginsel opgesteld. Indien hier geen specifieke grondslagen worden genoemd, dient Titel 9 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek gevolgd te worden. Vanuit de wettelijke taken geldt dat uitsluitend sprake is van balansposities omdat er geen baten en lasten voor rekening van het CAK komen. Derhalve is er geen staat van baten en lasten opgenomen van de wettelijke taken.

#### ***Vergelijking voorgaand jaar***

De gehanteerde grondslagen zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van het voorgaande jaar.

#### ***Gebruikersverantwoordelijkheid***

Het CAK is bij de uitvoering van verschillende regelingen afhankelijk van gegevensaanleveringen door derden. Voor de financiële stromen van deze partijen geldt voor het CAK een gebruikersverantwoordelijkheid. In het geval dat er sprake is van een gebruikersverantwoordelijkheid en wanneer er sprake is van een (geïmporteerde) onzekerheid, wordt dit toegelicht in de financiële overzichten van de baten en lasten en activa en passiva van de financiële stromen bij de betreffende regeling met uiteenzetting van de geconstateerde onzekerheden.

### **Grondslagen voor waardering van activa en passiva**

#### ***Eigen bijdragen regelingen***

De in het kader van de eigen bijdragen regelingen geïncasseerde en doorbetaalde eigen bijdragen worden verantwoord in het jaar waarin de transactie heeft plaatsgevonden.

#### ***Zorgaanspraken***

De in het kader van de zorgaanspraken uitgevoerde betalingen en de op grond hiervan met het Flz verrekenende bedragen worden verantwoord in het jaar waarin de transactie heeft plaatsgevonden.

#### ***Debiteuren***

Er worden geen voorzieningen voor oninbaarheid opgenomen. Het risico voor oninbaarheid is voor rekening van het desbetreffende fonds of de desbetreffende gemeente. Het CAK neemt in de toelichting van het financieel overzicht een analyse op van de debiteurenpositie gewaardeerd tegen reële waarde (inclusief toelichting van eventuele schattingen), alsmede een nadere toelichting inzake juistheid, volledigheid en bestaan van de debiteurenpositie teneinde de voorziening voor oninbaarheid te kunnen bepalen.



## BIJLAGE 2. MODEL MATRIX BESTUURLIJKE VERANTWOORDING NZA

Het CAK is betrokken bij een aantal in- en uitgaande financiële stromen (op kasbasis) van de Wlz en de Wmo. In deze matrix is het totaal van deze stromen weergegeven, evenals de bestuurlijke verantwoording van het CAK, rekening houdend met de invulling van het rechtmatigheidsbegrip volgens dit model.

Financiële stroom	Bedrag in verslagjaar in € 1.000	Taken volgens de voor het CAK geldende wet- en regelgeving	Verantwoordelijkheid CAK	Voorbehoud CAK	Bestuurlijke toelichting
1. Betalingen van zorgaanspraken Wlz		De uitvoering van de administratieve taak van het verrichten van betalingen aan zorgaanbieders in opdracht van de Wlz-uitvoerders/zorgkantoren en het Zorginstituut in de hoedanigheid van landelijk betaalkantoor.	Volledigheid, juistheid en tijdigheid van de betalingen op basis van de van Wlz-uitvoerders/zorgkantoren en het Zorginstituut ontvangen en geautoriseerde opdrachten. Volledigheid, juistheid en tijdigheid van de door het CAK bij het Flz in rekening gebrachte bedragen voor de verrichte betalingen.	Juiste, tijdige en volledige aanlevering van de gegevens door de informatieleveranciers.	
2. Afdracht eigen bijdragen Wlz		De afdrachten aan het Zorginstituut na het verrichten van de vaststelling, oplegging en inning van de eigen bijdragen Wlz op basis van door de informatieleveranciers aangeleverde gegevens.	Volledigheid, juistheid en tijdigheid van de vastgestelde en opgelegde eigen bijdragen Wlz op basis van de berekeningswijze voor eigen bijdragen Wlz en de gegevens van de informatieleveranciers. Volledigheid, juistheid en tijdigheid van de te innen eigen bijdragen Wlz. Volledigheid, juistheid en tijdigheid van de door het CAK aan het Flz via het Zorginstituut afgedragen en geïnde eigen bijdragen Wlz.	Juiste, tijdige en volledige aanlevering van de gegevens door de informatieleveranciers.	
3. Afdracht eigen bijdragen Wmo		De afdrachten aan gemeenten na het verrichten van de vaststelling, oplegging en inning van de eigen bijdragen Wmo op basis van door de informatieleveranciers aangeleverde gegevens.	Volledigheid, juistheid en tijdigheid van de vastgestelde en opgelegde eigen bijdragen Wmo op basis van de berekeningswijze voor eigen bijdragen Wmo en de gegevens van de informatieleveranciers. Volledigheid, juistheid en tijdigheid van de te innen eigen bijdragen Wmo. Volledigheid, juistheid en tijdigheid van de door het CAK aan de gemeenten afgedragen en geïnde eigen bijdragen Wmo.	Juiste, tijdige en volledige aanlevering van de gegevens door de informatieleveranciers.	
4. Interest geldmiddelen Flz en Wmo		Verrekening van interest op publieke geldmiddelen en openstaande vorderingen in rekening-courant met het Flz en de Wmo.	Volledigheid, juistheid en tijdigheid van de verrekening van de interest geldmiddelen met het Flz en de Wmo. De wijze van verdelen van de interest geldmiddelen naar het Flz vindt plaats op basis van de gemaakte afspraak tussen het CAK en het Zorginstituut. Voor de verdeling van de interest geldmiddelen Wmo naar de gemeenten zijn nog geen afspraken gemaakt met ketenpartijen. Totdat de afspraken zijn gemaakt reserveert het CAK de af te rekenen interest op de balans.	Het betreft uitsluitend de interest van de publieke geldmiddelen en de openstaande vorderingen.	



### BIJLAGE 3. DEFINITIES KENGETALLEN EN PRESTATIE-INDICATOREN

In deze paragraaf zijn de kengetallen<sup>8</sup> en prestatie-indicatoren opgenomen die het CAK in de bestuurlijke verantwoording op dient te nemen. Het CAK vermeldt de kengetallen en prestatie-indicatoren voor het verslagjaar en het voorafgaande jaar.

Met het oog op eventuele controles achteraf legt het CAK duidelijk vast hoe de aan de kengetallen en prestatie-indicatoren ten grondslag liggende gegevens tot stand zijn gekomen.

Categorie	Kengetal	Omschrijving	Definitie
Eigen bijdrage Wlz	KC1503	Afgeboekte oninbare eigen bijdragen – redenen	Over het huidig verslagjaar worden de belangrijkste vijf redenen getoond.
	KC1508a	Totaal aantal bijdrageplichtigen met een vastgestelde eigen bijdrage	Het aantal unieke bijdrageplichtigen zoals voor het huidig verslagjaar aanwezig in het bronsysteem. Waarbij is aangeleverd dat zij zorg ontvangen en waarvoor een eigen bijdrage is vastgesteld. Weergegeven voor de lage eigen bijdrage, de hoge eigen bijdrage en het totaal.
	KC1509a	Aantal nieuwe bijdrageplichtigen	Het aantal bijdrageplichtigen, die nieuw zijn aangeleverd en waarvoor nog niet eerder Wlz-zorg is geregistreerd, waarvoor in het huidig verslagjaar voor de eerste keer een beschikking is afgegeven voor een doorlopende opnameperiode.
	KC1509b	Doorlooptijd van startdatum aanvang zorg tot eerste factuur	De gemiddelde doorlooptijd in dagen van startdatum aanvang zorg tot eerste factuur gedurende het huidige verslagjaar. Weergegeven voor nieuwe cliënten, bestaande cliënten en het totaal aantal cliënten.
	KC1509c	Doorlooptijd van einde zorg als gevolg van overlijden tot laatste factuur	De gemiddelde doorlooptijd in dagen van datum einde zorg als gevolg van overlijden tot de laatste factuur gedurende het huidige verslagjaar.
	KC1511	Aantal bezwaarschriften	Het aantal in het huidige verslagjaar ontvangen bezwaarschriften gesplitst naar status (ontvangen, afgehandeld, onderhanden).
		Aantal bezwaarschriften – redenen	Top 5 oorzaken van gegronde en deels gegronde bezwaren.
	KC1513	Aantal beroepzaken	Het aantal in het huidig verslagjaar ontvangen (hoger) beroepen, gesplitst naar status (ontvangen, zelf ingesteld, afgehandeld, gegrond, ongegrond).
	KC1514	Aantal calls	Het aantal in het huidig verslagjaar bij het CAK binnengekomen calls (exclusief geannuleerde calls in de wachtrij).
		Aantal calls – redenen	Over de in het huidig verslagjaar beantwoorde calls worden de belangrijkste vijf redenen getoond.
	KC1515	Aantal e-mails	Het aantal in het huidige verslagjaar (via het webformulier) ontvangen e-mails, al dan niet verstuurd via een vertegenwoordiger, van cliënten.
		Aantal e-mails – contactonderwerpen	Over de in het huidig verslagjaar (via het webformulier) ontvangen e-mails, al dan niet verstuurd via een vertegenwoordiger, van cliënten worden de belangrijkste vijf contactonderwerpen getoond.
	KC1516	Aantal brieven	Het aantal in het huidige verslagjaar ontvangen brieven, al dan niet verstuurd via een vertegenwoordiger, van cliënten.
		Aantal brieven – contactonderwerpen	In het huidig verslagjaar ontvangen brieven, al dan niet verstuurd via een vertegenwoordiger, van cliënten, worden de belangrijkste vijf contactonderwerpen getoond.
	KC1517	Gemiddelde beantwoordingstermijn	De gemiddelde termijn waarbinnen op informatieverzoeken van burgers, al dan niet verstuurd via een vertegenwoordiger, (onderverdeeld naar telefonisch, schriftelijk of via e-mail) in het verslagjaar wordt gereageerd.
	KC1518	Aantal klachten	Het aantal in het huidig verslagjaar ontvangen klachten.
		Aantal klachten – redenen	Over de in het huidig verslagjaar ontvangen klachten worden de belangrijkste vijf redenen getoond.
	KC1519	Aantal interventies Nationale ombudsman	Het aantal in het huidig verslagjaar binnengekomen interventies.
Eigen bijdrage Wmo	KC1603	Afgeboekte oninbare eigen bijdragen – redenen	Over het huidig verslagjaar worden de belangrijkste vijf redenen getoond.

<sup>8</sup> De kengetallen over de financiële afhandeling van de eigen bijdrage Wmo betreffen de eigen bijdragen Wmo 2015–2019, Wmo beschermd wonen en Wmo 2020. Het CAK maakt een splitsing voor deze kengetallen in de bestuurlijke verantwoording en licht de splitsing ook toe.



Categorie	Kengetal	Omschrijving	Definitie
	KC1609a	Totaal aantal bijdrageplichtigen Met uitsplitsing naar: - Wmo 2015 2019 - Wmo 2020 - Wmo beschermd wonen	Het aantal bijdrageplichtigen die aangeleverd zijn bij het CAK en zorg hebben afgenomen in het zorgjaar. Weergegeven voor cliënten Wmo en cliënten Wmo beschermd wonen.
	KC1609b	Doorlooptijd van startdatum aanvang zorg tot eerste factuur Met uitsplitsing naar: - Wmo 2015 2019 - Wmo 2020 - Wmo beschermd wonen	De gemiddelde doorlooptijd van startdatum aanvang zorg tot eerste factuur gedurende het huidige verslagjaar.
	KC1609c	Doorlooptijd van einde zorg als gevolg van overlijden tot laatste factuur Met uitsplitsing naar: - Wmo 2015 2019 - Wmo 2020 - Wmo beschermd wonen	De gemiddelde doorlooptijd van datum einde zorg als gevolg van overlijden tot de laatste factuur gedurende het huidige verslagjaar.
	KC1610	Aantal bezwaarschriften	Het aantal in het huidig verslagjaar ontvangen bezwaarschriften gesplitst naar status (ontvangen, afgehandeld, onderhanden).
	KC1611	Aantal bezwaarschriften – redenen	Top 5 oorzaken van gegronde en deels gegronde bezwaren.
	KC1612	Aantal beroepzaken	Het aantal in het huidig verslagjaar ontvangen (hoger) beroepen, gesplitst naar status (ontvangen, zelf ingesteld, afgehandeld, gegrond, ongegrond).
	KC1613	Aantal calls	Het aantal in het huidig verslagjaar bij het CAK binnengekomen calls (exclusief geannuleerde calls in de wachtrij).
		Aantal calls – redenen	Over de in het huidig verslagjaar beantwoorde calls worden de belangrijkste vijf redenen getoond.
	KC1614	Aantal e-mails	Het aantal in het huidige verslagjaar (via het webformulier) ontvangen e-mails, al dan niet verstuurd via een vertegenwoordiger, van cliënten.
		Aantal e-mails – contactonderwerpen	Over de in het huidig verslagjaar (via het webformulier) ontvangen e-mails, al dan niet verstuurd via een vertegenwoordiger, van cliënten, worden de belangrijkste vijf contactonderwerpen getoond.
	KC1615	Aantal brieven	Het aantal in het huidige verslagjaar ontvangen brieven, al dan niet verstuurd via een vertegenwoordiger, van cliënten in het huidig verslagjaar.
		Aantal brieven – contactonderwerpen	Over de in het huidig verslagjaar ontvangen brieven, al dan niet verstuurd via een vertegenwoordiger, van cliënten, worden de belangrijkste vijf contactmomenten getoond.
	KC1616	Gemiddelde beantwoordingstermijn	De gemiddelde termijn waarbinnen op informatieverzoeken van burgers, al dan niet via een vertegenwoordiger, (onderverdeeld naar telefonisch, schriftelijk of via e-mail) in het verslagjaar wordt gereageerd.
	KC1617	Aantal klachten	Het aantal in het huidig verslagjaar binnengekomen klachten.
		Aantal klachten – redenen	Top 5 oorzaken van gegronde en deels gegronde klachten.
	KC1618	Aantal interventies Nationale ombudsman	Het aantal in het huidig verslagjaar binnengekomen interventies.

Categorie	Prestatie-indicator	Omschrijving	Definitie
Eigen bijdragen Wlz	PC1201	Gemiddelde facturatietermijn	Gemiddeld aantal dagen tussen het bekend worden van alle gegevens en het aanmaken van de factuur aan de cliënt (nieuwe en bestaande cliënt in het huidig verslagjaar). Norm voor verslagjaar 2023: <6 weken.
	PC1202	Percentage gefactureerd binnen acht weken na ontvangst van alle gegevens	Het percentage van de facturen dat binnen acht weken wordt verzonden na het aanmaken van de beschikking (voor cliënten met nieuwe opnamegegevens) in het huidig verslagjaar. Norm voor verslagjaar 2023: 97,5%.
	PC1203	Percentage klachten in relatie tot totaal aantal cliënten	Het aantal klachten als percentage van het totaal aantal cliënten. Norm voor verslagjaar 2023: < 1%.
	PC1204	Telefonische bereikbaarheid	Het aantal beantwoorde calls als percentage van het aantal bij het CAK binnengekomen calls in het huidig verslagjaar. Norm voor verslagjaar 2023: 80%.
	PC1205	Gemiddelde antwoordsnelheid calls	De gemiddelde antwoordsnelheid in percentage van alle beantwoorde calls in het huidige verslagjaar. Norm voor verslagjaar 2023: < 600 seconden.





Categorie	Prestatie-indicator	Omschrijving	Definitie
Eigen bijdragen Wmo	PC1301	Gemiddelde facturatietermijn Met uitsplitsing naar: – Wmo 2015 2019 – Wmo 2020 – Wmo beschermd wonen	Het gemiddelde aantal dagen tussen het bekend worden van alle gegevens en het aanmaken van de factuur aan de cliënt (nieuwe en bestaande cliënt) in het huidig verslagjaar. Norm voor verslagjaar 2023: < 6 weken.
	PC1302	Percentage gefactureerd binnen acht weken na ontvangst van alle gegevens Met uitsplitsing naar: – Wmo 2015 2019 – Wmo 2020 – Wmo beschermd wonen	Het percentage van de facturen dat binnen acht weken wordt verzonden na het bekend worden van alle gegevens in het huidig verslagjaar (voor nieuwe en bestaande cliënten). Norm voor verslagjaar 2023: 97,5%.
	PC1304	Telefonische bereikbaarheid	Percentage van het aantal beantwoorde calls ten opzichte van het aantal bij het CAK binnengekomen calls in het huidig verslagjaar. Norm voor verslagjaar 2023: 80%.
Eigen bijdragen Wmo 2020	PC1305	Gemiddelde antwoordsnelheid calls	De gemiddelde antwoordsnelheid in seconden van alle beantwoorde calls in het huidige verslagjaar. Norm voor verslagjaar 2023: < 90 seconden.
	PC1401	Gemiddelde verwerkingstermijn berichten vanuit gemeenten Met uitsplitsing: 401 (nieuwe cliënten) 402 (startbericht) 403 (stopbericht)	Gemiddelde doorlooptijd vanaf aanmaak startbericht tot en met beschikking aangemaakt. Norm = 5 werkdagen.
	PC1402	Gemiddelde verwerkingstermijn opgelegde beschikkingen	Gemiddelde doorlooptijd vanaf aanmaak startbericht tot en met beschikking verzonden. Norm = 5 werkdagen na verwerken start/stop bericht gemeente.
	PC1407	Doorlooptijd afhandelen klachten, bezwaren en beroepen	Over het verslagjaar wordt de doorlooptijd van de afhandeling van de klachten, bezwaren en beroepen weergegeven. Norm = wettelijk bepaald. Met uitsplitsing in: Doorlooptijd klachten; Doorlooptijd bezwaren.
	PC1408	Top 5 oorzaken klachten	Over het verslagjaar wordt de top 5 van de oorzaak van de ontvangen klachten weergegeven.
	PC1409	Percentage cliënten waarvoor 1 factuur per maand wordt verzonden.	Het percentage cliënten met 1 verzonden factuur t.o.v. het totaal aantal cliënten dat 1 of meer facturen ontvangt.