



## Model Jaarverslaggeving CAK Bestuurlijke verantwoording 2024

### 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        | Financiering van de Wlz-erkende instellingen    | 6  |
| 4.2        | Eigenbijdrageregeling Wlz                       | 6  |
| 4.3        | Eigenbijdrageregeling Wmo                       | 7  |
| 4.4        | Afdracht interest geldmiddelen Flz en Wmo       | 8  |
| Bijlage 1. | Toelichtingen en waarderingsgrondslagen         | 9  |
| Bijlage 2. | Model matrix bestuurlijke verantwoording NZa    | 10 |
| Bijlage 3. | Definities kengetallen en prestatie-indicatoren | 11 |

### 1 Inleiding

Dit Model Jaarverslaggeving CAK vormt een uitwerking van de afspraken voor het financieel verslag als onderdeel van de bestuurlijke verantwoording 2024 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)<sup>1</sup>. De regels voor het accountantsonderzoek en de op te leveren accountantsproducten heeft de Nederlandse Zorgautoriteit vastgelegd in het Protocol accountantsonderzoek CAK bestuurlijke verantwoording 2024 (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 2015 (Wmo);
- 4 Afdracht interest geldmiddelen Fonds langdurige zorg (Flz) en Wmo<sup>2</sup>.

### Toezichttaken

De NZa houdt toezicht op de rechtmatige en in voorkomende gevallen doelmatige uitvoering van de vier hierboven genoemde wettelijke regelingen en taken door het CAK<sup>3</sup>. Op basis van artikel 31 van de Wmg kan de NZa regels stellen voor de wijze waarop het CAK haar verantwoordingsdocumenten inricht. Door middel van dit model wordt hier invulling aan gegeven.

### 2 Verantwoordingsstructuur

Het financieel verslag<sup>4</sup> is opgenomen in de bestuurlijke verantwoording. De bestuurlijke verantwoording 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 bezwaarschriften;
  - 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> Conform artikel 6.2.6 van de Wlz en artikel 27 van de Wmg.

<sup>2</sup> Deze taak vloeit voort uit de voorgaand genoemde regelingen.

<sup>3</sup> Op grond van artikel 16 onderdelen d en f van de Wmg.

<sup>4</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 spreekt 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 in hoeverre de organisatorische maatregelen ter borging van de rechtmatigheid gedurende het verantwoordingsjaar hebben gewerkt. Voor een nadere toelichting op de minimaal voorgeschreven inhoudelijke aandachtspunten wordt verwezen naar paragraaf 3.1.

#### **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. Als in de uitvoering van de 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. Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar hoofdstuk 4.

In het kader van de tijdige vaststelling, oplegging en inning van de eigen bijdrage Wlz en Wmo bij de burger zijn er wettelijke taken vastgelegd in respectievelijk de Regeling langdurige zorg<sup>5</sup> en de Uitvoeringsregeling Wmo 2015<sup>6</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 burgers) 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 burgers) 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 burger.

#### **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 neemt in de bestuurlijke verantwoording kengetallen en prestatie-indicatoren voor het verslagjaar en het voorgaande jaar op, zie bijlage 3.

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

In de bestuurlijke verantwoording behandelt het CAK de interne beheersing van de klachten- en bezwaarbehandeling. Hierbij besteedt het CAK aandacht aan de wijze waarop zij klachten en bezwaarschriften afhandelt in overeenstemming met de voorschriften van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

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

Het CAK geeft in een overzichtelijke samenvatting uitleg over de huidige stand van zaken en de voortgang bij het opvolgen van verbeterpunten in de uitvoering van de wettelijke regelingen en taken. Deze punten zijn eerder gerapporteerd door de NZa in toezichtrapporten van het afgelopen jaar en eventueel ook van eerdere jaren, indien de genoemde verbeterpunten nog niet zijn afgehandeld. Daarnaast dient een overzicht van (nog) niet opgevolgde onrechtmatigheden, fouten en onzekerheden

<sup>5</sup> Artikelen 7.12, 7.13 en 7.14.

<sup>6</sup> Hoofdstuk 2a.



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, zoals opgenomen in 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**

In het onderdeel over ordelijkheid en controleerbaarheid van het financieel beheer (onderdeel b van de andere informatie) worden de organisatorische maatregelen beschreven die gedurende het jaar zijn genomen om de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de wettelijke regelingen en taken te waarborgen. Hierbij wordt specifiek aandacht besteed aan de volgende zeven punten:

- 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.

In de bestuurlijke verantwoording richt het CAK zich op de uitvoering van de wettelijke taken met betrekking tot deze punten. De raad van bestuur van het CAK heeft vrijheid in de vorm van de verantwoording, met als enige vereiste dat elk van de genoemde zeven punten afzonderlijk wordt behandeld.

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

Het CAK belicht hier:

- het actuele en geplande (uitvoerings)beleid;
- de effectiviteit van het gevoerde (uitvoerings)beleid en de bedrijfsvoering;
- de impact van het gevoerde (uitvoerings)beleid;
- verantwoording over de (financiële) gevolgen van huidige problemen in de uitvoering voor zowel de burger als de dienstverlening.

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

Hier gaat het CAK in op:

- het volledig, juist en tijdig toepassen van geldende wet- en regelgeving in het verslagjaar;
- hoe onderhoud aan procedurebeschrijvingen en werkinstructies wordt uitgevoerd naar aanleiding van wijzigingen in geldende wet- en regelgeving.

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

Dit omvat:

- genomen maatregelen om de rechtmatigheid van financiële stromen voor de wettelijke taken te waarborgen;
- actualiteit van procesbeschrijvingen per regeling en de koppeling tussen deze procesbeschrijvingen en werkprogramma's;
- maatregelen in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO);
- 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;
- waarborging van zorgvuldige behandeling van personen, instellingen, bezwaarschriften en klachten;
- inrichting van het risicomanagementsysteem en de interne beheersstructuur, inclusief de werking van interne beheersmaatregelen gedurende het jaar, met expliciete toelichting op actuele zaken (tot het moment van indiening van de bestuurlijke verantwoording), risico's en knelpunten in de uitvoering;
- belangrijkste resultaten van interne controles en intern toezicht, en de vervolgacties op basis daarvan;
- hoe de betrouwbaarheid en continuïteit van managementinformatie voor besluitvorming en financiële verantwoording, zowel intern als extern, wordt gewaarborgd, met vermelding van eventuele knelpunten.

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

Het CAK richt zich op:

- de opzet, het bestaan en de werking van maatregelen voor het waarborgen van de bedrijfscontinuïteit van geautomatiseerde systemen;
- de opzet, het bestaan en de werking van maatregelen voor toegangsbeveiliging van geautomatiseerde systemen;
- de opzet, het bestaan en de werking van maatregelen voor change management van geautomatiseerde systemen;
- belangrijkste resultaten van IT-audits naar de opzet, het bestaan en de werking, inclusief vervolgacties;
- de mate waarin application controls zijn opgenomen in applicaties, de continue werking hiervan en de mate waarin het CAK daarop steunt.

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

Hierbij besteedt het CAK aandacht aan:

- hoofdlijnen van het beleid ter voorkoming van misbruik en oneigenlijk gebruik in het kader van de wettelijke taakuitoefening door het CAK;
- onderzoeken uitgevoerd in het verslagjaar, de aard van fraude (intern of extern) en resultaten met verbeteracties in het kader van de wettelijke taakuitoefening door het CAK.

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

Hierbij besteedt het CAK aandacht aan:

- afspraken met fondsbeheerder en gemeenten over het tijdig afstorten van gelden;
- de opzet, het bestaan en de werking van mitigerende maatregelen die garanderen dat de ontvangen gelden tijdig worden afgestort;
- belangrijkste uitkomsten van intern toezicht op de opzet, het bestaan en de werking van de mitigerende maatregelen en vervolgacties.

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

Het CAK moet verantwoording afleggen over de doelmatige uitvoering van haar taken, gericht op de efficiëntie van gekozen beleidsbeslissingen, met aandacht voor zowel het beheer van financiële middelen als de implementatie van organisatorische maatregelen en werkprocessen. Het opzetten en handhaven van een planning- en controlesysteem, evenals het beheren van de administratieve organisatie en interne controle vormen hier integrale onderdelen van. Een beoordeling van de doelmatigheid van de uitvoering van wettelijke taken door het CAK geeft informatie over de relatie tussen gebruikte middelen, behaalde resultaten en het beoogde doel van de uitvoering van deze taken. De meerwaarde hiervan ligt in een verbeterd begrip van de doelmatigheid van het functioneren van het CAK en de identificatie van mogelijkheden tot verbetering.

In het huidige model ontbreekt een vastgesteld normenkader dat bepaalt wanneer de uitvoering van wettelijke taken doelmatig is. Bovendien is niet expliciet aangegeven hoe het CAK de doelmatigheid

kan vergroten, en intern beschikt het CAK over beperkte sturingsinformatie op dit gebied. Het Ministerie van VWS en de NZa moeten in samenwerking met het CAK streven naar een normenkader waarmee zowel kwalitatieve als kwantitatieve uitspraken mogelijk zijn over de relatie tussen middelen, prestaties en doelen bij de uitvoering van wettelijke taken.

In de tussentijd moet het CAK in de bestuurlijke verantwoording in een vrij format de relevante aspecten van doelmatigheid beschrijven. 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 vooral op het functioneren van het planning- en controlesysteem en de opzet van de administratieve organisatie en interne beheersing. Jaarlijks rapporteert het CAK over leemtes en effecten, zoals knelpunten door verouderde ICT-systemen.

### **3.2 Getrouwheid**

Het CAK moet ervoor te zorgen dat de bestuurlijke verantwoording een getrouw (juist en volledig) beeld geeft van de uitvoering van de wettelijke taken. Juistheid en volledigheid betekenen in essentie dat de verantwoordingsinformatie die wordt verstrekt, overeenkomt met de feitelijke gebeurtenissen (de werkelijkheid) en geschikt is voor het beoogde doel van de informatie aan de gebruiker. In dit verband moeten de activa en passiva in de financiële verantwoording en toelichtingen daarop en de in de matrix bestuurlijke verantwoording opgenomen financiële stromen een feitelijke weergave 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 moeten worden toegelicht volgens de waarderingsgrondslagen zoals opgenomen in bijlage 1.

### **3.3 Rechtmatigheid**

Rechtmatigheid betekent in algemene zin dat de verantwoordingsinformatie in lijn is met geldende wet- en regelgeving. Afhankelijk van de financiële dimensie van rechtmatigheid zijn er twee aspecten te onderscheiden: financiële rechtmatigheid en procedurele rechtmatigheid. Financiële rechtmatigheid betreft handelingen en beslissingen van een organisatie met directe financiële gevolgen. Procedurele rechtmatigheid is niet direct financieel gerelateerd, maar brengt mogelijk latere financiële consequenties met zich mee<sup>7</sup>. Dit omvat procedurele (tussen)prestaties en/of inspanningsverplichtingen die het CAK moet leveren voor een juiste, volledige en tijdige eindprestatie.

In de bestuurlijke toelichting, als onderdeel van de matrix bestuurlijke verantwoording, moet het CAK zich verantwoorden over bijzonderheden hieromtrent bij de verschillende wettelijke regelingen en taken. Specifiek moet het CAK rapporteren over:

- procedures voor het opvolgen en oplossen van (technische) storingen of signaleringslijsten (functionele uitvalbakken) bij het opleggen van eigen bijdragen, om stapelfacturen te voorkomen;
- procedures voor informatie- en onderzoeksplicht, inclusief periodieke bestandsvergelijkingen en het opvolgen van signaleringslijsten, om ervoor te zorgen dat opgelegde eigen bijdragen zijn gebaseerd op de juiste informatie en foutieve registratiegevolgen voor burgers worden beperkt;
- procedures voor tijdige, binnen de wettelijke opleggings- en herzieningstermijnen van de eigen bijdragen Wlz en Wmo, beschikken van eigen bijdragen aan de burger<sup>8</sup>, om het afboeken van baten te voorkomen;
- procedures voor incasso-inspanningen om het afboeken van vorderingen te voorkomen.

Dit betreffen taken die direct onder de verantwoordelijkheid en invloed van het CAK vallen. Tijdigheid is hierbij van groot belang vanwege mogelijke financiële consequenties voor burgers, gemeenten, fondsen en zorgaanbieders.

Bij de rechtmatige uitvoering van taken kan onderscheid worden gemaakt tussen directe verantwoordelijkheid en gebruikersverantwoordelijkheid. Bij directe verantwoordelijkheid is het CAK volledig verantwoordelijk voor de uitkomsten van een proces, terwijl bij gebruikersverantwoordelijkheid het CAK moet zorgen voor de juiste uitvoering van een proces en mag vertrouwen op betrouwbare (juiste, volledige en tijdige) gegevens van derden, zoals zorgaanbieders, Wlz-uitvoerders, gemeenten, Basisregistratie personen (BRP), Belastingdienst, SVB, UWV enzovoort. Voorwaarde is dat de aanleverings- en (opvraag)procedures en de infrastructuur van het CAK goed functioneren, zodat deze geen belemmeringen vormen voor de uitvoering van de wettelijke taken.

<sup>7</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.

<sup>8</sup> Het betreft hier puur de taken die onder de directe verantwoordelijkheid en binnen de invloedssfeer van het CAK vallen.

### **3.4 Fouten en onzekerheden**

Uitgangspunt is dat het CAK alle fouten en onzekerheden in het verslagjaar uitzoekt, oplost en indien mogelijk corrigeert. Als er on gecorrigeerde fouten en onzekerheden zijn, moeten deze in het daaropvolgende verslagjaar alsnog opgevolgd worden om deze op te heffen. Als er geen correctie heeft plaatsgevonden, moet het CAK dit duidelijk motiveren, inclusief fouten en/of onzekerheden uit voorgaande jaren die nog niet zijn afgewikkeld. Als het CAK om bepaalde redenen onvoldoende of geen geschikte informatie kan verkrijgen, doet het CAK opgave van de verhindering, tenzij het gaat om een verhindering in een financiële stroom waarvoor gebruikersverantwoordelijkheid geldt. In dat geval licht het CAK een (mogelijke) geïmporteerde fout of onzekerheid toe in de bestuurlijke verantwoording. Voor een adequate onderbouwing van het rechtmatigheidsoordeel van de accountant is het over het algemeen noodzakelijk dat het CAK mogelijke fouten en onzekerheden zoveel mogelijk kwantificeert. Saldering van fouten of onzekerheden met betrekking tot een getrouw beeld of rechtmatigheid is niet toegestaan.

Procedurele (niet financiële) rechtmatigheidsfouten en/of onzekerheden die niet te kwantificeren zijn, worden apart verantwoord door het CAK. Hierbij wordt een toelichting gegeven op de oorzaak, het plan van aanpak richting de oplossing en de werkwijze om dit in de toekomst te voorkomen.

## **4 Rechtmatigheidskader**

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

Het CAK heeft de taak om betalingen te uit te voeren in opdracht van en namens de Wlz-uitvoerders/zorgkantoren of Zorginstituut Nederland (Zorginstituut) in de hoedanigheid van landelijk betaalkantoor. Het CAK is verantwoordelijk voor de juiste, volledige en tijdige uitvoering van de ontvangen opdrachten. Ten aanzien van de ontvangen opdrachten geldt de gebruikersverantwoordelijkheid. De Wlz-uitvoerder/het zorgkantoor of het Zorginstituut geeft expliciet aan dat het CAK de betalingen namens hen uitvoert.

Het begrip rechtmatigheid speelt pas een rol na ontvangst van de opdrachten. Het CAK voert haar taak als betaalkantoor rechtmatig uit als de ontvangen betaalopdrachten volledig, juist en tijdig worden uitgevoerd, en als de afrekeningen van de gedane betalingen met het Flz eveneens 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 ontvangen opdrachten moet afhandelen;
- juistheid houdt in dat het CAK de ontvangen opdrachten moet afhandelen volgens de betaalstructies van de Wlz-uitvoerders/zorgkantoren of het Zorginstituut;
- tijdigheid houdt in dat het CAK de ontvangen opdrachten uitvoert volgens de betaalkalender.

Tegenover de uitgevoerde betaalopdrachten staan de afrekeningen met het Flz. Hiervoor gelden identieke rechtmatigheidsnormen als voor de afwikkeling van betaalopdrachten, wat inhoudt dat de afrekeningen volledig, juist en tijdig moeten plaatsvinden.

In de bestuurlijke verantwoording beschrijft het CAK de interne beheersingsmaatregelen die zijn genomen om de rechtmatigheid van de betalingen te waarborgen en het onttrekken van waarden aan het Flz via het CAK te voorkomen. Bovendien rapporteert het CAK in de bestuurlijke verantwoording of alle ontvangen opdrachten volledig, juist en tijdig zijn afgehandeld, en of de afrekeningen met het Flz volledig, juist en tijdig hebben plaatsgevonden.

### **4.2 Eigenbijdrageregeling Wlz**

Het is CAK verantwoordelijk voor het vaststellen, opleggen, innen en afdragen van de eigen bijdragen voor de Wlz. Daarnaast voert het namens een Wlz-uitvoerder/zorgkantoor of het Zorginstituut betalingen uit aan zorgaanbieders. Binnen de Wlz is er onderscheid tussen de eigen bijdrage voor verblijf in een instelling, volledig pakket thuis (vpt), persoonsgebonden budget (pgb) en modulair pakket thuis (mpt).

Het CAK gebruikt gegevens van Wlz-uitvoerders/zorgkantoren, de BRP, het UWV, de SVB en de Belastingdienst. Rechtmatigheid is van belang vanaf het moment dat het CAK alle gegevens heeft voor het vaststellen van de eigen bijdragen. De taak is rechtmatig als de eigen bijdragen volledig, juist en tijdig worden vastgesteld, opgelegd, geïncasseerd en afgedragen aan het Flz. Vertraging in gegevensaanlevering door informatieleveranciers valt buiten het rechtmatigheidsbegrip, onder voorwaarde dat de opvraagprocedures van het CAK technisch goed functioneren. Volledigheid, juistheid en tijdigheid concretiseren het rechtmatigheidsbegrip:

- volledigheid betekent volledige afwikkeling van alle gegevens tot opgelegde eigen bijdragen;

- juistheid betreft het juist opleggen van de eigen bijdrage volgens het Blz en specifieke circulaire van het Zorginstituut, met specifieke aandacht voor het juiste berekeningsproces en juiste toepassing van het anti-cumulatiebeding;
- het CAK hanteert intern als norm voor tijdigheid dat facturering moet plaatsvinden binnen maximaal acht weken nadat alle benodigde gegevens beschikbaar zijn, waarvan zes weken voor facturering en twee weken voor het versturen van facturen.

Deze begrippen bepalen ook de rechtmatigheid van het incassoproces.

Het CAK maakt gebruik van de mogelijkheid om eigen bijdragen te innen via broninhouding op sociale zekerheidsuitkeringen via de SVB en het UWV, met gebruikersverantwoordelijkheid voor de aan het Flz afgedragen bedragen. De SVB en het UWV maken geen eigen bijdragen over aan het CAK. Afrekening met het Flz vindt direct vanuit de SVB en het UWV plaats. Het CAK draagt zorg voor inning voor de (resterende) eigen bijdrage als broninhouding niet of niet volledig via de SVB of het UWV plaatsvindt. 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.

In de bestuurlijke verantwoording beschrijft het CAK:

- problemen ten aanzien van de juistheid, volledigheid en tijdigheid van de vaststelling, oplegging, inning en afdracht van eigen bijdragen;
- hoe het management is geïnformeerd over de rechtmatige uitvoering van de eigen bijdrageregeling Wlz, inclusief de juistheid en volledigheid van managementinformatie;
- problemen met gegevensaanlevering door informatieleveranciers en welke maatregelen op managementniveau zijn genomen om de gegevensuitwisseling te optimaliseren;
- problemen in de samenwerking met broninhouders en welke maatregelen op managementniveau zijn genomen om de samenwerking te optimaliseren;
- informatieverstrekking aan burgers over de eigen bijdragen, zoals toezending brochures en informatiebijeenkomsten).

#### **4.3 Eigenbijdrageregeling Wmo**

Het CAK is verantwoordelijk voor het vaststellen, opleggen, innen en afdragen van de eigen bijdrage voor burgers die gebruik maken van Wmo beschermd wonen (Wmo intramuraal) of Wmo extramuraal.

Voor Wmo beschermd wonen is broninhouding en afdracht van de eigen bijdrage door het UWV of de SVB mogelijk. Het CAK voorziet de SVB en het UWV van de benodigde informatie, waarna zij de ingehouden bedragen overmaken aan het CAK. Het CAK zorgt vervolgens voor de verdeling van deze bedragen over de verschillende gemeenten als afdrachten voor eigen bijdragen Wmo.

Het CAK heeft gebruikersverantwoordelijkheid voor de juistheid en volledigheid van de ontvangen bedragen aan broninhouding van de SVB en het UWV. Het CAK heeft de verplichting om informatie- en onderzoekstaken uit te voeren om ervoor te zorgen dat de eigen bijdrage op de juiste informatie is gebaseerd en om eventuele gevolgen van onjuiste registratie voor burgers te beperken. Het CAK voert dit uit door middel van een structurele periodieke bestandsvergelijking met centrumgemeenten.

De vaststelling van de eigen bijdrage Wmo vindt plaats op basis van gegevens van gemeenten en inkomensgegevens van de Belastingdienst. De persoonsgegevens die gemeenten aanleveren, worden door het CAK geverifieerd aan de hand van het BRP.

Voor de gegevens van de informatieleveranciers geldt gebruikersverantwoordelijkheid. Rechtmatigheid wordt pas relevant vanaf de ontvangst van alle gegevens die nodig zijn voor het vaststellen van eigen bijdragen. Het CAK voert deze taak rechtmatig uit als de eigen bijdragen voor Wmo volledig, juist en tijdig worden vastgesteld, opgelegd, geïncasseerd en afgedragen aan gemeenten. Het anti-cumulatiebeding<sup>9</sup> is van toepassing op de eigen bijdrage Wmo. Volledigheid, juistheid en tijdigheid concretiseren het rechtmatigheidsbegrip:

- volledigheid betekent volledige afwikkeling van alle gegevens tot opgelegde eigen bijdragen, waarbij geen sprake is van kwijtschelding;
- juistheid betreft het juist opleggen van de eigen bijdrage volgens de door de gemeenten aangele-

<sup>9</sup> In artikel 3.8 van het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 is bepaald dat op de extramurale eigen bijdrage Wmo een anti-cumulatiebeding van toepassing te laten zijn. Binnen de Wmo gaat de intramurale bijdrage voor beschermd wonen voor op de extramurale 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.

verde parameters, met specifieke aandacht voor het juiste berekeningsproces en de toepassing van het anti-cumulatiebeding;

- het CAK hanteert intern als norm voor tijdigheid dat facturering moet plaatsvinden binnen maximaal acht weken nadat alle benodigde gegevens aanwezig zijn, waarvan zes weken voor facturering en twee weken voor het versturen van facturen.

Deze begrippen 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.

In de bestuurlijke verantwoording legt het CAK in het hoofdstuk van de matrix bestuurlijke verantwoording af over zowel inkomende als uitgaande geldstromen voor alle Wmo-producten gezamenlijk. Dit omvat het totaalbedrag voor Wmo 2015 en eerdere jaren, Wmo beschermd wonen en Wmo 2020 (abonnementstarief). De financiële overzichten van de activa en passiva verantwoorden specifiek de balansposities van de uitvoering van de Wmo 2020 in afzonderlijke financiële overzichten, inclusief verloopoverzichten en bijbehorende toelichtingen. In de bestuurlijke verantwoording beschrijft het CAK:

- problemen ten aanzien van de juistheid, volledigheid en tijdigheid van de vaststelling, oplegging, inning en afdracht van eigen bijdragen;
- hoe het management is geïnformeerd over de rechtmatige uitvoering van de eigen bijdrageregeling Wmo, inclusief de juistheid en volledigheid van managementinformatie;
- problemen met gegevensaanlevering door informatieleveranciers en welke maatregelen op managementniveau zijn genomen om de gegevensuitwisseling te optimaliseren;
- problemen in de samenwerking met broninhouders en welke maatregelen op managementniveau zijn genomen om de samenwerking te optimaliseren;
- informatieverstrekking aan burgers over de eigen bijdragen, zoals toezending brochures en informatiebijeenkomsten).

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

Het CAK beheert liquide middelen in haar hoedanigheid als betaalkantoor. De kosten, inclusief bankkosten, worden gefinancierd vanuit het beheerskostenbudget. De interest geldmiddelen Flz en Wmo moeten volledig worden verrekend.

De verdeling van de interest geldmiddelen naar het Flz vindt plaats volgens afspraken tussen het CAK en het Zorginstituut, en deze bedragen worden op basis van de afgesproken verdeling opgenomen in de bestuurlijke verantwoording.

Voor de verdeling van de interest geldmiddelen Wmo 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 of betaald moet vastgesteld 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 verrekende 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

| 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 zorgaan- spraken Wlz |                                  | De uitvoering van de administratieve taak van het verrichten van betalingen aan zorgaan- bidders 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 informatiele- veranciers.      |                          |
| 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 informatiele- veranciers 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 informatiele- veranciers.      |                          |
| 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 informatiele- veranciers 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 informatiele- veranciers.      |                          |
| 4. Interest geldmiddelen Flz en Wmo    |                                  | Verrekening van interest op publieke geldmidde- len 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 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 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              | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                 | 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 van de onderwerpen van de in het verslagjaar afgehandelde (deels) gegronde bezwaren (zaken die op ‘vervallen’ zijn gezet tellen niet mee).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                 | KC1513   | Aantal beroepzaken                                                        | Aantallen:<br>– Aantal in het verslagjaar ontvangen (= geregistreerd bij KBB) (hoger) beroepen, inclusief hoeveel er hiervan zelf zijn ingesteld (hoger beroep);<br>– Aantal in het verslagjaar afgehandelde (hoger) beroepen (afgehandeld=door KBB als afgehandeld geregistreerd, dus niet de datum uitspraak);<br>– Aantal aan het einde van het verslagjaar onderhanden (hoger) beroepen.<br>Inhoud<br>Aantal in het kalenderjaar afgehandelde beroepen (exclusief de zaken die op vervallen zijn gezet), uitgesplitst naar:<br>– Deels gegrond;<br>– Ongegrond;<br>– Niet ontvankelijk;<br>– Ingetrokken;<br>– Rest (onbevoegd). |
|                                 | KC1514   | Aantal calls                                                              | Het aantal in het huidig verslagjaar bij het CAK binnengekomen calls, exclusief geannuleerde calls in de IVR en short abandons (opgehangen na 0 seconden 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   | Aantal klachten                                                           | Het aantal in het huidig verslagjaar ontvangen klachten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                 |          | Aantal klachten – redenen                                                 | Top 5 van de onderwerpen van de in het verslagjaar afgehandelde (deels) gegronde klachten (zaken die op ‘vervallen’ zijn gezet tellen niet mee).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                 | KC1519   | Aantal interventies Nationale ombudsman                                   | Het aantal in het huidig verslagjaar binnengekomen interventies.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Eigen bijdrage Wmo <sup>1</sup> | KC1609a  | Totaal aantal bijdrageplichtigen.                                         | Het aantal bijdrageplichtigen die aangeleverd zijn bij het CAK en zorg hebben afgenomen in het zorgjaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |



| Categorie | Kengetal | Omschrijving                                                               | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------|----------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | KC1609b  | Doorlooptijd van startdatum aanvang zorg tot eerste factuur.               | Het percentage facturen dat binnen 12 weken na aanvang zorg is verstuurd.<br>Norm: 80%.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|           | KC1609c  | Doorlooptijd van einde zorg als gevolg van overlijden tot laatste factuur. | 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 huidige verslagjaar ontvangen bezwaarschriften gesplitst naar status (ontvangen, afgehandeld, onderhanden).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|           | KC1611   | Aantal bezwaarschriften – redenen                                          | Top 5 van de onderwerpen van de in het verslagjaar afgehandelde (deels) gegronde bezwaren (zaken die op ‘vervallen’ zijn gezet tellen niet mee)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|           | KC1612   | Aantal beroepzaken                                                         | Aantallen:<br>– Aantal in het verslagjaar ontvangen (= geregistreerd bij KBB) (hoger) beroepen, inclusief hoeveel er hiervan zelf zijn ingesteld (hoger beroep);<br>– Aantal in het verslagjaar afgehandelde (hoger) beroepen (afgehandeld=door KBB als afgehandeld geregistreerd, dus niet de datum uitspraak);<br>– Aantal aan het einde van het verslagjaar onderhanden (hoger) beroepen.<br>Inhoud<br>Aantal in het kalenderjaar afgehandelde beroepen (exclusief de zaken die op vervallen zijn gezet), uitgesplitst naar:<br>– Deels gegrond;<br>– Ongegrond;<br>– Niet ontvankelijk;<br>– Ingetrokken;<br>– Rest (onbevoegd). |
|           | KC1613   | Aantal calls                                                               | Het aantal in het huidige verslagjaar bij het CAK binnengekomen calls, exclusief geannuleerde calls in de IVR en short abandons (opgehangen na 0 seconden in de wachtrij).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|           |          | Aantal calls – redenen                                                     | Over de in het huidige 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 huidige 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 huidige verslagjaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|           |          | Aantal brieven – contactonderwerpen                                        | Over de in het huidige 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 huidige verslagjaar binnengekomen klachten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|           |          | Aantal klachten – redenen                                                  | Top 5 van de onderwerpen van de in het verslagjaar afgehandelde (deels) gegronde klachten (zaken die op ‘vervallen’ zijn gezet tellen niet mee).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|           | KC1618   | Aantal interventies Nationale ombudsman                                    | Het aantal in het huidige verslagjaar binnengekomen interventies.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

<sup>1</sup> De kengetallen over de financiële afhandeling van de eigen bijdrage Wmo betreffen de eigen bijdragen 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           | 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 nieuwe cliënt.<br>Norm voor verslagjaar 2024: voor 97,5% van de nieuwe cliënten wordt binnen 6 weken na het aanmaken van de beschikking, een factuur aangemaakt. |
|                     | PC1204              | Telefonische bereikbaarheid  | Percentage van het aantal beantwoorde calls ten opzichte van het aantal bij het CAK binnengekomen calls, exclusief geannuleerde calls in de IVR en short abandons (opgehangen na 0 seconden in de wachtrij).<br>Norm voor verslagjaar 2024: 80%.                         |



| Categorie                        | Prestatie-indicator | Omschrijving                                                                                                                             | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  | PC1205              | Percentage klachten en bezwaren afgehandeld binnen de wettelijke termijn                                                                 | Het percentage van de in het verslagjaar afgehandelde klachten en bezwaren dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld wordt weergegeven (vervallen zaken tellen niet mee), uitgesplitst naar klachten en bezwaren.<br>Norm voor verslagjaar 2024: wettelijk bepaald. |
| Eigen bijdragen Wmo <sup>1</sup> | PC1302              | Gemiddelde facturatietermijn                                                                                                             | Het percentage van de beschikkingen waarvan de factuur binnen 48 dagen na beschikking naar de klant is verstuurd (nieuwe klant of wijziging bestaande klant).<br>Norm voor verslagjaar 2024: 97,5%.                                                                       |
|                                  | PC1303              | % aangemaakte facturen met drie of meer zorgperiodes.                                                                                    | Het percentage aangemaakte facturen met drie of meer zorgperiodes op de factuur ten opzichte van het totaal aantal facturen.<br>Norm voor verslagjaar 2024: 98%.                                                                                                          |
|                                  | PC1304              | Telefonische bereikbaarheid                                                                                                              | Percentage van het aantal beantwoorde calls ten opzichte van het aantal bij het CAK binnengekomen calls, exclusief geannuleerde calls in de IVR en short abandons (opgehangen na 0 seconden in de wachtrij).<br>Norm voor verslagjaar 2024: 80%.                          |
|                                  | PC1402              | Gemiddelde verwerkingstermijn berichten vanuit gemeenten<br>Met uitsplitsing:<br>401 (startberichten)<br>405 (stop- en mutatieberichten) | Gemiddelde doorlooptijd vanaf aanmaak startbericht tot en met beschikking aangemaakt.<br>Norm: 98% van de beschikkingen is binnen 30 dagen na registratie van het GGK-bericht verzonden.                                                                                  |
|                                  | PC1407              | Percentage klachten en bezwaren afgehandeld binnen de wettelijke termijn<br>Met uitsplitsing:<br>– klachten<br>– bezwaren                | Het percentage van de in het verslagjaar afgehandelde klachten en bezwaren dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld wordt weergegeven (vervallen zaken tellen niet mee), uitgesplitst naar klachten en bezwaren.<br>Norm voor verslagjaar 2024: wettelijk bepaald. |

<sup>1</sup> De prestatie indicatoren over de financiële afhandeling van de eigen bijdrage Wmo betreffen de eigen bijdragen Wmo beschermd wonen en Wmo 2020. Het CAK maakt een splitsing voor deze prestatie indicatoren in de bestuurlijke verantwoording en licht de splitsing ook toe.