



Model Jaarverslaggeving CAK

Bestuurlijke verantwoording 2025

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
4.1.1	Transformatiemiddelen IZA Wlz	7
4.2	Eigenbijdrageregeling Wlz	7
4.3	Eigenbijdrageregeling Wmo 2015	8
4.4	Afdracht interest geldmiddelen Flz en Wmo 2015	8
	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 2025 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)¹. De regels voor het accountantsonderzoek en de op te leveren accountantsproducten heeft de NZa vastgelegd in het Protocol accountantsonderzoek CAK bestuurlijke verantwoording 2025 (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 2015);
- 4 Afdracht interest geldmiddelen Fonds langdurige zorg (Flz) en Wmo 2015².

Toezichttaken

De NZa houdt toezicht op de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de vier hierboven genoemde wettelijke regelingen en taken door het CAK³. Op basis van artikel 31 van de Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg) kan de NZa regels stellen over de wijze waarop het CAK haar verantwoordingsdocumenten inricht. Door middel van dit model wordt hier invulling aan gegeven.

2 Verantwoordingsstructuur

De bestuurlijke verantwoording is onderdeel van het financieel verslag⁴ van het CAK. 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.

¹ Conform artikel 6.2.6 van de Wlz en artikel 27 van de Wmg.

² Deze taak vloeit voort uit de voorgaand genoemde regelingen.

³ Op grond van artikel 16 onderdelen d en f van de Wmg.

⁴ Conform artikel 6.2.6 van de Wlz en artikel 27 van de Wmg.



- 2 matrix bestuurlijke verantwoording van in- en uitgaande financiële stromen en toelichtingen daarop;
- 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 2015 bij de burger zijn er wettelijke taken vastgelegd in respectievelijk de Regeling langdurige zorg⁵ en het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015⁶ 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 2015 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.

⁵ Artikelen 7.12, 7.13 en 7.14.

⁶ Hoofdstuk 2a.



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, 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 2015). 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 invulling van doelmatigheid binnen de uitvoering van wettelijke taken door het CAK.

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 en doelmatigheid 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, gemeenten en zorgaanbieders 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: invulling van doelmatigheid binnen de uitvoering van wettelijke taken door het CAK

Het CAK legt verantwoording af over de doelmatige uitvoering van haar wettelijke taken. Doelmatigheid richt zich op een verantwoorde verhouding tussen ingezette middelen en behaalde resultaten. Dit betekent niet per definitie de laagste kosten, maar een optimale balans die per situatie en context kan verschillen.

Vanuit toezichtperspectief wordt erkend dat doelmatigheid zich moeilijk laat vangen in vaste normen. Het is in belangrijke mate aan het CAK om toe te lichten waarom bepaalde keuzes binnen de uitvoering als doelmatig kunnen worden beschouwd. De uitleg en onderbouwing door het CAK zijn hierin leidend.

Doelmatigheid is relevant bij de uitvoering van de wettelijke taken van het CAK. Daarnaast speelt

samenwerking met ketenpartners, zoals gemeenten en de Belastingdienst, een belangrijke rol. Een effectieve samenwerking vormt vaak een randvoorwaarde voor een doelmatige uitvoering. Het CAK beschikt momenteel nog over beperkte sturingsinformatie op het gebied van doelmatigheid. In lijn hiermee werkt het CAK samen met VWS aan de ontwikkeling van een kostprijsmodel dat inzicht geeft in de kostenopbouw per regeling. Dit model wordt gezien als een basis voor de verdere duiding van doelmatigheid. De NZa volgt deze ontwikkeling, maar is geen actieve deelnemer in dit traject. In de bestuurlijke verantwoording licht het CAK de invulling van doelmatigheid toe in een vrij format, binnen de paragraaf over ordelijkheid en controleerbaarheid. Hierbij ligt de nadruk op het functioneren van het planning- en controlesysteem, de administratieve organisatie en interne beheersing, en de manier waarop met beschikbare middelen invulling is gegeven aan de uitvoeringstaken. Daarnaast rapporteert het CAK over signalen van knelpunten, zoals de impact van verouderde ICT-systemen, die de doelmatigheid beïnvloeden. Deze signalen dragen bij aan het inzicht in doelmatigheid en bieden aanknopingspunten voor verbetering. De NZa volgt de ontwikkeling van doelmatigheid bij het CAK via de reguliere toezichtcyclus. De toelichting van het CAK op gemaakte keuzes en samenwerkingsvormen speelt hierin een centrale rol.

3.2 Getrouwheid

Het CAK moet ervoor 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 houdt in dat de verantwoordingsinformatie voldoet aan de geldende wet- en regelgeving. Binnen dit begrip wordt onderscheid gemaakt tussen financiële rechtmatigheid en procedurele rechtmatigheid, afhankelijk van de mate waarin sprake is van directe financiële gevolgen.

- Financiële rechtmatigheid betreft handelingen of besluiten die rechtstreeks financiële gevolgen hebben, zoals het toekennen, innen of uitbetalen van bedragen. Dit gaat bijvoorbeeld over het rechtmatig opleggen en/of correct terugbetalen van een eigen bijdrage.
- Procedurele rechtmatigheid heeft betrekking op het naleven van procedures, inspanningsverplichtingen en (tussen)prestaties die op zichzelf geen directe financiële uitwerking hebben, maar waarvan het niet naleven indirect kan leiden tot financiële gevolgen⁷. Denk hierbij aan het tijdig verwerken van gegevens of het opvolgen van signaleringslijsten. Deze prestaties zijn essentieel voor een juiste, volledige en tijdige afronding van het proces dat uiteindelijk leidt tot een financiële handeling.

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. Concreet rapporteert het CAK over:

- procedures voor het opvolgen en oplossen van (technische) storingen of signaleringslijsten (functionele uitvalbakken) bij het opleggen van eigen bijdragen, om stapelfacturen⁸ 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 2015, beschikken van eigen bijdragen aan de burger⁹, om het afboeken van baten te voorkomen;
- procedures voor incasso-inspanningen om het afboeken van vorderingen te voorkomen.

Deze taken vallen onder de directe verantwoordelijkheid van het CAK. Tijdigheid is hierbij van groot belang vanwege mogelijke financiële consequenties voor burgers, gemeenten, fondsen en zorgaanbieders. Tijdigheid wordt alleen meegewogen in het kader van financiële rechtmatigheid wanneer deze expliciet is vastgelegd in wet- of regelgeving.

⁷ Met uitzondering van gevallen waarbij een procedurele rechtmatigheid wel gekoppeld kan worden aan een specifieke stroom en derhalve (direct) leidt tot een financiële onrechtmatigheid.

⁸ Dit betreft facturen met meer dan twee perioden op de factuur

⁹ Het betreft hier puur de taken die onder de directe verantwoordelijkheid en binnen de invloedssfeer van het CAK vallen.

Daarnaast wordt in de uitvoering onderscheid gemaakt tussen directe verantwoordelijkheid en gebruikersverantwoordelijkheid. Bij directe verantwoordelijkheid is het CAK volledig verantwoordelijk voor de uitkomsten van een proces. Bij gebruikersverantwoordelijkheid is het CAK verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van een proces op basis van betrouwbare (juiste, volledige en tijdige) gegevens van derden, zoals zorgaanbieders, Wlz-uitvoerders, de Sociale Verzekeringsbank (SVB), de Belastingdienst, gemeenten, BRP enzovoort. Hierbij mag het CAK ervan uitgaan dat deze partijen juiste, volledige en tijdige gegevens aanleveren. 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.

3.4 Fouten en onzekerheden

Het CAK onderzoekt, herstelt en corrigeert fouten en onzekerheden die zich in het verslagjaar voordoen. Als er fouten of onzekerheden zijn die nog niet zijn opgelost of gecorrigeerd, dan moeten deze in het daaropvolgende verslagjaar alsnog worden opgevolgd. Als het CAK besluit om geen correctie door te voeren, moet duidelijk worden gemotiveerd waarom niet. Dit geldt ook voor fouten en onzekerheden uit eerdere verslagjaren die nog niet zijn afgewikkeld.

Als het CAK onvoldoende of geen geschikte (controle)informatie kan verkrijgen om een post te beoordelen, dan moet dit worden toegelicht. Alleen wanneer deze informatie ontbreekt in een financiële stroom waarvoor gebruikersverantwoordelijkheid geldt, hoeft het CAK dit niet verder uit te zoeken. In dat geval volstaat een toelichting in de bestuurlijke verantwoording over een (mogelijke) geïmporteerde fout of onzekerheid. Een geïmporteerde fout of onzekerheid betreft een fout of onzekerheid die haar oorsprong vindt bij een externe partij en die door het CAK niet zelfstandig kan worden vastgesteld, onderzocht of gecorrigeerd vanwege het ontbreken van adequate controle-informatie. Een geïmporteerde fout of onzekerheid heeft geen effect op het oordeel over de rechtmatige uitvoering door het CAK, mits sprake is van gebruikersverantwoordelijkheid.

Voor de onderbouwing van het rechtmatigheidsoordeel van de accountant is het belangrijk dat het CAK fouten en onzekerheden zoveel mogelijk kwantificeert.

Fouten

Van een fout (afwijking) in de verantwoording is sprake indien naar aanleiding van het uitgevoerde onderzoek is gebleken dat een (gedeelte van) een post niet in overeenstemming is met één of meer aspecten van de wet- en regelgeving. Rechtmatigheidsfouten worden altijd absoluut beoordeeld. Saldering van rechtmatigheidsfouten is daarom niet toegestaan.

Onzekerheden

Een onzekerheid in de verantwoording ontstaat doordat het CAK de uit te voeren werkzaamheden nog niet heeft gepland, gestart of afgerond. Als er onvoldoende (controle)informatie beschikbaar is om een (gedeelte van een) post als rechtmatig of onrechtmatig aan te merken, is er sprake van een onzekerheid over de (on-) rechtmatigheid van een post in de bestuurlijke verantwoording.

Procedurele rechtmatigheidsfouten of onzekerheden

Procedurele (niet financiële) rechtmatigheidsfouten of onzekerheden die niet te kwantificeren zijn, worden apart verantwoord. Het CAK geeft hierbij altijd: de oorzaak van de fout of onzekerheid, het plan van aanpak voor herstel en de maatregelen die worden genomen om herhaling te voorkomen.

4 Rechtmatigheidskader

4.1 Financiering van de Wlz-erkende instellingen

Het CAK heeft de taak om betalingen uit te voeren in opdracht van en namens de Wlz-uitvoerders/zorgkantoren of Zorginstituut Nederland (ZIN) 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 ZIN 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 ZIN;

- 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.

4.1.1 Transformatiemiddelen IZA Wlz

In de bestuurlijke verantwoording verantwoordt het CAK de betaalopdrachten die zijn ontvangen uit hoofde van de transformatiemiddelen IZA Wlz op een separate regel binnen de financiering van de Wlz-erkende instellingen in hoofdstuk 7 van de bestuurlijke verantwoording. Hierbij gelden dezelfde eisen ten aanzien van rechtmatigheid en de verantwoording over interne beheersingsmaatregelen, als voor de financiering van de Wlz-erkende instellingen.

4.2 Eigenbijdrageregeling Wlz

Het CAK is verantwoordelijk voor het vaststellen, opleggen, innen en afdragen van de eigen bijdragen voor de Wlz. 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). Daarnaast voert het CAK namens een Wlz-uitvoerder/zorgkantoor of ZIN betalingen uit aan zorgaanbieders. Het CAK gebruikt gegevens van Wlz-uitvoerders/zorgkantoren, de BRP, het UWV, de SVB en de Belastingdienst. Het CAK heeft gebruikersverantwoordelijkheid voor de juistheid en volledigheid van de ontvangen gegevens van deze ketenpartners. 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 middelen van een tweemaandelijks bestandsvergelijking met de zorgkantoren. 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 de Wlz en specifieke circularis van ZIN, met specifieke aandacht voor het juiste berekeningsproces en juiste toepassing van het anti-cumulatiebeding;
- tijdigheid houdt in dat facturering dient plaats te vinden binnen maximaal acht weken nadat alle benodigde gegevens beschikbaar zijn. Deze termijn is een interne norm van het CAK en dient ter concretisering van het begrip 'tijdigheid'. Er geldt momenteel geen wettelijke termijn voor verzending van facturen, waardoor dit geen onderdeel is van de controle door de accountant bij het vaststellen van de rechtmatigheid.

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 incasso-procedure 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 en doelmatige 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 2015

Het CAK is verantwoordelijk voor het vaststellen, opleggen, innen en afdragen van de eigen bijdrage voor burgers die gebruik maken van Wmo beschermd wonen, maatwerkvoorzieningen of algemene voorzieningen met een duurzame hulpverlenersrelatie (waarop het abonnementstarief van toepassing is) en Wmo 2015.

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 2015.

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 2015 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. Het CAK voert deze taak rechtmatig uit als de eigen bijdragen voor Wmo 2015 volledig, juist en tijdig worden vastgesteld, opgelegd, geïncasseerd en afgedragen aan gemeenten. Het anti-cumulatiebeding¹⁰ is van toepassing op de eigen bijdrage Wmo 2015. 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 aangeleverde parameters, met specifieke aandacht voor het juiste berekeningsproces en de toepassing van het anti-cumulatiebeding, minimabeleid, peiljaarverlegging en/of vermogensuitzonderingen;
- tijdigheid houdt in dat facturering dient plaats te vinden binnen maximaal acht weken nadat alle benodigde gegevens beschikbaar zijn. Deze termijn is een interne norm van het CAK en dient ter concretisering van het begrip 'tijdigheid'. Er geldt momenteel geen wettelijke termijn voor verzending van facturen. De vaststellingstermijn bedraagt beleidsmatig 24 maanden.

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 het 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 en doelmatige uitvoering van de eigen bijdrageregeling Wmo 2015, 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 Wmo2015

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 2015 moeten volledig worden verrekend.

De verdeling van de interest geldmiddelen naar het Flz vindt plaats volgens afspraken tussen het CAK

¹⁰ In artikel 3.8 van het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 is bepaald dat op de eigen bijdrage Wmo 2015 een anti-cumulatiebeding van toepassing te laten zijn. Binnen de Wmo 2015 gaat de eigen bijdrage voor beschermd wonen voor op het abonnementstarief. Het anti-cumulatiebeding betekent ook dat de eigen bijdrage Wlz voor gaat op de eigen bijdrage Wmo 2015.



en ZIN, en deze bedragen worden op basis van de afgesproken verdeling opgenomen in de bestuurlijke verantwoording.

Voor de verdeling van de interest geldmiddelen Wmo 2015 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 afgedragen 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 zorgaanpakken Wlz – waaronder transformatiemiddelen IZA Wlz		De uitvoering van de administratieve taak van het verrichten van betalingen aan zorgaanbieders in opdracht van de Wlz-uitvoerders/zorgkantoren en ZIN in de hoedanigheid van landelijk betaalkantoor.	Volledigheid, juistheid en tijdigheid van de betalingen op basis van de van Wlz-uitvoerders/zorgkantoren en ZIN 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 informatieveranciers.	
2. Afdracht eigen bijdragen Wlz		De afdrachten aan ZIN na het verrichten van de vaststelling, oplegging en inning van de eigen bijdragen Wlz op basis van door de informatieveranciers 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 informatieveranciers. Volledigheid, juistheid en tijdigheid van de te innen eigen bijdragen Wlz. Volledigheid, juistheid en tijdigheid van de door het CAK aan het Flz via ZIN afgedragen en geïnde eigen bijdragen Wlz.	Juiste, tijdige en volledige aanlevering van de gegevens door de informatieveranciers.	
3. Afdracht eigen bijdragen Wmo 2015		De afdrachten aan gemeenten na het verrichten van de vaststelling, oplegging en inning van de eigen bijdragen Wmo op basis van door de informatieveranciers aangeleverde gegevens.	Volledigheid, juistheid en tijdigheid van de vastgestelde en opgelegde eigen bijdragen Wmo 2015 op basis van de berekeningswijze voor eigen bijdragen Wmo 2015 en de gegevens van de informatieveranciers. Volledigheid, juistheid en tijdigheid van de te innen eigen bijdragen Wmo 2015. Volledigheid, juistheid en tijdigheid van de door het CAK aan de gemeenten afgedragen en geïnde eigen bijdragen Wmo 2015.	Juiste, tijdige en volledige aanlevering van de gegevens door de informatieveranciers.	
4. Interest geldmiddelen Flz en Wmo 2015		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 2015. De wijze van verdelen van de interest geldmiddelen naar het Flz vindt plaats op basis van de gemaakte afspraak tussen het CAK en ZIN. Voor de verdeling van de interest geldmiddelen Wmo 2015 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.	

Het CAK is betrokken bij een aantal in- en uitgaande financiële stromen (op kasbasis) van de Wlz en de Wmo 2015. 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.



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 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: – Aantal in het verslagjaar ontvangen (= geregistreerd bij KBB) (hoger) beroepen, inclusief hoeveel er hiervan zelf zijn ingesteld (hoger beroep); – Aantal in het verslagjaar afgehandelde (hoger) beroepen (afgehandeld=door KBB als afgehandeld geregistreerd, dus niet de datum uitspraak); – Aantal aan het einde van het verslagjaar onderhanden (hoger) beroepen. Inhoud Aantal in het kalenderjaar afgehandelde beroepen (exclusief de zaken die op vervallen zijn gezet), uitgesplitst naar: – Deels gegrond; – Ongegrond; – Niet ontvankelijk; – Ingetrokken; – 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 ¹	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. 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: – Aantal in het verslagjaar ontvangen (= geregistreerd bij KBB) (hoger) beroepen, inclusief hoeveel er hiervan zelf zijn ingesteld (hoger beroep); – Aantal in het verslagjaar afgehandelde (hoger) beroepen (afgehandeld=door KBB als afgehandeld geregistreerd, dus niet de datum uitspraak); – Aantal aan het einde van het verslagjaar onderhanden (hoger) beroepen. Inhoud Aantal in het kalenderjaar afgehandelde beroepen (exclusief de zaken die op vervallen zijn gezet), uitgesplitst naar: – Deels gegrond; – Ongegrond; – Niet ontvankelijk; – Ingetrokken; – 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.

¹ 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
Financiering Wlz-erkende instellingen	PC1401	Tijdigheid betaalopdrachten	Percentage betaalopdrachten dat is betaald binnen 3 weken (eenmalige betaalopdrachten na ontvangst) en 5 weken (voorschotten na ontvangst) ten opzichte van totaal ontvangen betaalopdrachten. Norm voor verslagjaar 2025: 99%
	PC1402	Juistheid betaalopdrachten	Percentage aan correct verwerkte en uitgekeerde betaalopdrachten ten opzichte van het totaal uitgekeerde bedrag. Norm voor verslagjaar 2025: 99%

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. Norm voor verslagjaar 2025: binnen 42 dagen.
	PC1202	Percentage aangemaakte stapelfacturen	Het percentage aangemaakte facturen met meer dan twee periodes op de factuur ten opzichte van het totaal aantal facturen. Norm voor verslagjaar 2025: 3%.
	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). Norm voor verslagjaar 2025: 80%.
	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. Norm voor verslagjaar 2025: wettelijk bepaald.
Eigen bijdragen Wmo 2015 ¹	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). Norm voor verslagjaar 2025: 97,5%.
	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). Norm voor verslagjaar 2025: 80%.
	PC1305	Gemiddelde verwerkingstermijn berichten vanuit gemeenten Met uitsplitsing: 401 (startberichten) 405 (stop- en mutatieberichten)	Gemiddelde doorlooptijd vanaf aanmaak startbericht tot en met beschikking aangemaakt. Norm: binnen 30 dagen na registratie van het GGK-bericht verzonden.
	PC1306	Percentage klachten en bezwaren afgehandeld binnen de wettelijke termijn Met uitsplitsing: – klachten – 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. Norm voor verslagjaar 2025: wettelijk bepaald.
	PC1307	Percentage aangemaakte stapelfacturen	Het percentage aangemaakte facturen met meer dan twee periodes op de factuur ten opzichte van het totaal aantal facturen. Norm voor verslagjaar 2025: 3%.

¹ De prestatie indicatoren over de financiële afhandeling van de eigen bijdrage Wmo 2015 betreffen de eigen bijdragen Wmo beschermd wonen en het abonnementstarief. Het CAK maakt een splitsing voor deze prestatie indicatoren in de bestuurlijke verantwoording en licht de splitsing ook toe.