

Rapport

**Onderzoek naar
doorlooptijd facturatie
eigen bijdragen nieuwe
klanten en
incassoproces CAK 2016**

Maart 2017

Inhoud

Samenvatting	5
1. Inleiding	9
1.1 Aanleiding onderzoek	9
1.2 Onderbouwing thema doorlooptijd facturatie eigen bijdragen nieuwe klanten	9
1.3 Onderbouwing thema Incassoproces	10
1.4 Doelstelling onderzoek	10
1.5 Onderzoeksmethodiek	11
1.6 Leeswijzer	11
2. Rol CAK	13
2.1 Inleiding	13
2.2 Algemeen	13
2.3 Rol CAK eigen bijdragen	14
2.3.1 Facturatieproces	14
2.3.2 Incassoproces	14
2.3.3 Omvang eigen bijdragen	15
3. Tijdigheid eerste factuur	17
3.1 Inleiding	17
3.2 Initiatieven CAK om eerste factuur sneller te sturen voor verbetering van tijdigheid facturatie	17
3.3 Doorlooptijden eerste factuur Eigen bijdragen Wmo en Wlz	18
3.3.1 Doorlooptijd eerste factuur Wmo	18
3.3.2 Doorlooptijd eerste factuur Wlz	18
3.4 Gegevensaanlevering ketenpartners	19
3.4.1 Gegevensaanlevering zorgkantoren eigen bijdrage Wlz	19
3.4.2 Gegevensaanlevering zorgaanbieders eigen bijdrage Wmo	19
3.4.3 Gegevensuitvraag BRP, UWV en Belastingdienst	20
3.5 Deelwaarneming tijdigheid eerste factuur	21
4. Incassoproces	25
4.1 Inleiding	25
4.2 Initiatieven CAK voor verbetering van incassoprocessen	25
4.3 Ouderdomsanalyse vorderingen	26
4.4 Betalingsregelingen en overdracht aan incassopartners	27
4.5 Klachten CAK	28
4.6 Deelwaarneming klachten incassoprocessen CAK	29
5. Conclusie en adviezen	31
5.1 Conclusie	31
5.2 Adviezen	31
5.3 Reactie van het CAK	32

Samenvatting

Jaarlijks rapporteert de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) in het kader van de wettelijke taak over de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de Wet langdurige zorg (Wlz) en Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) door het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Vorig jaar concludeerde de NZa dat er geen onrechtmatigheden zaten in de door het CAK verantwoorde geldstromen. Wel zagen we mogelijke verbeteringen in de administratieve organisatie en interne beheersing van de processen. Het CAK is continu bezig met het verbeteren daarvan.

De NZa selecteerde voor het toezicht op het CAK de volgende thema's voor 2016:

1. De doorlooptijd van de facturatie voor de eigen bijdragen voor nieuwe klanten.
2. Het incassoproces.

Beide thema's gaan over de eigen bijdragen in de Wlz en in de Wmo. De keuze voor deze twee thema's is gebaseerd op bevindingen uit eerdere onderzoeken van de NZa, de rapportages in de verantwoordingsdocumenten van het CAK, de ontvangen signalen door de NZa en de berichten in media en politiek. Niet alles is in wet- en regelgeving gevat. Met deze onderzoeken heeft de NZa beoordeeld of er voor de burger geen ongewenste situaties aan de orde zijn.

Voor het onderzoek beoordeelde de NZa verantwoordingsdocumenten, managementinformatie, ontvangen signalen en berichten in media en politiek. Ook zijn gegevens van het CAK onderzocht en gesprekken gevoerd met managers en medewerkers van het front- en backoffice van het CAK.

Bij de afronding van dit rapport heeft het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) een brief (gedateerd 31 januari 2017 met kenmerk 1088413-160737-DMO) aan de Tweede Kamer gestuurd waarin ingegaan wordt op de termijnen voor facturatie van de eigen bijdrage Wmo. Deze brief gaat in op een uitgevoerd onderzoek naar de mogelijkheden van versnelling van de facturatie van de eigen bijdrage aan Wmo-klanten. VWS stelt voor om de aanlever- en vaststellingstermijnen aan te scherpen in de regelgeving en de afspraken met het CAK zodat de Wmo-klanten de factuur voor de eigen bijdrage zo spoedig mogelijk ontvangen. De voorstellen zijn er op gericht om de totale verwerkingstijd voor nieuwe Wmo-klanten terug te brengen tot gemiddeld maximaal 90 dagen (na afloop van de zorgperiode).

De NZa constateert dat het onderzoek zich heeft beperkt tot de eigen bijdrage Wmo. De problematiek van de zogenaamde stapelfactuur speelt ook een rol bij de Wlz-klanten. Het uitgevoerde onderzoek door de NZa betreft zowel de eerste factuur voor de eigen bijdrage Wmo als ook de Wlz. De NZa is van mening dat de genoemde termijn van 90 dagen verder ingekort kan worden, zowel voor de Wmo- als ook voor de Wlz-klanten. De NZa beschouwt dit onderzoek dan ook complementair aan de voorstellen in de brief van VWS. De NZa is van mening dat er bij beide bijdrageregelingen een aanzienlijke verkorting van de doorlooptijd gerealiseerd kan worden. Hiervoor moeten nadere afspraken met VWS en ketenpartners gemaakt worden (aanscherpen van logistieke processen en nadere uniformeringen binnen de eigen bijdragen Wmo en Wlz).

Resultaten

Gelet op de grote aantallen klanten en daarmee het grote aantal facturen is het CAK gehouden aan een procesgerichte benadering. De NZa constateert dat hierin bij het CAK het meeste goed gaat en het CAK initiatieven ontplooit om verdere verbeteringen door te voeren. Verbeteringen zijn mogelijk in de snelheid waarmee andere organisaties informatie aanleveren aan het CAK, maar ook in de eigen administratieve organisatie en beheersing van de processen. Ook in wet- en regelgeving en beleid en uitvoering zien wij verbetermogelijkheden. Wij vragen hiervoor ook expliciet de aandacht van het ministerie van VWS om tezamen met het CAK te kijken hoe de gegevensuitwisseling sneller en beter kan.

Tijdigheid eerste factuur

Het CAK stuurde in 2015 ruim 7 miljoen facturen aan haar klanten voor de eigen bijdragen Wmo en Wlz. Het CAK is voor de tijdige facturatie in belangrijke mate afhankelijk van de tijdige aanlevering van informatie van gemeenten, zorgaanbieders, zorgkantoren, de Basisregistratie Personen (BRP), het Uitvoerings-instituut Werknemersverzekeringen (UWV) en de Belastingdienst. In de Wmo krijgen nieuwe klanten de eerste factuur gemiddeld na meer dan 100 dagen na de start van de zorgverlening. In de Wlz is dit gemiddeld na meer dan 70 dagen. De doorlooptijd bij het CAK (vanaf het moment van de aanlevering van de zorggegevens door de zorgaanbieder of gemeente bij het CAK tot verzending van de factuur) bedraagt gemiddeld 69 dagen.

Deze lange termijn tot de eerste factuur is niet klantvriendelijk, omdat zij dan ineens een eigen bijdrage over meerdere perioden moeten betalen. De lange doorlooptijden zijn voor een belangrijk deel toe te schrijven aan late aanlevering door verschillende partijen. Met name in de Wmo is als gevolg van het ontbreken van een 'melding aanvang zorg' (maz) sprake van lange doorlooptijden voor de aanlevering van gegevens door gemeenten of zorgaanbieders aan het CAK.

De NZa constateert dat het CAK veel initiatieven ontplooit om de gegevens van de aanleverende organisaties eerder te ontvangen. Het CAK is daarbij gebonden aan wetgeving en aan afspraken met aanleverende organisaties. Dit belemmert het doorvoeren van gewenste verbeteringen. Maar ook bij het CAK zelf zijn er nog mogelijkheden om het facturatieproces te versnellen.

De NZa adviseert het CAK:

1. Te onderzoeken of het proces van het samenstellen en verzenden van de beschikking en de eerste factuur versneld kan worden en zo nodig de interne processen daarvoor aan te passen.
2. Een integrale benadering te hanteren in beleid en uitvoering voor de eigen bijdragen van de Wmo en Wlz. De NZa adviseert het CAK om daarbij te overleggen met het ministerie van VWS.
3. De beschikbare informatie uit de basisregistratie van de gemeenten en van de belastingdienst, indien mogelijk, te hergebruiken voor de eigen bijdrage Wlz, als er al Wmo-zorg is geleverd. Hiervoor moet het CAK haar beleid aangaande het gebruik van persoonsgegevens aanpassen waarbij onderbouwd wordt waarom er voldaan wordt aan artikel 9 van de Wet op bescherming persoonsgegevens (Wbp).
4. Om met VWS in overleg te treden om de verschillende loonbegrippen in de Wmo en Wlz zo mogelijk te uniformeren.

5. Direct na ontvangst van de melding dat de zorg is aangevangen, te starten met de informatie-uitwisseling met de Belastingdienst en de verificatie bij het Basisregistratie Personen (BRP) over te slaan. De NZa adviseert het CAK om hier samen met de Belastingdienst de mogelijkheden te onderzoeken.
6. Na te gaan of de gegevens die zorgaanbieders aanleveren aan de zorgkantoren en gemeenten, direct kunnen worden toegestuurd aan het CAK.
7. De frequentie van uitwisselen van gegevens met de Belastingdienst op termijn te verhogen. De NZa adviseert het CAK om daarvoor in overleg te treden met de ministeries van VWS en Financiën.

Bevindingen incassoproces

Het CAK realiseert hoge incassoresultaten. Voor de Wlz is dit 98,1% en voor de Wmo 97,6%.

Ten opzichte van voorgaande jaren constateren wij een toename in het aantal betalingsregelingen die met klanten moet worden afgesloten. Ook is sprake van een toename van het aantal klachten die betrekking hebben op het incassoproces. Opvallend is dat 58% van de klachten gegrond of deels gegrond zijn verklaard.

De NZa ziet de volgende mogelijkheden tot verbetering van de incassoprocessen:

1. Meer rekening houden met betaalgedrag van de klant. Als klanten voorgaande facturen goed hebben voldaan is het wellicht niet nodig om deze vordering direct over te dragen aan incassopartners.
2. Een hogere prioriteit geven aan het centraal registreren van de adresgegevens van de klanten van het CAK. Nu liggen deze gegevens vast in diverse systemen en zijn daardoor niet altijd juist en volledig.
3. Het sneller doorvoeren van interne voorstellen om interne processen te verbeteren.

1. Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

De NZa houdt op grond van artikel 16 van de Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg) toezicht op de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de Wlz en de Wmo door het CAK.

De NZa analyseerde de verantwoordingsinformatie over 2015 van het CAK en daarnaast ook andere informatie en signalen. Op basis van deze analyse heeft de NZa de volgende thema's voor 2016 geselecteerd:

1. De doorlooptijd facturatie eigen bijdragen nieuwe klanten.
2. Het incassoproces.

Klanten zijn gebaat bij tijdige en juiste facturatie en bij het ongestoord verlopen van het incassoproces, waarbij ook rekening wordt gehouden met de omstandigheden van de klant.

1.2 Onderbouwing thema doorlooptijd facturatie eigen bijdragen nieuwe klanten

Dit thema richt zich op de eerste factuur die een nieuwe klant ontvangt voor de zorg vanuit de Wmo of Wlz.

Rapportage NZa

In de rapporten over 2012, 2013 en 2014 is nadrukkelijk aandacht gevraagd voor de doorlooptijd vanaf de aanvang van de zorg tot het verzenden van de eerste factuur.

Verantwoordingsdocumenten

In de Bestuurlijke verantwoording 2015 is gerapporteerd dat het verbeterpunt over tijdigheid van facturatie is afgedaan. Het CAK refereert hierbij aan de norm voor tijdige facturatie zoals opgenomen in het Model Jaarverslaggeving 2015 CAK. Voor deze norm wordt echter beoordeeld of de factuur binnen 8 weken na aanmaken van de beschikking is verzonden. Gemeten vanaf de aanvang zorg zijn de doorlooptijden erg lang waardoor verzekerden worden geconfronteerd met hoge nota's voor de eerste eigen bijdrage, de zogenaamde 'stapelfactuur'¹. Dit is een ongewenste situatie.

Volgens het model jaarverslaggeving 2016 CAK moet het CAK zich verantwoorden over de doorlooptijd van de startdatum aanvang zorg tot de eerste factuur.

In de Bestuurlijke verantwoording 2015 is ook aandacht besteed aan het ontstaan van de 'stapelfactuur'. Hierbij is vermeld dat sprake is van langere doorlooptijden ten gevolge van late aanleveringen door ketenpartners.

Berichten in media en brief VWS aan Tweede Kamer over doorlooptijden eigen bijdrage Wmo

In 2015 en 2016 is aan de zogenaamde 'stapelfactuur Wmo', één factuur over een langere periode dan één maand, aandacht besteed door de media en door de Tweede Kamer. Deze stapelfacturen hebben -met name voor klanten die nieuw in zorg zijn genomen- forse impact. Over dit onderwerp heeft de Staatssecretaris een brief aan de Tweede Kamer

¹ een eigen bijdrage over meer dan 2 perioden van vier weken (zie brief VWS aan Tweede Kamer d.d. 12 september 2016 met kenmerk 983795-154954-DMO)

gestuurd (d.d. 9 oktober 2015 kenmerk 845407 141995 DMO) waarin ook de doorlooptijd van de facturatie van nieuwe klanten voor de Wmo aan de orde is gekomen. In deze brief zijn verschillende voorstellen uitgewerkt voor het bekorten van de doorlooptijden voor de (eerste) facturatie Wmo.

1.3 Onderbouwing thema Incassoproces

Dit thema richt zich op het proces van het invorderen van vastgestelde eigen bijdragen volgens de Wlz of de Wmo. De keuze van dit onderwerp is onderbouwd vanuit de rapporten van de NZa over voorgaande jaren, de recent ontvangen verantwoordingsinformatie en de door de NZa ontvangen signalen over het incassoproces, inclusief de overdracht van een vordering aan een deurwaarder.

Rapportage NZa

De NZa rapporteerde in voorgaande jaren over meerdere aspecten van het incassoproces. Zo moet het CAK zorgdragen voor het ongestoord laten verlopen van de incassoprocessen. Ook is aandacht nodig voor vorderingen die lang openstaan en voorzieningen voor mogelijke oninbaarheid.

CAK heeft aangegeven dat het opnemen van een dergelijke voorziening geen taak is voor het CAK omdat de voorziening getroffen zou moeten worden door de fondsbeheerder (Zorginstituut Nederland).

Verantwoordingsdocumenten

Uit de Bestuurlijke Verantwoording 2015 blijkt dat het aantal klachten over de eigen bijdrageregelingen is toegenomen. Het inschakelen van een incassobureau is hierbij een belangrijke oorzaak voor het indienen van een klacht.

Signalen NZa

De NZa ontving enkele signalen van burgers met betrekking tot het incassoproces bij het CAK. Uit nader onderzoek bleek dat er extra aandacht noodzakelijk is voor klanten die een eigen bijdrage verschuldigd zijn en hierdoor in de betalingsproblemen komen waarbij vorderingen worden overgedragen aan de deurwaarder.

1.4 Doelstelling onderzoek

Doel onderzoek Doorlooptijd facturatie eigen bijdrage nieuwe klanten

Bij dit onderzoek inventariseert de NZa op welke wijze het CAK in de praktijk omgaat met de doorlooptijd van de eerste factuur eigen bijdrage Wmo en Wlz voor nieuwe klanten. Naast aandacht voor het naleven van de eisen volgens de wet- en regelgeving, beoordeelt de NZa of er geen maatschappelijk ongewenste situaties aan de orde zijn, vanuit de visie van de NZa. Voor zover van toepassing wil de NZa het CAK stimuleren om verdere verbeteringen door te voeren.

Doel onderzoek Incassoproces

Bij dit onderzoek inventariseert de NZa op welke wijze het CAK in de praktijk omgaat met het incassoproces. Hierbij wordt vastgesteld in welke mate het CAK voldoet aan de eisen volgens de wet- en regelgeving. Daarnaast wordt, juist omdat niet alles in wet- en regelgeving is te vatten, beoordeeld of er geen maatschappelijk ongewenste situaties aan de orde zijn ten aanzien van het genoemde onderwerp (volgens de visie van de NZa). Voor zover van toepassing zal de NZa het CAK stimuleren om (verdere) verbeteringen door te voeren.

Bij beide onderzoeken brengt de NZa in beeld welke afhankelijkheden er in de zorgketen bestaan en welke verbeteringen daar doorgevoerd

kunnen worden. De NZa richt zich voor wat betreft de uitgevoerde deelwaarnemingen voor beide onderzoeken op de periode januari tot en met juni 2016.

1.5 Onderzoeksmethodiek

Het onderzoek naar de beide thema's is uitgevoerd op basis van deskresearch waarbij verantwoordingsinformatie, management-informatie, correspondentie en andere verslagen zijn geanalyseerd en op basis van waarnemingen ter plaatse, aangevuld met informatie uit interviews.

Tot slot zijn bevindingen besproken met medewerkers van het CAK.

1.6 Leeswijzer

In hoofdstuk 1 is de aanleiding en doelstelling van de thematische onderzoeken beschreven. In hoofdstuk 2 de rol van het CAK. In hoofdstuk 3 de bevindingen voor het thema Doorlooptijd facturatie eigen bijdragen nieuwe klanten (gericht op de tijdigheid van de eerste factuur). In hoofdstuk 4 staan de bevindingen voor het thema incassoproces. En hoofdstuk 5 bevat de conclusies en aanbevelingen.

2. Rol CAK

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de rol van het CAK beschreven voor de uitvoering van de wettelijke taken.

Het CAK is een publieke dienstverlener die voor de overheid regelingen uitvoert en zorgt voor de vertaling van wetten en regels naar persoonlijke en begrijpelijke dienstverlening. Het inhoudelijke takenpakket van het CAK is in de AWBZ, Wlz, Wmo, Wmo 2015, Jeugdwet, Zvw en Wtcg vastgelegd. In deze wetten en onderliggende regelgeving zijn de taken beschreven die aan het CAK zijn toegewezen, evenals de verplichtingen die verbonden zijn aan de uitvoering van deze taken.

Voor de uitvoering van de taken ontvangt het CAK gegevens van en wisselt gegevens uit met onder meer zorgaanbieders, zorgkantoren, CIZ, gemeenten, belastingdienst, UWV en SVB. Daarnaast raadpleegt het CAK basisregistraties zoals de BRP (voor persoonsgegevens) en de BRI (voor inkomensgegevens).

Het CAK heeft een centrale positie in het zorgveld als het gaat om het beheren van financiële- en administratieve processen en het onderhouden van contacten met de afnemers van zorg. De centrale registratie van landelijke gegevens geeft het CAK de positie de sector en de overheid te kunnen ondersteunen met haar kennis en zorggegevens. Zo levert het CAK gegevens en diensten aan Zorginstituut Nederland (ZiNL), VWS, Zorgverzekeraars Nederland (ZN), Actiz, Branchebelang Thuiszorg Nederland (BTN), het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), gemeenten en aan diverse onderzoeksinstituten, zorgaanbieders en zorgverzekeraars.

2.2 Algemeen

Het CAK is belast met het uitvoeren van publiekrechtelijke werkzaamheden waaronder:

- De vaststelling en de inning van de eigen bijdragen, bedoeld in artikel 3.2.5 van de Wlz.
- De vaststelling en de inning van de eigen bijdragen, bedoeld in artikel 2.1.4 van de Wmo.
- Het namens een Wlz-uitvoerder of ZiNL verrichten van betalingen aan zorgaanbieders, welke de Wlz-uitvoerders, of het Zorginstituut, uit hoofde van de uitvoering van de Wlz verschuldigd zijn.

Van een zelfstandig bestuursorgaan (zbo) zoals het CAK wordt verwacht dat deze bij de uitoefening van zijn taken en bevoegdheden zelf toeziet op tijdige voorbereiding en uitvoering. Daarnaast dient het CAK zorg te dragen dat de daarbij gebruikte procedures van afdoende kwaliteit zijn en dat de personen en instellingen die met hem in aanraking komen zorgvuldig behandeld worden (artikel 19 Kaderwet zbo).

2.3 Rol CAK eigen bijdragen

2.3.1 Facturatieproces

Het CAK is verantwoordelijk voor het opleggen en incasseren van eigen bijdragen voor burgers die zorg ontvangen voor de AWBZ (tot 1 januari 2015), Wlz en Wmo.

Het betreft de volgende regelingen:

- Eigen bijdrageregeling Zorg zonder Verblijf (EB ZzV AWBZ / Wmo 2007)
- Eigen bijdrageregeling Zorg met Verblijf (EB ZmV AWBZ)
- Eigen bijdrageregeling Zorg met Verblijf (EB ZmV Wlz)
- Eigen bijdrageregeling persoonsgebonden budget (EB pgb Wlz)
- Eigen bijdrageregeling modulair pakket thuis (EB mpt)
- Eigen bijdrageregeling maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015)

In dit rapport wordt alleen ingegaan op de processen rondom de eigen bijdragen voor de Wmo en de Wlz.

Het CAK ontvangt van de zorgaanbieders (Wmo) en zorgkantoren (Wlz) berichten dat er gestart is met de zorgverlening. Bij Wmo vindt dit plaats door middel van de toezending van een nota van zorgverlening. Bij de Wlz wordt het CAK geïnformeerd door de maz. Klanten krijgen na ontvangst van deze gegevens door het CAK een kennisgeving waarin gemeld wordt dat te zijner tijd een eigen bijdrage opgelegd zal worden. Na ontvangst van deze berichten vindt gegevensuitwisseling plaats met:

- de gemeenten (BRP) ter verificatie van persoonsgegevens (van het huishouden) en het plaatsen van een signalering voor het verkrijgen van mutaties;
- de Belastingdienst voor het verkrijgen van gegevens over het inkomen;
- Het UWV voor het verkrijgen van informatie over inkomen uit tegenwoordige arbeid (Wlz).

Na deze gegevensuitwisseling vindt een berekening plaats van de eigen bijdrage en volgt een beschikking en vervolgens een factuur van het CAK.

2.3.2 Incassoproces

Nadat het CAK de beschikking heeft opgesteld volgt de facturatie van de eigen bijdragen. Voor de inning van de vorderingen bestaan verschillende mogelijkheden, zoals broninhouding voor klanten die een uitkering ontvangen, automatische incasso op basis van een machtiging aan het CAK, of het versturen van acceptgiro's.

Als een factuur niet wordt voldaan, volgt een herinnering en vervolgens een aanmaning. Uit ons onderzoek blijkt dat een deel van de wanbetalers telefonisch wordt benaderd voordat een aanmaning volgt. Is de factuur dan nog niet voldaan, dan wordt de vordering overgedragen aan een incassobureau. Het CAK heeft hiervoor overeenkomsten met drie incassopartners.

2.3.3 Omvang eigen bijdragen

In de Bestuurlijke verantwoording 2015 van het CAK staan de volgende bedragen voor de gefactureerde eigen bijdragen:

Tabel 1. Gefactureerde eigen bijdragen CAK

Gefactureerde Eigen bijdragen	2015 (x € 1.000)
Zorg zonder verblijf	50.567
Zorg met verblijf	8.097
Wlz	585.176
Wmo	263.123

Bron: Bestuurlijke verantwoording CAK 2015

3. Tijdigheid eerste factuur

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijft en beoordeelt de NZa de activiteiten van het CAK om de eerste factuur tijdig te versturen naar klanten die nieuw in zorg zijn in de Wlz of Wmo.

3.2 Initiatieven CAK om eerste factuur sneller te sturen voor verbetering van tijdigheid facturatie

Analyse doorlooptijden

Het CAK ontplooit, mede naar aanleiding van bevindingen in de jaarlijkse rapportage van de NZa, initiatieven om beter inzicht te krijgen in de doorlooptijden van facturen. Het CAK ontwikkelt onder andere een nieuwe rapportage, die meer inzicht moet geven in de doorlooptijd per onderdeel van het proces. Deze rapportage is voor de Wmo ten dele operationeel. Voor de Wlz moet deze monitor nog ontwikkeld worden. Het CAK pakt dit op na realisatie van de monitor voor de Wmo. Met de monitor kan op inzichtelijke wijze worden gepresenteerd wat het aanlevergedrag is van zorgaanbieders en gemeenten. Het CAK wil ook meer inzicht verkrijgen in de uitwisseling van gegevens met de BRP en de Belastingdienst.

Initiatieven eigen bijdragen Wmo

Het CAK kent de 'Pilot vernieuwen uitwisseling' (PVU). Deze pilot is in april 2016 gestart en richt zich met name op de verbetering van de gegevensuitwisseling met gemeenten en zorgaanbieders voor de eigen bijdragen van de Wmo. Het CAK verwacht dat de nieuwe werkwijze met ingang van 2018 voor alle gemeenten en zorgaanbieders gaat gelden.

Ten tijde van de afronding van het thematische onderzoek door de NZa is door de Minister van VWS een brief aan de Tweede Kamer gestuurd waarbij wordt ingegaan op een aantal mogelijkheden voor het versnellen van de facturatie en het beperken van 'stapelfacturen'.

In deze brief van 12 september 2016 (kenmerk 983795-154954-DMO) wordt naast de pilot voor de gegevensuitwisseling ook gesproken over de start van een verkenning voor een pilot naar een zogenoemd 'energie model' waarbij facturatie plaatsvindt op grond van een vast bedrag en achteraf een eventuele verrekening plaatsvindt. Op deze manier wordt de facturatie onafhankelijk van tussentijds dataverkeer tussen gemeenten en/of aanbieders met het CAK.

Verder staan in deze brief voorstellen voor het verkorten van de vaststellingstermijn en van de aanleveringstermijnen in het uitvoeringsbesluit Wmo.

Initiatieven eigen bijdragen Wlz

De NZa constateert dat het CAK vooral initiatieven neemt om de facturen sneller te verzenden en stapelfacturen te voorkomen in Wmo. In de voorstellen wordt niet gesproken over maatregelen voor het bekorten van de facturiatietermijn voor de Wlz.

Voor de Wlz was in 2015 sprake van een project waarbij het CAK op basis van de indicaties van het CIZ zou starten met de uitwisseling van gegevens met de BRP en Belastingdienst. Tijdens ons onderzoek bleek dat dit project vertraagd is door andere prioriteiten. De intentie van het CAK is om de CIZ-informatie wel als uitgangspunt te gaan gebruiken voor uitvraag bij gemeenten en fiscus. In 2014 is berekend dat de doorlooptijd hierdoor verkort kan worden met 25 à 30 dagen.

Het verdient aanbeveling om de huidige knelpunten bij het opleggen en innen van de eigen bijdragen voor de Wmo en de Wlz meer integraal te benaderen. De NZa adviseert om het project, om de CIZ-gegevens te gebruiken voor de facturatie van de eigen bijdragen in Wlz, weer op te starten. Dit kan de doorlooptijd fors verkorten.

3.3 Doorlooptijden eerste factuur Eigen bijdragen Wmo en Wlz

3.3.1 Doorlooptijd eerste factuur Wmo

Voor de eigen bijdragen in de Wmo implementeerde het CAK recent een monitoringsysteem: Quickview. Uit een presentatie met behulp van het nieuwe monitoringsysteem blijkt dat het CAK voor de eigen bijdrage Wmo een doorlooptijd kent van gemiddeld 103 dagen (ontvangst melding zorgverlening tot het moment van verzending van de eerste factuur). Het monitoringsysteem meet de prestaties vanaf 2015. Op totaalniveau is sprake van zo'n 500.000 klanten en vanaf de start zijn er zo'n 46,5 miljoen declaratieregels verwerkt (2015: 29 miljoen regels).

Met de monitor kan naast het algemene beeld verder worden ingezoomd op zorgaanbiedersniveau en gemeenten. Met behulp van deze gegevens kan het CAK met deze partijen in overleg treden om de gegevens beter en sneller aan te leveren. Het CAK werkt aan het verder optimaliseren van het monitoringsysteem waarbij ook analyses kunnen worden gemaakt van de gegevens die gemeenten en de Belastingdienst aanleveren.

3.3.2 Doorlooptijd eerste factuur Wlz

De bevindingen van de NZa uit voorgaande jaren over de lange doorlooptijden zijn onder meer gebaseerd op de maandelijkse rapportages Ketenmonitor. Het CAK geeft aan dat deze gegevens onvoldoende betrouwbaar zijn. Het CAK heeft aangekondigd de Ketenmonitor zo aan te passen dat deze inzicht geeft van de werkelijke situatie. Tot op heden is er nog geen aangepaste Ketenmonitor opgesteld. Ook gaat het CAK het monitoringssysteem Quickview voor de eigen bijdragen in de Wlz gebruiken.

Het CAK leverde zelf de volgende gegevens aan voor de doorlooptijden tot de eerste factuur eigen bijdrage Wlz.

Tabel 2. Doorlooptijd eerste factuur Eigen bijdrage Wlz

Maand verwerking aangeleverde zorg	Gemiddelde doorlooptijd in dagen
Oktober 2015	59
November 2015	50
December 2015	42
Januari 2016	49
Februari 2016	51
Maart 2016	45

Bron: CAK

Deze tabel geeft de gemiddelde doorlooptijd van vanaf het moment dat de aangeleverde zorg bij het CAK is verwerkt tot en met het moment *dat de factuur is aangemaakt*.

De NZa constateert dat deze doorlooptijd verhoogd moet worden met de termijn die verstrijkt tussen de aanmaak van de factuur en de daadwerkelijke verzending. Uit ons onderzoek bleek dat deze termijn soms nog meer dan 20 dagen zit. De termijn van maz tot verzending van de eerste factuur Wlz komt hierdoor gemiddeld uit op meer dan 70 dagen.

3.4 Gegevensaanlevering ketenpartners

3.4.1 Gegevensaanlevering zorgkantoren eigen bijdrage Wlz

Uit het onderzoek komt naar voren dat de termijnen voor aanlevering per zorgkantoor fluctueren. Het algemene beeld is dat de aanlevering van de maz door de zorgkantoren een doorlooptijd heeft van circa 14 dagen. Dit betekent ook dat het CAK pas na 14 dagen kan starten met het vaststellen van de verschuldigde eigen bijdrage.

De NZa adviseert om het proces van de aanlevering van de maz zo in te richten dat de gegevens die zorgaanbieders aanleveren aan de zorgkantoren ook direct worden toegestuurd aan het CAK.

Naast het advies om de maz direct door de zorgaanbieders aan het CAK toe te sturen vraagt de NZa, zoals in voorgaand hoofdstuk is vermeld, nadrukkelijk aandacht voor het eerder in gang gezette project om gebruik te maken van de informatie van de indicatie van het CIZ. Daardoor zal het CAK al voordat de zorg daadwerkelijk een aanvang neemt, kunnen starten met het proces voor uitwisseling met de BRP, UWV en Belastingdienst. Op basis van onderzoek door het CAK blijkt namelijk dat nagenoeg alle mensen die een CIZ indicatie hebben ontvangen ook daadwerkelijk gebruik maken van Wlz zorg.

3.4.2 Gegevensaanlevering zorgaanbieders eigen bijdrage Wmo

Bij de start van de zorgverlening in het kader van de Wmo leveren de zorgaanbieders geen maz aan. Voor de vaststelling van de eigen bijdrage is het vertrekpunt de nota van zorgverlening door een zorgaanbieder die door het CAK wordt ontvangen. Hierdoor wordt ook de langere doorlooptijd voor de eerste factuur voor de Wmo ten opzichte van de Wlz verklaard.

Voor de Wmo geldt dat de aanlevering per zorgaanbieder en per gemeente kan verschillen. De gegevensaanlevering aan het CAK ten behoeve van de berekening van de verschuldigde eigen bijdrage vindt plaats door de zorgaanbieder. De zorgaanbieder levert de zorgdeclaraties aan bij de betreffende gemeente die de verleende Wmo zorg ook moet betalen. De inning van de eigen bijdragen en de afdracht daarvan aan de gemeenten wordt door het CAK uitgevoerd. De zorgaanbieders hebben derhalve geen financieel belang bij tijdige verzending van zorggegevens aan het CAK.

Met één grote gemeente heeft het CAK het proces zo ingeregeld dat de zorggegevens die worden aangeleverd aan de gemeente voor uitbetaling van de zorg direct worden doorgestuurd naar het CAK. Hierdoor bestaat de zekerheid dat alle bij de gemeente aangeleverde zorggegevens ook worden ontvangen door het CAK. Bovendien zal er sprake zijn van een snellere aanlevering en een kortere doorlooptijd voor de facturatie. De NZa is van mening dat het voorbeeld van deze gemeente navolging verdient, waarbij ook moet worden beoordeeld of het systeemtechnisch mogelijk is het proces zo in te richten dat zorggegevens aangeleverd aan gemeenten ook direct worden aangeboden aan het CAK.

Het CAK is overigens recent in samenwerking met de VNG, het i-SD en VWS gestart om de uitwisselingsstandaarden binnen het Wmo-domein te vernieuwen.

3.4.3 Gegevensuitvraag BRP, UWV en Belastingdienst

Het CAK kan een eigen bijdrage pas vaststellen nadat de gegevensuitwisseling met de BRP, het UWV (voor de Wlz) en de Belastingdienst heeft plaatsgevonden. Uit ons onderzoek blijkt dat het proces van gegevensuitwisseling met de BRP snel verloopt. De gegevensuitwisselingen met Belastingdienst en UWV starten pas nadat de gegevensuitwisseling met het BRP heeft plaatsgevonden. De NZa adviseert om met de genoemde organisaties in gesprek te gaan om te bezien of de gegevensuitwisselingen al direct zouden kunnen starten na de ontvangst van de maz. Voor wat betreft de Wlz-zorgverlening worden de klanten bij de aanvraag van een zorgindicatie bij het CIZ geverifieerd met de BRP. Daarnaast moeten de zorgaanbieders de identiteit van hun klanten vaststellen. De NZa adviseert het CAK om te onderzoeken of er -voor wat betreft de gegevensuitwisseling met de BRP- geen gebruik gemaakt kan worden van de afstemming die het CIZ al uitgevoerd heeft. Ter verbetering van de doorlooptijd is recentelijk tussen het CAK en Belastingdienst overeengekomen om in het voorjaar van 2017 de frequentie van de gegevensuitwisseling te verhogen van tweewekelijks naar wekelijks. Met de huidige stand van de IT-techniek is de NZa van mening dat het (op termijn) mogelijk moet zijn om de wekelijkse uitwisseling van gegevens op dagelijkse basis te laten plaatsvinden. De NZa adviseert het CAK om hierover in overleg te treden met de Belastingdienst.

3.5 Deelwaarneming tijdigheid eerste factuur

De NZa onderzocht 31 facturen in 2016: dit waren er 16 voor de eigen bijdrage in de Wlz en 15 voor de eigen bijdrage Wmo. De facturen werden in het eerste kwartaal 2016 verzonden aan klanten die voor het eerst zorg ontvingen vanuit de Wlz of Wmo.

De NZa onderzocht de doorlooptijden tussen het moment van ontvangst van het eerste bericht bij het CAK over aanvang van de zorg en het moment van verzending van de eerste factuur. Hierbij is ingezoomd op de aanlevering en ontvangst van informatie aan en van de ketenpartners, waaronder gemeenten voor de afstemming met de BRP en de Belastingdienst voor het verkrijgen van informatie over het inkomen.

Tabel 3. Doorlooptijd in dagen vanaf bericht aanvang zorg CAK tot verzending eerste factuur

	Wlz	Wmo
1	73	54*
2	88	80
3	72	106
4	73	109
5	77	113
6	72	116
7	79	35*
8	86	57*
9	89	68
10	81	76
11	73	83
12	81	84
13	78	90
14	77	96
15	58	101
16	86	n.v.t.

Bron: CAK

* deze posten uit de deelwaarneming moeten buiten beschouwing worden gelaten omdat voor deze klanten geldt dat zij niet als nieuwe klant aangemerkt kunnen worden.

De deelwaarneming bevestigt de lange doorlooptijden van aanvang zorg tot verzending van de eerste factuur zoals gerapporteerd in voorgaand hoofdstuk.

De lange doorlooptijden bij de Wlz worden met name veroorzaakt door:

- de tijdsduur die ligt tussen de ontvangst van de gegevens van de BRP en de uitvraag van de gegevens bij de Belastingdienst (variërend van 3 tot 21 dagen);
- de tijdsduur die gelegen is tussen de ontvangst van de gegevens van de Belastingdienst en het uiteindelijk verzenden van de eerste factuur (variërend van 44 tot 69 dagen).

Van 11 posten uit de deelwaarneming was de doorlooptijd van ontvangst van de gegevens van de BRP tot de uitvraag van de gegevens bij de Belastingdienst meer dan 10 dagen. Voor de Wmo was geen eenduidige informatie beschikbaar over de doorlooptijd tussen de gegevens van de BRP en de Belastingdienst.

De doorlooptijden voor uitwisseling met de Belastingdienst neemt circa 11 dagen in beslag. De doorlooptijd tussen ontvangst van de gegevens uit de BRP en verzending van de aanvraag bij de Belastingdienst neemt ook veel dagen in beslag. Voor de Wlz was in het merendeel van de posten uit de deelwaarneming sprake van een doorlooptijd van meer dan 10 dagen die verstreken tussen moment van ontvangst informatie BRP en start van de aanvraag bij de Belastingdienst.

Uit de gegevens blijkt dat er sprake is van een stapeling van 'wachtijden' binnen het logistieke proces van het CAK.

De NZa constateert op basis van de gegevens dat :

- Het CAK pas gegevens opvraagt bij de Belastingdienst na verificatie bij de BRP.
- De frequentie van aanvraag bij de Belastingdienst is lager dan de aanvraag bij de BRP.
- Het CAK vraagt ook informatie op bij de Belastingdienst voor het vaststellen van de eigen bijdrage Wlz in die situaties dat er voorafgaand aan de Wlz zorg sprake is geweest van Wmo zorg. Het opnieuw uitvragen van informatie bij de Belastingdienst werkt onnodig vertragend. De Wmo en Wlz hanteren weliswaar verschillende loonbegrippen², maar het CAK beschikt meestal over voldoende informatie om een nieuwe aanvraag bij de Belastingdienst te vermijden. Het CAK hanteert een procedure waarbij na ontvangst van alle gegevens per einde van een maand een beschikking wordt opgesteld en vervolgens medio daaropvolgende maand de factuur wordt verstuurd. Hierbij wordt aangesloten op vooraf bepaalde productiedata voor opstellen van beschikkingen en facturen. Hierdoor ontstaat extra doorlooptijd omdat niet realtime beschikkingen en facturen kunnen worden opgesteld en verzonden vanaf moment dat alle noodzakelijke informatie beschikbaar is.
- De tijd tussen het ontvangen van de gegevens van de Belastingdienst en het verzenden van de eerste factuur is erg lang.

De NZa ziet de volgende mogelijkheden tot versnelling van de processen en uiteindelijk tot een tijdige facturatie:

1. Aanpassing logistiek proces van het samenstellen en verzenden van de beschikking en eerste factuur na verwerking van alle gegevens. Dit proces verloopt nu in opeenvolgende stappen. Het verdient aanbeveling te onderzoeken of in plaats van deze sequentiële methode het mogelijk is om een meer 'realtime' methode te kunnen volgen.
2. Een integrale benadering in beleid en uitvoering voor de eigen bijdragen in de Wmo en Wlz. De NZa adviseert het CAK om daarbij te overleggen met VWS, om de eigen bijdragen niet sec per regeling te bezien, maar vanuit het perspectief van de ontvanger (de klanten). Voor de Wlz zouden ook net als voor de Wmo termijnen moeten worden opgenomen in wet- en regelgeving.
3. De beschikbare informatie uit de basisregistratie van de gemeenten en van de Belastingdienst te gebruiken voor de eigen bijdrage Wlz, als er al Wmo-zorg is geleverd. Deze gegevens hoeven dan niet opnieuw opgevraagd te worden.
4. De NZa adviseert het CAK daarbij om met VWS in overleg te treden om de verschillende loonbegrippen te uniformeren en om vast te leggen dat de al aanwezige informatie vanuit de Wmo gebruikt mag worden door het CAK bij het factureren van Wlz-zorg. Informatie bij Belastingdienst gelijktijdig uitvragen met BRP check. De NZa adviseert het CAK om met de Belastingdienst in gesprek te gaan over het direct te starten met afstemming over de informatie, na de

² Bij berekening eigen bijdrage Wlz moeten ook de componenten "verschuldigde belasting" en "15% korting tegenwoordige arbeid" meegenomen worden.

ontvangst van de melding aanvang zorg voor de Wlz en het bericht van zorgverlening door de zorgaanbieder voor de Wmo.

5. Snellere aanlevering van gegevens door zorgaanbieders. De NZa adviseert het CAK om na te gaan of het proces van de aanlevering van melding aanvang zorg zo ingericht kan worden dat de gegevens die Wlz-zorgaanbieders aanleveren aan de zorgkantoren ook direct worden toegestuurd aan het CAK. Voor de Wmo adviseert de NZa het CAK om bij de VNG en de gemeenten aan te dringen dat de Wmo-zorggegevens die de zorgaanbieders bij de gemeenten aanleveren, direct naar het CAK worden doorgestuurd.
6. Verhogen frequentie van uitwisseling met de Belastingdienst. De frequentie waarin gegevensuitwisseling met de Belastingdienst plaatsvindt, ligt lager dan de uitwisseling met het BRP. Ook zijn de doorlooptijden voor het ontvangen van informatie van de belastingdienst langer. De NZa adviseert het CAK in overleg te treden met de ministeries van VWS en Financiën om op termijn de gegevensuitwisseling met de Belastingdienst op dagelijkse basis te laten plaatsvinden.

4. Incassoproces

4.1 Inleiding

Het onderzoek op het incassoproces is met name gericht op de procedure van invorderen indien een klant de eigen bijdrage niet (direct) voldoet. Daarnaast heeft de NZa ook de ouderdom van de vorderingen in het onderzoek betrokken.

4.2 Initiatieven CAK voor verbetering van incassoprocessen

De NZa constateert dat het CAK verschillende initiatieven neemt om incassoprocessen te verbeteren.

Memo Vroegsignalering

In april 2016 stelde het CAK het memo "Vroegsignalering" vast. Hierin staan voorstellen om de incassoprocessen te verbeteren.

Onderwerpen die in dit memo aan de orde komen zijn onder andere:

1. Broninhouding
Binnen geldende wetgeving is het echter niet altijd mogelijk om dit toe te passen.
2. Contactgegevens
Het CAK verkrijgt via externe partijen diverse data om op die wijze alsnog een telefoonnummer te verkrijgen van de klanten. Met behulp hiervan wordt de klant telefonisch benaderd voordat een aanmaning wordt verstuurd en/ of overgedragen wordt aan de incassopartners.
3. Minimabeleid
Dit beleid is afhankelijk per gemeente, het CAK staat hier buiten en kan het zelf dan ook niet toepassen.
4. Outbound Klantcontact
Het CAK voert per maand circa 2.000 uitgaande telefoongesprekken, zowel in het kader van de uitvoering van de Wlz als de Wmo.

De NZa juicht toe dat het CAK zelf initiatieven onderneemt voor het verbeteren van de incassoprocessen. Het CAK laat hiermee zien aandacht te hebben voor mogelijke verbeteringen in het proces.

Tegelijkertijd constateert de NZa dat het lang duurt voordat verbeteringen in het incassoproces worden aangebracht. In september 2016 is een aantal voorstellen voor verbeteringen in het incassoproces inhoudelijk met de verantwoordelijke managers besproken. Wij adviseren om deze verbeteringen met prioriteit te implementeren.

In dit memo verkent het CAK ook de mogelijkheden om klanten door middel van klantkenmerken in te delen in profielen van 'niet-willers' en 'niet-kunners' en combinaties hiervan. Met deze classificatie wil het CAK de incassomiddelen zo effectief en concreet mogelijk toepassen. In het memo is aangegeven dat dit voorkomt dat zowel de klant als het CAK onnodig worden belast met extra kosten welke uiteindelijk niet verhaalbaar zijn.

Het memo bevindt zich nog in de voorbereidende fase waarbij over de verdere uitwerking nog besluitvorming moet plaatsvinden.

Rijksincasso

Het CAK neemt deel aan het project Rijksincasso waarin wordt verkend welke mogelijkheden er zijn om de incassoactiviteiten van overheidsorganen te bundelen. Het project is overigens beperkt tot enkele overheidsorganisaties, te weten RvO, DUO, CAK, SVB en UWV. De NZa zou het een positieve ontwikkelingen vinden indien incassoactiviteiten vanuit overheidsorganisaties, en zeker op het gebied van de diverse zorgverzekeringen, zoveel als mogelijk gebundeld zouden worden. De gedachte hierachter is dat klanten waarvoor de vordering van de eigen bijdrage is overgedragen aan een incassopartner naar alle waarschijnlijkheid ook betalingsproblemen hebben met een eventueel eigen risico, de premie zorgverzekeringwet en de premie opgelegd in kader van de Wanbetalersregeling. Samenwerking met de zorgverzekeraars en het Zorginstituut ligt in dit kader daarom voor de hand. Wat betreft de Wanbetalersregeling is vermeldingswaardig dat deze per 1 januari 2017 door het CAK wordt uitgevoerd. De NZa pleit voor een centrale behandeling van vorderingen waardoor burgers te maken krijgen met een vermindering van het aantal incassobureaus dat voor hun openstaande vorderingen wordt ingeschakeld.

Kennisdelen met andere organisaties

Het CAK kent een aantal overleggen met andere instanties voor het uitwisselen van ervaringen met incassoprocessen:

- Gemeente Amsterdam: De gemeente Amsterdam en het team juridisch beheer stellen een memo op over de mogelijkheden om data uit te wisselen over klanten die zich bij de gemeenten hebben aangemeld voor schuldhulp.
- VNG: De VNG voert verkennende gesprekken om te bezien of het mogelijk is voor klanten die bij de gemeente in de schuldsanering zijn opgenomen geen incassotraject richting een incassopartner/deurwaarder meer op te starten.

4.3 Ouderdomsanalyse vorderingen*Ouderdom van openstaande posten EB Wlz en Wmo*

De NZa heeft het CAK verzocht om in de bestuurlijke verantwoording informatie op te nemen over de ouderdom van de openstaande vorderingen. Het CAK heeft hierbij aangegeven dat een gedetailleerde analyse over 2015 niet mogelijk is omdat de bestaande rapportages hierop eerst aangepast moeten worden. Uit een nadere analyse van het openstaand saldo ultimo 2015 van de eigen bijdragen voor ZzV/Wmo en ZmV/Wlz is wel onderstaande globale verdeling van het openstaand saldo naar jaarlaag opgesteld.

OUDERDOMSANALYSE					
REGELING	1 JAAR	1-2 JAAR	2-3 JAAR	3-4 JAAR	OUDER DAN 4 JAAR
ZzV/Wmo	64%	14%	8%	6%	8 %
ZmV/Wlz	52%	16%	11%	9%	12%

Bron: CAK

De NZa heeft vervolgens gevraagd om inzicht te geven waar in het incassoproces ten aanzien van de ouderdom de vorderingen zijn belegd. Hiervoor is onderstaande tabel aangeleverd:

Tabel 4. Overzicht openstaande vorderingen Eigen bijdragen

Totaal	2003-2011	2012	2013	2014	2015	2016	TOTAAL OPEN
Aanmaantrajec	€ 98.749	€ 210.136	€ 311.245	€ 633.457	€ 14.516.119	€ 69.795.771	€ 85.664.227
Incassobureau (executie)	€ -	€ 7.851	€ 18.011	€ 34.983	€ 39.659	€ -	€ 100.505
Incassobureau (gerechtelijk)	€ 2.408.781	€ 1.493.870	€ 1.307.947	€ 676.392	€ 231.232	€ 52	€ 8.527.056
Incassobureau (minnelijk)	€ 120.766	€ 500.959	€ 1.501.013	€ 3.728.422	€ 8.071.931	€ 4.514	€ 14.048.369
Insolventie	€ 1.042.644	€ 1.114.226	€ 1.070.068	€ 728.147	€ 781.214	€ 71.819	€ 5.850.761
Overlijden	€ 479.292	€ 575.701	€ 957.701	€ 2.559.075	€ 4.042.630	€ 3.647.548	€ 12.741.240
Schuldbeewaking	€ 622.468	€ 2.206.638	€ 2.641.234	€ 2.953.379	€ 2.078.877	€ 277.364	€ 11.402.429
	€ 4.772.700	€ 6.109.382	€ 7.807.219	€ 11.313.856	€ 29.761.662	€ 73.797.068	€ 138.334.586

Bron: CAK

Uit dit overzicht blijkt dat het CAK nog veel openstaande vorderingen heeft, zelfs nog over 2003. De NZa pleitte eerder voor het opnemen van dubieuze debiteuren in de financiële verantwoording van het CAK. Het CAK geeft aan dat niet het CAK, maar de fondsbeheerder (Zorginstituut Nederland) een dergelijke voorziening kan treffen.

4.4 Betalingsregelingen en overdracht aan incassopartners

De NZa constateert dat bij het CAK sprake is van een forse toename van het aantal klanten waarvoor een betalingsregeling is afgesproken en voor klanten die zijn overgedragen aan een incassopartner. Dit wordt bevestigd vanuit de managementrapportages van het CAK waarin onder andere in de managementrapportage van april 2016 wordt gesproken over 'een extreem hoog aantal aanvragen voor een betalingsregeling of aanmaanklokkade' (ter voorkoming van aanmaningen binnen het daarvoor geldende proces).

Op basis van uitvraag bij het CAK blijkt dat sprake is van de volgende aantallen van regelingen en overdrachten voor individuele klanten:

Betalings-regelingen	Wlz		Wmo	
	Instroom	Lopend	Instroom	lopend
Januari 2016	531	4.094	2.330	7.169
Juli 2016	626	4.598	1.720	9.999

In behandeling Incassopartners	Wlz	Wmo
	Lopend	Lopend
Januari 2016	4.248	16.681
Juli 2016	5.003	22.888

Bron: CAK

In 2016 waren er 304.123 klanten met een eigen bijdrage in de Wlz, en 533.114 in de Wmo.

De NZa constateert dat er sprake is van een forse toename in het aantal betalingsregelingen dat het CAK met haar klanten overeenkomt. Van de Wlz-klanten met een eigen bijdrage, krijgt 1,65% te maken met een overdracht van de vordering aan een incassopartner. In de Wmo is dit 4%.

Per oktober 2016 hebben in totaal zo'n 27.000 klanten te maken met een incassopartner.

4.5 Klachten CAK

Het CAK besteedt veel aandacht aan de afhandeling van vragen en klachten van klanten.

In de Bestuurlijke verantwoording is over het klachtenproces bij het CAK opgenomen:

"De klachtbehandeling wordt uitgevoerd conform de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De afdeling KA gaat hierin zelfs nog een stap verder en blijft met haar KPI's binnen de wettelijke mogelijkheden van tijdig beslissen. Er wordt op dagelijkse basis gestuurd op de tijdigheid van afhandeling, waarbij een interne norm van 4 weken wordt gehanteerd. Om de kwaliteitsnormen hoog te houden, vinden naast controles achteraf ook collegiale controles plaats bij elke afhandeling. Om te waarborgen dat de klachtafhandeling volgens de wettelijke spelregels verloopt vindt er een maandelijkse kwaliteitscontrole en een jaarlijkse grote interne controle op het klachtenproces plaats. De bevindingen uit deze controles hebben niet geleid tot verbeteringen met grote impact. (..)

Er zullen verbeteringen worden doorgevoerd om de afhandeling van klachten laagdrempeliger te maken. Door meer telefonisch contact is de verwachting dat veel klachten al in een vroeg stadium zullen worden opgelost of zal worden voorkomen dat zaken een formele klachtenprocedure in zullen gaan."

Bij het CAK kwamen tussen 2013 en 2015 de volgende klachten binnen:

Aantal klachten over de eigen bijdragen in de Wlz

Jaar	2013	2014	2015
Aantal klachten	245	243	368

De 368 klachten in 2015 betroffen met name:

1. Betaling eigen bijdrage – inschakelen incassobureau
2. Dienstverlening CAK – geen reactie ontvangen of te laat
3. Betaling eigen bijdrage – openstaand saldo
4. Dienstverlening CAK – bejegening
5. Dienstverlening CAK – onjuiste informatie

Aantal klachten over de eigen bijdragen in de Wmo

Jaar	2013	2014	2015
Aantal klachten	316	292	441

De 441 klachten in 2015 betroffen met name:

1. Betaling eigen bijdrage – inschakelen incassobureau
2. Dienstverlening CAK – bejegening
3. Dienstverlening CAK – geen reactie
4. Betaling eigen bijdrage – openstaand saldo
5. Zorg – pgb / hulpmiddelen & voorzieningen

De NZa constateert dat het aantal klachten in 2015 is toegenomen. Hierbij is opvallend dat voor beide processen van eigen bijdragen Wlz en Wmo de overdracht aan incassopartners op nummer 1 staat. De NZa heeft een deelwaarneming uitgevoerd op de klachten over het incassoproces voor Wlz en Wmo.

Uit een analyse door het CAK van de afhandeling van alle ingediende klachten Eigen bijdragen Wmo blijkt dat een belangrijk deel van de klachten gegrond of deels gegrond worden verklaard:

Afhandeling ingediende klachten eigen bijdragen Wmo

Oordeel	Aantal	Percentage
Deels gegrond	159	20,00%
Gegrond	283	37,38%
Ongegrond	156	20,63%

NB De overige klachten zijn ingetrokken, vervallen of blank.

Bron: CAK

Door het hoge percentage van gegrond en deels gegronde klachten heeft de NZa een deelwaarneming uitgevoerd op de klachten over het incassoproces over het eerste halfjaar 2016.

4.6 Deelwaarneming klachten incassoprocessen CAK

De NZa onderzocht vanuit de klachtenregistratie van het CAK 30 klachten.

- 13 klachten waarbij nog sprake was van incasso in het zogenaamde minnelijke traject, voorafgaand aan de overdracht van vorderingen naar een incassobureau.
- 17 klachten waarbij de incasso van de vordering was overgedragen aan een incassobureau.

Minnelijk traject

Geen belangrijke bevindingen en aanbevelingen in het kader van dit onderzoek.

Overdracht aan incassobureau

De belangrijkste bevindingen en aanbevelingen bij de klachten over de overdracht van vorderingen aan incassopartners zijn:

- Ongeacht het betaalgedrag van een klant wordt een niet- betaalde vordering overgedragen aan een incassopartner c.q. deurwaarder. Het gaat hierbij vaak over relatief lage bedragen. De NZa is van mening dat het CAK een te lage ondergrens hanteert voor overdracht aan een incassobureau.
- Overdracht aan een incassobureau vindt plaats ook als klanten eerder wel goed betaalden. De NZa adviseert het CAK om het betaalgedrag van haar klanten te betrekken in de afweging van het al dan niet overdragen van een vordering aan een incassobureau.
- De NZa vraagt zich af waarom het 'Outboundteam' niet vaker wordt ingeschakeld om klanten met geringe openstaande vorderingen na te bellen. Hiervoor hanteert het CAK ondergrenzen van € 200,- voor Wlz en € 58,- voor Wmo.
- Bij een aantal vorderingen is er sprake van een onjuist adres in de administratie van het CAK. De NZa adviseert het CAK de adresgegevens centraal in de administraties te registreren.

De NZa ziet de volgende mogelijkheden tot verbetering van het incassoproces:

1. Meer rekening houden met betaalgedrag van de klant. Als klanten eerdere facturen op tijd betaalden, is het wellicht niet nodig om deze vordering direct over te dragen aan incassopartners.
2. Zorgdragen voor een eenduidige en betrouwbare registratie van adresgegevens, zodat zeker is dat herinneringen en aanmaningen naar het juiste adres worden verstuurd.
3. Het sneller doorvoeren van interne voorstellen om interne processen te verbeteren.

5. Conclusie en adviezen

5.1 Conclusie

De NZa concludeert dat er bij het factureren van de eigen bijdragen en de incasso door het CAK veel goed gaat. Wel zijn er verbeteringen mogelijk in de administratieve organisatie en interne beheersing van de processen. Het CAK is overigens zelf al langer bezig met het verbeteren van de interne organisatie. De NZa onderschrijft het belang van deze activiteiten.

Naar aanleiding van dit onderzoek heeft de NZa enkele specifieke adviezen die er toe zullen leiden dat de processen bij het CAK doelmatiger gaan verlopen.

5.2 Adviezen

Tijdigheid eerste factuur:

1. Te onderzoeken of het proces van het samenstellen en verzenden van de beschikking en de eerste factuur versneld kan worden en zo nodig de interne processen daarvoor aan te passen.
2. Een integrale benadering te hanteren in beleid en uitvoering voor de eigen bijdragen van de Wmo en Wlz. De NZa adviseert het CAK om daarbij te overleggen met het ministerie van VWS.
3. De beschikbare informatie uit de basisregistratie van de gemeenten en van de Belastingdienst, indien mogelijk, te hergebruiken voor de eigen bijdrage Wlz, als er al Wmo-zorg is geleverd. Hiervoor moet het CAK haar beleid aangaande het gebruik van persoonsgegevens aanpassen waarbij onderbouwd wordt waarom er voldaan wordt aan artikel 9 van de Wet op bescherming persoonsgegevens (Wbp).
4. Om met VWS in overleg te treden om de verschillende loonbegrippen in de Wmo en Wlz zo mogelijk te uniformeren.
5. Direct na ontvangst van de melding dat de zorg is aangevangen, te starten met -de informatie-uitwisseling met de Belastingdienst. De NZa adviseert het CAK om samen met de Belastingdienst de mogelijkheden te onderzoeken.
6. Na te gaan of de gegevens die zorgaanbieders aanleveren aan de zorgkantoren en gemeenten, direct kunnen worden toegestuurd aan het CAK.
7. De frequentie van uitwisselen van gegevens met de Belastingdienst op termijn verder te verhogen. De NZa adviseert het CAK om daarvoor in overleg te treden met de ministeries van VWS en Financiën.

Incassoproces:

1. Meer rekening houden met betaalgedrag van de klant. Als klanten voorgaande facturen goed hebben voldaan is het wellicht niet nodig om deze vordering direct over te dragen aan incassopartners.
2. Een hogere prioriteit geven aan het centraal registreren van de adresgegevens van de klanten van het CAK. Nu liggen deze gegevens vast in diverse systemen en zijn daardoor niet altijd juist en volledig.
3. Het sneller doorvoeren van interne voorstellen om interne processen te verbeteren.

De NZa zal de volgende adviezen expliciet bij VWS onder de aandacht brengen:

- Met het CAK in overleg te treden om het beleid en de uitvoering van de eigen bijdragen niet sec per regeling te bezien, maar uit te gaan van een integrale benadering voor de eigen bijdragen Wmo en Wlz.
- Met het CAK in overleg te treden om de loonbegrippen Wlz en Wmo te uniformeren en het gebruik van gegevens uit de Wmo voor de Wlz wettelijk te verankeren.
- Met het CAK in overleg te treden om een wettelijke basis te creëren voor het gebruiken van de in het kader van de Wmo al aanwezige en met de Belastingdienst en BRP afgestemde informatie.
- Met het CAK en het ministerie van Financiën in overleg te treden om op termijn de frequentie van de gegevensuitwisseling met de Belastingdienst te verhogen zodat de noodzakelijke verkorting van de doorlooptijd gerealiseerd kan worden.

5.3 Reactie van het CAK

Het CAK stemt in met de onderzoeksresultaten in het rapport en zal de bevindingen oppakken en de opvolging daarvan monitoren. Hierover onderhoudt het CAK contact met het ministerie van VWS.

Het CAK plaatst een kanttekening bij de aanbeveling om de persoonsgegevens en inkomensgegevens die al bekend zijn vanuit de Wmo, te hergebruiken voor de eigen bijdrage Wlz. Zij zullen hierover contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens.

De NZa begrijpt en respecteert de voorzichtigheid waarmee het CAK persoonsgegevens behandelt. Het advies om deze gegevens te hergebruiken, is tot stand gekomen na consultatie van de Autoriteit Persoonsgegevens.

