

Vergaderjaar 2021–2022

34 104

Langdurige zorg

29 538

Zorg en maatschappelijke ondersteuning

Nr. 345

BRIEF VAN DE MINISTER VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 24 november 2021

Met deze brief bied ik u het rapport aan van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) over de uitvoering door het CAK van zijn wettelijke taken over het verantwoordingsjaar 2020¹. De NZa rapporteert jaarlijks, op basis van artikel 16 van de Wet marktordening gezondheidszorg, over de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de wettelijke regelingen door het CAK.

De hoofdpunten uit deze brief zijn:

- De NZa constateert dat de voortgang van de verbetering van de interne uitvoeringsorganisatie is gestagneerd en ziet op onderdelen een achteruitgang in functioneren.
- De NZa constateert dat het CAK zich bewust is van de knelpunten in de uitvoering, zich hier transparant over verantwoordt en goede stappen heeft gezet in het kader van risicomanagement waardoor issues naar voren komen, maar dat er nog veel moet gebeuren.
- De NZa heeft thema-onderzoeken uitgevoerd naar communicatie, klachtenafhandeling en klanttevredenheid. Om mogelijke verbeteringen onder de aandacht te houden wordt er een (periodiek) overleg georganiseerd met de Nationale ombudsman.
- Na afronding van het onderzoek van de NZa is aanvullende informatie beschikbaar gekomen, hieruit blijkt dat de onrechtmatige uitvoering van de eigen bijdrageregelingen hoger is dan opgenomen in de verantwoordingsdocumenten van het CAK. De NZa heeft hierover een toelichting opgenomen in haar toezichtsrapport, geeft aan dat verdere analyse en afwikkeling prioriteit moet hebben vanwege de mogelijke financiële impact op cliënten, fondsen en gemeenten en houdt hier actief toezicht op.
- Het CAK erkent de genoemde punten door de NZa en geeft aan dat de complexe en uitdagende omstandigheden waarin het CAK in 2020 heeft moeten functioneren een grote weerslag hebben gehad op de

¹ Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl

organisatie. Het CAK geeft aan dat de punten van de NZa zijn opgenomen in de meerjarige veranderopgave.

Bevindingen uit het NZa-rapport

Oordeel uitvoering

Het CAK is vanaf 2019 bezig met het op orde krijgen van de interne uitvoeringsorganisatie van het CAK via een breed veranderprogramma met als doel om in 2024 «in control» te zijn.

De NZa verstaat onder «in control» zijn een situatie waarin de bedrijfsvoering op zo'n manier is ingericht dat risico's met het oog op een rechtmatige en doelmatige uitvoering van de wettelijke taken structureel, op een effectieve en efficiënte wijze, tijdig worden geïdentificeerd, gemitigeerd en gecorrigeerd, in belangrijke mate gebruikmakend van het geautomatiseerde gegevensverwerkende systeem.

Bij het onderzoek over 2020 heeft de NZa geconstateerd dat de voortgang van de verbetering van de interne uitvoeringsorganisatie is gestagneerd en ziet de NZa op onderdelen ook een achteruitgang van het functioneren:

- De dienstverlening aan cliënten staat onder druk. Dit betreft met name de verslechterde bereikbaarheid en antwoordsnelheid.
- Niet alle verantwoordingsdocumenten zijn binnen de wettelijke termijn aangeleverd.
- Veel bestaande knelpunten in de uitvoering, waarover de NZa in vorige onderzoeken rapporteerde, zijn nog niet opgelost.
- Er zijn nieuwe issuedossiers naar voren gekomen, die de uitvoeringsorganisatie van het CAK belasten en gevolgen hebben voor de cliënten van het CAK, de fondsen en gemeenten.
- De externe accountant van het CAK heeft over 2020 diverse materiële onrechtmatigheden en onzekerheden geconstateerd (die doorwerken in de eerste helft van 2021), die tot gevolg hebben dat bij een aantal financiële stromen over 2020 afkeurende verklaringen zijn afgegeven en bij een aantal financiële stromen oordeelonthoudingen.

De NZa geeft aan zich, gelet op het geconstateerde gebrek aan executiekracht bij het CAK om knelpunten in de uitvoering daadwerkelijk structureel op te lossen en mede gelet op de complexiteit van de vervolgaanpak van de brede veranderopgave van het CAK, grote zorgen te maken over de voortgang en tijdige realisatie van het verandertraject en de daarbij horende doelen om het CAK structureel «in control» te krijgen en te houden.

De NZa constateert dat het CAK zich bewust is van de knelpunten in de uitvoering en zich hier heel transparant over verantwoordt. Alsook goede stappen heeft gezet in het kader van risicomanagement waardoor volgens het CAK meer issues naar voren zijn gekomen. De NZa waardeert dit, maar geeft tegelijkertijd aan dat er nog veel moet gebeuren. De NZa geeft aan de inspanningen en voortgang nadrukkelijk te blijven monitoren.

Thema-onderzoeken

De NZa heeft een onderzoek uitgevoerd naar communicatie en klachtenbehandeling en is gestart met een onderzoek over de klanttevredenheid dat doorloopt in 2022. De NZa concludeert dat het CAK aandacht heeft voor de communicatie richting burger en dat het CAK nog verbeteringen kan aanbrengen in de communicatie(processen) en klachtenbehandeling. Om dit onder de aandacht te houden zal er een (periodiek) overleg georganiseerd worden met de NZa, de Nationale ombudsman en het CAK.

Nagekomen informatie

Het CAK is in 2021 aan de slag gegaan met de analyse en afwikkeling van de issuedossiers. Na afronding van het onderzoek van de NZa is aanvullende informatie beschikbaar gekomen. Hieruit blijkt dat de onrechtmatige uitvoering van de eigen bijdrageregelingen hoger is dan opgenomen in de verantwoordingsdocumenten van het CAK. Het CAK heeft de NZa hierover proactief geïnformeerd. De NZa heeft hierover een toelichting opgenomen in haar toezichtsrapport. De analysewerkzaamheden en afwikkeling van de issuedossiers zijn nog niet volledig afgerond door het CAK. De NZa geeft aan dat de analyse en afwikkeling prioriteit moet hebben vanwege de mogelijke financiële impact op cliënten, fondsen en gemeenten en houdt hier actief toezicht op.

CAK

Het CAK is de NZa erkentelijk voor het rapport en erkent de geschetste problematiek en probleempunten. Het CAK geeft aan dat de complexe en uitdagende omstandigheden waarin het CAK in 2020 heeft moeten functioneren een grote weerslag heeft gehad op de organisatie en deze niet los gezien kunnen worden van de gesignaleerde stagnatie door de NZa. Waaronder de vertraagde invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2020 en het beslag wat hersteloperaties leggen op de organisaties als gevolg van het proactief oppakken van issues. De genoemde punten door de NZa zijn opgenomen in de meerjarige veranderopgave. Het CAK geeft aan overtuigd te zijn dat zij met hun realistische en gedegen aanpak van de meerjarige veranderopgave op de juiste weg zijn en zich hier volledig voor in te zetten.

Tot slot

Zowel het CAK als het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) onderschrijven de bevindingen van dit rapport en zien het belang van het tonen van executiekracht door het CAK om knelpunten in de uitvoering daadwerkelijk structureel op te lossen.

De benodigde veranderingen in de organisatie en de ICT van het CAK zijn omvangrijk en vergen tijd. Zoals ook vorig jaar aangegeven door de Minister voor Medische Zorg² is het verbeteren van de uitvoering van het CAK een meerjarig traject, waarbij ook niet alles in één keer goed gaat. Ik waardeer daarom dat het CAK issuedossiers oppakt, deze (structureel) oplost, de NZa en ketenpartijen hierover proactief informeert en zich hierover transparant verantwoordt.

Ik heb het CAK gevraagd om de verbeterpunten uit het NZa-rapport 2020 te betrekken bij het bredere veranderprogramma. De primaire focus in dit programma ligt op het op orde krijgen van de uitvoering van de regelingen, zodanig dat het CAK «in control» komt en de uitvoering van de regelingen verbetert. Waarbij ik verwacht dat de tevredenheid van cliënten over de uitvoering van de regeling toeneemt.

Waar mogelijk zal ik het CAK ondersteunen door terughoudend te zijn met taakwijzigingen, zodat het CAK zijn verandercapaciteit zoveel als mogelijk kan aanwenden voor zijn eigen veranderopgave.

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
H.M. de Jonge

² Kamerstukken 34 104 en 29 538, nr. 307