

Rapport

# **Uitvoering Wet langdurige zorg 2017/2018**

Wlz-uitvoerder ASR Wlz-uitvoerder B.V.

28 november 2018



## Inhoud

<b>Samenvatting</b>	<b>5</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>7</b>
<b>2. Financiële rechtmatigheid 2017</b>	<b>9</b>
2.1 Inleiding	9
2.2 Financiële gegevens	9
2.3 Controleverklaring en foutentabel	10
2.4 Aanvullende bevindingen NZa	10
2.5 Algemene bevindingen	11
<b>3. Cliëntondersteuning en wachtlijsten</b>	<b>13</b>
3.1 Aanleiding	13
3.2 Acties van de Wlz-uitvoerder	13
3.3 Bevindingen NZa	13
<b>4. Thema's Uitvoeringsverslag 2017</b>	<b>15</b>
4.1 Inleiding	15
4.2 Bevindingen NZa	15



## Samenvatting

De wetgever heeft met de Wet langdurige zorg (Wlz) beoogd dat iedere cliënt die daarop is aangewezen tijdig passende zorg krijgt, van goede kwaliteit en in overeenstemming met zijn voorkeuren. De NZa houdt toezicht op de uitvoering van de Wlz door Wlz-uitvoerders/zorgkantoren. De doelen van de Wlz zijn daarbij het uitgangspunt, kort gezegd:

- Voldoende doelmatige, kwalitatief goede zorg (zorginkoop);
- Tijdige en passende zorg voor Wlz-cliënten, met aandacht voor individueel welzijn (zorgbemiddeling);
- Betaalbare Wlz-zorg (rechtmatige zorguitgaven; controle en verantwoording).

De NZa maakt jaarlijks een gefundeerde keuze in de thema's die zij onderzoekt bij de Wlz-uitvoerders/zorgkantoren (doelgericht en risicogericht toezicht). Wij voeren thematisch onderzoek uit en wij benutten de verantwoordingen van de Wlz-uitvoerders in ons toezicht (financieel verslag en uitvoeringsverslag).

ASR Wlz-uitvoerder B.V. is een Wlz-uitvoerder zonder zorgkantoorfunctie. De NZa constateert dat ASR Wlz-uitvoerder B.V. een betrokken Wlz-uitvoerder is, die op inhoud met de zorgkantoren meedenkt en met hen de dialoog voert over de uitvoering van de Wlz.

### *Tijdige, passende zorg voor Wlz-cliënten (zorgbemiddeling)*

ASR Wlz-uitvoerder B.V. heeft de plicht om verzekerden te informeren over de langdurige zorg. ASR Wlz-uitvoerder B.V. onderneemt voldoende om dit te realiseren (zie hoofdstuk 3).

### *Betalbare Wlz-zorg*

De accountant heeft bij de financiële verantwoording een goedkeurende controleverklaring afgegeven over het getrouw beeld van het eigen vermogen, resultaat en naleving van de Wet normering topinkomens (WNT). Voor de financiële rechtmatigheid heeft de accountant een goedkeurende verklaring afgegeven over de verantwoorde schaden Wlz, schaden AWBZ, bedrijfsopbrengsten Wlz, bedrijfsopbrengsten AWBZ, beheerskosten Wlz en beheerskosten AWBZ (zie hoofdstuk 2).

De NZa verwacht van de Wlz-uitvoerder dat hij actief meedenkt over de landelijke rechtmatigheidsdossiers en toekomstige oplossingen tijdig implementeert. Daarnaast verwachten wij dat de Wlz-uitvoerder contact opneemt met de NZa zodra hij tegen problemen met deze implementatie aanloopt.



## 1. Inleiding

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) houdt op grond van artikel 16 van de Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg) toezicht op de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de Wet langdurige zorg (Wlz) door de Wlz-uitvoerders / zorgkantoren.

### Kader 1 Wlz-uitvoerders / zorgkantoren

De uitvoering van de Wlz vindt plaats in de regio door zorgkantoren. Zorgkantoren zijn daartoe gemandateerd door Wlz-uitvoerders, die deel uitmaken van het concern met een zorgverzekeraar. Wlz-uitvoerders dragen de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van de Wlz voor de verzekerden van de betreffende zorgverzekeraar. Behalve voor de administratie van het zorgkantoor en de uitvoering van de pgb-regeling. Daarvoor draagt het zorgkantoor zelfstandig de verantwoordelijkheid.

ASR Wlz-uitvoerder B.V. is een Wlz-uitvoerder zonder zorgkantoorfunctie. In dit rapport zijn onderwerpen opgenomen vanuit de invalshoek die voor de Wlz-uitvoerder relevant is.

#### *Toezicht 2017/2018*

De NZa maakt jaarlijks een gefundeerde keuze in de thema's die zij onderzoekt bij de Wlz-uitvoerders / zorgkantoren, rekening houdend met de doelen van de Wlz. Wij voeren thematische onderzoeken uit en benutten de verantwoordingen van de Wlz-uitvoerders in ons toezicht. Wlz-uitvoerders leveren jaarlijks vóór 1 juli een financieel verslag en een uitvoeringsverslag op aan de NZa.

Op hoofdlijnen was het toezicht in 2017/2018 als volgt ingericht:

- Financieel rechtmatigheidsonderzoek 2017, op basis van het financieel verslag (zie hoofdstuk 2);
- Sturing op kwaliteit van zorg door zorgkantoren 2018 (zie de individuele rapporten over de zorgkantoren);
- Cliëntondersteuning en regie op wachtlijsten door zorgkantoren 2017/2018 (zie hoofdstuk 3).

Het uitvoeringsverslag van de zorgkantoren benutten wij om over een aantal aanvullende thema's een dialoog te voeren met Wlz-uitvoerders / zorgkantoren. Hoofdstuk 4 bevat een korte weergave van de uitkomsten. De thema's in 2018 zijn: Wlz-zorg thuis (leveringsvormen vpt en mpt); zorginkoop inclusief/exclusief behandeling; vroegsignalering discontinuïteit zorgverlening (*Early Warning System*); Verantwoording over doelmatige Wlz-zorg; Fraudebestrijding pgb door zorgkantoren.

ASR Wlz-uitvoerder B.V. heeft in een procedure van hoor en wederhoor zijn visie kunnen geven op de inhoud van dit rapport.

#### *Samenvattend rapport 2017/2018*

Dit rapport per Wlz-uitvoerder is een openbare bijlage bij het *Samenvattend rapport uitvoering Wlz door zorgkantoren 2017/2018*. In dat samenvattend rapport staan onze algemene conclusies en gevolgtrekkingen voor het toezicht van de NZa op de uitvoering van de Wlz in 2018/2019.





## 2. Financiële rechtmatigheid 2017

### 2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk is een samenvatting van de bevindingen uit het onderzoek naar de financiële rechtmatigheid van de uitvoering van de Wet langdurige zorg (Wlz) door ASR Wlz-uitvoerder B.V. Deze bevindingen zijn in detail teruggekoppeld aan de Wlz-uitvoerder en Zorginstituut Nederland. Van de Wlz-uitvoerder wordt verwacht dat hij opvolging geeft aan deze bevindingen.

Voor het financieel rechtmatigheidsonderzoek<sup>1</sup> maakt de NZa primair gebruik van de gecombineerde controleverklaring bij de aangeleverde financiële verantwoording van de door de Wlz-uitvoerder aangestelde accountant. Daarnaast gebruiken wij het bijbehorende accountantsrapport en de in de bestuursverklaring aangeleverde foutentabel voor het onderzoek. De NZa verricht cijferanalyses naar aanleiding van de ontvangen verantwoordingsinformatie en stelt gericht vragen over de in de financiële verantwoording gerapporteerde opvallendheden. Tot slot beoordelen wij de opvolging van de aandachtspunten uit het rechtmatigheidsonderzoek over 2016 (en indien van toepassing ook nog van aandachtspunten van de jaren voorafgaand aan 2016). Op het financieel verslag is geen accountantscontrole uitgevoerd door de NZa.

### 2.2 Financiële gegevens

In tabel 1 zijn de belangrijkste financiële gegevens van ASR Wlz-uitvoerder B.V. weergegeven.

**Tabel 1: Samenvatting cijfers**

Kerngegevens Wlz-uitvoerder (x € 1.000)	2017 Wlz	2017 AWBZ	2017 Totaal
Totaal bedrijfsopbrengsten <i>exclusief subsidies<sup>2</sup></i>	285	-	285
Totaal schaden <i>exclusief subsidies<sup>2</sup></i>	-	-	-
Budget beheerskosten	286	-	286
Beheerskosten <i>exclusief mutatie technische voorziening</i>	227	-	227
Wettelijke reserve Wlz per 31 december 2017			228

**Bron:** De cijfers zijn afkomstig uit de financiële verantwoording van de Wlz-uitvoerder

<sup>1</sup> Financiële rechtmatigheid zoals gedefinieerd in het protocol accountantsonderzoek Wlz-uitvoerders: Bij financiële rechtmatigheid hebben handelingen en beslissingen van een organisatie directe financiële gevolgen. De (financieel) rechtmatige uitvoering kan worden gekoppeld aan de geldstromen die het gevolg zijn van het voldoen aan de wettelijke taken zoals omschreven in de Wlz. Als de wettelijke taken niet rechtmatig worden uitgevoerd, heeft dat financiële consequenties voor de Wlz-uitvoerder. De controleverklaring bij de financiële verantwoording is gericht op financiële rechtmatigheid.

<sup>2</sup> De bedragen AWBZ zijn gepresenteerd exclusief pgb, de bedragen Wlz zijn gepresenteerd inclusief pgb.

## 2.3 Controleverklaring en foutentabel

De accountant heeft bij de financiële verantwoording een goedkeurende controleverklaring afgegeven over het getrouw beeld van het eigen vermogen, resultaat en naleving van de Wet normering topinkomens (WNT). Voor de financiële rechtmatigheid heeft de accountant een goedkeurende verklaring afgegeven over de verantwoorde schaden Wlz, schaden AWBZ, bedrijfsopbrengsten Wlz, bedrijfsopbrengsten AWBZ, beheerskosten Wlz en beheerskosten AWBZ.

In tabel 2 is de door de accountant gecontroleerde foutentabel<sup>3</sup> 2017 weergegeven betreffende de beheerskosten en de bedrijfsopbrengsten en de schaden AWBZ en Wlz.

## 2.4 Aanvullende bevindingen NZa

De NZa voert cijferanalyses uit en houdt aanvullende interviews bij de Wlz-uitvoerder. Uit ons onderzoek zijn (aanvullende) aandachtspunten geconstateerd in de financiële verantwoording 2017. In tabel 2 zijn de aanvullende bevindingen op de foutentabel 2017 op totaalniveau weergegeven betreffende de beheerskosten en de bedrijfsopbrengsten en de schaden AWBZ en Wlz. De onderliggende details zijn teruggekoppeld aan de Wlz-uitvoerder.

**Tabel 2: (bruto) Foutentabel bij de financiële verantwoording 2017 en aanvullende fouten/onzekerheden bij de financiële verantwoording 2017**

Nr.	Bevindingen	Foutentabel- bedrag (x € 1.000) Wlz	Aanvullend bedrag opmerkingen NZa (x € 1.000) Wlz	Foutentabel- bedrag (x € 1.000) AWBZ	Aanvullend bedrag opmerkingen NZa (x € 1.000) AWBZ
<b>Beheerskosten AWBZ en Wlz</b>					
1a.	Fouten – te corrigeren	-	-	-	-
1b.	Fouten – <u>niet</u> te corrigeren	-	14	-	-
2a.	Onzekerheden– te corrigeren	-	-	-	-
2b.	Onzekerheden – <u>niet</u> te corrigeren	-	-	-	-
<b>Bedrijfsopbrengsten en schaden AWBZ en Wlz</b>					
3a.	Fouten – te corrigeren	-	-	-	-
3b.	Fouten – <u>niet</u> te corrigeren	-	-	-	-
4a.	Onzekerheden – te corrigeren	-	-	-	-
4b.	Onzekerheden – <u>niet</u> te corrigeren	-	-	-	-

**Bron:** NZa, afkomstig uit gerapporteerde (bruto) foutentabellen door de Wlz-uitvoerders en haar accountants & aanvullende fouten/onzekerheden bij de financiële verantwoording 2017 geconstateerd door de NZa.

<sup>3</sup> De foutentabel maakt onderdeel uit van de bestuursverklaring van de Wlz-uitvoerder en wordt door de externe accountant beoordeeld. In een (bruto)foutentabel worden alle fouten en onzekerheden opgenomen, waarbij de mogelijkheid bestaat dat er zowel een fout als onzekerheid gerapporteerd wordt. Hierdoor kan het voorkomen dat de gerapporteerde fouten/onzekerheden in de foutentabel hoger zijn dan de opgenomen bedragen hieromtrent in het financieel verslag. De NZa rapporteert de bruto foutentabel waarin de fouten/onzekerheden met betrekking tot pgb in zijn totaliteit zijn opgenomen. Dit heeft tot gevolg dat er meer dan 100% van de pgb-schaden is opgenomen in de foutentabel.

De NZa verwacht van de Wlz-uitvoerder dat deze opvolging geeft aan de gerapporteerde foutentabel behorend bij het financieel verslag 2017 in het komend boekjaar (verwerking in boekjaar (en financieel verslag) 2018). Onzekerheden [te corrigeren] dienen verder onderzocht te worden, te corrigeren fouten dienen (voor zover mogelijk) te worden gecorrigeerd. De NZa verwacht in de verantwoordingsinformatie 2018 een toelichting over de wijze van afwikkeling. Niet te corrigeren fouten en onzekerheden kunnen gezien de aard niet door de Wlz-uitvoerder worden gecorrigeerd en/of uitgezocht.

## 2.5 Algemene bevindingen

Naast de bevindingen specifiek voor de Wlz-uitvoerder vraagt de NZa aandacht voor de volgende onderwerpen:

- Stelselwijziging zorguitgaven (schadebedrag herschikkingen);
- Beheerskosten zorgkantoren;
- Verantwoording uitgaven m.b.t. persoonsgebonden budget;
- Ontwikkelingen persoonsgebonden budget;
- Maandloonbetalingen aan pgb-zorgverleners;
- Leidraad controle op feitelijke levering pgb-Wlz;
- Formele onrechtmatigheid – Mondzorg;
- Aansluiting Vecozo, Menza<sup>4</sup> en Financieel verslag;
- Ontwikkeling financieel verslag.

Deze onderwerpen zijn besproken met de Wlz-uitvoerder en daar waar mogelijk zijn onze verwachtingen uitgesproken. De NZa verwacht van de Wlz-uitvoerder dat hij actief meedenkt over de landelijke rechtmatigheidsdossiers en toekomstige oplossingen tijdig implementeert. Daarnaast verwachten wij dat de Wlz-uitvoerder contact opneemt met de NZa zodra hij tegen problemen met deze implementatie aanloopt.

In het samenvattend rapport Uitvoering Wlz door zorgkantoren 2017/2018 gaan we op een aantal van deze onderdelen nader in.

---

<sup>4</sup> Menza is het NZa-systeem waarin de nacalculatiegegevens van de zorgkantoren en zorgaanbieders zijn opgenomen.



## 3. Cliëntondersteuning en wachtlijsten

### 3.1 Aanleiding

Onderzoek van de NZa in 2017 toonde aan dat zorgkantoren onvoldoende inzicht hadden in de oorzaken van de lange wachttijden in de langdurige zorg. Ook wisten zij niet goed waarom mensen op de wachtlijst staan en of de situatie wel verantwoord is. Daarnaast werd geconstateerd dat mensen het zorgkantoor niet of nauwelijks weten te vinden voor vragen over langdurige zorg én zorgbemiddeling als zij te lang moeten wachten op zorg.

ASR Wlz-uitvoerder B.V. is geen zorgkantoor maar heeft wel de plicht om verzekerden te informeren over de langdurige zorg. ASR Wlz-uitvoerder B.V. heeft op 1 juni 2017 een verbeterplan ingediend en op 1 januari 2018 een voortgangsrapportage aangeleverd bij de NZa.

### 3.2 Acties van de Wlz-uitvoerder

ASR Wlz-uitvoerder B.V. heeft aangegeven de volgende acties te hebben ondernomen om de informatievoorziening aan verzekerden te verbeteren:

<i>Informatievoorziening</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verbeteren specifieke informatie Wlz via online kanaal;</li> <li>- Verbeteren vindbaarheid van de informatie van online kanaal;</li> <li>- Inrichten domeinoverstijgend advies.</li> </ul>

### 3.3 Bevindingen NZa

De NZa heeft geconstateerd dat ASR Wlz-uitvoerder B.V. diverse activiteiten onderneemt om verzekerden te informeren over de langdurige zorg. Het verstrekken van informatie voor verzekerden is een continu proces waarbij het zoeken blijft wat effectief is. ASR Wlz-uitvoerder B.V. onderneemt voldoende om dit te realiseren.



## 4. Thema's Uitvoeringsverslag 2017

### 4.1 Inleiding

Jaarlijks leveren de Wlz-uitvoerders per 1 juli een uitvoeringsverslag op, waarin zij ingaan op de uitvoering van de Wlz. Wij vragen de Wlz-uitvoerders te rapporteren over resultaten, risico's en knelpunten, oplossingen en actuele ontwikkelingen. Deze informatie benut de NZa onder meer voor een nader onderzoek en een dialoog met de Wlz-uitvoerder / zorgkantoren over een aantal thema's, die zijn gekozen op basis van een risicoanalyse. Het doel is de Wlz-uitvoerders / zorgkantoren een spiegel voor te houden en sterke punten en aandachtspunten voor de keuzes die zij maken terug te koppelen. Bovendien benutten wij dit onderzoek voor onze signaleringsfunctie. Dit hoofdstuk bevat een korte weergave van de uitkomsten van dit onderzoek.

### 4.2 Bevindingen NZa

ASR Wlz-uitvoerder B.V. heeft geen zorgkantoorfunctie. Het Uitvoeringsverslag 2017 is toegespitst op de taken van de Wlz-uitvoerder: Wlz-zorg in het buitenland; cliënt en zorg (zie hoofdstuk 3 van dit rapport); toezicht op uitvoering van de Wlz door zorgkantoren voor de verzekerden van ASR Wlz-uitvoerder B.V. (mandatering en volmacht; onderlinge verantwoording).

ASR Wlz-uitvoerder B.V. signaleert ontwikkelingen die hij inbrengt in de dialoog met zorgkantoren over de uitvoering van de Wlz (wachtlijsten; cliëntondersteuning; kwaliteit van zorg; samenloop Zvw-Wlz).

De NZa koos de vijf thema's voor het onderzoek op basis van de uitvoeringsverslagen van Wlz-uitvoerders / zorgkantoren. De vier voor Wlz-uitvoerders relevante thema's zijn ook met ASR Wlz-uitvoerder B.V. doorgenomen:<sup>5</sup>

- Zorg thuis (leveringsvormen vpt en mpt);
- Zorginkoop inclusief / exclusief behandeling;
- Vroegsignalering discontinuïteit zorgverlening;
- Sturing op doelmatige Wlz-zorg.

ASR Wlz-uitvoerder B.V. neemt deel aan de gremia van Zorgverzekeraars Nederland (ZN), waarin ook deze thema's aan de orde komen, bijvoorbeeld aan de werkgroep Mandaat waarin wordt nagedacht hoe de (onderlinge) verantwoording over 'doelmatige zorg' kan worden verbeterd. De NZa constateert dat ASR Wlz-uitvoerder B.V. een betrokken Wlz-uitvoerder is, die op inhoud met de zorgkantoren meedenkt en met hen de dialoog voert over de uitvoering van de Wlz.

---

<sup>5</sup> Het vijfde thema was pgb-fraudebestrijding. Hiervoor de dragen de zorgkantoren zelfstandig de verantwoordelijkheid.