

Algemeen materiële controleplan Wlz 2024

Zorgkantoor Zilveren Kruis:

- Regio Drenthe
- Regio Zwolle
- Regio Flevoland
- Regio Zaanstreek Waterland
- Regio Kennemerland
- Regio Rotterdam
- Regio Utrecht
- Regio Amsterdam
- Regio 't Gooi (inclusief Almere)
- Regio Apeldoorn Zutphen en omstreken
- Regio Friesland

COLOFON

Datum laatste update: Augustus 2024

Auteur(s) Afdeling Naleving & Controle Langdurige Zorg
Zilveren Kruis Zorgkantoor

INHOUDSOPGAVE

	Inleiding	4
1	Controleproces	5
2	Algemene risicoanalyse	7
3	Uitvoer van de materiële controle	8
	3.1 Inzet algemene controlemiddelen	8
	3.2 Verzekerdenenquête	9
	3.3 Zelfonderzoek:	9
	3.4 Inzet specifiek controlemiddel, detailcontrole	9
4	Gevolgen van de materiële controle	11
	Bijlage 1: Wettelijk kader	12

Inleiding

In dit controleplan beschrijven wij aan de hand van het wettelijk kader de wijze waarop Zilveren Kruis Zorgkantoor materiële controles uitvoert. Dit is één van de controlemethodieken op de rechtmatigheid van de gedeclareerde Wlz-zorg (Zorg in Natura).

Vragen over dit controleplan kunt u stellen aan de afdeling Naleving & Controle Langdurige zorg via het mailadres MC-Wlz@zilverenkruis.nl.

Reikwijdte en doelgroep

De reikwijdte van de materiële controles betreffen de declaraties Zorg in Natura¹, ten laste van de Wlz van het huidig en voorgaand jaar. Indien daartoe aanleiding is, worden controles uitgevoerd over voorgaande jaren².

Naast materiële controle vindt borging van de rechtmatigheid van gedeclareerde zorg ook plaats door middel van formele controle en indien nodig fraudeonderzoek.

Dit controleplan is opgesteld voor alle Wlz zorgaanbieders waarmee Zilveren Kruis Zorgkantoor ten tijde van declareren een contractuele relatie heeft. Indien er sprake is van onderaannemerschap, ligt de verantwoordelijkheid voor het rechtmatig indienen van declaraties bij de gecontracteerde hoofdaannemer³.

Wettelijk kader

Bij de uitvoering van controles is wet- en regelgeving leidend. In Bijlage 1 geven wij een samenvatting van voorschriften op het gebied van controle en administratie waaraan zorgkantoren en zorgaanbieders moeten voldoen.

¹ Inclusief boven budgettaire verstrekkingen.

² De te controleren periode kan worden uitgebreid naar maximaal vijf voorgaande kalenderjaren.

³ Dit uitgangspunt is tevens vastgelegd in de overeenkomsten die het Zorgkantoor sluit met Wlz zorgaanbieders.

1 Controleproces

Algemeen doel materiële controle

Zilveren Kruis Zorgkantoor hanteert als doel⁴ van de materiële controle om met voldoende betrouwbaarheid en nauwkeurigheid vast te stellen dat de door de zorgaanbieder in rekening gebrachte prestatie rechtmatig is. Dat wil zeggen:

- De gedeclareerde zorg is feitelijk geleverd;
- De gedeclareerde zorg is het meest aangewezen⁵ gezien de gezondheidstoestand van de verzekerde.

Rechtmatigheid

Wij maken in onderstaand schema inzichtelijk wanneer gedeclareerde zorg rechtmatig dan wel als onrechtmatig wordt beoordeeld.

Schema: Controle op rechtmatigheid van gedeclareerde Wlz zorg.



100% zekerheid over de rechtmatigheid van alle declaraties is niet mogelijk

De NZa verwacht dit ook niet. In dat geval zouden controle-inspanningen uitermate arbeidsintensief en daarmee kostbaar en inefficiënt zijn. Ook zouden dergelijke inspanningen de zorgaanbieder en de persoonlijke levenssfeer van de verzekerde onevenredig kunnen belasten. Materiële controleactiviteiten hoeven daarom geen 100% zekerheid te geven maar voldoende zekerheid. Wij realiseren deze zekerheid door:

- Een risicoanalyse uit te voeren en deze gedurende het jaar up-to-date te houden. Hierdoor borgen we dat we relevante en actuele ontwikkelingen tijdig meenemen;
- Materiële controles met voldoende omvang en diepgang uit te voeren;
- Onrechtmatig gedeclareerde zorg terug te vorderen.

Drie fases van materiële controleproces

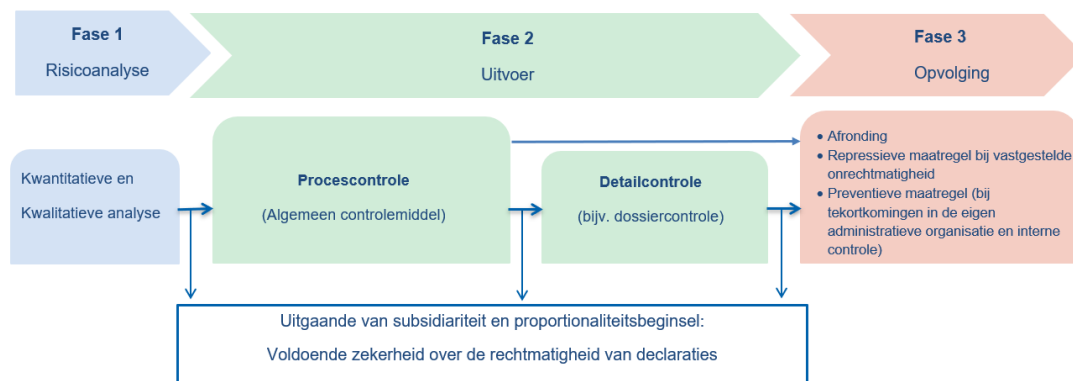
Er wordt niet zonder aanleiding tot een materiële controle overgegaan. Na een (intern) proces van risicoanalyse worden risico's en zorgaanbieders geïdentificeerd. Vervolgens wordt per controle een specifiek controledoel geformuleerd. Deze wordt in een voor de zorgaanbieder opgesteld specifiek controleplan (SCP) beschreven. Vervolgens wordt de controle uitgevoerd en indien nodig uitgebreid. Ook deze werkwijze wordt in het SCP nader uitgewerkt.

⁴ Regeling langdurig zorg artikel 7.4.

⁵ Ook wel genoemd: 'terecht geleverde zorg', 'gepast gebruik van zorg', 'doelmatig gebruik van zorg'.

Indien op basis van een materiële controle onrechtmatigheid wordt vastgesteld, wordt deze financieel gecorrigeerd (repressieve maatregel). Mocht daar aanleiding toe zijn, bijvoorbeeld in situaties waar sprake is van niet-financiële⁶ fouten, kan een verbeteraanwijzing (preventieve maatregel) worden opgelegd.

Schematisch overzicht van het materiële controleproces in drie fasen.



Verwerken van persoonsgegevens

Bij het uitvoeren van controles gaan wij zorgvuldig om met privacygevoelige informatie. Wij werken volgens de in wet- en regelgeving opgenomen voorwaarden. De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) en de Autoriteit Persoonsgegevens zien hierop toe.

Maatregelen om de privacy van de verzekerden te waarborgen zijn:

- Het verwerken van persoonsgegevens vindt plaats door medewerkers onder verantwoordelijkheid van de medisch adviseur;
- We nemen geen medische informatie gekoppeld aan verzekerdengegevens op in de verantwoordingsrapportage;
- We verwerken gegevens op basis van toegangs-beveiliging van informatiesystemen;
- We gebruiken een beveiligd digitaal portal voor het delen van privacygevoelige cliëntgegevens (indien codering niet mogelijk is) tussen zorgkantoor en zorgaanbieder;
- We verstrekken geen gevoelige verzekerde informatie aan derden.

Op de website van het Zorgkantoor is meer informatie te vinden over ons privacy-beleid⁷.

⁶ Bijvoorbeeld onvolkomenheden in het kwaliteitsbeleid rond dossiervoering.

⁷ [Uw gegevens en privacy - Zilveren Kruis Zorgkantoor](#)

2 Algemene risicoanalyse

In de Regeling langdurige zorg (Rlz)⁸ wordt omschreven dat uitvoer van risicoanalyse erop gericht moet zijn om te bepalen op welke gegevens een materiële controle zich zal richten. Binnen Zilveren Kruis Zorgkantoor wordt risicoanalyse uitgevoerd aan de hand van bottom-up signalen en top-downanalyses. Op deze wijze worden zorgaanbieders voor controle geselecteerd. De algemene risicoanalyse raakt alle gecontracteerde aanbieders van het zorgkantoor, inclusief de onderaannemers van de gecontracteerde zorgaanbieders. Gedurende het jaar wordt de risicomatrix continu geüpdatet, bijvoorbeeld op basis van actuele signalen.

Bij de algemene risicoanalyse worden de volgende informatiesystemen gebruikt:

- AW319 voor Wlz-declaraties zorg in natura;
- iWlz voor Wlz-indicatiegegevens.
- Early Warning System (EWS)
- Overzichten bevindingen uit de nacalculatie.

Risicogebieden⁹

1. Ontbrekende of afkeurende accountantsverklaringen bij de nacalculatie, dan wel accountantsverklaringen met beperking of oordeelonthouding worden beoordeeld als mogelijk risico op de domeinen feitelijke levering en/of gepast gebruik van zorg.
2. Zorgaanbieders die als onderzoekwaardig worden beoordeeld op de volgende lijst van indicatoren:
 - afwijkingen tussen AW319 en nacalculatie in combinatie met percentage first time right score op declaraties via de AW319;
 - signalen/bevindingen van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ);
 - Signalen/bevindingen van de NZa;
 - signalen/bevindingen van afdeling Zorginkoop Langdurige Zorg. Bijvoorbeeld met betrekking tot bovenbudgettaire verstrekkingen; samenloop Zvw en Wlz¹⁰, NZa standpunten, en mediaberichten;
 - signalen/klachten, bijvoorbeeld van verzekerden m.b.t. eigen bijdrage;
 - uitkomsten van materiële controle over voorgaande jaren;
 - signalen/bevindingen Speciale Zaken, fraudecoördinator;
 - signalen/ bevindingen van Gemeenten;
 - signalen/ bevindingen vanuit Zorgverzekeraars Nederland.
3. Specifieke risico's voortkomend uit top-down data-analyses. Hierbij worden verschillen in kaart gebracht in declaratiepatronen door zorgaanbieders bij onderling vergelijkbare cliëntpopulatie.

Op basis van de risicoanalyse kunnen zorgaanbieders voor één of meerdere materiële controles worden benaderd.

⁸ Artikel 1.1 Regeling langdurige zorg (Rlz). Deze regeling gaat ook in op fraudeonderzoek

⁹ Het betreft een niet limitatieve lijst

¹⁰ Bijvoorbeeld bij indicatie verblijf en behandeling.

3 Uitvoer van de materiële controle

Voorafgaand aan een materiële controle informeren we de te controleren zorgaanbieders door middel van het specifieke controleplan (SCP) over de aanleiding, het doel en de vorm van de controle.

3.1 Inzet algemene controlemiddelen

Algemene controlemiddelen zetten we zo mogelijk als eerste in. Dit is in lijn met het subsidiariteit-principe¹¹.

Procescontrole: de vorm is schriftelijk of digitaal en/of in combinatie met één of meerdere procesgesprekken. Het procesgesprek kan plaatsvinden in verschillende contactvormen (face-to-face, via beeldbellen of per telefoon).

Afhankelijk van de bevindingen uit de risicoanalyse raakt de procescontrole de aspecten (niet limitatief):

- De inrichting van de algemene organisatie en interne controle (AO/IC) van de zorgaanbieder¹²;
- De wijze waarop interne controles worden uitgevoerd (geautomatiseerd en/of handmatig) en verantwoord;
- De AO/IC op het proces van indicatiestelling naar declaratie van de zorg;
- De wijze waarop in het zorgplan afspraken over te leveren zorg en het daarvoor in te zetten (gemiddelde) zorgtijd/cliëntgebonden tijd wordt vastgelegd;
- De wijze waarop evaluatie van zorg, de mogelijk hieruit volgende wijzingen in zorgbehoefte en daarvoor in te zetten zorgtijd, wordt vastgelegd;
- De wijze waarop geborgd is dat medewerkers voldoen aan zorginhoudelijke kwalificaties die aansluiten bij de cliëntenpopulatie die in zorg is;
- De wijze waarop de route van A) planning naar B) realisatie naar C) declaratie van zorg wordt toegepast. Hierbij valt te denken aan de interne controle op volledigheid en juistheid van gebruik urenbriefjes/urenregistratie, of de wijze waarop 'planning is realisatie, tenzij' wordt gehanteerd;
- Gebruik van (zorg)protocollen;
- Het proces Multi Disciplinair Overleg (MDO).

Voorbeelden van gevraagde bewijslast zijn: de door de aanbieder gehanteerde risicoanalyse, het interne controleplan, management-, kwaliteits- of interne controle-rapportages.

Beëindiging of voortzetting controle na inzet algemene controlemiddelen

De inzet van algemene controlemiddelen heeft 2 mogelijke uitkomsten:

1. De ingezette algemene controlemiddelen leveren voldoende zekerheid op dat het controledoel is behaald en er zijn geen andere signalen waaruit blijkt dat er onvoldoende zekerheid is. We ronden dan de materiële controle af.
2. De ingezette algemene controlemiddelen leveren onvoldoende zekerheid op dat het controledoel is behaald of er zijn andere signalen waaruit blijkt dat er onvoldoende zekerheid is. We zetten de controle dan voort met een specifiek controlemiddel.

¹¹ *Subsidiariteit* stelt de afweging aan de orde of er geen minder ingrijpend alternatief voor handen is om hetzelfde doel te bereiken (Zorgverzekeraars Nederland, UM-12-9-mrel1).

¹² Hierbij ligt de focus op de implementatie van de Nadere Regel Declaratievoorschriften, administratievoorschriften en informatieverstreking Wlz en de van toepassing zijnde Beleidsregels prestatiebeschrijvingen en tarieven.

3.2 Verzekerdenenquête

Een verzekerdenenquête is een controlemiddel dat, indien passend bij de doelgroep, ingezet kan worden. De wetgever stelt duidelijke voorwaarden aan het uitvoeren van een verzekerdenenquête, zoals bijvoorbeeld dat op het enquêteformulier duidelijk vermeld moet staan dat de verzekerde niet verplicht is tot het beantwoorden van gestelde vragen, dat de antwoorden vertrouwelijk behandeld moeten worden of dat de verzekerde recht heeft op zorg en deze blijft ontvangen ongeacht de uitkomsten van de ingevulde enquête.

3.3 Zelfonderzoek:

Een zelfonderzoek kan in overleg met de zorgaanbieder worden ingezet wanneer tekortkomingen zijn geconstateerd tijdens de procescontrole. Het zelfonderzoek houdt in dat de zorgaanbieder zelf een controle uitvoert aan de hand van een door de afdeling Naleving & Controle Langdurige zorg goedgekeurd controleplan en vervolgens rapporteert over zijn bevindingen.

Als tijdens het zelfonderzoek fouten zijn vastgesteld

Indien uit het zelfonderzoek blijkt dat er tekortkomingen zijn in het kunnen aantonen van de feitelijke of terechte levering dan zal Zilveren Kruis Zorgkantoor de omvang van de onrechtmatig gedeclareerde zorg vaststellen, dan wel alsnog een detailcontrole uitvoeren.

3.4 Inzet specifiek controlemiddel, detailcontrole

Specifieke risicoanalyse

Als uit de specifieke risicoanalyse¹³ blijkt dat de resultaten uit algemene controlemiddelen onvoldoende zekerheid bieden om de rechtmatigheid van feitelijke levering en/of gepast gebruik van zorg vast te stellen, is de inzet van detailcontrole¹⁴ noodzakelijk. Voordat tot een specifiek controlemiddel wordt overgegaan, wordt de betrokken zorgaanbieder nader geïnformeerd¹⁵.

Detailcontrole

Detailcontrole is een onderzoek op basis van persoonsgegevens van cliënten die bij de zorgaanbieder in zorg zijn (geweest). Een detailcontrole kan op locatie van de zorgaanbieder plaatsvinden, dan wel kan er gebruik worden gemaakt van een beveiligd digitaal portal om onderdelen uit zorgdossiers aan te leveren. Deze worden beoordeeld door de medisch adviseur.

Detailcontrole vindt plaats op basis van een aselechte steekproef¹⁶ van cliëntdossiers. Als de controlemassa klein is (minder dan 20 dossiers) dan kan de controle integraal worden uitgevoerd¹⁷.

¹³ De Regeling langdurige zorg artikel 1.1 definieert de specifieke risicoanalyse als *een analyse die erop gericht is te bepalen op welke gegevens en op welke zorgaanbieders of categorieën zorgaanbieders de detailcontrole zich zal richten*

¹⁴ De Regeling langdurige zorg artikel 7.2.c definieert detailcontrole als: een onderzoek door de Wlz-uitvoerder naar bij de zorgaanbieder berustende persoonsgegevens met betrekking tot eigen verzekerden ten behoeve van materiële controle als bedoeld in artikel 7.3 of fraudeonderzoek als bedoeld in artikel 7.10.

¹⁵ Via een specifiek controleplan dan wel een addendum/aanvulling als eerder in het controletraject al een controleplan is ontvangen.

¹⁶ Dit is conform het proportionaliteits-principe. Dat wil zeggen dat een afweging wordt gemaakt of de inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van de verzekerde in verhouding staat tot het beoogde doel (Zorgverzekeraars Nederland, UM-12-9-mrel1)

¹⁷ Aanleiding en werkwijze van het dossieronderzoek wordt toegelicht in het (addendum op) specifiek controleplan.

Beoordeeld wordt of:

- in het zorgdossier de benodigde zorg wordt beschreven zoals verwacht mag worden volgens de indicatie/declaratie ZZP (feitelijke levering)
- uit het zorgdossier blijkt dat de cliënt gezien de gezondheidstoestand redelijkerwijs aangewezen was op de gedeclareerde zorg¹⁸ (passende zorg)

Om de feitelijke levering en de passendheid van zorg te beoordelen, dient het zorgdossier aantoonbaar de volgende onderdelen te bevatten:

- een zorgplan¹⁹ met daarin een uitwerking van de zorgvraag en zorgbehoefte;
- rapportages over relevante ontwikkelingen in de gezondheidssituatie van de cliënt en de gevolgen daarvan voor de te leveren zorg. Hierbij valt te denken aan:
 - Periodieke evaluaties van zorg, waaruit blijkt in welke mate doelen zijn gerealiseerd, dan wel dienen te worden bijgesteld. Met een toelichting op de omstandigheden die hierbij een rol spelen.
 - Verslagen van multidisciplinair overleg die betrekking hebben op het te controleren zorgdossier.

Tevens kan voor de controle op feitelijke levering urenplanningsoverzichten van medewerkers en/of dagrapportages worden beoordeeld.

Vaststellen van onrechtmatig gedeclareerde zorg

Na beoordeling door de medisch adviseur van de dossierstukken worden de bevindingen teruggekoppeld in het kader van hoor- en wederhoor. Als de feitelijke- en of terechte levering niet kan worden aangetoond, wordt de onrechtmatigheid vastgesteld dan wel wordt de steekproef uitgebreid.

Het vaststellen van de onrechtmatigheid op basis van bevindingen uit de steekproef vindt plaats op basis van extrapolatie. Hierbij wordt het foutpercentage uit de steekproef²⁰ geëxtrapoleerd over de totale (controle-)massa.

¹⁸ Conform de voorwaarden uit de Beleidsregel prestatiebeschrijvingen en tarieven modulaire zorg en de standaarden of protocollen zoals die in beroepsgroep worden gebruikt.

¹⁹ Zorgplan ook wel ondersteuningsplan of zorgleefplan genoemd.

²⁰ Met steekproef wordt hier ook bedoeld de mogelijke uitbreiding die heeft plaatsgevonden.

4 Gevolgen van de materiële controle

Als de door ons ingezette instrumenten voldoende zekerheid geven dat de gecontroleerde declaraties rechtmatig zijn dan eindigt de materiële controle²¹. Na geconstateerde onrechtmatigheid worden repressieve en indien van toepassing²², preventieve maatregelen toegepast.

Repressieve maatregelen na een controle

Vastgestelde onrechtmatige zorgdeclaraties dienen te worden gecorrigeerd. Hierbij zal verrekening plaatsvinden via het reguliere betaalproces (periode betaling) of de nacalculatie-opgave. Indien bevindingen hiertoe aanleiding geven, kan de NZa ook gevraagd worden om de nacalculatie over voorgaande jaren²³ aan te passen.

Preventieve maatregelen

Deze maatregelen zijn bedoeld om als ongewenst/ondoelmatig beoordeeld declaratiegedrag bij te sturen en/of onrechtmatig declaratiegedrag in de toekomst te voorkomen. Preventieve maatregelen zijn onder andere:

- Mondelinge of schriftelijke waarschuwing;
- Opstellen en monitoring van verbeterafspraken;
- Aanscherping van contractafspraken;
- Uitsluiting van de contractering en/of vergoeding.

Er zijn meer afdelingen betrokken bij opvolging van maatregelen

De afdeling Naleving & Controle Langdurige zorg stelt de repressieve en/of preventieve maatregelen op. De conclusies uit de controle en de te nemen vervolgmaatregelen worden, als dat nodig is, getoetst bij de afdeling Juridische Zaken en bij Zorginkoop.

Fraude en Speciale Zaken

Als er tijdens de voorbereiding of bij uitvoer van de materiële controle signalen zijn dat er mogelijk sprake is van misbruik en/of oneigenlijk gebruik, bepalen we of we het dossier overdragen aan de afdeling Speciale Zaken, die vervolgens een fraudeonderzoek start.

²¹ Tenzij de aanbieder betrokken is in materiële controle op andere risico(s)

²² Bij tekortkomingen in de administratieve organisatie en interne beheersing dan wel bij als ongewenst/ondoelmatig beoordeeld declaratiegedrag.

²³ In het uiterste geval kan de te controleren periode worden uitgebreid naar maximaal vijf voorgaande kalenderjaren.

Bijlage 1: Wettelijk kader

Wlz-zorgaanbieders en Wlz uitvoerders zijn gehouden aan regelgeving op het gebied van rechtmatig declareren en verantwoording. Daarbij is één van de wettelijke taken voor de Wlz-uitvoerder het uitvoeren van materiële controle. Op grond van artikel 16 Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg), is de NZa geautoriseerd om de zorgverzekeraar op het gebied van (materiële) controles te instrueren en te toetsen.

Controle, administratie en zorgaanpak

Materiële controle op de rechtmatigheid van Wlz zorg is gelegitimeerd in een aantal wetten, lagere regelgeving en contractvoorwaarden. Deze zijn o.a.:

- Wet langdurige zorg (Wlz);
- Regeling langdurig zorg (Rlz) o.a. artikel 7.2 en 7.4;
- Besluit langdurige zorg (Blz) o.a. artikel 7.6 t/m 7.9;
- Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza);
- Nadere Regel Declaratievoorschriften, administratievoorschriften en informatieverstrekking Wlz;
- Overeenkomst zorgaanbieder - zorgkantoor Wlz welke van toepassing is op de periode waarover de controle plaatsvindt.

Privacywetgeving over het gebruik van persoonsgegevens

Materiële controle is gehouden aan vigerende wettelijke bepalingen omtrent het gebruik van persoonsgegevens. Daarnaast zijn expliciet voorwaarden benoemd voor het opvragen van aanvullende persoonsgegevens bij zorgaanbieders.

Wettelijke bepalingen zijn vastgelegd in:

- Wet langdurige zorg (Wlz);
- Regeling langdurige zorg o.a. artikel 7.5 t/m 7.8;
- Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG) o.a. Artikel 30.3.b.2

ZN

Binnen ZN-verband hebben zorgkantoren afgesproken zich te houden aan de Gedragscode verwerking Persoonsgegevens inclusief protocol materiële controle.