



Service Organisatie Control rapport (Richtlijn 3000A type I)

**inzake de Care2Declare applicatie van Care Expert B.V.
en de Care Expert-dienstverlening**

10 augustus 2023

Geheimhoudingsverklaring

Care Expert B.V. (hierna: Care Expert) verklaart dat het Service Organisatie Controle-rapport inzake opzet en het bestaan van de beschreven beheersingsmaatregelen (hierna: het rapport) vertrouwelijke informatie bevat. Dit rapport blijft te allen tijde eigendom van Care Expert en mag alleen worden gebruikt door afnemers van de diensten van Care Expert en hun accountant(s) voor het evalueren van het stelsel van beheersingsdoelstellingen. Deze organisaties houden het rapport geheim en stellen het rapport niet aan derden ter beschikking.

Het is de afnemers van de diensten van Care Expert en hun accountants verboden de vertrouwelijke informatie uit dit rapport te kopiëren, te reproduceren, te verkopen, over te dragen of op andere wijze van de hand te doen, dan wel op andere wijze aan een persoon, instelling of onderneming ter beschikking te stellen.

Care Expert

Zwolle, 10 augustus 2023



Inhoudsopgave

1	Assurancerapport van de onafhankelijke auditor	3
2	Vermelding van het management van de serviceorganisatie	6
3	Organisatie, dienstverlening en scope van het rapport	8
	3.1 Care Expert	8
	3.2 Soorten diensten	8
	3.3 scope	8
	3.4 Beheersingsdoelstellingen en interne beheersingsmaatregelen	9
	3.4.1 <i>Proces Application Controls</i>	9
	3.4.2 <i>IT General Controls</i>	9
	3.4.3 <i>Beveiliging van verbindingen</i>	10
	3.4.4 <i>Care Expert Dienstverlening</i>	10
	3.5 Aanvullende beheersingsmaatregelen van onze klanten	10
	3.6 Interne beheers omgeving	11
	3.7 Subserviceorganisaties	11
	3.8 Informatie en communicatie	12
	3.8.1 <i>Algemene communicatie</i>	12
	3.8.2 <i>Klant specifieke communicatie</i>	12
4	Beschrijving van de beheersingsdoelstellingen, beheersingsmaatregelen en testresultaten van de onafhankelijke auditor	13
	4.1 Informatie verstrekt door de onafhankelijke auditor	13
	4.1.1 Testprocedures	13
	4.1.2 Materialiteit	13
	4.1.3 Testresultaten	14
	4.2 Control matrices	14



1 Assurancerapport van de onafhankelijke auditor

Aan: de Directie van Care Expert B.V.

Reikwijdte

Wij hebben opdracht gekregen te rapporteren over de beschrijving (hoofdstuk 3) van Care Expert B.V., (hierna: Care Expert) en van haar systeem van beheersingsdoelstellingen en -maatregelen met betrekking tot de Care2Declare applicatie van Care Expert en de Care Expert-dienstverlening, met peildatum 12 juli 2023, en over de opzet en het bestaan van interne beheersingsmaatregelen die verband houden met de interne beheersingsdoelstellingen die in de beschrijving staan vermeld.

Care Expert maakt gebruik van Amazon Web Services (AWS) voor het hosten van Care2Declare die door de subserviceorganisatie worden uitgevoerd zoals die staan beschreven in de beschrijving van Care Expert. Care Expert maakt voor zijn beschrijving gebruik van de uitsluitingsmethode ('carve-out method'). De beschrijving van Care Expert van haar systeem sluit daarmee de interne beheersingsdoelstellingen en daarmee verband houdende interne beheersingsmaatregelen van de subserviceorganisatie uit. Onze werkzaamheden strekken zich dan ook niet uit tot de interne beheersingsmaatregelen van de subserviceorganisatie.

De beschrijving (paragraaf 3.4) verwijst naar de behoefte aan aanvullende interne beheersingsmaatregelen van een gebruikende entiteit. De geschiktheid van de opzet of de werking van deze aanvullende interne beheersingsmaatregelen van een gebruikende entiteit hebben wij niet geëvalueerd. De interne beheersingsdoelstellingen die in de beschrijving van de serviceorganisatie van haar systeem staan vermeld kunnen alleen maar worden bereikt, indien de aanvullende interne beheersingsmaatregelen van een gebruikende entiteit samen met de interne beheersingsmaatregelen van de serviceorganisatie op afdoende wijze zijn opgezet of werken.

Verantwoordelijkheden Care Expert

Care Expert is verantwoordelijk voor: het opstellen van de beschrijving en bijgaande vermelding in hoofdstuk 2 en hoofdstuk 3, met inbegrip van de volledigheid, het accuraat zijn en de methode van presentatie van de beschrijving en vermelding, het verlenen van diensten die door de beschrijving worden omvat, het vermelden van de interne beheersingsdoelstellingen en het opzetten, implementeren en effectief laten werken van interne beheersingsmaatregelen om de vermelde interne beheersingsdoelstellingen te bereiken.

Onze onafhankelijkheid en kwaliteitsbeheersing

Wij hebben de vereisten van het Reglement Gedragscode ('Code of Ethics') van NOREA, de beroepsorganisatie van IT-auditors in Nederland en de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) van de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) nageleefd. De Code of Ethics is gebaseerd op de fundamentele beginselen van integriteit, objectiviteit, deskundigheid en zorgvuldigheid, geheimhouding en professioneel gedrag. Ons kantoor past de Nadere voorschriften kwaliteitssystemen (NVKS) van NBA toe en bijgevolg onderhoudt het een uitgebreid systeem van kwaliteitscontrole met inbegrip van gedocumenteerd beleid en de procedures met betrekking tot de naleving van de ethische voorschriften, professionele standaarden en de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.



Verantwoordelijkheden van de auditor van de serviceorganisatie

Onze verantwoordelijkheid is, op basis van onze werkzaamheden, het geven van een oordeel over de beschrijving van en over de opzet van interne beheersingsmaatregelen die verband houden met de interne beheersingsdoelstellingen die in de beschrijving staan vermeld. We hebben onze opdracht uitgevoerd overeenkomstig Richtlijn 3000A 'Attest-opdrachten', uitgegeven door NOREA, de beroepsorganisatie van IT-auditors in Nederland.

Dit vereist dat wij onze werkzaamheden zodanig plannen en uitvoeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen over de vraag of de beschrijving getrouw is weergegeven en de interne beheersingsmaatregelen, in alle van materieel belang zijnde aspecten, op afdoende wijze zijn opgezet.

Een assurance-opdracht om te rapporteren over de beschrijving en opzet van interne beheersingsmaatregelen bij een serviceorganisatie omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van assurance-informatie over de toelichtingen in de beschrijving van de serviceorganisatie van haar systeem en de opzet van interne beheersingsmaatregelen. De geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de door de auditor van de serviceorganisatie toegepaste oordeelsvorming, met inbegrip van het inschatten van de risico's dat de beschrijving niet getrouw is weergegeven en dat interne beheersingsmaatregelen niet op afdoende wijze zijn opgezet. Een assurance-opdracht van dit type omvat ook het evalueren van het algehele beeld van de beschrijving, de geschiktheid van de interne beheersingsdoelstellingen die daarin staan vermeld en de geschiktheid van de criteria die door de serviceorganisatie zijn gespecificeerd en die staan beschreven in haar vermelding.

Zoals hierboven staat vermeld, hebben wij geen werkzaamheden uitgevoerd met betrekking tot de werking van interne beheersingsmaatregelen die bij de beschrijving waren inbegrepen; wij brengen derhalve daarover geen oordeel tot uitdrukking.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen assurance-informatie voldoende en geschikt is om een onderbouwing voor ons oordeel te bieden.

Beperkingen van interne beheersingsmaatregelen bij een serviceorganisatie

De beschrijving van Care Expert is opgezet om aan de algemene behoeftes van een brede groep van cliënten en hun accountants te voldoen en kan daarom niet ieder aspect van het systeem bevatten dat iedere individuele cliënt in diens eigen bijzondere omgeving belangrijk kan achten. Bovendien kunnen interne beheersingsmaatregelen bij een serviceorganisatie, vanwege hun aard, niet alle fouten of omissies bij het verwerken of rapporteren van transacties voorkomen of ontdekken.

Oordeel

Ons oordeel is gevormd op basis van de aangelegenheden die in deze rapportage zijn uiteengezet. De criteria waarvan wij hebben gebruikgemaakt bij het vormen van ons oordeel zijn de criteria die in de vermelding van Care Expert in hoofdstuk 2 staan beschreven.

Naar ons oordeel, in alle van materieel belang zijnde aspecten:

- a. geeft de beschrijving van het systeem van de Care2Declare applicatie van Care Expert en de Care Expert-dienstverlening getrouw weer zoals dit op 12 juli 2023 is opgezet en geïmplementeerd;
- b. zijn de interne beheersingsmaatregelen die verband houden met de interne beheersingsdoelstellingen die in de beschrijving staan vermeld op 12 juli 2023 op afdoende wijze opgezet;



Beoogde gebruikers en doel

Deze rapportage is alleen voor cliënten die gebruik hebben gemaakt van Care2Declare van Care Expert en hun accountants, die voldoende inzicht hebben om het in aanmerking te nemen bij het verwerven van inzicht in informatiesystemen van cliënten die relevant zijn voor financiële verslaggeving, tezamen met overige informatie met inbegrip van informatie over interne beheersingsmaatregelen die door cliënten zelf worden uitgevoerd.

Zwolle, 10 augustus 2023

KPMG Advisory N.V.

Digitally signed by:
Dennis Utermark
August 10 2023 10:52 AM +02:00...



D.R. Utermark RE

Director



2 Vermelding van het management van de serviceorganisatie

De beschrijvingen in hoofdstuk 3 is opgesteld voor de afnemers van diensten van Care Expert en hun accountant(s). Zij worden geacht voldoende inzicht te hebben om de beschrijving, samen met overige informatie met inbegrip van de controles die door de klanten zelf worden uitgevoerd, te beschouwen wanneer zij de risico's van afwijkingen van materieel belang inschatten.

Care Expert maakt gebruik van subserviceorganisatie Amazon Web Services (AWS) voor het hosten van Care2Declare. Care Expert maakt voor zijn beschrijving gebruik van de uitsluitingsmethode ('carve-out method'). De beschrijving van de serviceorganisatie van haar systeem sluit daarmee de interne beheersingsdoelstellingen en daarmee verband houdende interne beheersingsmaatregelen van de subserviceorganisatie uit.

De directie van Care Expert bevestigt dat:

- a. bijgaande beschrijving op 12 juli 2023 een getrouw beeld weergeeft van de werkelijkheid. De criteria voor deze vermelding omvat dat bijgaande beschrijving:
 - i. weergeeft op welke wijze het systeem is opgezet en geïmplementeerd. Dit systeem bestaat uit:
 - De soorten diensten die verleend zijn, met inbegrip van, in voorkomend geval, de verwerkte transactiestromen;
 - De procedures, binnen zowel informatietechnologie als handmatige systemen, waardoor die transacties werden geïnitieerd, vastgelegd, verwerkt, gecorrigeerd voor zover noodzakelijk en overgebracht naar de rapportages die voor de cliënten zijn opgesteld;
 - De verbonden administratie, de ondersteunende informatie en specifieke rekeningen waarvan is gebruikgemaakt om transacties te initiëren, te verwerken en vast te leggen; dit houdt onder meer het corrigeren van incorrecte informatie in en op welke wijze informatie is overgedragen naar de rapportages die voor de cliënten zijn opgesteld;
 - Op welke wijze het systeem de significante gebeurtenissen en omstandigheden, buiten de transacties, heeft behandeld;
 - Het proces waarvan werd gebruikgemaakt bij het opstellen van rapportages voor cliënten;
 - Relevante interne beheersingsdoelstellingen en interne beheersingsmaatregelen die zijn opgezet om die doelstellingen te bereiken;
 - Interne beheersingsmaatregelen waarvan wij, bij de opzet van het systeem, aannamen dat zij door gebruikende entiteiten zouden worden geïmplementeerd en die, indien noodzakelijk om de interne beheersingsdoelstellingen die in de bijgaande beschrijving staan vermeld te bereiken, samen met de specifieke interne beheersingsdoelstellingen die niet alleen door onszelf kunnen worden bereikt, zijn onderkend;
 - Overige aspecten van onze beheersingsomgeving, het risico-inschatting proces, het informatiesysteem (met inbegrip van het verbonden bedrijfsproces) en communicatie, beheersingsactiviteiten en interne beheersingsmaatregelen in het kader van het monitoren die relevant zijn voor het verwerken en het rapporteren van de transacties van de cliënten.



- ii. De relevante details bevatten van de wijzigingen in het systeem van de serviceorganisatie op 12 juli 2023.
 - iii. Geen informatie weglaat of verkeerd voorstelt die relevant is voor de reikwijdte van het systeem dat is beschreven terwijl erkend wordt dat de beschrijving is opgesteld om te voldoen aan de algemene behoeftes van een brede groep gebruikers en hun accountants en daarom niet ieder aspect van het systeem kan bevatten dat iedere individuele cliënt in diens eigen bijzondere omgeving belangrijk kan achten.
- b. de interne beheersingsmaatregelen en de bijbehorende interne beheersingsdoelstellingen op afdoende wijze zijn opgezet en bestaan op 12 juli 2023, met uitzondering van de eventueel aanwezige bevindingen die tot een hoog risico leiden, en in dat geval in hoofdstuk 4 zijn beschreven. De criteria voor deze vermelding omvat dat we:
- i. de risico's hebben onderkend die het bereiken van de interne beheersingsdoelstellingen in gevaar brengen;
 - ii. van mening zijn dat de interne beheersingsmaatregelen dusdanig zijn opgezet en geïmplementeerd dat ze redelijke mate van zekerheid verschaffen dat de risico's het bereiken van de interne beheersingsdoelstellingen niet verhinderen.
 - iii. de interne beheersingsmaatregelen op 12 juli 2023 consistent zijn toegepast zoals opgezet, met inbegrip ervan dat handmatige interne beheersingsmaatregelen zijn toegepast door personen die de geschikte competentie en bevoegdheid hebben.

Zwolle, 10 augustus 2023

De heer B. van Nieuwkerk

Algemeen Directeur Care Expert B.V



3 Organisatie, dienstverlening en scope van het rapport

3.1 Care Expert

Care Expert B.V. (hierna: Care Expert) is opgericht in 2011 als specialist en kennispartner op het gebied van verantwoordings-, facturatie- en declaratieprocessen binnen de zorg. In nauwe samenwerking met onze klanten en partners ontwikkelen wij pragmatische en gebruiksvriendelijke oplossingen op het snijvlak van kennis en innovatieve software.

De organisatie bestaat uit ongeveer 30 medewerkers die iedere dag het verschil proberen te maken voor onze klanten.

De kernwaarden van Care Expert zijn;

- Eenvoudige zorg administratieve processen;
- Samenwerken om te verbeteren;
- Zorg dienende software en services;
- Blijvend investeren in ontwikkeling van software en diensten.

3.2 Soorten diensten

Sinds 2015 is Care Expert bezig met het ontwikkelen van het declaratie-expertsysteem Care2Declare met als doel het vereenvoudigen van de zorg administratieve processen. Daarnaast zijn er twee Application Programming Interfaces (A.P.I.'s) ontwikkeld waarmee het mogelijk is om te communiceren met andere systemen. Hiermee laten we Care2Declare zo goed mogelijk ondersteunend zijn aan de registratie en rapportage van de geleverde zorg.

Op dit moment bestaat de dienstverlening van Care Expert uit de volgende onderdelen;

- Care2Declare en de A.P.I.'s (hierna: Care2Declare): declaratie-expertsysteem wat de mogelijkheid biedt om te koppelen met andere softwaresystemen of apps en wordt aangeboden als een SaaS-oplossing.
- Care Expert: dienstverlening voor zorginstellingen die hun administratieve processen willen uitbesteden. Care Expert maakt gebruik van Care2Declare;
- Services: dagelijkse ondersteuning op Care2Declare en de daarbij behorende processen;
- Consultancy: uitvoeren van implementaties en ondersteunende dienstverlening op Care2Declare en de daarbij behorende processen voor de klant.

3.3 scope

Care Expert levert verschillende producten en diensten. Dit rapport richt zich op de meest recente versie (versie 1.70) van Care2Declare en de processen voor de ontwikkeling van nieuwe versies. Daar waar C2D wordt genoemd in de beheersingsmaatregelen gaat het om C2D versie 1.70. Hierbij horen ook de IT-infrastructuur waarop Care2Declare ontwikkeld wordt, de Care Expert Dienstverlening en de bijbehorende declaratie-, facturatie- en verantwoordingsprocessen.

Dit ISAE3000 rapport is uitgegeven met als doel om klanten van Care Expert en hun auditors te voorzien van inzicht in de interne beheersingsmaatregelen die genomen zijn door Care Expert over:

- Hoe Care Expert voorziet in een betrouwbare Care2Declare-omgeving;
- Hoe Care Expert de continuïteit van de Care2Declare-omgeving waarborgt.



Het is van belang om te melden dat de scope van dit rapport is gericht op de beheersing van de applicatie Care2Declare met de daarbij behorende functionele controles die bijdragen aan de betrouwbaarheid en rechtmatigheid van registratie en facturatie. Wij bieden met de Care Expert Dienstverlening de mogelijkheid aan onze klanten om de geleverde en geregistreerde zorg tijdig en correct aan te leveren aan de financiers. Daarnaast biedt Care Expert services om de zorgdeclaratie- en administratieve processen op orde te brengen, zodat de klant het inzicht krijgt om betere data gedreven beslissingen te nemen.

3.4 Beheersingsdoelstellingen en interne beheersingsmaatregelen

Voor de gespecificeerde interne beheersingsdoelstellingen en interne beheersingsmaatregelen om die doelstellingen te bereiken, verwijzen wij naar paragraaf 4.2 van dit rapport. De interne beheersingsdoelstellingen zijn gespecificeerd door Care Expert en gericht op de betrouwbaarheid van de SaaS-oplossing Care2Declare. De beheersingsdoelstellingen binnen het control framework in paragraaf 4.2 zijn onder te verdelen in de volgende categorieën:

- Proces Application Controls;
- IT General Controls.
- Beveiliging van verbindingen;
- Care Expert Dienstverlening.

In deze paragraaf worden per laag de beheersingsdoelstellingen toegelicht.

3.4.1 Proces Application Controls

De eerste laag binnen het control framework richt zich op de controles in Care2Declare. Hiervoor is een beheersingsdoelstelling geformuleerd gericht op dat de declaraties en het berichtenverkeer voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en dat de verstuurde gegevens voldoen aan de huidige situatie. Daarnaast zijn er voor deze beheersingsdoelstelling maatregelen opgenomen welke betrekking hebben op de signalering vanuit Care2Declare op overproductie, tijdigheid van het berichtenverkeer en de aanwezige Continuous Monitoring Module.

De risico's die Care Expert met deze Proces Application Controls wil verkleinen zijn: dat er niet wordt voldaan aan de geldige wet- en regelgeving op het gebied van berichtenverkeer en declareren.

3.4.2 IT General Controls

Op het gebied van IT General Controls heeft Care Expert vier beheersingsdoelstellingen geformuleerd welke betrekking hebben op:

- rechtmatige toegang; de beheersingsmaatregelen ten behoeve van rechtmatige toegang gaan over het wachtwoordbeleid en het beleid omtrent het gebruik van 'system-admin' accounts. Hier wordt ook de controle op dit beleid, middels Breaking the Glass, uitgevoerd.
- wijzigingsbeheer; aangaande het wijzigingsbeheer zijn er beheersingsmaatregelen getroffen welke betrekking hebben op het wijzigingsproces in Jira en het OTAP-proces voor Care2Declare. Wijzigingen kunnen via klanten, sales of eigen medewerkers bij Care Expert binnenkomen en deze worden eerst beoordeeld voordat deze in het wijzigingsproces in Jira komen. Meerdere wijzigingen komen samen in een release.



- operationeel beheer; voor het operationele beheer van Care2Declare is er een beheersingsmaatregel opgenomen welke betrekking heeft op of het incidentmanagementproces conform SLA wordt gehanteerd en het bijhouden van een logboek voor de handelingen in Care2Declare.
- continuïteit van cliëntgegevens; deze beheersingsdoelstelling heeft betrekking op de continuïteit en beschikbaarheid van cliëntgegevens. Deze wordt geborgd door het toepassen van beheersingsmaatregelen op het minimaliseren van de ongeplande downtime, werken middels een OTAP-proces en door te controleren dat de hostingprovider een SOC2-certificering heeft.

De risico's die Care Expert met deze IT General Controls wil verkleinen zijn: oneigenlijke toegang tot en misbruik maken van de gegevens in Care2Declare, het op straat komen liggen van privacy gevoelige gegevens van cliënten, het genereren van foutieve output, het doorvoeren van wijzigingen in de software die nadelig zijn voor de klant en het niet beschikbaar zijn van de software.

3.4.3 Beveiliging van verbindingen

Voor de beveiliging van verbindingen heeft Care Expert één beheersingsdoelstelling opgesteld welke borgt dat Care2Declare beveiligd wordt aangeboden. De beheersingsmaatregelen welke hierin genomen zijn, zijn dat Care2Declare middels een https-verbinding is versleuteld, de A.P.I. niet benaderd kan worden zonder een unieke sleutel en de software middels een penetratietest wordt getest.

De risico's die Care Expert met deze beheersingsmaatregelen op het gebied van beveiliging van verbindingen wil verkleinen zijn: oneigenlijke toegang tot en misbruik maken van de gegevens in Care2Declare en bijbehorende A.P. I's, het plaatsvinden van cyberaanvallen en dat gegevens van klanten en cliënten niet versleuteld worden verzonden.

3.4.4 Care Expert Dienstverlening

Binnen de Care Expert Dienstverlening maken de declaratiespecialisten gebruik van de SaaS-oplossing Care2Declare. De twee beheersingsdoelstellingen zijn gericht op het voldoen aan de beloftes van de Care Expert Dienstverlening:

- Correcte en op tijd ingediende declaraties o.b.v. rechtmatig geleverde zorg;
- Grip op de zorgdeclaraties van onze klanten;
- Continuïteit in de zorgdeclaraties van onze klanten.

De risico's die Care Expert, voor klanten die deze dienstverlening afnemen, met deze beheersingsmaatregelen wil verkleinen zijn: het niet (tijdig) kunnen declareren van zorg, het niet voldoen aan wet- en regelgeving en het lopen van een liquiditeitsrisico.

3.5 Aanvullende beheersingsmaatregelen van onze klanten

Het is mogelijk dat de interne beheersingsdoelstellingen niet door de serviceorganisatie alleen worden bereikt, omdat het bereiken daarvan bepaalde interne beheersingsmaatregelen vereist die door de gebruikers van Care2Declare, de klanten van Care Expert, moeten worden geïmplementeerd.



Care Expert neemt aan dat haar klanten zelf interne beheersingsmaatregelen hebben geïmplementeerd. De interne beheersingsmaatregelen bij de gebruikers van Care2Declare, die door Care Expert noodzakelijk worden geacht om de interne beheersingsdoelstellingen zoals beschreven in dit rapport te bereiken, zijn weergegeven in onderstaande tabel:

Eigen beheersingsdoelstellingen van organisaties die Care2Declare gebruiken
De organisatie moet voldoen aan de AVG
De organisatie moet in het bezit zijn van een NEN7510-certificering
De organisatie moet een controle-technische functiescheiding toepassen in de werkprocessen
De organisatie moet het autorisatiebeheer inrichten in Care2Declare voor de eigen gebruikers passend bij de gewenste controle technische functiescheiding.
De organisatie dient zelfstandig signaleringen op te volgen zoals beschreven in paragraaf 3.4.1.
De organisaties die de Care Expert dienstverlening afnemen hebben kennis genomen van de 'Uitgangspunten bij procesomschrijving' zoals beschreven in de Dienstenbeschrijving

3.6 Interne beheers omgeving

Als leverancier van informatiesystemen en zakelijke dienstverlening verwerkt Care Expert persoonsgegevens. Het zorgdragen voor beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie en systemen maakt onderdeel uit van de corebusiness van Care Expert. Om dit te waarborgen heeft Care Expert een intern beveiligingsbeleid opgesteld die voldoet aan de eisen van de normering voor de NEN7510 en ISO27001. Hier ligt een risicoanalyse aan ten grondslag. Op basis van het informatiebeveiligingsbeleid worden er jaarlijks diverse interne audits uitgevoerd. Daarnaast vinden er initieel extra audits plaats op basis van eventuele incidenten of bevindingen in de praktijk. Hierdoor is er intern continue aandacht voor de veiligheid van de informatie. Gezien het feit dat deze risico's worden afgevangen in de jaarlijkse audit voor de NEN7510 en ISO27001, valt dit buiten de scope van dit assurance onderzoek. Deze certificering is op te vragen bij Care Expert.

3.7 Subserviceorganisaties

Care Expert heeft de hosting van Care2Declare uitbesteed aan Amazon Web Services (AWS). Voor deze activiteiten zijn afspraken gemaakt met AWS in een Service Level Agreement, mede omtrent het realiseren van de beheersingsdoelstellingen via een stelsel van beheersingsmaatregelen. De beheersingsmaatregelen die AWS heeft getroffen vallen buiten de scope van dit assurance onderzoek. Hierover rapporteert AWS maandelijks aan Care Expert. De informatie welke AWS rapporteert aan Care Expert gaat over de beschikbaarheid van de software. Daarnaast levert AWS twee keer per jaar een SOC2 rapport aan bij Care Expert waarin ze aantonen dat ze naast vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid ook voldoen aan aspecten die betrekking hebben op security en privacy. Dit SOC2 rapport wordt beoordeeld door de security officer en indien de uitkomsten daar aanleiding toe geven worden er vervolgacties ondernomen.



Gezien het feit dat deze risico's worden afgevangen in de NEN7510 en ISO27001, valt dit buiten de scope van dit assurance onderzoek.

3.8 Informatie en communicatie

De informatievoorziening en communicatie met klanten van Care Expert verloopt op verschillende wijzen. Hierbij maakt Care Expert onderscheid in algemene communicatie en klant specifieke communicatie.

3.8.1 Algemene communicatie

Middels de algemene communicatie via de website en via LinkedIn wordt informatie gedeeld met klanten, maar ook niet-klanten kunnen een gedeelte van deze informatie lezen.

- Website: De website www.care-expert.nl bevat alle informatie over de producten en diensten van Care Expert.
- LinkedIn: Op de LinkedIn-pagina van Care Expert worden alle nieuwsberichten, blogs en samenwerkingen gedeeld.

3.8.2. Klant specifieke communicatie

Naast algemene communicatie is het voor de levering van de producten en diensten van Care Expert ook erg belangrijk om met alle klanten persoonlijk te kunnen communiceren. Dat doen wij middels onderstaande communicatiemiddelen.

- Releasenotes: Voor iedere nieuwe release van Care2Declare worden de klanten via een mailing op de hoogte gesteld van de wijzigingen die doorgevoerd worden in de eerstvolgende release.
- Kennisbank: De online Kennisbank van Care Expert is alleen toegankelijk voor klanten en partners van Care2Declare. Hier is informatie te vinden over Care2Declare inclusief kennisitems, relevante wet- en regelgeving, aanvullende declaratieservices, koppelingen en de agenda voor de webinars.
- Meldingenmodule: In Care2Declare kunnen klanten meldingen aanmaken in de Meldingenmodule. Klanten kunnen alleen hun eigen meldingen inzien en de voortgang hiervan volgen. De onderwerpen van de meldingen kunnen zijn: verstoringen, inrichtingsverzoek, wijzigingsverzoek, RFO (request for output) of een informatievraag.
- Servicebezoeken: Declaratiespecialisten van de Care Expert Dienstverlening en medewerkers van de afdeling Services leggen servicebezoeken af bij al hun klanten. Soms kan dit ook telefonisch of digitaal plaatsvinden indien de klant dit wenst. Tijdens de servicebezoeken worden de producten en diensten van Care Expert besproken en worden er eventueel aanvullende afspraken gemaakt.
- Consultancy: De consultants van Care Expert zijn betrokken bij de dienstverlening richting de klant. Hierdoor kennen zij de klant en kunnen hierdoor ook klant specifieke wensen en problemen in kaart brengen en vertalen naar de organisatie.
- Sales: De accountmanagers van Care Expert hebben veelal contact met de bestuurders en directies van klanten. Door de jarenlange samenwerking is hierin ook een relatie ontstaan die ook erg belangrijk is om de levering van de producten en diensten van Care Expert goed te houden en te laten aansluiten bij de wensen en behoeften van de klanten.



4 Beschrijving van de beheersingsdoelstellingen, beheersingsmaatregelen en testresultaten van de onafhankelijke auditor

4.1 Informatie verstrekt door de onafhankelijke auditor

KPMG heeft in samenwerking met Care Expert een onderzoek uitgevoerd in overeenstemming met Richtlijn 3000A. De gebruikersorganisaties dienen resultaten tezamen met informatie uit hun organisaties te evalueren. De gebruikersorganisaties blijven eindverantwoordelijk voor hun stelsel van interne beheersingsmaatregelen.

4.1.1 Testprocedures

KPMG heeft bepaald welke interne beheersingsmaatregelen van Care Expert noodzakelijk zijn om de interne beheersingsdoelstellingen die in paragraaf 4.2 staan vermeld te realiseren en wij hebben beoordeeld of die interne beheersingsmaatregelen op afdoende wijze zijn opgezet en geïmplementeerd.

De door ons gehanteerde testprocedures zijn erop gericht om met een redelijke mate van zekerheid vast te stellen dat de door Care Expert geformuleerde beheersingsdoelstellingen met de beschreven beheersingsmaatregelen worden behaald. Onderstaand is een overzicht van de gehanteerde testprocedures opgenomen.

<i>Testprocedure</i>	<i>Omschrijving</i>
1. Inlichtingen inwinnen	Het verzoeken om inlichtingen bij personen binnen Care Expert die, naar het oordeel van de auditor van de serviceorganisatie, relevante informatie kunnen hebben.
2. Inspectie/verificatie	Het inspecteren van documenten, rapportages, uitgeprinte en elektronische vastleggingen van de verwerking van transacties.
3. Waarneming ter plaatse	Het observeren van activiteiten.
4. Re-performance	Het herhalen van de uitvoering van de interne beheersingsmaatregelen.

Voor het testen van het bestaan hebben wij items geselecteerd die voor de peildatum 12 juli 2023 hebben plaatsgevonden.

4.1.2 Materialiteit

Het begrip materialiteit houdt verband met de dienstverlening waarover wordt gerapporteerd, niet met de financiële overzichten van gebruikende entiteiten.

Wij hebben onze werkzaamheden gepland en uitgevoerd om te bepalen of de beschrijving van de serviceorganisatie van haar dienstverlening in alle van materieel belang zijnde (ofwel, een materiële kans op een significant onjuiste mededeling hebbende) opzichten getrouw is weergegeven, of de interne beheersingsmaatregelen bij de serviceorganisatie op afdoende wijze en in alle van materieel belang zijnde opzichten zijn opgezet en of de interne beheersingsmaatregelen in alle van materieel belang zijnde opzichten effectief hebben gewerkt.

Interne beheersingsmaatregelen werken vanuit ons oogpunt effectief, individueel of in combinatie met overige interne beheersingsmaatregelen, indien de maatregelen een redelijke mate van zekerheid verschaffen dat de interne beheersingsdoelstellingen die in de beschrijving van de dienstverlening van Care Expert staan vermeld, worden bereikt.



Het begrip materialiteit hebben wij niet toegepast bij het, in de beschrijving van de toetsingen van interne beheersingsmaatregelen, openbaar maken van de resultaten van die toetsingen wanneer uitzonderingen zijn onderkend. Dit is zo omdat, in de bijzondere omstandigheden van een specifieke gebruikende entiteit of accountant van de gebruiker, de uitzondering significantie kan hebben naast het feit dat zij, naar ons oordeel, voorkomt dat een interne beheersingsmaatregel effectief werkt.

4.1.3 Testresultaten

De realisatie van een beheersingsdoelstelling wordt bepaald door de effectiviteit van de gerelateerde beheersingsmaatregelen. Indien afwijkingen zijn onderkend, hebben wij de omvang van de uitgevoerde toetsen die leiden naar het onderkennen van de afwijkingen erbij betrokken, en het aantal en de aard van de geconstateerde afwijkingen. Wij hebben afwijkingen gerapporteerd zelfs als, op basis van de uitgevoerde toetsingen, wij hebben geconcludeerd dat de gerelateerde beheersingsdoelstelling was bereikt.

De conclusies van KPMG per beheersingsmaatregel zijn onder te verdelen in de volgende categorieën:

- geen relevante afwijkingen geconstateerd: draagt bij aan het realiseren van de beheersingsdoelstellingen);
- afwijkingen met compenserende maatregel: de beheersingsmaatregel is niet effectief, echter de afwijking wordt gecompenseerd door een andere beheersingsmaatregel; derhalve wordt de beheersingsdoelstelling wel gerealiseerd;
- afwijkingen geconstateerd: de beheersingsmaatregel is niet effectief en compenserende maatregelen zijn niet aanwezig; de uitzondering heeft impact op de realisatie van de beheersingsdoelstelling.

Ondanks dat een afwijking in een beheersingsmaatregel is geconstateerd, is het mogelijk dat een beheersingsdoelstelling wordt behaald.

4.2 Control matrices

In dit hoofdstuk zijn de control matrices met betrekking tot de diensten zoals deze binnen de scope van dit rapport vallen en de IT-beheerprocessen opgenomen. In deze control matrices heeft KPMG de testresultaten voor elk van de door Care Expert gedefinieerde beheersingsdoelstellingen en beheersingsmaatregelen weergegeven.

1. Proces applicatie controles			
Beheersingsdoelstelling			
Beheersingsmaatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat de controles binnen Care2Declare ervoor zorgen dat het berichtenverkeer en declaraties voldoen aan wet- en regelgeving en dat de verstuurde gegevens zijn op basis van de huidige situatie			
#	Beheersingsmaatregelen	Testprocedure KPMG	Bevindingen KPMG
1.1	Care2Declare monitort en signaleert op de status van de rechtmatigheid van de te declareren zorgproductie.	<ul style="list-style-type: none"> — Inwinnen van inlichtingen bij Manager Product Development, Product Owner en Tester — Waarneming ter plaatse op monitoring en signalering rechtmatigheid te declareren zorgproductie 	Geen relevante afwijking geconstateerd.
1.2	Care2Declare is zo opgezet dat tijdens het declaratieproces wijzigingen in cliënt- en productiegegevens niet worden meegenomen door het gebruik van een snapshot welke een vast onderdeel is van het declaratieproces ter voorkoming van ongecontroleerde gegevens in de declaratie.	<ul style="list-style-type: none"> — Inwinnen van inlichtingen bij Manager Product Development, Product Owner en Tester — Waarneming ter plaatse wijziging van cliënt en productiegegevens in declaratieproces 	Geen relevante afwijking geconstateerd.
1.3	Care2Declare maakt de uitnutting van de toewijzing inzichtelijk middels het scherm 'Uitnutting toewijzing' zodat er niet onbewust overproductie gedeclareerd wordt.	<ul style="list-style-type: none"> — Inwinnen van inlichtingen bij Manager Product Development, Product Owner en Tester — Waarneming ter plaatse signalering overproductie in declaratieproces 	Geen relevante afwijking geconstateerd.
1.4	Care2Declare maakt de doorlooptijd van berichten inzichtelijk en of berichten tijdig worden verstuurd middels het KPI overzicht "tijdigheid".	<ul style="list-style-type: none"> — Inwinnen van inlichtingen bij Manager Product Development, Product Owner en Tester — Waarneming ter plaatse KPI overzicht tijdigheid 	Geen relevante afwijking geconstateerd.



1.5	Middels Continuous Monitoring, die zorginstellingen aan kunnen zetten in Care2Declare, worden alle registraties doorlopend gecontroleerd op fouten.	<ul style="list-style-type: none"> — Inwinnen van inlichtingen bij Manager Product Development, Product Owner en Tester — Inspectie van query controle modules continuous monitoring 	Geen relevante afwijking geconstateerd.
-----	---	--	---

2. IT General Controls

Beheersingsdoelstelling 2A

Beheersingsmaatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat rechtmatige toegang tot Care2Declare en clientgegevens is geborgd middels autorisatie en periodieke monitoring daarop.

#	Beheersingsmaatregelen	Testprocedure KPMG	Bevindingen KPMG
2.1	De Manager Product Development stelt vast dat Care2Declare de eisen conform het gestelde en ingebouwde wachtwoordbeleid afdwingt met als doel oneigenlijke toegang te voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> — Inwinnen van inlichtingen bij Manager Product Development, Product Owner en Tester — Inspectie van het wachtwoordbeleid, vastlegging uitgevoerde controle op Care2Declare wachtwoord, configuratie Care2Declare wachtwoord 	Geen relevante afwijking geconstateerd.
2.2	De Manager Product Development is ervoor verantwoordelijk dat iedere Care Expert gebruiker in Care2Declare beschikt over een unieke gebruikers-ID en dit wordt afgedwongen door Care2Declare.	<ul style="list-style-type: none"> — Inwinnen van inlichtingen bij Manager Product Development en Manager Kwaliteit en Control — Inspectie van de gebruikerslijst met Care Expert gebruikers en configuratie unieke-ID Care2Declare 	Geen relevante afwijking geconstateerd.
2.3	De Manager Product Development is er voor verantwoordelijk dat iedere medewerker van Care Expert conform system-admin beleid toegangsrechten heeft in Care2Declare o.b.v. functie en verantwoordelijkheden (Admin/SystemAdmin) en controleert dit maandelijks.	<ul style="list-style-type: none"> — Inwinnen van inlichtingen bij Manager Product Development, Product Owner en Tester — Inspectie van 'admin users' beleid en vastlegging uitgevoerde controle system admins 	Geen relevante afwijking geconstateerd.

2.4	De Manager Product Development is ervoor verantwoordelijk dat medewerkers van klanten alleen op het eigen domein/ omgeving kunnen inloggen ter voorkoming van oneigenlijke toegang en bewaakt dit wekelijks door automatisch testen.	<ul style="list-style-type: none"> — Inwinnen van inlichtingen bij Manager Product Development, Product Owner en Tester — Uitvoeren van een lijncontrole ten aanzien van het inloggen op het eigen klantdomein — Inspectie van automatische testen uit Testrail 	Geen relevante afwijking geconstateerd.
2.5	De Manager Product Development is ervoor verantwoordelijk dat indien een gebruiker toegang heeft tot meerdere klantomgevingen er enkel ingelogd kan worden in Care2Declare middels 2 factor-authenticatie met als doel dat clientgegevens niet op straat komen en controleert dit jaarlijks door te testen of er ingelogd kan worden zonder 2 factor-authenticatie.	<ul style="list-style-type: none"> — Inwinnen van inlichtingen bij Manager Product Development, Product Owner en Tester — Uitvoeren van een lijncontrole ten aanzien van inloggen in Care2Declare middels 2 factor-authenticatie — Inspectie de 2 factor configuratie Care2Declare en pentest rapportage 2022 	Geen relevante afwijking geconstateerd.
2.6	De Manager Kwaliteit en Control is ervoor verantwoordelijk dat elke Care Expert gebruiker die in een Care2Declare-omgeving waarvoor zij niet direct verantwoordelijk (lees Verwerker) is, aangeeft waarom zij toegang nodig heeft tot deze omgeving middels Breaking the Glass en monitort dit maandelijks.	<ul style="list-style-type: none"> — Inwinnen van inlichtingen bij Manager Kwaliteit en Control — Inspectie van het beleid 'Breaking the Glass procedure', logging breaking the glass en vastlegging uitgevoerde controle op breaking the glass logs 	<p>Afwijking geconstateerd.</p> <p>We hebben middels inspectie van de documentatie vastgesteld dat monitoring op breaking the glass is uitgevoerd. Dit is in de maand mei 2023 vaker voorgekomen dan je bij een dergelijke procedure zou verwachten.</p> <p>Door middel van het inwinnen van inlichtingen zijn we geïnformeerd dat het merendeel van de gebruikers die toegang hebben gevraagd via de breaking the glass procedure, Servicedesk medewerkers zijn. Deze medewerkers hebben geen eigen klantenpakket en dienen voor elke klant toegang aan te vragen via breaking the glass.</p>

			<p>Op basis van inspectie van de breaking the glass logging en de gebruikerslijst hebben we vastgesteld dat het merendeel van de gebruikers werkzaam is op de afdeling Servicedesk.</p> <p>Op basis van deze overwegingen en de maandelijkse controle op de afwijkingen achten wij het risico van deze afwijking op het niet behalen van de beheersingsdoelstelling laag.</p>
--	--	--	---

Beheersingsdoelstelling 2B			
Beheersingsmaatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat wijzigingen in Care2Declare en de API's geautoriseerd, gedocumenteerd en getest worden geïmplementeerd			
#	Beheersingsmaatregelen	Testprocedure KPMG	Bevindingen KPMG
2.7	De Productowner is ervoor verantwoordelijk dat wijzigingen in Care2Declare altijd worden doorgevoerd conform wijzigingsproces en ter voorkoming van het doorvoeren van wijzigingen die nadelig zijn voor de klanten.	<ul style="list-style-type: none"> — Inwinnen van inlichtingen bij Manager Product Development en Product Owner — Inspectie van de documentatie 	Geen relevante afwijking geconstateerd.
2.8	De Manager Product Development is ervoor verantwoordelijk dat er continu wordt gewerkt middels een OTAP proces met als doel dat klanten kunnen valideren dat hun processen in Care2Declare blijven werken.	<ul style="list-style-type: none"> — Inwinnen van inlichtingen bij Manager Product Development, Product Owner en Tester — Inspectie van 'Proceshandboek AO/IC, Care2Declare 2023', 	Geen relevante afwijking geconstateerd.

2.9	De Manager Product Development is ervoor verantwoordelijk dat voor elke nieuwe release middels foutieve input wordt gecontroleerd dat Care2Declare geen foute invoer accepteert en controleert dit middels een automatisch testrapport.	<ul style="list-style-type: none"> — Inwinnen van inlichtingen bij Manager Product Development — Inspectie van automatische regressietest 	Geen relevante afwijking geconstateerd.
2.10	De Manager Product Development is ervoor verantwoordelijk dat er op iedere build het daadwerkelijke resultaat wordt vergeleken met het verwachte resultaat middels automatisch testen met als doel dat er geen verkeerde uitkomsten worden gegenereerd en controleert dit middels een automatisch testrapport.	<ul style="list-style-type: none"> — Inwinnen van inlichtingen bij Manager Product Development — Inspectie automatisch testrapport 	Geen relevante afwijking geconstateerd.
2.11	De Manager Product Development zorgt ervoor dat jaarlijks het testproces en de dekking van de testen worden geactualiseerd conform beleid: Testproces Care2Declare	<ul style="list-style-type: none"> — Inwinnen van inlichtingen bij Manager Product Development — Inspectie van automatisch testrapport 	Geen relevante afwijking geconstateerd.

Beheersingsdoelstelling 2C

Beheersingsmaatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat het operationele beheer van haar eerstelijns ondersteuning op een betrouwbare en controleerbare wijze plaatsvindt.

#	Beheersingsmaatregelen	Testprocedure KPMG	Bevindingen KPMG
2.12	De Manager Services is ervoor verantwoordelijk dat er wordt gewerkt middels een incidentmanagementproces conform SLA en controleert dit per kwartaal door de incidenten in Topdesk te vergelijken met de SLA.	<ul style="list-style-type: none"> — Inwinnen van inlichtingen bij Manager Services — Inspectie van Service Level Agreement Care2Declare, Procedure incidentenbeheer, SLA rapportage inclusief memo en proces SLA rapportage 	Geen relevante afwijking geconstateerd.



2.13	De Manager Product Development controleert maandelijks de inlogsessies naar de infrastructuur van de live-omgeving. Hierin wordt gecontroleerd dat de verbindingen zijn gemaakt door bekende gebruikers en IP-adressen	<ul style="list-style-type: none"> — Inwinnen van inlichtingen bij Manager Product Development — Inspectie van de vastlegging van de uitgevoerde controle op de inlogsessies 	Geen relevante afwijking geconstateerd.
------	--	--	---

Beheersingsdoelstelling 2D

Beheersingsmaatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat de continuïteit van de beschikbaarheid van clientgegevens is gewaarborgd.

#	Beheersingsmaatregelen	Testprocedure KPMG	Bevindingen KPMG
2.14	De Manager Product Development is ervoor verantwoordelijk dat de ongeplande downtime van Care2Declare beperkt blijft tot 0,5% op jaarbasis met als doel het verzekeren van de continuïteit van klantdata en monitort hierop door maandelijks het performance logboek te vergelijken met de SLA van de hostingprovider en stuurt waar nodig bij.	<ul style="list-style-type: none"> — Inwinnen van inlichtingen bij Manager Product Development — Inspectie van de vastlegging van de uitgevoerde controle ongeplande downtime 	Geen relevante afwijking geconstateerd.
2.15	De Manager Product development is ervoor verantwoordelijk dat de hostingprovider is gecertificeerd conform de SOC2. Hij vraagt deze rapportage op bij de hostingprovider en beoordeelt deze met als doel de continuïteit te borgen.	<ul style="list-style-type: none"> — Inwinnen van inlichtingen bij Manager Product Development — Inspectie SOC 2 rapportage AWS en vastlegging uitgevoerde review SOC 2 rapportage 	Geen relevante afwijking geconstateerd.

3. Beveiliging van verbindingen			
Beheersingsdoelstelling			
Beheersingsmaatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat de SaaS-oplossing Care2Declare en de bijbehorende A.P. I's beveiligd wordt aangeboden aan haar klanten			
#	Beheersingsmaatregelen	Testprocedure KPMG	Bevindingen KPMG
3.1	De Manager Product Development is ervoor verantwoordelijk dat de applicatie afdwingt dat Care2Declare en de bijbehorende A.P. I's niet benaderbaar zijn zonder een HTTPS versleuteling.	<ul style="list-style-type: none"> — Inwinnen van inlichtingen bij Manager Product Development — Re-performance door het benaderen van Care2Declare zonder https versleuteling — Inspectie van vastlegging uitgevoerde controle https versleuteling 	Geen relevante afwijking geconstateerd.
3.2	De Manager Product Development is er voor verantwoordelijk dat voor directe toegang tot Care2Declare middels een A.P.I. een sleutel nodig is ter voorkoming van oneigenlijke toegang en het plaatsvinden van cyberattacks en controleert dit jaarlijks door Care2Declare te benaderen zonder sleutel.	<ul style="list-style-type: none"> — Inwinnen van inlichtingen bij Manager Product Development — Inspectie van vastlegging uitgevoerde controle API login 	Geen relevante afwijking geconstateerd.
3.3	De Manager Product Development is er voor verantwoordelijk dat jaarlijks middels een penetratietest Care2Declare en de bijbehorende A.P.I.'s worden getest ter voorkoming van oneigenlijke toegang en het plaatsvinden van cyberaanvallen.	<ul style="list-style-type: none"> — Inwinnen van inlichtingen bij Manager Product Development en Manager Kwaliteit en Control — Inspectie afspraken omtrent uitvoeren penetratietest 2023 	<p>Geen waarneming. De beheersingsmaatregel heeft zich ten tijde van onze controlewerkzaamheden niet voorgedaan.</p> <p>We hebben middels inspectie van documentatie vastgesteld dat een penetratietest later in 2023 is gepland.</p>

4. Care Expert

Beheersingsdoelstelling 4A

Beheersingsmaatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat zorg, zorgadministratie en ketenpartners tijdig over de juiste informatie beschikken om de rechtmatigheid van de geleverde zorg te bepalen.

#	Beheersingsmaatregelen	Testprocedure KPMG	Bevindingen KPMG
4.1	De Declaratiespecialist is ervoor verantwoordelijk dat dagelijks alle mutatieformulieren, welke zijn aangeleverd door de klant in Care2Declare, worden verwerkt in Care2Declare en monitort de tijdigheid via het overzicht 'KPI Mutatieformulieren'. Mutaties die richting de financiers worden verzonden, worden gecontroleerd of deze worden goedgekeurd in 'Zorgbeheer'.	<ul style="list-style-type: none"> — Inwinnen van inlichtingen bij de Declaratiespecialist en Business Owner — Inspectie van mutatieformulier, KPI overzicht mutatieformulier, dienstenbeschrijving en controle goedkeuring in Zorgbeheer 	Geen relevante afwijking geconstateerd.
4.2	Alle Declaratiespecialisten delen hun klant specifieke afwijkingen, achterstanden of discrepanties tijdens het wekelijkse operationeel overleg. Dit, zodat bij ad-hoc overdracht (verzuim), naast de standaard dienstbeschrijving ook de bijzonderheden overgedragen kunnen worden. De uitkomst van dit overleg is een actielijst met actiehouders. Deze lijst wordt elke operationeel overleg doorgesproken of alle te ondernemen acties zijn uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> — Inwinnen van inlichtingen bij de Declaratiespecialist en Business Owner — Inspectie van notulen operationeel overleg, uitgevoerde actie naar aanleiding van notulen en dienstenbeschrijving 	Geen relevante afwijking geconstateerd.



4.3	De Declaratiespecialisten stellen jaarlijks (of bij aanvang van de werkzaamheden) een dienstenbeschrijving vast samen met de klant.	<ul style="list-style-type: none"> — Inwinnen van inlichtingen bij de Declaratiespecialist en Business Owner — Inspectie van dienstenbeschrijving nieuwe klant en dienstenbeschrijving bestaande klant 	Geen relevante afwijking geconstateerd.
-----	---	--	---

Beheersingsdoelstelling 4B			
Beheersingsmaatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat declaraties volledig, tijdig en correct worden ingediend.			
#	Beheersingsmaatregelen	Testprocedure KPMG	Bevindingen KPMG
4.4	De Declaratiespecialist controleert maandelijks vóór de declaratiedeadline of alle registraties in Care2Declare volledig en correct tot productie zijn verwerkt via 'Controle Productie' en maakt vervolgens voor de klant inzichtelijk welke zorgregistratie leidt tot declarabele en niet-declarabele productie en geeft hiervoor een mogelijke oplossing en maakt dit rapport beschikbaar in Care2Declare ter accordering.	<ul style="list-style-type: none"> — Inwinnen van inlichtingen bij de Declaratiespecialist en Business Owner — Inspectie van 'Controle Productie', rapportage zorgregistratie en accordering klant in Care2Declare 	Geen relevante afwijking geconstateerd.
4.5	De Declaratiespecialist controleert maandelijks de status van de ingediende declaraties en de declarabiliteit van de later toegevoegde of gewijzigde zorgproductie. De benodigde acties om de declarabiliteit te verhogen worden in de declaratiemonitor aangevuld en gecontroleerd door de declaratiespecialist, alvorens deze wordt gedeeld met de klant.	<ul style="list-style-type: none"> — Inwinnen van inlichtingen bij de Declaratiespecialist en Business Owner — Inspectie van declaratiemonitor 	Geen relevante afwijking geconstateerd.

4.6	De Declaratiespecialist maakt ieder kwartaal een klantrapportage met het totaal aan geregistreerde en toegewezen productie, de status van de KPI's en eventuele bevindingen.	<ul style="list-style-type: none"> — Inwinnen van inlichtingen bij de Declaratiespecialist en Business Owner — Inspectie van klantrapportage en dienstenbeschrijving 	Geen relevante afwijking geconstateerd.
4.7	De Declaratiespecialist stelt jaarlijks een plan van aanpak op voor de inrichting van de jaarovergang van de klant. Hierbij wordt er gecontroleerd of alle contractafspraken m.b.t. tot de te leveren zorgproducten zijn aangeleverd door de klant en zijn doorgevoerd in Care2Declare.	<ul style="list-style-type: none"> — Inwinnen van inlichtingen bij de Declaratiespecialist en Business Owner — Inspectie van plan van aanpak jaarovergang en productcatalogus Care2Declare 	Geen relevante afwijking geconstateerd.