

Voortgangsrapportage Stuurgroep Implementatie Wtcg

April 2012

*Zesde voortgangsrapportage van de Stuurgroep Implementatie Wtcg over
de voorbereiding van de uitvoering van de Wet tegemoetkoming chronisch
zieken en gehandicapten*

| | |
|--|---|
| 1. Inleiding | 2 |
| 2. Implementatie en uitkeringen tot nu toe | 2 |
| 2.1 Terugblik eerste uitkeringsronde (Wtcg 2009) | 2 |
| 2.2 De tweede uitkeringsronde (Wtcg 2010) | 2 |
| 2.3 Secundair proces | 3 |
| 2.4 Communicatie | 3 |
| 3. Vooruitblik op 2012 | 4 |
| 3.1 Activiteiten in 2012 | 4 |
| 3.2 Invloed van beleidsontwikkelingen | 4 |
| 3.3 Stuurgroep implementatie Wtcg | 5 |

1. Inleiding

In het Instellingsbesluit van de Stuurgroep Implementatie Wtcg is vastgelegd dat de Stuurgroep tot 1 april 2012 twee maal per jaar aan de Minister rapporteert over haar bevindingen over mogelijke problemen en oplossingen bij de uitvoering van de tegemoetkoming op grond van Wtcg. Middels deze voortgangsrapportage geeft de Stuurgroep hier uitvoering aan.

In de voorliggende rapportage wordt de actuele stand van zaken aangaande de uitvoering van de Wtcg gegeven. De tweede uitkeringsronde is in oktober 2011 van start gegaan met het versturen van de beschikkingen. Eind 2011 is begonnen met de uitbetalingen en de uitkeringsronde wordt momenteel afgerond met de laatste betalingen en de afhandeling van aanvragen, bezwaarschriften en naleveringen. De nieuwe afbakeningscriteria voor de Wtcg die door de Taskforce Linschoten zijn ontwikkeld, zijn deze uitkeringsronde voor het eerst zichtbaar geworden en lijken goed te zijn ontvangen.

Naast de stand van zaken over het afgelopen uitkeringsjaar, wordt kort gekeken naar de tegemoetkoming over 2011 (uit te keren in 2012). Ook passeren de voorbereidingen die worden getroffen voor de veranderingen voor de Wtcg 2012 (uit te keren in 2013) kort de revue. Het gaat hier om het inkomensafhankelijk worden van de Wtcg, de verbeterde afbakening voor onder meer blinden en slechtzienden en de verscherpte afbakening voor fysiotherapie.

De werkzaamheden van de ketenpartners zijn na twee jaar Wtcg meer gestandaardiseerd geworden. Er is een integraal ketenprojectplan beschikbaar dat elk jaar als leidraad bij de uitvoering geldt. Daarom wordt het niet noodzakelijk geacht het Instellingsbesluit te verlengen. Desalniettemin blijft de Wtcg een onderhoudsintensieve regeling en komend jaar moeten aanpassingen worden doorgevoerd. Om dit te faciliteren is nog enige sturing nodig, waardoor de partijen die momenteel plaatsnemen in de Stuurgroep vanaf 1 april 2012, zij het zonder wettelijke grondslag, vier keer per jaar bij elkaar blijven komen.

2. Implementatie en uitkeringen tot nu toe

Zoals formeel voor de Wtcg is vastgesteld worden elk najaar door het CAK de beschikkingen gestuurd naar de rechthebbenden van de Wtcg over het voorgaande jaar. Deze tegemoetkoming wordt in de decembermaand uitbetaald.

2.1 Terugblik eerste uitkeringsronde (Wtcg 2009)

Op peildatum 1 februari 2012 zijn zo goed als alle beschikkingen voor de Wtcg 2009 uitgekeerd. Er is nog ongeveer €9 miljoen niet uitgekeerd omdat bijvoorbeeld het (bank)rekeningnummer niet bekend is of de antwoordkaart niet juist is ingevuld. Het uiteindelijk uitbetaalde bedrag voor de eerste uitkeringsronde is circa €590 miljoen.

2.2 De tweede uitkeringsronde (Wtcg 2010)

De tweede uitkeringsronde is in oktober 2011 van start gegaan met het versturen van de beschikkingen door het CAK naar circa 2,2 miljoen rechthebbenden. Eind december 2011 is begonnen met de uitbetaling van de tegemoetkoming.

Van de circa 2,2 miljoen beschikkingen die zijn verstuurd, zijn er op peildatum 1 februari 2012 ruim 2,1 miljoen tegemoetkomingen uitbetaald door het CAK. Hiermee is een totaalbedrag van circa €595 miljoen gemoeid.

Er is niet aan alle betalingsverplichtingen voldaan, omdat nog niet van alle rechthebbenden het rekeningnummer bekend is, waardoor uitkering van de Wtcg niet mogelijk is. Het CAK heeft bij alle beschikkingen een antwoordkaart meegestuurd zodat iedereen in de gelegenheid is gesteld het rekeningnummer door te geven of te wijzigen. Daar waar de rekeningnummers inmiddels bekend zijn, zal de tegemoetkoming telkens in de eerstvolgende betaalronde gedurende 2012 worden

uitbetaald. Het CAK verwacht in elk geval in het eerste kwartaal van 2012 nog betalingen te gaan doen waarmee een totaal bedrag van circa €20 miljoen is gemoeid.

Het CAK heeft -conform toezegging aan de Tweede Kamer- een overzicht gemaakt van het aantal cliënten dat heeft aangegeven geen tegemoetkoming over 2010 te willen ontvangen. Tot 1 maart betreft dit circa 87 klanten.

2.3 Secundair proces

Het secundair proces gaat over de afhandeling van informatieverzoeken, aanvragen en bezwaren binnen het CAK en de keten. Dit proces verloopt grotendeels via een webportaal dat speciaal voor de Wtcg is ontwikkeld. Zowel burgers (via DigiD) als de ketenpartijen kunnen van deze portaal gebruik maken om verzoeken in te dienen cq. af te handelen.

Dit secundaire proces had in 2010, toen de Wtcg voor het eerst werd uitgekeerd een van de hoogste prioriteiten. Omdat de voorstellen van de Taskforce tot verbetering van de afbakening betrekking hebben op de tegemoetkoming Wtcg 2010 en deze in de afgelopen uitkeringsronde zichtbaar zijn geworden, is ook tijdens deze tweede uitkeringsronde uitgebreid aandacht besteed aan het secundaire proces.

Vanwege de wijziging in de criteria is er een groep burgers die in 2010 een tegemoetkoming kreeg, maar in 2011 niet meer. Tegelijkertijd is er een nieuwe groep burgers die vanaf 2011 voor het eerst een tegemoetkoming kreeg uitgekeerd. Vanuit de eerste groep bestond het risico op een toeloop op het aanvraagproces voor de Wtcg 2010. Vanuit de tweede groep was een toeloop op de front-office van het CAK voor informatie- en aanvraagverzoeken voor de Wtcg 2009 te verwachten.

Om hierop in te spelen heeft het CAK de strategie van flexibele inzet van de front-office capaciteit die is ingezet in de eerste uitkeringsronde wederom toegepast. Dit heeft ook dit jaar goed gewerkt en heeft laten zien hoge volumes te kunnen verwerken. Het CAK heeft hiermee de voorspelde toeloop van informatie- en aanvraagverzoeken van burgers voor beide uitkeringsjaren goed weten af te handelen.

Van 1 december tot peildatum 1 februari 2012 heeft de front-office ruim 300.000 telefoongesprekken afgehandeld, die zowel betrekking hadden op de Wtcg 2009 als op de Wtcg 2010. Van de gesprekken ging 18% over rekening gegevens, 16% had betrekking op algemene informatie over de regeling of beschikking en 10% over de uitbetaling.

De telefoongesprekken in de front-office die binnenkwamen voor de Wtcg worden geregistreerd en steekproefsgewijs wordt de klanttevredenheid van de cliënt gevraagd. De laatste drie maanden van 2011 was de telefonische bereikbaarheid voor de Wtcg gemiddeld 98% en de klanttevredenheid score was een 9. In 82% van de gesprekken werd er bij het eerste contact een passende oplossing gevonden voor het voorliggende probleem en hoefde er niet te worden teruggebeld.

De back-office heeft tot en met peildatum 1 februari 2012 6.700 informatieverzoeken en 17.000 aanvragen ontvangen. Tevens zijn er ruim 1.800 bezwaarschriften ontvangen.

2.4 Communicatie

Door de gewijzigde criteria is er vanaf het voorjaar 2011 begonnen met actieve communicatie over de Wtcg 2010.

- De bestaande brochures zijn geactualiseerd conform de nieuwe afbakeningscriteria en zijn in de zomer van 2011 verspreid over gemeenten, huisartsenpraktijken, apotheken, fysiotherapeuten, opvangcentra, gezondheidscentra, verpleeginstellingen en MEE organisaties.
- Op het internet dossier op www.Rijksoverheid.nl/ www.wtcg.info zijn de nieuwste afbakeningscriteria geplaatst. De criteria voor 2009 zijn van de hoofdpagina verplaatst naar de vraag-en-antwoord sectie.

- De rekentool (www.testwtcg.nl/) is aangepast op de nieuwe afbakeningssystematiek, waardoor er nu voor zowel 2009 als voor 2010 de test kan worden ingevuld.

Tevens heeft het CAK vanaf half oktober 2011 tot en met januari 2012 geëxperimenteerd met het gebruik van social media als nieuw communicatiemiddel om het publiek zo goed mogelijk van dienst te zijn in het informatie, aanvraag en bezwaar proces. Op twitter heeft CAK webcare onder de naam CAK_Wtcg gereageerd op vragen over de algemene tegemoetkoming Wtcg.

3. Vooruitblik op 2012

3.1 Activiteiten in 2012

Voor de Wtcg tegemoetkoming over 2011 die wordt uitbetaald in 2012 gelden geen nieuwe criteria. De informatie behoefte van burgers zal daarom aanzienlijk lager zijn dan in 2010 toen de Wtcg voor het eerst werd uitgekeerd en in 2011 toen de veranderingen van de Taskforce zichtbaar werden.

Voor het tegemoetkomingsjaar 2012, uit te keren in 2013 staan wel een aantal veranderingen in de planning, te weten:

- de hoogte van de tegemoetkoming wordt afhankelijk van het inkomen;
- hulpmiddelen die wijzen op een levenslange beperking die tot meerkosten leidt, worden opgenomen in de afbakeningscriteria voor de Wtcg. Hierin zijn ook de levenslange hulpmiddelen voor slechtzienden en blinden opgenomen;
- de voorwaarden voor fysiotherapie en oefentherapie worden aangescherpt;
- er komt einde aan de indexering van de Wtcg tegemoetkoming;
- de bedragen van tegemoetkoming uit hoofde van de Wtcg wordt met 4% naar beneden bijgesteld, als gevolg van een aangenomen amendement in de Tweede Kamer.

Deze toekomstige veranderingen zijn toegevoegd aan het internetdossier (www.Rijksoverheid.nl).

Op het vlak van de uitvoering is met de partners een ketenbrede test gestart om de implementatie van de veranderingen in tegemoetkomingsjaar 2012 goed te laten verlopen.

3.2 Invloed van beleidsontwikkelingen

Dbc's op weg naar transparantie (DOT)

In de vijfde voortgangsrapportage van augustus 2011 is toegezegd de Kamer te informeren over de conversie van de huidige dbc structuur naar de dbc's op weg naar transparantie (DOT). Ziekenhuisdeclaraties zijn met ingang van 2012 overgegaan van dbc's naar DOTs. Omdat voor de tegemoetkoming uit hoofde van de Wtcg wordt gekeken naar ziekenhuiszorg in t-2, zal de nieuwe DOT structuur pas van invloed zijn op de Wtcg 2013 die wordt uitbetaald in 2014.

Halverwege 2012 wordt voor de Wtcg gestart met de conversietabel van dbc's naar de DOTs, waarbij voorlopig onderzoek heeft aangetoond dat er geen grootschalige wijzigingen van de doelgroep zullen plaatsvinden.

Integrale Indicatiestelling

De ministeries van SZW en VWS zijn in 2010 begonnen met het project Gezamenlijke Beoordeling, waarbij uitvoeringsorganisaties op het gebied van werk, inkomen, zorg en welzijn samenwerken om de cliënt met een meervoudige hulpvraag beter van dienst te zijn. Van een meervoudige hulpvraag is sprake wanneer een vraag betrekking heeft op meerdere leefgebieden en waarbij meerdere wettelijke regelingen, die door verschillende organisaties worden uitgevoerd, nodig zijn om te komen tot de beste oplossing voor de cliënt.

In het Algemeen Overleg in april 2011 rees de vraag of, in het kader van een betere afbakening van de doelgroep en het beheersbaar blijven van de uitvoeringslasten, de Wtcg betrokken kon worden bij de Gezamenlijke Beoordeling.

Op 24 januari 2012 zijn de resultaten van het project Gezamenlijke Beoordeling gepresenteerd in een afsluitende bijeenkomst. Met het eindrapport van het evaluatieonderzoek 'Samen beoordelen werkt!' wordt een houvast geboden aan gemeenten om in de dagelijkse praktijk cliënten met een meervoudige hulpvraag beter van dienst te zijn. Er wordt vanuit VWS en SZW geen landelijke aanpak voorgeschreven, maar er wordt onderschreven dat de uitbreiding van de Wmo nieuwe kansen biedt voor gemeenten om de initiatieven die in de evaluatie aan bod komen zelf toe te passen.

Ondanks dat het project Gezamenlijk Beoordeling positief is geëvalueerd en in de 12 deelnemende gemeenten goed heeft gewerkt, is het ontbreken van een landelijk gerichte aanpak de reden dat er in dit stadium nog geen mogelijkheid wordt gezien de Wtcg deel te laten uitmaken van mogelijke vervolg pilots.

3.3 Stuurgroep implementatie Wtcg

Begin 2009 is de Stuurgroep Implementatie Wtcg (hierna: de Stuurgroep) ingesteld met als taak om vroegtijdig mogelijke problemen bij de uitvoering van de tegemoetkoming uit hoofde van de Wtcg te signaleren en oplossingen te ontwikkelen. De Stuurgroep is op grond van het Instellingsbesluit in de Staatscourant ingesteld tot 1 april 2012 en functioneert hiermee tot en met de tweede uitkeringsronde. Vanaf dat moment wordt de formele status van de Stuurgroep beëindigd, waarmee ook aan de voortgangsrapportages die de Stuurgroep twee maal per jaar aan de Minister stuurde een einde komt.

De Stuurgroep is voornamelijk ter voorbereiding op de eerste uitkeringsronde veelvuldig bijeen geweest, wat heeft geleid tot gestandaardiseerde werkzaamheden van alle ketenpartijen. Tevens is er frequent aandacht besteed aan moeilijke uitvoeringsvraagstukken en heeft de Stuurgroep een adviserende rol vervuld richting de Taskforce Linschoten over een verbeterde afbakening voor de Wtcg.

Het handelen van de Stuurgroep heeft ertoe bijgedragen dat de eerste en tweede uitkeringsronden goed zijn verlopen en dat er een integraal ketenprojectplan beschikbaar is dat elk jaar als leidraad bij de uitvoering gebruikt kan worden. Hierdoor is de taak van de Stuurgroep om mogelijke problemen bij de uitvoering te signaleren minder relevant geworden. Maar omdat het recht op een tegemoetkoming voor de Wtcg 2012 anders is ten opzichte van de voorgaande jaren, zullen er veranderingen voor de uitvoering van de Wtcg merkbaar worden. Om dit te faciliteren, wordt de adviserende rol van de Stuurgroep als noodzakelijk geacht en zullen de partijen die momenteel plaatsnemen in de Stuurgroep in 2012 bij elkaar blijven komen zonder dat hier een formele status aan ten grondslag ligt.