

Voortgangsrapportage Stuurgroep Implementatie Wtcg

november 2010

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

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	3
2.	TERUGBLIK	4
	2.1. Samenvatting voortgangsrapportage voorjaar 2010.....	4
3.	IMPLEMENTATIE EN UITVOERING TEGEMOETKOMINGSJAAR 2009	5
	3.1. Status uitvoering spoorboekje.....	5
	3.2. Primair proces	6
	3.3. Secundair proces.....	7
	3.4 Communicatie en voorlichting tegemoetkomingsjaar 2009.....	8
4.	IMPLEMENTATIE TEGEMOETKOMINGSJAAR 2010	11
	4.1. Ketenprojectplan implementatie tegemoetkomingsjaar 2010.....	11
	4.2. Voortgang Bureaus Jeugdzorg in de Wtcg	12
	4.3. Voortgang gemeenten in de Wtcg	12
	4.4. Voorbereiding communicatie tegemoetkomingsjaar 2010	13
	4.5. Overige afbakeningsvraagstukken.....	13
5	ALGEMEEN OORDEEL VOORLIGGENDE PERIODE	15
6	VOORUITBLIK	16
	6.1. Activiteiten in de komende periode.....	16
	6.2. Vervolg Stuurgroep na 2010.....	16

BIJLAGEN

I. Derde voortgangsrapportage Stuurgroep Implementatie Wtcg – 29 april 2010

II. Wijziging instellingsbesluit voortzetting Stuurgroep in 2011 (Staatscourant nummer 17540, 10 november 2010)

1. INLEIDING

In het instellingsbesluit van de Stuurgroep Implementatie Wtcg is vastgelegd dat de Stuurgroep twee maal per jaar aan de minister rapporteert over haar bevindingen. Middels deze voortgangsrapportage geeft de Stuurgroep hier uitvoering aan.

In de voorliggende rapportage schetst de Stuurgroep de actuele stand van zaken betreffende de implementatie en uitvoering van de algemene tegemoetkoming in het kader van de Wtcg (vanaf nu: de tegemoetkoming). De uitkeringsronde is op dit moment in volle gang. Dit houdt in dat het CAK op 7 oktober is gestart met het verzenden van de beschikkingen aan personen die recht hebben op een tegemoetkoming. In deze rapportage wordt de actuele stand van zaken aangaande het beschikkingenproces geschetst, waarbij dient te worden benadrukt dat dit een tussenstand is. De huidige uitkeringsronde zal –inclusief de afhandeling van aanvragen en bezwaarschriften- pas begin 2011 volledig kunnen worden afgerond. De Stuurgroep is derhalve voornemens om in januari te rapporteren over het verloop de eerste uitkeringsronde. De Stuurgroep acht het evenwel van belang om -in de wetenschap dat het beeld in de komende weken nog kan veranderen- u op dit moment al te informeren over de voortgang.

Naast de stand van zaken aangaande de uitvoering van de Wtcg voor tegemoetkomingsjaar 2009, biedt deze rapportage een doorkijk naar het tegemoetkomingsjaar 2010 (uit te keren in 2011) en de voorbereidingen die momenteel worden getroffen in het kader van de implementatie van de nieuwe afbakeningscriteria voor de Wtcg. Ook de voortzetting van de Stuurgroep na de huidige instellingstermijn (het instellingsbesluit verloopt per 1 januari 2011) komt hierbij aan de orde.

Deze voortgangsrapportage is een vervolg op de rapportage die de Stuurgroep in april 2010 heeft aangeboden aan de toenmalig minister van VWS, dr. A Klink. Voor deze eerdere voortgangsrapportage wordt verwezen naar bijlage I.¹

¹ Voortgangsrapportage Stuurgroep Implementatie Wtcg (Z/M-3002889), 29 april 2010.

2. TERUGBLIK

Deze voortgangsrapportage heeft betrekking op de voortgang van de werkzaamheden in de periode mei tot en met oktober 2010. In deze periode heeft de Stuurgroep zich vooral gericht op de voorbereidingen voor de eerste uitkerings-ronde van de tegemoetkoming. Inmiddels zijn de voorbereidende werkzaamheden afgerond en is de uitvoering van de tegemoetkomingsregeling in volle gang.

Voorts is de wijziging van het Besluit tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Btcg), waarin de voorstellen van de Taskforce voor het verbeteren van de afbakening zijn verwerkt, op 4 augustus jl. gepubliceerd in het Staatsblad (Stb. 2010, 319)². De nieuwe afbakening van de Wtcg is per 1 januari 2010 van kracht en heeft betrekking op de uitvoering van de Wtcg in het kalenderjaar 2011 (tegemoetkoming over 2010). De grootste veranderingen in de uitvoering hebben betrekking op het toevoegen van rolstoelgebruik in het kader van de Wmo en de AWBZ-indicaties afgegeven door Bureaus Jeugdzorg (BJZs).

Bovenstaande ontwikkelingen luiden een nieuwe fase in voor deze Stuurgroep. De huidige taakopdracht, te weten het vroegtijdig signaleren van mogelijke problemen bij de uitvoering van de tegemoetkoming teneinde te voorkomen dat deze zich voordoen en het doen van voorstellen voor oplossingen, is na de uitvoering en evaluatie van onderhavige uitkeringsronde afgerond. De implementatie van de nieuwe afbakening van de Wtcg per 2010 brengt echter ook de nodige vraagstukken met zich mee. In het laatste hoofdstuk (paragraaf 6.2) van deze rapportage schetst de Stuurgroep welke rol en taken zij voor zichzelf ziet weggelegd.

2.1. Samenvatting voortgangsrapportage voorjaar 2010

In mei 2010 heeft de Stuurgroep de derde Wtcg voortgangsrapportage aangeboden. In deze rapportage ging de Stuurgroep in op de voorbereidingen voor de uitvoering. De Stuurgroep gaf daarbij aan dat de ketenpartners op schema lagen en sprak de verwachting uit dat de gegevensaanlevering vanuit de ketenpartners aan het CAK vóór de uiterste datum van 1 juli kon worden afgerond. De Stuurgroep concludeerde dat de implementatie van de Wtcg voor tegemoetkomingsjaar 2009, mede door de constructieve samenwerking tussen de ketenpartners, voorspoedig verliep.

De Stuurgroep gaf evenwel aan de ontwikkeling en het testen van de technische infrastructuur en de inrichting van het secundaire proces nauwlettend te blijven volgen, met bijzondere aandacht voor:

- de inrichting van het secundaire proces;
- de inrichting van de administratieve organisatie bij de ketenpartners;
- het afronden en vaststellen van de samenwerkingsovereenkomsten;
- de registratie en aanlevering van de Zvw -gegevens over hulpmiddelen;
- de voorlichting over de Wtcg en de aansluiting tussen de werkgroep implementatie en de werkzaamheden van de Stuurgroep communicatie.

Deze onderwerpen worden in het vervolg van deze rapportage nader belicht.

² Ten aanzien van de Taskforce voorstellen over het toepassen van terugwerkende kracht voor de verbeteringen in de afbakening en het instellen van een specifieke faciliteit, heeft het kabinet inmiddels besloten om hier -gelet op de precare budgettaire situatie- geen middelen voor beschikbaar te stellen.

3. IMPLEMENTATIE EN UITVOERING TEGEMOETKOMINGSJAAR 2009

3.1. Status uitvoering spoorboekje

Resultaten ketenintegratietest

Het doel van de integratietesten is om te onderzoeken of de individuele systemen van de ketenpartners ook het integrale bedrijfsproces in de keten ondersteunen, naar behoren functioneren en de gegevens verwerken zoals dat uiteindelijk in productie dient plaats te vinden. Deze ketentesten zijn vanaf het voorjaar van 2010 in fases en naar tevredenheid uitgevoerd. De laatste fase van de test -het aanvullen van de adresgegevens en de verzekerdencontrole- heeft meer tijd gekost dan vooraf gepland. Deze vertraging is binnen de grenzen van de totale planning opgevangen door iets later te beginnen met het testen van het secundaire proces. Het primaire proces³ is conform de planning op 15 juni in productie gebracht.

Naast het primaire proces is ook het secundaire proces⁴ in de maanden juni en juli succesvol getest binnen de keten. Het portaal voor het secundair proces is in oktober (gelijktijdig met de start van het verzenden van de beschikkingen) succesvol in productie gebracht.⁵

Naar aanleiding van de ketentesten en op basis van voortschrijdend inzicht zijn een aantal aanpassingen doorgevoerd in het secundaire proces voor de zorgverzekeraars. Deze aanpassingen betreffen de versnelde bepaling van de tegemoetkomingscategorie ten gevolge van aanvraag of bezwaar.⁶ Door deze aanpassingen is de keten beter in staat om de afhandeling van aanvragen en bezwaren binnen de hiervoor gestelde termijnen af te handelen. De aanpassingen worden naar verwachting in november opgeleverd naar productie. Over het algemeen zal de uitvoering geen last ondervinden van deze aanpassingen omdat het verbeteringen in het traject betreft.

Werkafspraken en samenwerkingsovereenkomsten ketenpartners

Om de uitvoering van de Wtcg goed te laten verlopen, zijn c.q. worden tussen de ketenpartners afspraken over de uitvoering vastgelegd in de vorm van samenwerkingsovereenkomsten. De samenwerkingsovereenkomsten zijn gebaseerd op de wet, het besluit en de regeling tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (respectievelijk Wtcg, Btcg en Rtcg), alsmede het integrale ketenprocesontwerp en de daaruit afgeleide detailuitwerkingen. Doel van de overeenkomsten is helder te beschrijven wat de leverende en afnemende partijen van elkaar op welk moment kunnen verwachten, om zodoende een goede kwaliteit van dienstverlening aan de cliënt te borgen. Om ook de bevindingen uit de ketenintegratietest nog in de afspraken te kunnen betrekken is het definitief maken van de werkafspraken –welke oorspronkelijk gepland stond voor 1 juni- over de zomerperiode getild. In september zijn de werkafspraken tussen het CAK en CIZ in de Stuurgroep vastgesteld en de werkafspraken tussen het CAK en Vektis in oktober. De werkafspraken tussen het CAK en ZN/zorgverzekeraars zullen naar verwachting in de Stuurgroep van december worden vastgesteld. Vanwege de complexiteit van het secundaire proces diende nog een aantal details te worden uitgewerkt. Inmiddels hebben het CAK en ZN

³ Het primaire proces betreft de verzameling en bewerking van gegevens van alle ketenpartners ten behoeve de selectie van de rechthebbenden op een tegemoetkoming, en de beschikking en uiteindelijke uitbetaling van de tegemoetkomingen.

⁴ Het secundaire proces betreft de afhandeling van informatieverzoeken, aanvragen en bezwaren die binnenkomen bij het CAK en door het CAK en de ketenpartners gezamenlijk worden afgehandeld. De gegevensstroom van en naar het CAK verloopt geautomatiseerd, via het Wtcg webportaal. Het testen van het secundaire proces betreft de werking van en de informatie-uitwisseling via het Wtcg portaal.

⁵ Het portaal is begin oktober geopend voor de ketenpartners CIZ en Vektis. Zie verder paragraaf 3.3.

⁶ Om aanvragen en bezwaren te kunnen afhandelen binnen de wettelijke (Awb) termijnen, was het noodzakelijk om bij het CAK en Vektis/de zorgverzekeraars aanpassingen te doen aan de bestaande systemen voor het secundaire proces. Met het toevoegen van een aantal nieuwe functies binnen het Wtcg portaal verloopt de afhandeling van aanvragen en bezwaren sneller en binnen de krachtens de Awb geldende termijnen.

overeenstemming bereikt over de inrichting en uitvoering van het secundair proces, zodat voor de eerstvolgende Stuurgroep de werkafspraken kunnen worden afgerond en ondertekend.

Administratieve organisaties ketenpartners

De ketenpartners hebben voorafgaand aan de start van het verzenden van de beschikkingen hun interne organisatie ingericht op de uitvoering van de Wtcg.

Bij het CAK zijn circa 200 medewerkers werkzaam in de front- en back-offices. Hiertoe is kantoorruimte aangepast en ingericht, zijn werkinstructies gemaakt en zijn mensen aangetrokken en opgeleid. Daarnaast zijn voorzieningen getroffen ten behoeve van een flexibele opschaling van telefoondiensten, om zo het hoofd te kunnen bieden aan piekbelastingen. Ten slotte heeft het CAK de opleiding van medewerkers bij de ketenpartners verzorgd voor wat betreft het gebruik van het Wtcg portaal.

Bij het CIZ is inmiddels een klein kernteam actief voor de Wtcg. Opschaling naar grotere aantallen is binnen korte tijd te realiseren. Gezien de onzekerheid over de aantallen te verwerken aanvragen en bezwaren in het secundaire proces is gekozen voor een kleine vaste groep en een grote flexibele groep. De kleine vaste groep regelt ook de opleiding van de andere flexibele medewerkers.

Bij Vektis is ook een klein kernteam ingezet voor de Wtcg. Voor de zorg verzekeraars wordt – in het verlengde van de werkafspraken – een advies-/werkgroep ingesteld die namens de verzekeraars uitvoering zal geven aan het secundair proces. Hier is voor gekozen vanwege de complexiteit van de Zvw-gegevens en het belang van een gelijke behandeling van cliënten die een aanvraag of bezwaarschrift hebben ingediend.

3.2. Primair proces

Gegevensaanlevering primair proces

Alle ketenpartners hebben conform de planning begin juli de BSNs, adresgegevens en tegemoetkomingscategorie van de rechthebbenden op een tegemoetkoming bij het CAK aangeleverd. Ook de gegevens over het hulpmiddelengebruik, waar in de vorige voortgangsrapportage nog geen volledige duidelijkheid over bestond, zijn uiteindelijk door alle zorgverzekeraars tijdig en in het juiste format aan Vektis doorgegeven ten behoeve van het bepalen van de tegemoetkomingscategorie op basis van Zvw-criteria.

Het CAK heeft op basis van bestandsanalyse geconcludeerd dat de ketenpartners de BSNs van cliënten met een geheim adres niet hebben aangeleverd. Er is inmiddels actie ondernomen om alsnog tot aanlevering van deze BSNs te komen. Hiertoe is binnen het CAK een speciaal team ingericht welke zich -onder strikte procedures en regels- richt op de verwerking van tegemoetkomingen voor cliënten met een geheim adres.

In de periode juli-september heeft het CAK de gegevens van de verschillende ketenpartners gecombineerd en zijn gegevens geverifieerd (GBA- en verzekerdencontrole). Ook zijn eventueel ontbrekende adres- en rekeninggegevens waar mogelijk aangevuld. Voor circa 400.000 cliënten is het niet gelukt om tijdig het rekeningnummer te achterhalen. In de tweede voortgangsrapportage van november 2009 werd het aantal ontbrekende rekeningnummers, na door te voren maatregelen, op circa 12.000 geschat. Gezien de veelheid aan systemen waaruit de gegevens worden verkregen en complexiteit van het verwerkingsproces concludeert de Stuurgroep dat het niet geheel verwonderlijk is dat er een bepaalde hoeveelheid aan gegevens niet kon worden achterhaald of geverifieerd. Gezien de omvang van de operatie en het over de hele linie succesvolle verloop hiervan, is de Stuurgroep van mening dat ondanks het punt van de rekeningnummers een zeer goed resultaat is behaald. Dat neemt niet weg dat Stuurgroep –met het oog op het verder stroomlijnen van de uitvoering in komende jaren-

nader zal onderzoeken wat de oorzaken zijn van het zoveel hoger uitvallen van het aantal ontbrekende rekeningnummers.

Cliënten wiens rekeningnummer niet is achterhaald, ontvingen bij hun beschikking een antwoordkaart die zij kunnen invullen en terugsturen aan het CAK. Ook kunnen cliënten de juiste rekeninggegevens via het Wtcg portaal doorgeven aan het CAK.⁷ De verwerking van de antwoordkaarten en registraties of correcties via het Wtcg portaal verlopen grotendeels geautomatiseerd, zodat de extra werklast die dit met zich meebrengt kan worden opgevangen binnen de voorzieningen die het CAK heeft getroffen.

Stand van zaken beschikkingenproces

Op 7 oktober jl. is het CAK gestart met de verzending van de beschikkingen en hebben de eerste 10.000 cliënten bericht ontvangen. Deze 10.000 beschikkingen betroffen een zogenaamde voorloopproductie waarmee het werkelijke productieproces in de praktijk nogmaals is geanalyseerd en gecontroleerd. Analyse van deze voorloopproductie heeft aangetoond dat de reacties en patronen voldoende vertrouwen gaven om met de volledige productie te starten. Vervolgens heeft het CAK de productievolumes opgevoerd naar 150.000 beschikkingen per dag. In de maand oktober zijn in totaal circa 2 miljoen beschikkingen aan cliënten verzonden. Een stand van het totaal aantal verzonden beschikkingen kan naar verwachting begin 2011 worden gegeven. Op dat moment kan ook inzichtelijk gemaakt hoeveel tegemoetkomingen daadwerkelijk zijn uitgekeerd en wat het bijbehorende budgettaire beslag is.

Front-office CAK

De respons, oftewel het aantal telefonische reacties dat het front-office van het CAK heeft afgehandeld, is binnen de productieplanning gebleven.⁸ Tot nu toe kon 99% van de telefooncontacten binnen de daarvoor gestelde tijd worden afgehandeld. Uit klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat men de afhandeling van vragen door het front-office hoog waardeert met gemiddeld een 8.2.

Het percentage reacties op verzonden beschikkingen is aan de hoge kant, maar valt binnen de productie en capaciteitsplanningen. Het verhoogde reactiepatroon is met name te verklaren door het feit dat de tegemoetkomingsregeling dit jaar voor het eerst is uitgevoerd. Het grootste deel van de reacties betreft algemene vragen om over de Wtcg. Een aanzienlijk deel van deze informatievragen betreft cliënten die bevestiging willen krijgen dat zij inderdaad recht hebben op het genoemde bedrag of om het CAK hiervoor te bedanken. Naar verwachting zal het aantal algemene informatievragen in de eerste week van november afnemen en zal het aantal telefooncontacten over aanvragen, bezwaren en informatieverzoeken toenemen. Dit kan een effect hebben op de afhandeltijden en klanttevredenheidsscores, omdat er dan ook sprake zal zijn van afwijzingen op aanvragen en negatieve beslissingen op bezwaar.

Over het algemeen kan worden gesteld dat de inspanningen van het afgelopen jaar hebben geresulteerd in een adequate afhandeling van het aantal contactmomenten via het front-office van het CAK. De capaciteit van het front-office was in oktober toereikend en er zijn geen noemenswaardige wachttijden aan de telefoon. De afhandeling van telefonie valt binnen de hiervoor gestelde normen en de klanttevredenheid is hoog.

3.3. Secundair proces

⁷ Cliënten kunnen met behulp van DigiD inloggen op het Wtcg portaal, zodat zij hun rekeninggegevens op een veilige manier online kunnen doorgeven.

⁸ De respons, oftewel het aantal reacties als percentage van het totaal aantal verzonden beschikkingen, ligt op het moment van schrijven op 3,5%. In de productieplanning is rekening gehouden met een respons van 5%.

De afhandeling van informatieverzoeken, aanvragen en bezwaren (het secundair proces) verloopt via een webportaal dat is ontwikkeld voor de Wtcg. Zowel cliënten als de ketenpartners kunnen gebruik maken van dit portaal om informatieverzoeken, aanvragen en bezwaren in te dienen, dan wel om deze binnen de keten af te handelen.

Wtcg portaal voor cliënten

Voor cliënten is het Wtcg portaal bereikbaar via DigiD. Het portaal is in fasen opengesteld voor cliënten. Vanaf 5 oktober is het voor cliënten mogelijk om adreswijzigingen en bankrekeninggegevens door te geven, en om na te gaan wat de status is van de beschikking en uitbetaling. Vanaf 15 oktober is het mogelijk om (conform de motie Omtzigt) informatieverzoeken via het portaal in te dienen.

Op 1 november tenslotte, is het portaal opengesteld voor het indienen van aanvragen.

Deze laatste mogelijkheid geldt in ieder geval voor cliënten van wie bekend is dat zij in aanmerking kunnen komen voor een Wtcg tegemoetkoming, maar de tegemoetkoming niet automatisch ontvangen omdat het CAK niet over hun gegevens kan of mag beschikken. Dit geldt bijvoorbeeld voor personen die in een maatschappelijke opvang verblijven en voor Wmo cliënten jonger dan 18 jaar.⁹ Aangezien het aanvraagproces nog maar net van start is gegaan, is het nog te vroeg om iets te kunnen zeggen over de aantallen aanvragen die langs deze weg binnenkomen.

Wtcg portaal voor ketenpartners

Voor de ketenpartners is het Wtcg portaal ingericht voor de afhandeling van informatieverzoeken, aanvragen en bezwaren in het secundair proces.

Het CAK heeft het portaal voor het secundair proces op 20 oktober opengesteld voor de ketenpartners CIZ en Vektis. Het webportaal wordt – in het verlengde van de werkafspraken – binnenkort ook opengesteld voor de advies-/werkgroep die wordt ingesteld voor de verzekeraars, ten behoeve van een uniforme beoordeling van aanvragen en bezwaren in het secundair proces.

Ten aanzien van de aantallen af te handelen informatieverzoeken en bezwaarschriften geldt dat deze op het moment van vaststellen van deze rapportage beperkt zijn. Naar verwachting zullen de volumes in de maand november – als de beschikkingen zijn verstuurd – evenwel toenemen.

3.4 Communicatie en voorlichting tegemoetkomingsjaar 2009

In mei van dit jaar heeft de Stuurgroep het plan van aanpak voor de Wtcg communicatie over het tegemoetkomingsjaar (uit te voeren in 2010) vastgesteld. Hierin is gekozen om tot aan het eerste uitkeringsmoment (december 2010) uitsluitend actief te communiceren over de uitkering van de Wtcg tegemoetkoming over 2009. De veranderingen per 1 januari 2010 (nieuwe afbakening) komen slechts in beperkte mate in de communicatie aan de orde (zie verder par. 4.5). Hieronder volgt een beschrijving van de communicatiemiddelen en -activiteiten die in de afgelopen periode zijn ontwikkeld en uitgevoerd.

Stand van zaken uitvoering communicatieplan

In de afgelopen periode hebben de ketenpartners een aantal nieuwe communicatiemiddelen ontwikkeld, te weten:

- CAK brochure " *Algemene tegemoetkoming Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten* ", welke is meegestuurd met de beschikkingen aan rechthebbenden.

⁹ Mensen die in een opvang verblijven, ontvangen de tegemoetkoming niet automatisch, omdat het CAK uit veiligheidsoverwegingen niet over hun gegevens mag beschikken. Voor Wmo-clieënten jonger dan 18 jaar geldt dat zij niet eigen bijdrage-plichtig zijn, waardoor het CAK niet over de benodigde gegevens beschikt. Beide groepen cliënten ontvangen de tegemoetkoming derhalve niet automatisch en moeten deze zelf aanvragen.

- Een factsheet voor medewerkers van de ketenpartners.
- VWS brochure "*De Wtcg in het kort*". Deze brochure beschrijft op hoofdlijnen hoe de Wtcg en de algemene tegemoetkoming werken.
- Posters voor niet bereikte doelgroepen:
VWS heeft – conform de toezegging aan de Tweede kamer - posters ontwikkeld voor doelgroepen die niet automatisch een tegemoetkoming ontvangen maar deze moeten aanvragen, bijvoorbeeld omdat bepaalde gegevens ontbreken. Dit betreft vrouwen die in een vrouwenopvang verblijven en jongeren onder de 18 jaar die huishoudelijke hulp krijgen vanuit de Wmo. Ook is er een algemene poster over de Wtcg tegemoetkoming, die informeert over wat te doen als mensen menen dat ze ten onrechte geen tegemoetkoming hebben ontvangen.

De brochure "*De Wtcg in het kort*" en de posters zijn op 15 oktober verspreid onder intermediaire partijen die met de specifieke doelgroepen in aanraking komen, waaronder zorgaanbieders, vrouwenopvanghuizen, gemeenten/ Wmo-loketten, verpleeg- en verzorgingsinstellingen en patiënten- en cliëntenorganisaties.

Wtcg informatiebijeenkomst

In overleg met de patiënten- en cliëntenorganisaties is op 14 september jongstleden een Wtcg informatiebijeenkomst georganiseerd. Tijdens de bijeenkomst heeft VWS de achtergronden van de Wtcg toegelicht en heeft het CAK informatie gegeven over de uitvoeringsaspecten van de tegemoetkoming. Er was ruim gelegenheid voor het behandelen van vragen uit het publiek. De bijeenkomst is bezocht door een kleine 250 mensen variërend van gemeenteambtenaren, medewerkers van zorgverzekeraars, fysio- en oefentherapeuten, financieel adviseurs, belastingadviseurs en vertegenwoordigers van diverse patiënten-, cliënten- en ouderenorganisaties.

Van de bijeenkomst is een videoregistratie gemaakt. Deze is beschikbaar voor geïnteresseerden en wordt binnenkort ook op www.wtcg.info geplaatst. Organisaties die zelf een informatiebijeenkomst willen organiseren voor hun achterban kunnen op die manier gebruik maken van de videopresentaties. Daarnaast is het voor organisaties mogelijk om een verzoek in te dienen bij het CAK tot het geven van een 'live' presentatie over de uitvoering van de Wtcg.

Website www.wtcg.info en Wtcg-test

Zoals in de vorige voortgangsrapportage al is aangegeven, is het Wtcg-dossier op de VWS-site (ook te bereiken via www.wtcg.info) eind 2009 opnieuw ingericht en geactualiseerd, met als doel de informatie zo helder en toegankelijk mogelijk te presenteren en beter te ontsluiten. Sinds maart dit jaar maakt de VWS-website deel uit van www.rijksoverheid.nl, wat gevolgen heeft voor de opmaak, structuur en plaatsing van het Wtcg dossier. Om na te gaan of het dossier in de huidige vorm aansluit bij de wensen, het kennisniveau en de informatiebehoefte van de doelgroep, heeft VWS onderzoeksbureau Synovate een (kwalitatief) gebruikersonderzoek laten uitvoeren. De belangrijkste conclusies uit dit onderzoek zijn dat de informatiedichtheid van het dossier hoog is en de materie complex. De respondenten kunnen de antwoorden op hun primaire vragen over de Wtcg daardoor niet eenvoudig vinden. VWS bespreekt samen met de redactie van [Rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) hoe de toegankelijkheid van het Wtcg-dossier binnen het nieuwe rijksformat verder kan worden verbeterd.

De Wtcg-test (rekentool), die mensen een eerste indicatie geeft of zij mogelijk voor een tegemoetkoming in aanmerking komen, kwam positief uit het internetonderzoek naar voren. Dit is een belangrijke bevinding, omdat zowel VWS/ Postbus 51 als het CAK in de voorlichting veelvuldig naar de test verwijzen. Met het oog op de uitkering van de tegemoetkoming over 2009 is de lijst met geneesmiddelen in de Wtcg-test geactualiseerd. Hiermee is de betrouwbaarheid van de test verder verbeterd.

Een Wtcg-test voor tegemoetkomingsjaar 2010 is in ontwikkeling.



4. IMPLEMENTATIE TEGEMOETKOMINGSJAAR 2010

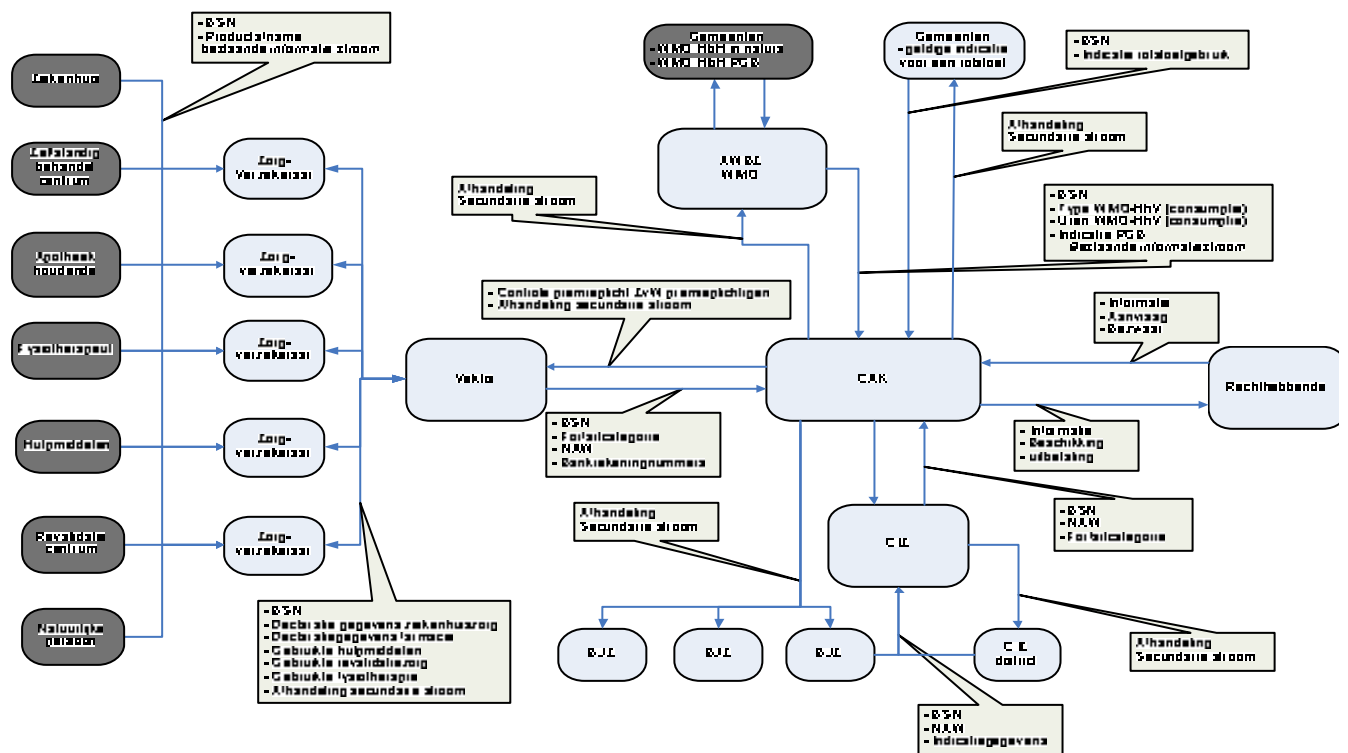
4.1. Ketenprojectplan implementatie tegemoetkomingsjaar 2010

Voor het tegemoetkomingsjaar 2010 (uit te keren eind 2011) zijn de afbakeningscriteria voor de Wtcg tegemoetkoming gewijzigd. Dit betreft:

- Verbeterde afbakening van de doelgroep Zvw op basis van Chronische Groepen
- Het meerjarige betrekken van gegevens over hulpmiddelengebruik
- Optellen van AWBZ indicaties in uren en dagdelen
- Uitbreiding van de doelgroep met AWBZ-indicaties afgegeven door de Bureaus Jeugdzorg
- Uitbreiding van de doelgroep met geldige indicatiebesluiten voor een rolstoel op grond van de Wmo
- Uitbreiding van de doelgroep met mensen die een Persoonsgebonden Budget ontvangen voor hulp bij het huishouden op grond van de Wmo (pgb-HbH)
- De instelling van een jaarvoorwaarde

Deze wijzigingen moeten worden verwerkt in de systemen, processen en de inrichting van de administratieve organisaties. Het betrekken van rolstoelgebruik en AWBZ-indicatie afgegeven door Bureaus Jeugdzorg houdt tevens in dat het aantal ketenpartners wordt uitgebreid met 430 gemeenten en 15 BJZs.

In de volgende figuur wordt een overzicht gegeven van het Wtcg speelveld, waarin de posities van de ketenpartners en rechthebbenden zijn weergegeven, alsmede de processen die hen verbinden.¹⁰



Figuur 1 Overzicht keten

Om tot een goede uitvoering te komen voor de uitkering van de tegemoetkoming 2010 (uit te

¹⁰ De in de grijze vlakken weergegeven organisaties zijn indirect onderdeel van de primaire en secundaire processen maar zijn geen ketenpartner

keren eind 2011) is door het CAK en alle ketenpartners een integraal ketenprojectplan opgesteld. Dit plan is kaderstellend voor iedere ketenpartner en bevat verplichtingen ten aanzien van de inrichting van het proces en de daadwerkelijke uitvoering eind 2011. Het ketenprojectplan vormt de basis voor het project en is tegelijkertijd het kader waarbinnen de ketenpartners de eigen projectplannen ontwikkelen en hun producten en diensten in onderlinge samenhang beschreven zijn. Het projectplan beschrijft onder andere de overkoepelende doelstelling en uitgangspunten, het procesontwerp voor zowel het primaire als het secundaire proces, de randvoorwaarden en aannames, de inrichting van de projectorganisatie, de planning op hoofdlijnen en de op te leveren producten en diensten.

Het technische spoorboekje en het kritieke tijdpad voor uitkeringsjaar 2011 zijn identiek aan het huidige uitkeringsjaar. In aanloop naar de daadwerkelijk gegevenslevering worden vanaf april 2011 ketenintegratietesten uitgevoerd op het primaire en het secundaire proces. Doel hiervan is om na te gaan of de ontwikkelde (bij de nieuwe ketenpartners) dan wel aangepaste (bij de huidige ketenpartners) systemen met elkaar kunnen communiceren en de gegevens van de ketenpartners op de juiste manier worden verwerkt en aangeleverd bij het CAK. Evenals is het lopende uitkeringsjaar is de uiterste datum voor het aanleveren van de gegevens door CIZ en Vektis aan het CAK 1 juli 2011. Voor de gegevensaanlevering van gemeenten (rolstoelen en PGB-HbH) aan het CAK is de aanleverdatum 1 maart 2011. Voor de aanlevering van de gegevens van de BJZs aan het CIZ geldt 15 april 2011 als uiterste datum. Na het ontvangen van alle databestanden start het CAK vanaf 15 juli van met het verwerken van de gegevens, zodat de beschikkingen vanaf oktober 2011 kunnen worden verzonden.

4.2. Voortgang Bureaus Jeugdzorg in de Wtcg

Hierboven is aangegeven dat de AWBZ-indicaties van Bureaus Jeugdzorg worden betrokken bij de bepaling van de tegemoetkoming over 2010 (uit te keren in 2011). Hiervoor is het noodzakelijk dat alle BJZs hun AWBZ indicatiegegevens aanleveren aan het CIZ, zodat bepaald kan worden wie (mede) op grond hiervan in aanmerking komt voor een tegemoetkoming.

In de vorige voortgangsrapportage is aangegeven dat de registratiebestanden van een aantal BJZs nog geschikt gemaakt moeten worden voor aanlevering. Zo hebben niet alle BJZs de registratiebestanden in het juiste systeem beschikbaar of moeten de bestanden worden gecompliceerd, terwijl anderen niet altijd de beschikking hebben over geverifieerde BSNs van alle cliënten. De Bureaus Jeugdzorg werken aan het op orde brengen van de registratiebestanden. Om de BJZs hierbij zoveel als mogelijk te ontlasten, heeft het ministerie van VWS ondersteuningsteams beschikbaar gesteld. De Stuurgroep constateert dat de BJZs hiermee voortvarend van start zijn gegaan.

Om uitvoering te kunnen geven aan de Wtcg dienen de komende maanden nog op verschillende vlakken werkzaamheden te worden verricht. Dit betreft onder meer het opstellen van werkafspraken tussen het CIZ, het CAK en de BJZs en het inrichten van de werkprocessen voor zowel het primaire als het secundaire proces. Op dit moment valt nog niet volledig te overzien wat de uitvoering van de Wtcg betekent voor de inrichting van de ketenprocessen, de automatisering en de benodigde inzet van medewerkers bij de BJZs. Ook zijn er –gezien de doelgroep die het betreft- een aantal specifieke vraagstukken uit te werken. Het gaat dan bijvoorbeeld over de vraag hoe om te gaan met een ontbrekend BSN van kinderen onder de 14 jaar¹¹ of welk adres wordt gebruikt bij kinderen die uit huis zijn geplaatst. De uitwerking van dergelijke vraagstukken is ook relevant voor de inrichting van het secundaire proces en de daaraan gerelateerde werklust voor de BJZs.

4.3. Voortgang gemeenten in de Wtcg

¹¹ Jeugdigen onder de 14 jaar zijn niet verplicht om een BSN te voeren, hetgeen een complicerende factor is voor de verwerking van de persoons- en andere gegevens.

Conform bovengenoemde wijziging van het Btcg zijn de gemeenten sinds 1 januari 2010 toegevoegd als ketenpartner voor de Wtcg. Zij dienen een aantal gegevens aan te leveren, te weten de indicaties voor een rolstoel en voor een persoonsgebonden budget voor hulp bij het huishouden. Afsproken is dat de gemeenten deze gegevens doorlopend via de bestaande webapplicatie (HV-standaard) kunnen aanleveren (via dit kanaal wisselen het CAK en de gemeenten gegevens over de Wmo uit) of in één keer via een apart gegevensbestand. In een proefuitwisseling wordt bekeken of gemeenten de gevraagde gegevens op een juiste manier kunnen aanleveren.

Evenals voor de Bureaus Jeugdzorg geldt voor de gemeenten dat op dit moment nog niet volledig kan worden overzien wat de uitvoering van de Wtcg betekent voor de inrichting van de werkprocessen, de automatisering en de benodigde inzet van medewerkers bij de gemeenten. Dit zal de komende periode duidelijk worden. In het voorjaar zijn (in het kader van de door VWS uitgevoerde uitvoeringstoets) met een aantal gemeenten gesprekken gevoerd over de uitvoerbaarheid en impact van het primaire proces. Hieruit kwam naar voren dat het aanleveren van de gevraagde gegevens voor de gemeenten betrekkelijk eenvoudig kan worden gerealiseerd. Ook zijn alle gemeenten vanuit VWS geïnformeerd over wat er in het kader van de Wtcg van hen wordt verwacht.

4.4. Voorbereiding communicatie tegemoetkomingsjaar 2010

Zoals aangegeven in hoofdstuk 3 lag de focus van de communicatie in 2010 primair op de uitkering van de tegemoetkoming over het jaar 2009. Over de veranderingen in de Wtcg per 1 januari 2010 is in beperkte mate en voornamelijk op vraaggestuurde basis informatie verstrekt, namelijk in de vorm van *vraag en antwoorden* op www.wtcg.info en in antwoorden op burgersvragen via Postbus 51. Hier is voor gekozen omdat er voor tegemoetkomingsjaar 2010 aanzienlijke veranderingen plaatsvinden in de afbakeningscriteria voor de Wtcg. Voorkomen moet worden dat er in de periode dat cliënten hun beschikking ontvangen en eventuele bezwaarprocedures gaan lopen verwarring ontstaat over de criteria die daarbij van toepassing zijn.

De actieve communicatie over het Wtcg tegemoetkomingsjaar 2010 gaat na afronding en evaluatie van de eerste uitkeringsronde (voorjaar 2011) van start. Vanzelfsprekend is al wel gestart met de voorbereidingen hiervoor.

Concreet betekent dit dat de bestaande publicaties (brochures '*Wtcg, wat hebt u ermee*' en '*De Wtcg in het kort*') en andere middelen worden geactualiseerd conform de nieuwe afbakeningscriteria. Daarnaast wordt het internetdossier op www.Rijksoverheid.nl/ www.wtcg.info voorbereid op actualisering. Ook de 2010-versie van de Wtcg-test (rekentool) wordt momenteel aangepast aan de nieuwe afbakeningssysteematiek en -criteria. Het geactualiseerde internetdossier wordt eerst ná de eerste uitkeringsronde (voorjaar 2011) online gepubliceerd.

4.5. Overige afbakeningsvraagstukken

Revalidatie in algemene ziekenhuizen

In de vorige voortgangsrapportage refereerde de Stuurgroep aan haar advies om nader onderzoek te verrichten naar de mogelijkheid om revalidatiezorg in algemene ziekenhuizen te betrekken in de afbakening van de Wtcg.¹² Inmiddels zijn de resultaten van het onderzoek beschikbaar. Hieruit blijkt dat

- vrijwel alle revalidatiezorg inmiddels via de revalidatie-dbc's wordt gedeclareerd;

¹² In de huidige afbakening telt revalidatiezorg alleen mee indien deze zorg in of door één van de 26 aangemerkte revalidatie-instellingen is geleverd.

- er wat betreft type aandoeningen geen groot verschil is tussen de mensen die revalideren in een ziekenhuis ten opzichte van mensen die revalideren in een erkende revalidatie -instelling. Wel is er een verschil in behandelduur;
- er een sterke samenloop is tussen het criterium revalidatiezorg en de overige afbakeningscriteria;
- er nog geen betrouwbare raming te geven is van de budgettaire consequenties, omdat er verhoudingsgewijs nog steeds erg weinig revalidatie -dbc's zijn gedeclareerd door de gespecialiseerde behandelcentra.

Op basis van het onderzoek adviseert de Stuurgroep om de analyse van de budgettaire gevolgen in 2011 nogmaals uit te voeren op basis van méér kwartalen dbc-declaratiegegevens. Op basis hiervan kan worden gezien of bijstelling van het criterium revalidatie –mits budgettair inpasbaar– mogelijk is voor tegemoetkomingsjaar 2012 (uitkering 2013) of 2013 (uitkering 2014). Ook adviseert Vektis – met name vanwege het geconstateerde verschil in behandelduur en de sterke samenloop met de overige afbakeningscriteria - om nader medisch -inhoudelijk onderzoek te doen naar het criterium revalidatiezorg.

Voor de tegemoetkomingsjaren 2011 en 2012 (uit te keren in respectievelijk 2012 en 2013) adviseert de Stuurgroep om het huidige afbakeningscriterium voor revalidatiezorg te blijven hanteren.

5 ALGEMEEN OORDEEL VOORLIGGENDE PERIODE

De afgelopen periode was voor de Stuurgroep een spannende, aangezien de uitvoering van het proces waar de ketenpartners maandenlang de voorbereidingen voor hebben getroffen nu daadwerkelijk van start ging. Naarmate het moment van het versturen van de beschikkingen naderde, werd de druk met name bij het CAK – als uitvoerende instantie - hoger. Voorkomende issues ten aanzien van het primair proces (onder andere de aanlevering van rekeningnummers en het afhandelen van dossiers waarvan bijvoorbeeld de GBA gegevens onjuist bleken) zijn door de ketenpartners snel en voortvarend ter hand genomen en van een oplossing voorzien.

Ten aanzien van de door de Stuurgroep onderkende risico's en issues concludeert de Stuurgroep dat over het geheel genomen beheersmaatregelen succesvol zijn geweest. De laatste nog door te voeren maatregel betreft de start van het aangepaste secundair proces bij zorgverzekeraars. De advies-werkgroep die hiervoor wordt opgezet start op korte termijn met haar werkzaamheden.

6 VOORUITBLIK

6.1. Activiteiten in de komende periode

De Stuurgroep richt zich de komende periode primair op de afronding van de het eerste uitkeringsronde van de Wtcg. Daarnaast monitort de Stuurgroep het verloop van het secundaire proces: de afhandeling van de informatieverzoeken, aanvragen en bezwaren binnen het CAK en de keten. De technische infrastructuur voor de versnelde tegemoetkomingscategorie in het secundair proces is pas in november helemaal gereed; de afhandeling verloopt in de tussentijd deels handmatig.

Voorts zal de Stuurgroep het verloop van deze uitkeringsronde evalueren, zodat op basis van de tot nu toe opgedane ervaringen lessen kunnen worden getrokken voor zowel de implementatie van de nieuwe afbakeningscriteria als voor de algehele uitvoering van de regeling in 2011. De Stuurgroep is voornemens om begin 2011 te rapporteren over de belangrijkste bevindingen, conclusies en 'lessons learned'.

Speerpunten voor de implementatie in de komende periode zijn:

- de technische verbeteringen van het webportaal in het secundair proces;
- het evalueren van het verloop van de eerste uitkeringsronde (primair en secundair proces) om lessen te kunnen trekken voor de uitvoering in 2011;
- de voortgang van de implementatie voor tegemoetkomingsjaar 2010 (nieuwe afbakening) en in het bijzonder de werkzaamheden die worden verricht bij de nieuwe ketenpartners –Bureaus Jeugdzorg en gemeenten– ter voorbereiding op hun uitvoeringstaken binnen de Wtcg.

6.2. Vervolg Stuurgroep na 2010

Begin 2009 is de Stuurgroep Implementatie Wtcg ingesteld met als doel om de politieke leiding van VWS in staat te stellen om, onder leiding van de Directeur-Generaal Langdurige Zorg, de regie te voeren met betrekking tot de uitvoering van de Wtcg-tegemoetkoming. Met het oog op de evaluatie van de eerste uitkeringsronde, de invoering van nieuwe afbakeningscriteria voor de uitkering 2010 (uit te keren eind 2011) en de uitbreiding van het aantal ketenpartners binnen de Wtcg met de gemeenten (rolstoelen en pgb-HbH) en Bureaus Jeugdzorg (AWBZ-indicaties afgegeven door BJZs) heeft u inmiddels besloten dat het zinvol is om de Stuurgroep te laten voortbestaan en deze tevens uit te breiden met vertegenwoordigers van de nieuwe ketenpartners, te weten een afgevaardigde namens de gemeenten (vanuit de VNG) en een afgevaardigde namens de BJZs (vanuit het IPO). De looptijd van de Stuurgroep is verlengd tot 1 april 2012, zodat de Stuurgroep kan toezien op zowel de uitvoering als de evaluatie van de tweede uitkeringsronde. De taakopdracht van de Stuurgroep blijft ongewijzigd, wat inhoudt dat de Stuurgroep ook in 2011 als taak heeft om *'mogelijke problemen bij de uitvoering van de tegemoetkoming vroegtijdig te signaleren teneinde te voorkomen dat deze zich gaan voordoen en aan de minister en de ketenpartners voorstellen te doen voor oplossingen'*.

De reikwijdte van deze taakopdracht is met de verfijning van de doelgroepen de introductie van bovengenoemde nieuwe ketenpartners van de Wtcg evenwel verbreed ten opzichte van het afgelopen jaar.

Het instellingsbesluit voor de Stuurgroep is conform deze wijzigingen aangepast Het gewijzigde instellingsbesluit is onlangs gepubliceerd in de Staatscourant (nummer, 17540, 10 november 2010, zie bijlage II).