Evaluatie eerste uitkeringsronde Wtcg tegemoetkoming

Stuurgroep Implementatie Wtcg

januari 2011

Eerste bevindingen van de Stuurgroep Implementatie Wtcg over de uitvoering van de Wtcg algemene tegemoetkoming voor chronisch zieken en gehandicapten

INLEIDING

In december 2010 is gestart met het uitbetalen van de Wtcg tegemoetkomingen aan een groot deel rechthebbenden. Tot en met 14 januari (dit is de peildatum voor de in dit memo genoemde feiten en cijfers) hebben 2.052.779 een beschikking ontvangen. Hiervan hebben 1.958.905 personen een bedrag uitgekeerd gekregen. Ongeveer 28.216 betalingen worden rond 18 januari nog verricht. Voor circa 110.000 is het niet mogelijk om de tegemoetkoming uit te keren, omdat geen rekeningnummer is achterhaald (65.000), een foutieve naam / nummer is verstrekt (35.000) of dat de rekening door bijvoorbeeld overlijden is opgeheven. De eerste uitkeringsronde is daarmee grotendeels voltooid. Op 21 januari heeft de Stuurgroep het proces van de implementatie en het verloop van deze uitkeringsronde (tot nu toe) geëvalueerd. Deze nota beschrijft de belangrijkste bevindingen en conclusies.

SAMENVATTING

De Stuurgroep concludeert dat het Wtcg project, zeker gezien de enorme omvang van de operatie, over de hele linie succesvol is verlopen. De beoogde resultaten zijn tijdig en binnen de beschikbare budgetten behaald. De ketenbenadering met de bijbehorende aansturing vanuit de werk- en Stuurgroep worden gezien als een belangrijke factor, omdat dit heeft geresulteerd in een goede samenwerking tussen de betrokken partijen. Via het opstellen van een ketenprojectplan zijn vooraf heldere afspraken gemaakt over de uitvoering, zijn heldere kaders gesteld aan taken en verantwoordelijkheden in de keten en is een gezamenlijke doel geborgd. Het uitgangspunt van het ketenprojectplan is altijd geweest de burger in de keten centraal te stellen. Dit heeft op verschillende momenten, waar belangen van ketenpartijen tegengesteld leken te zijn, geleid tot een zeer constructieve samenwerking tussen de ketenpartners.

Ten aanzien van het achterhalen van rekeningnummers voorafgaande aan het verzenden van beschikkingen moet worden geconstateerd dat dit aantal fors hoger is uitgevallen dan begin 2010 werd voorzien. Destijds is uitgegaan van 12.000 missende rekeningnummers. In werkelijkheid zijn circa 400.000 bankrekeningnummers niet achterhaald. Het verschil tussen de raming en de werkelijke aantallen is gelegen in het feit dat niet alle zorgverzekeraars hun rekeninggegevens hebben aangeleverd, de SVB en UWV wegens technische redenen uiteindelijk geen rekeninggegevens hebben aangeleverd en dat slechts een deel van de bankrekeningnummers die bij het CAK voor andere regelingen beschikbaar waren, zijn gebruikt voor de Wtcg. De getroffen beheersmaatregel - het bijvoegen van antwoordkaarten – is echter succesvol gebleken waardoor de uitvoeringsconsequenties voor het CAK beperkt zijn gebleven.

Wel heeft het CAK hierdoor veel meer antwoordkaarten moeten verwerken dan aanvankelijk voorzien. Hierdoor is een lichte vertraging opgetreden in de verwerking van de antwoordkaarten, waardoor een deel van de betalingen pas in de eerste week van januari kon worden uitgevoerd. Het betrof hier een aantal van ca. 80.000 betalingen. Dit na-ijl effect heeft in die week geleid tot een piek in de belasting van het front-office van het CAK, omdat burgers verwachtten dat zij de tegemoetkoming in december zouden ontvangen. Het front-office was daardoor de eerste dagen van januari verminderd bereikbaar. Dit heeft geresulteerd in klachten bij onder andere het CAK en Postbus 51 en kritische geluiden op internet. Met een extra uitbetaling in de eerste week van januari is het aantal reacties bij het front-office weer teruggebracht naar de normale aantallen.

De vooraf geïdentificeerde risico's en issues zijn door de getroffen maatregelen succesvol beheerst. Het enige nog openstaande risico betreft de externe communicatie/ negatieve beeldvorming. Tot op heden verloopt de communicatie redelijk en is er nauwelijks sprake van negatieve berichtgeving in de media. Niettemin blijft dit komende tijd een aandachtspunt voor de werkgroep, met name als het gaat om berichtgeving op internetfora, blogs en twitter. Deze

vormen vaak het startpunt voor discussies die daarna doorsijpelen naar de traditionele media. Wel wordt opgemerkt dat het risico van communicatie en negatieve beeldvorming - ondanks voorlichting en actieve woordvoering - nooit volledig te beheersen valt.

TOELICHTING

Op 21 januari jl. heeft de Stuurgroep het proces van de implementatie en het verloop van de eerste uitkeringsronde (tot nu toe) geëvalueerd. De volgende onderwerpen zijn hierbij aan de orde geweest:

1. Algemeen oordeel over het proces en de samenwerking in de Werk- en Stuurgroep en het resultaat tot nu toe;
2. Ontbrekende rekeningnummers;
3. Communicatie;
4. Inhoudelijke aandachtspunten.

1. Algemeen oordeel

De Stuurgroep is positief over het implementatieproces en de samenwerking tussen de ketenpartners, en het resultaat dat tot nu toe is neergezet. Zeker gezien de omvang van het project is de conclusie dat dit zeer goed is verlopen. Als verklarende factoren worden genoemd de goede voorbereiding, het feit dat alle partijen voldoende tijd, geld en capaciteit hebben vrijgemaakt, en de wijze waarop het project is aangestuurd vanuit de Stuurgroep (ondersteund door de werkgroep implementatie Wtcg). De Stuurgroep constateert dat de ketenbenadering die (technisch ondersteund door het Wtcg portaal) binnen de Wtcg wordt gehanteerd een uitdaging was. Het vooraf gezamenlijk definiëren van de projectdoelstellingen, te behalen resultaten en taken en verantwoordelijkheden in de vorm van een ketenprojectplan heeft goed gewerkt om de vertaalslag naar de uitvoeringspraktijk te maken. Hierdoor waren de plannen en afspraken van meet af aan helder, zodat knelpunten vanuit een gedeeld perspectief konden worden opgelost.

Het ketenprojectplan heeft evenwel niet kunnen voorkomen dat er verschil van inzicht ontstond over de inrichting van het secundaire proces voor de zorgverzekeraars. Bij de uitwerking van het secundaire proces voor de zorgverzekeraars bleek dat -vanwege de complexiteit van de Zvw-gegevens- een gelijke behandeling van burgers met informatieverzoeken, aanvragen en bezwaren over de tegemoetkoming in het gedrang zou kunnen komen.
Op basis van het ketenprojectplan en het daar geschetste uitvoeringskader is met constructief overleg een praktische en voor alle partijen aanvaardbare oplossing gevonden. Deze houdt in dat het secundair proces voor alle zorgverzekeraars gecoördineerd wordt uitgevoerd door het zogenaamde 'Toetsingsorgaan Bewijslast' (TOB), waarin vertegenwoordigers van Zorgverzekeraars Nederland, een aantal individuele zorgverzekeraars en het CAK zitting nemen. Het TOB beoordeelt eenduidig het bewijsmateriaal dat cliënten aanleveren in het kader van een nieuwe aanvraag of bezwaar en geeft advies aan het CAK over toekenning dan wel afwijzing hiervan. Als het secundair proces voor deze uitkeringsronde volledig is afgerond zal deze oplossing (gecoördineerde uitvoering van het secundaire proces door een centraal toetsings- en adviesorgaan), ook met het oog op de nieuwe ketenpartners (gemeenten en Bureaus Jeugdzorg), worden geëvalueerd.

De Stuurgroep concludeert dat het opstellen van een ketenprojectplan niet alleen bij aanvang een belangrijk document is, maar dat het ook een kader biedt om veranderingen in taken en verantwoordelijkheden gedurende het traject op een gestructureerde wijze aan te kunnen passen indien dit noodzakelijk wordt geacht. Ondanks dat de bijstelling soms wrijvingen heeft veroorzaakt in de diverse overlegorganen zijn de ketenpartners op een constructieve wijze tot een goede oplossing gekomen, waarbij het belang van de burger in de keten altijd centraal heeft gestaan.

2. Ontbrekende rekeningnummers

In 2009 is gesignaleerd dat niet alle rekeningnummers van rechthebbenden zouden kunnen worden achterhaald. Naar schatting zouden circa 12.000 rekeningnummers onvindbaar zijn. Dit cijfer is in de tweede Wtcg voortgangsrapportage van december 2009 aan de Tweede Kamer gemeld. Afgelopen zomer bleek echter dat het aantal ontbrekende rekeningnummers aanzienlijk hoger zou uitvallen. Uiteindelijk zijn 400.000 rekeningnummers niet achterhaald alvorens beschikkingen te verzenden. Redenen hiervoor zijn dat de SVB en de zorgverzekeraars minder rekeningnummers hebben aangeleverd dan verwacht, de bestandsvergelijking tussen het CAK en het CIZ administratie minder matches heeft opgeleverd dan verwacht, en het CAK de eigen gegevens vanuit andere regelingen niet volledig heeft hergebruikt.
Rechthebbenden wiens rekeningnummer niet op de beschikkingsbrief was aangegeven hebben dit via een bij de beschikking bijgevoegde antwoordkaart of via het portal onder DigiD aan het CAK kunnen doorgeven. Via deze weg is het ook mogelijk om rekeningnummer of andere gegevens te wijzigen. In totaal heeft het CAK circa 750.000 antwoordkaarten retour ontvangen. De verwerking hiervan is grotendeels geautomatiseerd verlopen, zodat de uitvoeringsconsequenties voor het CAK beperkt zijn gebleven. Deze beheersmaatregel is voor de uitvoering effectief gebleken.

Ondanks de redelijk soepele verwerking van het grote aantal antwoordkaarten is er toch een groep van ca. 80.000 rechthebbenden geweest die de tegemoetkoming pas in de eerste week van januari heeft ontvangen. Als gevolg hiervan zijn op de diverse internet fora kritische opmerkingen gemaakt over het feit dat rekeningnummers doorgegeven moesten worden (”die heeft het CAK toch”) en de tijd die deze extra processtap heeft gekost. Ook heeft de uitbetaling van deze groep geleid tot een piek in de belasting van het front-office van het CAK in de eerste week van januari.

Voor de uitkeringsronde in 2011 wordt actie genomen om de aanlevering van vanuit de verschillende partijen te verbeteren. Het werken met antwoordkaarten zal overigens ook in de volgende uitkeringsronde worden ingezet zodat rechthebbenden op verschillende wijzen naar het CAK kunnen reageren.

3. Communicatie

Van de vooraf geïdentificeerde risico’s en issues is communicatie en beeldvorming het enige punt dat nog openstaat. Daarbij geldt evenwel dat het risico van negatieve beeldvorming nooit volledig kan worden beheerst, omdat dit grotendeels vanuit de media wordt gecreëerd. Tot op heden verloopt de communicatie goed en is er geen noemenswaardige negatieve berichtgeving in de media. Wel valt op dat op internetfora, blogs en twitter veelvuldig over de Wtcg wordt bericht. De discussies die op internet starten sijpelen soms ook door naar de traditionele media. Het actief monitoren van internetberichtgeving is, met name in relatie tot woordvoering, een belangrijk aandachtspunt voor de Wtcg communicatie in het komende jaar.

De actieve deelname aan de Stuurgroep communicatie en de aansluiting bij de werkzaamheden van de Stuurgroep implementatie zijn in het afgelopen jaar problematisch gebleken. Om hier verbetering in te brengen is er voor gekozen om de communicatie het komende jaar op de agenda van de Stuurgroep implementatie te plaatsen. De aansluiting tussen implementatie en uitvoering enerzijds, en communicatie anderzijds kan hierdoor beter worden geborgd.

4. Inhoudelijke aandachtspunten

Op basis van de eerste uitkeringsronde komen de volgende inhoudelijke aandachtspunten naar voren:

- Cliënten met een indicatie voor intramurale AWBZ: Rechthebbenden met een indicatie voor intramurale AWBZ krijgen altijd een lage tegemoetkoming, ook als zij op grond van andere

criteria voor een hoge tegemoetkoming in aanmerking zouden komen. Ca. 60% van de bezwaarschriften heeft betrekking op dit criterium. Nadere beschouwing van de regelgeving (het Besluit chronisch zieken en gehandicapten) leidt tot de conclusie dat de precieze formulering van de bepalingen in het Besluit moet worden verhelderd.
- Naam van de regeling: er komen bij het CAK vrij veel reacties van rechthebbenden die zich niet zien als zijnde chronisch ziek of gehandicapt en het gevoel hebben dat zij in een hokje worden geplaatst. De naam van de regeling is dus een punt van overweging.

- Moment van uitkeren: het feit dat de tegemoetkoming jaarlijks achteraf wordt uitgekeerd leidt tot verwarring en onbegrip. Als rechthebbenden vanwege een ernstige aandoening in een bepaald jaar veel zorg hebben ontvangen, maar op het moment van uitkeren al zijn hersteld, komt de tegemoetkoming voor hen uit de lucht vallen. Dit is een aandachtspunt voor communicatie en voorlichting.
- Fysiotherapie: In de media, op internetfora en bij het front-office van het CAK zijn vragen en reacties binnengekomen met betrekking tot het afbakeningscriterium fysiotherapie. Nadere analyse heeft uitgewezen dat geen onvolkomenheden zijn in de uitvoering: mensen die op grond van fysiotherapie een tegemoetkoming hebben ontvangen hebben hier ook recht op. Er zijn geen signalen dat mensen ten onrechte een tegemoetkoming toegewezen hebben gekregen of dat er onvolkomenheden zitten in de administraties. Wel is er een aanzienlijke groep (ruim 60.000 rechthebbenden) die in 2010 betrekkelijk weinig kosten voor fysiotherapie heeft gemaakt (minder dan 200 euro), wat de vraag kan doen rijzen of er sprake is van een chronische aandoening (het valt hierbij niet te zeggen of de behandeling over de jaargrens wordt voortgezet).