

Voortgangsrapportage Stuurgroep Implementatie Wtcg

Augustus 2011

*Vijfde 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	3
3. Implementatie en uitkering 2011 (tegemoetkoming 2010)	5
3.1 Voortgang uitvoering ketenprojectplan 2011	6
3.2 Communicatie	7
3.3 Algemeen oordeel	7
4. Vooruitblik	7
4.1 Activiteiten tot aan november 2011	7
4.2 Analyse verantwoording in de keten	8
4.3 Invloed van Beleidsontwikkelingen	8

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. Deze voortgangsrapportage is een vervolg op de rapportage van de Stuurgroep in november 2010 en op de evaluatie van de eerste uitkeringsronde Wtcg tegemoetkoming van januari 2011.

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. De voorbereiding voor de uitkeringsronde van 2011 is op dit moment in volle gang. De ketenpartijen (Bureaus Jeugdzorg, Centrum Indicatiestelling Zorg, gemeenten, Vektis en Zorgverzekeraars Nederland) hebben inmiddels hun gegevens aangeleverd bij het Centraal Administratie Kantoor (CAK). De komende tijd zullen voornamelijk werkzaamheden plaatsvinden voor het gereedmaken van het secundaire proces en voor de voorbereiding op de uitkeringsronde van 2011.

Naast de stand van zaken aangaande de uitvoering van de Wtcg voor de uitkeringsronde in 2011, biedt deze rapportage een terugblik naar de uitkeringsronde 2010 en naar de doorontwikkeling van de Wtcg.

2. Terugblik

In december 2010 is gestart met het uitbetalen van de Wtcg tegemoetkomingen over 2009. Tot peildatum 1 augustus 2011 zijn er circa 2.150.000 beschikkingen verstuurd. In de afgelopen maanden zijn nog circa 100.000 nieuwe en gewijzigde beschikkingen verzonden aan rechthebbenden. Naar verwachting zullen er nog zeker circa 35.000 nieuwe en gewijzigde beschikkingen voor de tegemoetkoming over 2009 volgen. Deze late uitkeringen zijn het gevolg van een samenloop van nalevering van gegevens van zorgverzekeraars die via Vektis zijn aangeleverd, aanvullend geleverde gegevens van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) en een niet goed functionerend mechanisme bij ontvangst van gegevensbestanden tussen ketenpartners waardoor de verwerking van gegevens stakte. Inmiddels zijn de procedures en controles bij aanlevering en verwerking van gegevens verscherpt en worden uitvoeringsrapportages van het CAK ketenbreed gecontroleerd en besproken in de werkgroep waar alle ketenpartners zijn vertegenwoordigd. Daarnaast wordt er bij de zorgverzekeraars extra aandacht gegeven aan het versnellen van de Wtcg-gegevensaanlevering door volmachthouders. Tenslotte zal ook de professionalisering van het ICT-platform bij CIZ er aan bijdragen dat herhaling van late en grote naleveringen wordt voorkomen. Naleveringen zullen echter nooit volledig voorkomen kunnen worden door laat declarerende zorgaanbieders en verzekerden.

Van de circa 2.150.000 beschikkingen op peildatum 1 augustus 2011 zijn er ongeveer 2.100.000 beschikkingen door de bank uitbetaald. Dat betekent dat het voor ongeveer 50.000 mensen nog niet is gelukt om het bedrag uit te betalen. Dit heeft de volgende redenen: er is (nog) geen rekeningnummer bekend, er is een foutieve naam of nummer verstrekt of de uitbetaling is retour genomen door de bank wegens bijvoorbeeld overlijden. Het CAK stuurt de rechthebbenden 2 maal een rappel om het rekeningnummer te kunnen achterhalen. Eenmaal bij de initiële beschikking en eenmaal als herinnering. De verwachting is dat ongeveer de helft alsnog tot uitbetaling zal leiden.

Het secundair proces gaat over de afhandeling van informatieverzoeken, aanvragen en bezwaren binnen het CAK en de keten. Tot aan 1 augustus 2011

heeft de front-office van het CAK ruim 520.000 telefoontjes afgehandeld. Meer dan de helft van de telefoontjes werd in januari gepleegd en daarbij ging het om vragen die betrekking hadden op de wijze en het moment van uitbetaling. Bij ongeveer een kwart betrof het een verzoek om algemene informatie over de regeling. In ruim vijf procent van de telefoontjes werden vragen gesteld over de aanvraagprocedure.

Bij het leeuwendeel van de telefoontjes (96%) is de vraag in één gesprek door de medewerker van de front-office beantwoord. In de resterende gevallen is de vraag door een medewerker van de back-office in behandeling genomen en is de cliënt later teruggebeld.

De telefoongesprekken in de front-office zijn geregistreerd en steekproefsgewijs wordt de cliënt gevraagd om een oordeel te geven over de wijze waarop hij/zij te woord is gestaan. Het oordeel van de cliënt is -met een gemiddelde klanttevredenheidsscore van 8,4- positief.

Tot aan 1 augustus 2011 zijn circa 4.400 informatieverzoeken gedaan. Informatieverzoeken zijn vragen van de cliënt naar de specifieke achterliggende criteria die aan een beschikking ten grondslag hebben gelegen. Als de cliënt schriftelijk akkoord gaat, worden de achterliggende gegevens bij de ketenpartners opgevraagd en via het CAK verstrekt aan de cliënt.

Ook zijn er circa 20.600 aanvragen voor een (hogere) tegemoetkoming ontvangen waarvan er op dit moment circa 110 nog in behandeling zijn. Deze aanvragen hebben vooral betrekking op langdurig medicijngebruik, AWBZ-indicaties (alle zorgvormen), medische behandelingen in het ziekenhuis, fysiotherapie en huishoudelijke hulp. Bij aanvragen wordt gecontroleerd of er inmiddels aanvullende dan wel gewijzigde gegevens door de ketenpartners zijn aangeleverd die leiden tot een (hogere) tegemoetkoming. Als dat het geval is dan wordt de aanvraag toegewezen. Als er onvoldoende bewijsmateriaal is wordt de aanvraag afgewezen.

Ten slotte heeft het CAK circa 4.900 bezwaarschriften ontvangen. Een bezwaar kan worden ingediend als de aanvraag is afgewezen of als een lage tegemoetkoming is toegekend en men in aanmerking wil komen voor een hoge tegemoetkoming. Van de binnengekomen bezwaren zijn er bijna 4.700 afgehandeld. Hiervan zijn er 796 gegrond, 942 niet-ontvankelijk verklaard, 226 ingetrokken of vervallen en 2.717 ongegrond. In de meeste gevallen tekenden mensen bezwaar aan omdat zij een lage tegemoetkoming hebben ontvangen en meenden recht te hebben op een hoge tegemoetkoming. Overige bezwaren hadden vaak betrekking op de achterliggende onderbouwing van een afgewezen aanvraag.

Enkele voorbeelden van afgewezen bezwaren en aanvragen zijn:

- betrokkene had langdurig medicijngebruik, maar het betreffende medicijn behoort niet tot een FKG;
- betrokkene had langdurig medicijngebruik, maar voldoet niet aan de vereiste dagdosering in combinatie met meer dan 180 dagdoseringen per jaar;
- betrokkene had een ziekenhuisopname gehad, maar deze is niet relevant voor de Wtcg;
- betrokkene had fysiotherapie, maar deze is niet vergoed uit de basisverzekering, maar ten laste van de aanvullende verzekering;

- betrokkene had Wmo-hulp in het huishouden, maar voldoet niet aan de 26-wekengrens;
- er zijn ook aanvragen en bezwaren ingediend over het feit dat pgb's voor huishoudelijke hulp en de indicaties van de Bureaus Jeugdzorg (BJZ's) niet worden meegenomen bij het toekennen van een tegemoetkoming over 2009. Voor de tegemoetkoming over 2010 worden deze laatste afbakeningscriteria wel meegerekend.

Op het moment dat een cliënt niet automatisch een tegemoetkoming heeft ontvangen, kan een cliënt een aanvraag indienen om alsnog in aanmerking te komen voor een tegemoetkoming. Deze aanvraag moet vergezeld zijn van een bewijsstuk waaruit blijkt dat een klant in aanmerking komt voor een tegemoetkoming. Bij het beoordelen van de bewijsstukken wordt het uitgangspunt gehanteerd dat de aangeleverde gegevens door de ketenpartner juist zijn, tenzij het bewijs van de klant het rechtvaardigt om die gegevens in twijfel te trekken. Per geval wordt beoordeeld of de bewijsstukken hiertoe aanleiding geven. Daarbij spelen vorm en inhoud van het bewijsstuk een belangrijke rol. Als de bewijsstukken duidelijk zijn - hierover zijn afspraken gemaakt met de ketenpartners - wordt op basis daarvan direct door het CAK een beslissing genomen (dempingsproces) op het bezwaar. Als er wel twijfel is over de bewijsstukken dan worden de bewijsstukken aan de ketenpartners voorgelegd voor een oordeel. Indien nodig kan het bezwaardossier ook worden voorgelegd aan de Bezwaaradviescommissie (BAC). Na de eventuele terugkoppeling van de ketenpartner en de BAC is het dossier klaar voor de beslissing op bezwaar. De beslissing op bezwaar kan gegrond, deels gegrond of ongegrond zijn. Bij een positief resultaat voor de klant zal de betaling binnen zes weken na de beslissing op bezwaar worden gedaan.

De eerste uitkeringsronde is hiermee grotendeels voltooid. In januari 2011 heeft de Stuurgroep het proces en het verloop van de eerste uitkeringsronde geëvalueerd en hiertoe een rapportage opgesteld. De Stuurgroep heeft in die evaluatie geconcludeerd dat de eerste uitkeringsronde succesvol is verlopen. Het feit dat er in de afgelopen maanden extra beschikkingen zijn gestuurd en het (relatief gezien beperkte) aantal cliënten dat bezwaar aantekent, doet voor de Stuurgroep geen afbreuk aan het overall positieve oordeel over de voorbereidingen en het verloop van de tegemoetkoming over het jaar 2009. De goede samenwerking tussen betrokken partijen is hierbij van groot belang geweest.

3. Implementatie en uitkering 2011 (tegemoetkoming 2010)

In november 2010 heeft de Stuurgroep in de vierde Wtcg voortgangsrapportage aangegeven dat voor de tegemoetkoming 2010 (uit te keren in 2011) de afbakeningscriteria voor de Wtcg zijn gewijzigd en dat e en begin wordt gemaakt met de implementatie hiervan. De wijzigingen betreffen:

- 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

Het betrekken van het rolstoelgebruik en de AWBZ-indicaties afgegeven door de BJZ's betekent dat het aantal ketenpartners is uitgebreid met 430 gemeenten en 15 BJZ's en dat de ketenprocessen zijn uitgebreid en zo nodig aangepast.

Ook de berekeningsmethoden van de bestaande systemen behoeften aanpassing. Bij het CAK vanwege PGB-Hbh en jaarvoorwaarde, bij het CIZ omdat de BJZ-indicatie in voorkomende gevallen moet worden opgeteld bij de CIZ-indicatie en omdat de AWBZ-indicaties in uren en dagdelen bij elkaar worden opgeteld, bij Vektis vanwege de toevoeging van meerjarigheid van hulpmiddelen en wijzigingen in de weging van dbc's en geneesmiddelen (de Chronische Groepen).

Voortgang uitvoering ketenprojectplan 2011

Tussen september 2010 en mei 2011 hebben de ketenpartijen hun systemen en processen aangepast voor de tegemoetkoming over 2010, uit te keren in 2011. De aanpassing en oplevering van systemen is volgens planning verlopen.

In het derde kwartaal van 2011 bouwt het CAK de frontoffice organisatie voor de tegemoetkoming over 2010 weer uit naar het niveau dat nodig is om grote aantallen cliëntcontacten te kunnen behandelen. Het betreft dan het uitbreiden van het aantal medewerkers, trainingen en voorbereidingen voor de uitvoering gedurende het 4^e kwartaal van 2011 en het 1^e kwartaal van 2012. In februari en maart van 2012 wordt de organisatie dan weer afgebouwd.

Voor wat betreft de aansluiting van gemeenten en BJZ's kan worden geconcludeerd dat de samenwerking als positief is ervaren. De nieuwe ketenpartijen zijn volgens de planning aangesloten op de Wtcg en de eerste gegevenslevering van deze nieuwe ketenpartners voor de bepaling van de tegemoetkoming over 2010 die eind dit jaar wordt uitgekeerd is inmiddels gedaan. In en na de zomer van 2011 worden de nieuwe ketenpartijen verder aangesloten op het secundaire proces. De nieuwe ketenpartijen ontvangen een training in het gebruik van de Wtcg ketenportal.

Voor wat betreft de bestaande ketenpartners Vektis en CIZ zijn, na een aanvankelijk goede start, in april 2011 enige vertragingen opgetreden in de aanpassing van de automatisering aan de nieuwe afbakeningscriteria. Om te onderzoeken of de systemen van de individuele ketenpartners ook goed met elkaar kunnen communiceren en de gegevens op de juiste manier worden verwerkt worden er zogenaamde ketentesten uitgevoerd. Door de vertraging is de ketentest van het primaire proces later gestart dan aanvankelijk gepland maar is het wel binnen de totaal planning afgerond. De goede onderlinge samenwerking heeft er voor gezorgd de aanlevering van de productiegegevens en de start van het beschikkingenproces geen hinder heeft ondervonden van deze vertragingen.

De ketentesten voor het secundaire proces zijn ondanks de latere start onlangs afgerond. Het ziet er naar uit dat het secundaire proces in oktober, conform planning, gereed is voor gebruik.

Communicatie en voorlichting

Heldere voorlichting over de Wtcg is van groot belang. Vanwege de wijziging van de afbakingscriteria vinden verschuivingen plaats in de doelgroep van de Wtcg. Sommige mensen zullen geen tegemoetkoming meer krijgen en anderen krijgen juist voor het eerst wèl een tegemoetkoming.

In het rapport van de Taskforce Linschoten is aangegeven dat vanwege de veranderingen in de Zvw -afbakening circa 215.000 mensen nog wel een tegemoetkoming over 2009 ontvingen, maar geen tegemoetkoming over 2010 meer ontvangen. Voor deze groep mensen is bezien of het mogelijk en wenselijk is om hen hierover persoonlijk te informeren. Vanwege privacyaspecten en hoge uitvoeringskosten is hier van afgezien. In de algemene communicatie is een overzicht gegeven van de veranderingen.

Voor de communicatie over de Wtcg in 2011 is het bestaande communicatiemateriaal geactualiseerd op basis van de veranderingen 2010. De website www.wtcg.info, met daarop een nieuwe versie van de Wtcg test die in april 2011 is geplaatst, speelt een centrale rol in de voorlichting. Ook de achterliggende lijsten¹ die worden gebruikt bij de bepaling van het recht op een tegemoetkoming zijn op de site geplaatst.

Verder zijn de bestaande communicatiemiddelen verbeterd en aangepast: factsheets (algemeen en een met wijzigingen voor tegemoetkoming 2010), brochures (de Wtcg in het kort, brochure voor BJZ cliënten) en posters gericht op verschillende doelgroepen (algemeen publiek, Wmo cliënten jonger dan 18 jaar, cliënten van de BJZ's en cliënten die verblijven in een vrouwenopvang of maatschappelijke opvang). Deze communicatiemiddelen zijn in juli 2011 verspreid aan onder andere patiënten- en consumentenverenigingen, ouderenorganisaties, brancheorganisaties, zorgaanbieders, gemeenten, maatschappelijke opvang, vrouwenopvang, MEE-organisaties en ketenpartners. Daarnaast is een digitale toolkit ontwikkeld met o.a. pdf versies van brochures, posters en factsheets, (web)teksten, powerpoint presentaties en de Wtcg film van het CAK. Deze toolkit is verspreid onder de ketenpartners en andere direct betrokken partijen en is op aanvraag beschikbaar.

Algemeen oordeel

De werkzaamheden voor de tegemoetkoming 2010 lopen op schema. De samenwerking met de nieuwe ketenpartijen, de BJZ's en de gemeenten, is positief verlopen. De systemen van de ketenpartijen zijn aangepast en de gegevensaanlevering bij het CAK is volgens planning verlopen. De Stuurgroep ziet de verdere uitvoering en de resterende voorbereidingen voor de uitkering van de tegemoetkoming over 2010 dan ook met vertrouwen tegemoet.

4. Vooruitblik

Activiteiten tot aan november 2011

In de komende periode zijn er alleen nog voorbereidende activiteiten voor het gereed brengen van het secundaire proces. In en na de zomer van 2011 worden medewerkers van de nieuwe ketenpartijen (BJZ's en gemeenten) verder

¹ Het betreft de lijsten van dbc's, medicijngebruik, revalidatiecentra en hulpmiddelen en hun weging in de afbakening zoals deze zijn vastgelegd in de Regeling tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten 2010.

aangesloten op het secundaire proces. Zij ontvangen een training in het gebruik van de Wtcg ketenportal. Ook zal in de komende periode het secundaire proces getest worden binnen de keten.

Vanaf oktober zal het CAK de beschikkingen voor de tegemoetkoming over 2010 aan de rechthebbenden gaan verzenden.

Analyse verantwoording in de keten

De uitvoering van de Wtcg is een grote en complexe taak. Om de kwaliteit van het Wtcg-uitvoeringsproces te borgen heeft er bij de ketenpartners een audit plaatsgevonden op de wijze waarop de processen verlopen en de wijze waarop de gegevens worden bewerkt. Voor de uitvoering van de tegemoetkoming 2010 zijn de gegevens van de gemeenten en de BJZs nieuw in de keten. Om te zorgen voor een ketenbrede verantwoording is aan de Rijksauditdienst (RAD) gevraagd om een analyse te maken van de verantwoording in de Wtcg keten met als doel:

- in beeld te brengen welke relevante verantwoordingsstructuren, audits en accountantscontroles bestaan in relatie tot de gegevens die in de Wtcg worden gebruikt voor de bepaling van het recht op een tegemoetkoming;
- eventuele verbeterpunten voor wat betreft de Wtcg-keten te signaleren

De resultaten van deze analyse worden dit najaar verwacht.

Invloed van beleidsontwikkelingen

Om de doelgroep van de Wtcg nog verder te verfijnen wordt er onderzoek uitgevoerd naar de zogenaamde doorontwikkeling van de Wtcg afbakeningscriteria, in het bijzonder de criteria die gerelateerd zijn aan het Zvw-zorggebruik. Een onderzoeksbureau gaat na of de afbakeningscriteria fysiotherapie, revalidatie, hulpmiddelen en de manier van optellen van zorggebruik verscherpt of op een andere manier bij de bepaling van het recht op een Wtcg-tegemoetkoming betrokken kunnen worden. De resultaten worden eind november verwacht. De Stuurgroep zal de uitvoeringsconsequenties mettertijd bezien.

Met ingang van 2012 wordt DOT ingevoerd ter vervanging van de huidige dbc-systematiek. Bepaalde gegevens die relevant zijn voor de Wtcg, komen bij de invoering van DOT te vervallen. Er wordt onderzoek gedaan om te bezien of het mogelijk is om de Wtcg-relevante informatie uit een DOT af te leiden en –als dat niet het geval is- welke gevolgen het gebruik van een DOT voor de declaratie van zorg zou kunnen hebben op het recht op een Wtcg-tegemoetkoming. De resultaten van dit onderzoek worden binnenkort verwacht.

Sinds 1 januari 2010 is het voor huisartsen mogelijk om keten-dbc's te gebruiken voor de bekostiging van integrale eerstelijnszorg, zoals controles bij de huisarts of fysiotherapie. Huisartsenzorg wordt niet meegerekend bij het bepalen van de Wtcg tegemoetkoming. Momenteel zijn er keten-dbc's mogelijk voor diabetes, Cardiovasculair Risicomanagement (CVR) en COPD. Deze wijze van bekostiging heeft gevolgen voor de registratie van gegevens van personen. In zoverre het gaat om gegevens die relevant zijn voor de Wtcg, kan dit voor cliënten ook consequenties hebben voor hun recht op een tegemoetkoming. Aan Vektis is gevraagd om de samenhang tussen het gebruik van een keten-dbc en het recht op een Wtcg -tegemoetkoming in beeld te brengen.