

Vergaderjaar 2007–2008

31 294

Interpellatie van het lid Kant inzake de eigen bijdrage AWBZ

Nr. 16

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 19 mei 2008

In het spoeddebat over de eigen bijdrage AWBZ dat is gehouden op 6 maart 2008¹ heb ik u toegezegd voorafgaand aan het AO modernisering AWBZ in mei 2008 een voortgangsrapportage over de dienstverlening van het CAK te zullen zenden. Met deze brief voldoe ik aan deze toezegging.

Inleiding

Begin dit jaar is gebleken dat de samenloop in de tijd van een aantal maatregelen tot een sterke piek in de werkdruk bij het CAK heeft geleid. Het gaat daarbij om:

- de overdracht van de uitvoering van de eigenbijdrage voor zorg met verblijf van de zorgkantoren naar het CAK;
- het aflopen van de «overgangsmaatregel» bij de eigen bijdrage voor zorg met verblijf;
- De gewenningsbijdrage in verband met het aflopen van de overgangsmaatregel bij de eigen bijdrage voor zorg met verblijf;
- het aflopen van de overgangsbepalingen op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning;
- vaststelling van de voorlopige eigen bijdrage voor zorg met verblijf als gevolg van het niet bekend zijn van de definitieve inkomensgegevens van de Belastingdienst.

Ontwikkelingen vanaf maart tot nu

In de afgelopen maanden is het bij het CAK onverminderd druk geweest mede als gevolg van de overdracht van de eigen bijdrage voor zorg met verblijf. De maatregelen die het CAK heeft genomen om het toegenomen werkaanbod het hoofd te bieden, beginnen wel duidelijk vruchten af te werpen.

¹ Handelingen II, 2007/08. TK 60, blz. 4287–4298.

De uitvoering van de regelingen verloopt volgens planning. Er zijn tussen maart en begin mei in totaal ruim 2 miljoen poststukken (kennisgevingen, beschikkingen en facturen) verstuurd voor de drie eigen bijdrageregelingen.

Ook de eind 2007 ingevoerde gewenningsbijdrage verloopt volgens planning.

Telefonie

- Het beantwoordingspercentage is de afgelopen periode aanzienlijk opgelopen van 57% naar 86%.
- De gemiddelde wachttijd is de afgelopen periode teruggebracht van 16 minuten naar tussen de 3 en 4 minuten.
- De volgende maatregelen hebben daar aan bijgedragen:
 - het inschakelen van een extern callcenter dat terugbelafspraken met de cliënten maakt zodra de wachttijd oploopt,
 - het (tijdelijk) inhuren van extra medewerkers,
 - het terugbellen van de cliënten door medewerkers van het callcenter in de avonduren en het weekend.
- Er is een dalende lijn zichtbaar in het aantal telefoontjes dat binnenkomt, hoewel door vrije dagen en bij het versturen van grote aantallen poststukken nog wel pieken voorkomen. Dit is gebruikelijk en hier wordt qua bezetting op geanticipeerd.
- De onderwerpen waarover gebeld wordt met betrekking de eigen bijdrage voor zorg met verblijf hebben momenteel vooral betrekking op reguliere zaken, zoals:
 - de beschikking,
 - de berekening van de hoge of lage eigen bijdrage,
 - broninhouding,
 - openstaand saldo,
 - uitleg over de factuur.

Correspondentie

- De gemiddelde reactietermijn van brieven is voor de regeling zorg zonder verblijf/wmo ingelopen van 15 weken buiten de norm begin maart, naar 3 weken buiten de norm begin mei. Voor de regeling zorg met verblijf is een teruggang te zien van 9 weken buiten de norm begin maart, naar 4 weken buiten de norm begin mei. De norm die het CAK hanteert, is beantwoording binnen 3 weken (15 werkdagen).
- De gemiddelde reactietermijn van e-mails is de afgelopen periode ingelopen van maximaal 11 werkdagen naar 3 werkdagen voor beide regelingen.
- De volgende maatregelen hebben daar aan bijgedragen:
 - het (tijdelijk) inhuren van extra medewerkers,
 - overwerk in de avonduren en het weekend,
 - het inschakelen van een belteam dat telefonisch de (schriftelijk gestelde) vragen beantwoordt. Dit wordt zeer gewaardeerd door de cliënten.
- De voorraad brieven blijft ongeveer gelijk, omdat er naast het wegwerken van de achterstand, door het versturen van 2 miljoen kennisgevingen, beschikkingen en facturen ook een reguliere stroom van vragen binnenkomt.
- De doelstelling is om begin juni de werkzaamheden binnen de gestelde normen uit te voeren. Op dit moment wordt geïnventariseerd welke maatregelen hiervoor structureel moeten worden genomen.

Op initiatief van het CAK is in de afgelopen periode intensief overlegd met verschillende externe partijen. Hierdoor kon een aantal factoren die veel reacties van cliënten oproepen worden opgelost dan wel in ernst worden verminderd.

- Er heeft overleg plaatsgevonden tussen het CAK, Zorgverzekeraars Nederland (ZN) en de zorgkantoren. In dit overleg zijn werkafspraken gemaakt om de aanleverkwaliteit van gegevens te verbeteren, deze afspraken zijn op 1 april 2008 formeel bekrachtigd. Door het CAK wordt in overleg met ZN de voortgang bewaakt.
- Er is een groep cliënten waarvan de datum voor aanvang zorg en/of einde zorg voor periodes in 2007 nog niet was doorgegeven door de zorgkantoren. Hiervoor is een interventieteam ingesteld dat nauwe contacten onderhoudt met het zorgkantoor. Dit maakt het mogelijk om de afwikkeling aanzienlijk te bespoedigen, doordat de zorgkantoren met behulp van het interventieteam deze data nu dagelijks aanleveren.
- Er is een groot aantal definitieve belastingaanslagen verstuurd door de Belastingdienst, waardoor voor die cliënten de definitieve eigen bijdrage kon worden vastgesteld.
- Naar aanleiding van de vragenlijst die de VNG heeft uitgezet onder de leden van de Wmo klankbordgroep, heeft overleg plaatsgevonden met de VNG. In overleg met de VNG wordt een aantal kernpunten vastgesteld waaraan de komende periode wordt gewerkt.
- Begin april hebben diverse cliëntenorganisaties (CG-raad, LOC, PCOB en ANBO) overlegd met het CAK over onder andere de communicatie richting de cliënt en welke verbeterlagen hierin zijn gemaakt. Door alle partijen werd dit overleg als prettig ervaren. Afgesproken is om het overleg een structureel karakter te geven.
- Er is ook overleg geweest met de cliëntorganisaties KansPlus en PhiladelphiaSupport die tevens spraken namens een aantal andere organisaties. Daarbij zijn ook afspraken gemaakt voor een structureel vervolg, het vooraf voorleggen van voorlichtingsmateriaal en het gezamenlijk afstemmen van berichtgeving naar de achterban. Daarnaast zijn afspraken gemaakt over het direct aanleveren van klachten.
- Door cliëntorganisaties is de informatieverstrekking over de eigen bijdrageregeling door het UWV aangekaart. Hierover worden afspraken gemaakt met de afdeling communicatie van het UWV. Eén van de resultaten is een bericht in het eerstvolgende huisorgaan van het UWV, dat naar relevante doelgroepen wordt gestuurd.
- Er is overleg geweest met de Nationale Ombudsman. Er is een nauwe samenwerking opgezet tussen het CAK en de Nationale Ombudsman om de klachten die de Nationale Ombudsman ontvangt in goed overleg af te handelen. Verder heeft het CAK een toelichting gegeven over het pakket van maatregelen om de tijdelijke piek te verwerken.
- Het CAK maakt op dit moment afspraken met het onderzoeksbureau Motivaction over het houden van een klanttevredenheidonderzoek onder (waarnemers van) cliënten die met één van de drie eigen bijdrageregelingen te maken hebben. Dit onderzoek zal bestaan uit een kwalitatief en kwantitatief deel.

Conclusie

Het is duidelijk dat het CAK veel moeite doet om de problemen die door de drukte bij het CAK optreden het hoofd te bieden. De in de afgelopen periode getroffen maatregelen beginnen daarbij hun vruchten af te werpen. Dit wil niet zeggen dat alles nu op rolletjes loopt. Het onderzoek dat ik laat verrichten naar het CAK moet inzicht geven of de organisatiestructuur en werkwijze van het CAK zodanig is dat het CAK voldoende is toegerust om zijn taken goed uit te voeren. Ook de keteninformatie en de

bestuurlijke inbedding van de taken van het CAK komen in dat onderzoek aan de orde. Op basis van de uitkomsten van dat onderzoek kunnen eventuele maatregelen genomen worden. Als die uitkomsten er zijn, zal ik de Kamer nader informeren.

De staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
M. Bussemaker