

Vergaderjaar 2009–2010

29 461

## Arbeidsgehandicapten en reïntegratie

Nr. 55

### VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG

Vastgesteld 5 maart 2010

De vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid<sup>1</sup>, en de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport<sup>2</sup>, hebben een aantal vragen voorgelegd aan de staatssecretarissen van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en van Volksgezondheid, Welzijn en Sport naar aanleiding van de brief van 7 december 2009 inzake resultaten Programma Stroomlijning indicatieprocessen in zorg en sociale zekerheid (Kamerstuk 29 461, nr. 52). De ministers van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en van Volksgezondheid, Welzijn en Sport hebben deze vragen beantwoord bij brief van 5 maart 2010.

Vragen en antwoorden zijn hierna afgedrukt.

De voorzitter van de commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid,  
Jonker

De voorzitter van de commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
Smeets

Adjunct-griffier van de commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid,  
Van de Wiel

<sup>1</sup> Samenstelling:

Leden: Vlies, B.J. van der (SGP), Gent, W. van (GL), Blok, S.A. (VVD), Dijk, J.J. van (CDA), Smeets, P.E. (PvdA), Dezentjé Hamming-Bluemink, I. (VVD), Omtzigt, P.H. (CDA), Hijum, Y.J. Van (CDA), Timmer, A.J. (PvdA), Koşer Kaya, F. (D66), Jonker, C.W.A. (CDA), voorzitter, Dijk, A.P.C. van (PVV), Luijben, A.P.M. (SP), Spekman, J.L. (PvdA), Koppejan, A.J. (CDA), Ortega-Martijn, C.A. (CU), Burg, B.I. van der (VVD), Ulenbelt, P. (SP), Karabulut, S. (SP), Thieme, M.L. (PvdD), Vermeij, R. (PvdA), Blanksma-van den Heuvel, P.J.M.G. (CDA), Lempens, P.P.E. (SP), ondervoorzitter, Vos, M.L. (PvdA) en Meeuwis, CLM (VVD).  
Plv. leden: Staaij, C.G. van der (SGP), Sap, J.C.M. (GL), Krom, P. de (VVD), Smilde, M.C.A. (CDA), Depla, G.C.F.M. (PvdA), Aptroot, Ch.B. (VVD), Pieper, H.T.M. (CDA), Willemse-van der Ploeg, A.A.M. (CDA), Linhard, P. (PvdA), Pechtold, A. (D66), Spies, J.W.E. (CDA), Bosma, M. (PVV), Irrgang, E. (SP), Tang, P.J.G.

(PvdA), Joldersma, F. (CDA), Cramer, E.A. (CU), Elias, T.M.Ch. (VVD), Wit, J.M.A.M. de (SP), Gesthuizen, S.M.J.G. (SP), Ouwehand, E. (PvdD), Heerts, A.J.M. (PvdA), Biskop, J.J.G.M. (CDA), Gerken, A.M.V. (SP), Heijnen, P.M.M. (PvdA) en Weekers, F.H.H. (VVD).

<sup>2</sup> Samenstelling:

Leden: Vlies, B.J. van der (SGP), Kant, A.C. (SP), Ferrier, K.G. (CDA), ondervoorzitter, Joldersma, F. (CDA), Vries, J.M. de (CDA), Miltenburg, A. van (VVD), Smeets, P.E. (PvdA), voorzitter, Schippers, E.I. (VVD), Timmer, A.J. (PvdA), Smilde, M.C.A. (CDA), Koşer Kaya, F. (D66), Willemse-van der Ploeg, A.A.M. (CDA), Schermers, J.P. (CDA), Wolbert, A.G. (PvdA), Bouwmeester, L.T. (PvdA), Gerven, H.P.J. Van (SP), Zijlstra, H. (VVD), Ouwehand, E. (PvdD), Leijten, R.M. (SP), Agema, M. (PVV), Veen, E.

Van der (PvdA), Wiegman-van Meppelen Scheppink, E.E. (CU), Sap, J.C.M. (GL), Roos-Conssemulder, B. De (SP) en Harbers, M.G.J. (VVD).

Plv. leden: Staaij, C.G. van der (SGP), Velzen, K. van (SP), Atsma, J.J. (CDA), Aasted Madsen-van Stiphout, J.D.M.P. (CDA), Ormel, H.J. (CDA), Verdonk, M.C.F. (Verdonk), Dijken, M.J. van (PvdA), Dezentjé Hamming-Bluemink, I. (VVD), Arib, K. (PvdA), Vietsch, C.A. (CDA), Ham, B. van der (D66), Uitslag, A.S. (CDA), Omtzigt, P.H. (CDA), Vermeij, R. (PvdA), Heerts, A.J.M. (PvdA), Langkamp, M.C. (SP), Krom, P. de (VVD), Thieme, M.L. (PvdD), Luijben, A.P.M. (SP), Mos, R. De (PVV), Yücel, K. (PvdA), Ortega-Martijn, C.A. (CU), Halsema, F. (GL), Wit, J.M.A.M. de (SP), Neppéus, H. (VVD).

## I VRAGEN EN OPMERKINGEN VANUIT DE FRACTIES

### Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van het CDA

De leden van de CDA-fractie onderstrepen met kracht het belang van een integrale indicatiestelling, waarbij onnodige bureaucratie wordt voorkomen. (Arbeids)gehandicapten, chronisch zieken en ouderen dienen in het proces van indicatiestelling centraal te staan. Dat betekent geen onnodige en storende bureaucratie bij het aanvragen en maatwerk bij het toekennen van de benodigde ondersteuning en voorzieningen om te kunnen participeren. Deze leden vinden het dan ook belangrijk dat de stroomlijning van de indicatieprocessen met voortvarendheid wordt aangepakt en structureel wordt ingebed in de werkwijze van de diverse uitvoeringsorganisaties op de verschillende domeinen.

(Arbeids)gehandicapten, chronisch zieken en ouderen dienen de voorzieningen die ze nodig hebben straks nog slechts bij één (digitaal) loket aan te vragen en niet langer geconfronteerd te worden met diverse loketten, waardoor ze steeds opnieuw hun verhaal moeten herhalen en last hebben van onnodige bureaucratische rompslomp, die tot grote ergernis en irritaties aanleiding geven.

Voor een succesvol vervolgtraject naar een daadwerkelijk integrale indicatiestelling (met één (digitaal) loket) achten de leden van de CDA-fractie het noodzakelijk dat de samenwerkende uitvoeringsorganisaties (Centrum indicatiestelling zorg (CIZ), Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) en het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)) voluit actief deelnemen en betrokken zijn. Zij moeten zich gecommitteerd weten om van de stroomlijning van de indicatieprocessen op de verschillende domeinen, juist ten behoeve van de mensen met een meervoudige problematiek, een succes te maken. Deelt het kabinet deze opvatting van deze leden en hoe zal het kabinet deze gewenste en noodzakelijke actieve deelname en betrokkenheid van de uitvoeringsorganisaties CWI, UWV en CIZ borgen?

#### *Regelhulp*

Regelhulp, zo constateren deze leden verheugd, wordt in een stijgende lijn goed bezocht en gewaardeerd. Wanneer wordt de implementatie van Regelhulp naar verwachting afgerond? Hoeveel procent van de in totaal 431 gemeenten doen nu mee en hoeveel burgers worden daarmee bereikt? Welke inspanningen pleegt het kabinet om een 100% aansluiting van alle gemeenten per 1 januari 2011 te bewerkstelligen? Kan worden toegelicht wat de effecten van de publiekscampagne zijn geweest op de belangstelling en het gebruik van Regelhulp? Wat betekent het bovendien concreet voor een cliënt als zijn/haar gemeente is aangesloten op Regelhulp?

Deze leden hebben op grond van antwoorden op eerdere vragen ter voorbereiding van de begrotingsbehandeling SZW (Kamerstukken II 2009–2010, 32 123 XV, nr. 6, nr. 158) vastgesteld dat het op dit moment niet mogelijk is om aanvragen voor voorzieningen digitaal bij het UWV in te dienen. Het kabinet stelt zelf terecht vast dat de gegevens die de cliënt op het formulier invult op de eigen computer bewaard kunnen worden en dat daardoor veel bureaucratische rompslomp bij een vervolgaanvraag kan worden vermeden en dat dit zeker geldt voor diegenen die meerdere voorzieningen vanuit verschillende instanties nodig hebben. Het verbaast de leden van de CDA-fractie in dat licht gezien dan ook dat voor de aanvraag bij het CIZ en bij veel gemeenten wel een digitaal formulier beschikbaar is in Regelhulp, maar (nog) niet voor het UWV. Welke redenen liggen daaraan ten grondslag? Onderschrijft het kabinet de opvatting van deze leden dat in deze leemte bij het UWV zo spoedig mogelijk moet worden voorzien? Wanneer zal een digitale aanvraag bij het UWV wel

daadwerkelijk mogelijk worden gemaakt c.q. zal het UWV daartoe een opdracht worden gegeven?

De leden van de CDA-fractie hebben vast gesteld dat het kabinet de komende periode de cliënttevredenheid en de gebruiksvriendelijkheid van het webloket zal toetsen. Kan het kabinet garanderen dat ook vertegenwoordigers van consumenten- en cliëntenorganisaties een actieve rol bij deze toetsing zullen krijgen? Hoe heeft bovendien de voorgenomen aansluiting bij Regelhulp gestalte gekregen waar het de ontwikkeling van een publieksinstrument betreft in het kader van de pakketmaatregel (Kamerstukken II 2008/09, 30 597, nr. 79, p. 3)?

Zien de leden van de CDA-fractie het goed dat het succes van Regelhulp staat of valt met een actieve betrokkenheid én deelname van alle betrokken uitvoeringsorganisaties op de verschillende domeinen, zo vragen zij het kabinet? Deze leden hebben vastgesteld dat bij het UWV hiervoor geen geormerkte bedragen beschikbaar zijn (Kamerstukken II 2009–2010, 32 123 XV, nr. 6 nr. 151). Kan het kabinet de noodzakelijke actieve betrokkenheid en deelname van het UWV aan Regelhulp garanderen en hoe zal dat daadwerkelijk gestalte worden gegeven? Welk budget heeft UWV beschikbaar om vernieuwingen in de organisatie door te voeren en welk deel daarvan zal worden aangewend voor Regelhulp, mede in relatie tot de besparingen die bereikt kunnen worden in de sfeer van de administratieve lasten?

*(Vervolg) gezamenlijke beoordeling*

De leden van de CDA-fractie constateren met genoegen, dat uit de tot nu toe gehouden pilots Gezamenlijke beoordeling in Leeuwarden en Doetinchem blijkt dat er goede resultaten zijn bereikt in termen van tevredenheid over de dienstverlening bij een ruime meerderheid van de cliënten, vermindering van administratieve lasten door onder andere hergebruik van gegevens. Zien deze leden het goed dat daarmee de doelstellingen van gezamenlijke beoordeling, zoals beschreven in de brief van 23 mei 2008 (Kamerstukken II 2007/08, 29 515/31 224, nr. 245, p. 2), zijn behaald? Zien deze leden het goed, dan betracht het kabinet terughoudendheid bij het vervolg op de goede resultaten van de pilots gezamenlijke beoordeling. Kan het kabinet beargumenteerd onderbouwen dat de genoemde «aandachtspunten die ertoe leiden dat de werkwijze nu niet één op één toepasbaar is op grotere schaal» niet ten nauwste samenhangen met de eigen aard en het karakter van een pilot opzet en dat bij een structurele inbedding van de nieuwe werkwijze in de werkprocessen juist synergievoordelen zijn te behalen? Ter adstructie verwijzen deze leden naar de constatering van het kabinet zelf dat onder andere «de besparingen elders in de keten, waar minder onderzoek hoeft te worden verricht in het kader van de indicatiestelling» niet zijn gemeten. Ook kunnen deze leden zich niet aan de indruk onttrekken dat veel besparingen ook bereikbaar zijn indien «veel informatie juist wel digitaal beschikbaar» zou zijn. Is het kabinet bereid om hiernaar kwantitatief onderzoek te doen? In dat licht verbaast deze leden dan ook de constatering van het kabinet in het antwoord op vraag 150 ter voorbereiding op de behandeling van de begroting SZW 2010 (Kamerstuk 32 123 XV, nr. 6, p. 49) dat de meerwaarde van gezamenlijke beoordeling voor de cliënt «bereikt is tegen hoge meerkosten»? Waarop is dat oordeel gebaseerd? Hoe zullen concreet «de aandachtspunten nadrukkelijk in het vervolg op de pilots aandacht krijgen» en wordt daarbij ingezet op het oplossen van de (vermeende) knelpunten? De meeste winst zit volgens het kabinet bij de groep van mensen met psychische klachten en een verstandelijke handicap. Kan nader worden toegelicht waarom juist deze groep van de

gezamenlijke beoordeling profiteert en andere groepen daar kennelijk bij achterblijven?

De leden van de CDA-fractie hebben kennisgenomen van het feit dat het UWV de mogelijkheid uitwerkt van een onderling verwijssysteem waarvan de verschillende instanties kennis nemen van regelingen uit het domein van de anderen (Kamerstuk 32 123 XV, nr. 6, p. 49). Worden er andere domeinen geraakt dan wordt de klant warm doorverwezen/overgedragen. Deze leden vragen het kabinet expliciet te maken waar deze mogelijkheid voort bouwt op de goede resultaten van de pilots gezamenlijke beoordeling? Wanneer zal het verwijssysteem daadwerkelijk worden geïmplementeerd? Op welke instanties wordt hierbij gedoeld en wat moet onder een warme overdracht worden verstaan in relatie tot de uitkomsten van de pilots gezamenlijke beoordeling?

De leden van de CDA-fractie hebben vastgesteld dat het kabinet streeft naar circa 15 lokale initiatieven, waarin een vervolg wordt gegeven aan gezamenlijke beoordeling. Welke instrumenten zullen daartoe worden ingezet? Hoe zal in dat verband de werkwijze gezamenlijke beoordeling «verder verfijnd» worden? Wat is de stand van zaken met betrekking tot de 15 lokale initiatieven?

#### *Gegevensuitwisseling*

Om een optimale gegevensuitwisseling tussen de betrokken uitvoeringsorganisaties mogelijk te maken, moeten wettelijke belemmeringen weggenomen worden. Kan nader worden toegelicht over welke belemmeringen het hier gaat en wanneer de voorstellen voor de benodigde wetswijzigingen de Kamer uiterlijk zullen bereiken?

#### *Experiment participatiebudget*

Op welke wijze zal het experiment «individueel participatiebudget Werk en zorg» in de vervolgplannen rondom Stroomlijning indicatieprocessen worden betrokken, zo vragen de leden van de CDA-fractie. Waarom zagen mogelijke deelnemers geen meerwaarde in de deelname aan het experiment?

#### **Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de PvdA**

De leden van de fractie van de PvdA hebben met belangstelling kennisgenomen van de brief inzake de voortgang van het programma Stroomlijning Indicatieprocessen in zorg en sociale zekerheid (STIP). Zoals verwoord in de motie Heerts (Kamerstuk 29 515, nr. 225), de motie Wolbert (Kamerstuk 30 597, nr. 85) en de motie van der Veen (Kamerstuk 30 800 XVI, nr. 73) blijkt dat de leden van de fractie van de PvdA het principe om tot een herziening en integratie van de indicaties op het gebied van zorg en sociale zekerheid te komen van harte ondersteunen. Deze leden constateren dat het programma STIP een eerste stap in de goede richting is, maar zij realiseren ook dat er nog een lange weg valt te bewandelen om tot een daadwerkelijke aansluiting van voorzieningen te komen. De leden van de fractie van de PvdA dat de departementale samenwerking vooruitgang laat zien, evenwel constateert zij dat deze nog te wensen overlaat.

#### *Resultaten Programma Stroomlijning Indicatieprocessen, regelhulp*

De leden van de fractie van de PvdA lezen dat het aantal bezoekers en het aantal aanvragen op [www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl) naar verwachting flink zal stijgen na een publiekscampagne die in het najaar van 2009 is gestart. De leden

vragen in welke mate nu gebruik wordt gemaakt van deze website? Is er inderdaad sprake van een flinke stijging sinds de publiekscampagne? Om hoeveel gebruikers gaat het? Voorts vragen de leden of toegelicht kan worden hoe gebruikers en gemeenten [www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl) waarderen? De leden vragen of toegelicht kan worden welke instanties met [www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl) werken? Zijn er op dit moment ook nog belemmeringen ten aanzien van het voorinvullen van cliëntgegevens in aanvraagformulieren? De leden vragen voorts wanneer de proef met DigiD Machtigen van start zal gaan?

#### *Resultaten Programma Stroomlijning Indicatieprocessen, Gezamenlijke beoordeling*

De leden van de fractie van de PvdA lezen dat de 75% van de cliënten tevreden is over de dienstverlening van de pilot Gezamenlijke Beoordeling. De leden horen graag wat de verklaring is voor het feit dat 25% van de cliënten ontevreden is over de dienstverlening?

De leden lezen dat door de intensieve samenwerking van de verschillende uitvoeringsorganisaties er in de pilot sprake was van een productieverlies van 25%. De leden vragen waarom het kabinet spreekt van productieverlies, omdat dit de associatie van een massaproduct opwekt waar dat onwenselijk is. Is het niet beter om te spreken in termen van meer of minder optimale dienstverlening aan kwetsbare personen? Zo ja, op welke wijze kan en zal het kabinet dit vormgeven? De leden constateren dat er vooralsnog onvoldoende uitzicht is op lange termijn efficiency winsten, ten opzichte van de nu vastgestelde, korte termijn «productieverliezen». Hoe kan inzichtelijk gemaakt worden of, en zo ja, hoeveel efficiënter gewerkt kan worden als gevolg van het programma STIP? De leden merken op dat er volgens de brief opnieuw sprake is van een grootschalige en kostbare ICT investering; welke lessen worden hierbij getrokken uit het rapport «Herbezinning ICT» dat na aanleiding van de invoering van het WIA-systeem is opgesteld? Hoe zal omgegaan worden met de aangedragen aandachtspunten (zoals genoemd op pagina 4 van onderliggende brief) in het vervolg op de pilots?

#### *Toekomst stroomlijning indicatieprocessen*

Stroomlijning en verkokering zijn twee termen die elkaar niet goed liggen. Niet in het Haagse maar ook niet bij lokale uitvoering van beleid. De leden van de PvdA-fractie constateren dat er veel gesproken wordt over interdepartementale samenwerking; de concrete resultaten zijn twee jaar na de indiening van de motie Heerts c.s. (31 224, nr. 16) nog relatief beperkt. Daarbij zijn voor de leden enkele vragen essentieel. De leden vragen welke muren er nog omver moeten om echt te kunnen spreken over een gestroomlijnd indicatieproces? Hoe wordt toegewerkt naar een de facto ontkokerde dienstverlening op het vlak van indicatiestelling, in aanmerking genomen dat het huidige ambitieniveau van STIP nog veel ruimte biedt aan individuele instituties? Hoe denkt het kabinet in zo'n verdergaande ontkokering over het vraagstuk van het eigenaarschap van indicatiegegevens van de individuele cliënt? Zijn er in het buitenland reeds ervaringen met zo'n verdergaande samenwerking? Zo ja, hoe zijn die ervaringen?

#### *Conclusies*

De leden van de PvdA-fractie vinden het bemoedigend dat het project Gezamenlijke beoordeling gestalte zal krijgen in circa 15 lokale initiatieven. De leden vragen wanneer de voorgestelde businesscase zal worden opgesteld? Voorts vragen de leden om welk budget het gaat bij de

te verlenen startsubsidies voor lokale initiatieven en wanneer deze subsidies beschikbaar gesteld zullen worden?

*Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de SP*

De leden van de SP-fractie hebben kennisgenomen van de brief van het kabinet over het Programma Stroomlijning indicatieprocessen in zorg en sociale zekerheid (STIP). Hierover hebben de leden een aantal vragen en opmerkingen.

De webvoorziening [www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl) biedt mensen in 163 gemeenten hulp bij het vinden van de voorzieningen in de eigen gemeente. In deze webvoorziening ontbreken de gemeentelijke voorzieningen voor inkomensondersteuning (bijvoorbeeld Amsterdam), terwijl de meeste gemeenten speciale inkomensondersteunende regelingen hebben voor mensen die ziek zijn of een beperking hebben en tevens een laag inkomen. Is het mogelijk dat ook gemeentelijke regelingen voor inkomensondersteuning en/of armoedebestrijding gekoppeld worden aan deze webvoorziening? Welke maatregelen neemt het kabinet voor mensen die niet kunnen beschikken over een computer en/of internet?

Ten aanzien van de pilots van het project Gezamenlijke beoordeling vragen de leden van de SP-fractie vragen bij hoeveel aanvragen/indicatiestellingen de cliënt geen indicatie of een lagere indicatie heeft gekregen? Waarom is 25% van de cliënten van de pilot ontevreden over de uitkomsten? Kunnen de bewindslieden dit toelichten? Kan het kabinet een inschatting maken in hoeverre het productieverlies van 25%, dat is opgetreden bij de pilots Gezamenlijke beoordeling, wordt gecompenseerd door besparingen op de langere termijn? Welke extra informatie moeten de 15 nieuwe initiatieven opleveren? Wanneer denkt het kabinet dat de uitkomsten van deze nieuwe initiatieven bekend zijn?

Hoe beoordeelt het kabinet het feit dat 43% van de cliënten in de pilot wel meerdere keren dezelfde informatie hebben moeten verstrekken? Wat betekent dit?

Vindt het kabinet het wenselijk dat door 15% minder persoonlijk contact is op het spreekuur en 33% minder persoonlijk contact via huisbezoeken door het project «Gezamenlijk beoordeling»? Achten de bewindslieden dit – net als de evaluatie – als een voordeel van het project? Kan dit worden toegelicht?

Ten aanzien van de indicatiedossiers wordt gemeld dat er gewerkt wordt met 300 indicatiegegevens. De leden van de SP-fractie vragen of en op welke wijze er hanteerbaar met zoveel indicatiegegevens gewerkt kan worden? Toont deze veelheid aan gegevens niet aan dat we de verkeerde weg zijn ingeslagen met een totaal gebrek aan de menselijke maat? Op welke wijze verminderen bovenstaande projecten de lasten voor mensen die meerdere keren op moeten voor een indicatie terwijl er niets verandert (bijvoorbeeld iemand die verlamd is en tweejaarlijks herkeurd moet worden voor de invalidenparkeerkaart)? Ziet het kabinet mogelijkheden om te voorkomen dat deze mensen continu te maken krijgen met nieuwe herindicaties?

Er wordt gesproken over het traject gegevensuitwisseling. Welke wettelijke wijzigingen worden met welk doel voorbereid?

In het experiment «individueel participatiebudget Werk en zorg» is één van de conclusies dat het zelf onderhandelen met de leveranciers van hulpmiddelen en zorg de cliënt de mogelijkheid biedt om met hetzelfde budget meer te doen. Erkent het kabinet dat een groep mensen in Nederland helemaal niet in staat is om zelf te onderhandelen met leveranciers?

Zo ja, zijn de bewindslieden bereid om dit expliciet mee te nemen bij het onderzoek naar de bevordering en samenhang bij de toegang en verstrekking van voorzieningen? Zo nee, waarom niet?

De leden van de SP-fractie onderschrijven de conclusie dat niet iedereen baat heeft bij een participatiebudget of dat wenst. De stopzetting van het experiment, en het gegeven dat een meerderheid van de ondervraagde deelnemers geen meerwaarde zag in deelname in dat experiment, sterken de leden in die mening. Is het kabinet desondanks van plan om verdere onderzoeken te doen in deze richting, of is de denkrichting persoonsgebonden budget hiermee een afgesloten hoofdstuk?

### **Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de VVD**

De leden van de VVD-fractie heeft met belangstelling kennisgenomen van de resultaten van het Programma Stroomlijning Indicatieprocessen. Wel hebben zij hierover nog de volgende vragen.

#### *Resultaten Programma Stroomlijning Indicatieprocessen*

Kan het kabinet de evaluatie van de pilots Gezamenlijke beoordeling aan de Kamer sturen? Waarom is 25% van de cliënten van de pilot Gezamenlijke beoordeling niet tevreden?

Kan het kabinet een inschatting maken in hoeverre het productieverlies van 25%, dat is opgetreden bij de pilots Gezamenlijke beoordeling, wordt gecompenseerd door besparingen op de langere termijn?

Kan het kabinet toelichten wat de kosten zijn als er een productieverlies van 25% op landelijk niveau zou zijn?

Kan het kabinet toelichten welke ICT-voorzieningen getroffen zouden moeten worden voor invoering van gezamenlijke beoordelingen en gegevensuitwisseling op grote schaal (landelijk) en welke kosten en planning hiermee gemoeid zouden zijn? Welke bronnen liggen hieraan ten grondslag?

Welke specifieke doelgroepen onderscheidt het kabinet voor het STIP-project? Kan het kabinet toelichten waarom een nog specifiekere duiding van cliëntgroepen nodig is voor gezamenlijke beoordeling? Is gezamenlijke beoordeling niet per definitie in beginsel voor alle cliënten interessant en doelmatig? Zo nee, waarom niet?

Ziet het kabinet nog mogelijkheden voor verdergaande integratie van doelgroepen en voorzieningen in een gezamenlijke beoordeling, zoals de TOG-regeling? Zo ja, om welke doelgroepen en voorzieningen zou dat dan kunnen gaan?

Acht het kabinet het wenselijk om, gezien de niet overtuigende resultaten, de gezamenlijke beoordeling landelijk uit te rollen?

Kan het kabinet toelichten op welk moment er vanuit de cliënt is gedacht, omdat de benadering op dit moment voornamelijk top down is geweest?

Kan het kabinet toelichten in hoeverre de cliënt nu echt geholpen is met de gezamenlijke beoordeling? Hoe is de tevredenheid gemeten, is er bijvoorbeeld een nulmeting gehouden, wat onwaarschijnlijk lijkt gezien het tijdspad?

#### *Overig*

Kan het kabinet nader toelichten hoe vaak gebruik wordt gemaakt van [www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl) en hoe de gebruikers [www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl) waarderen? Zijn er momenteel nog (wettelijke) belemmeringen ten aanzien van de DigiD machtigingen en het invullen van cliëntgegevens in aanvraagformulieren? Zo ja, hoe denkt de staatsecretaris deze in 2010 op te lossen? Zullen de aangekondigde acties – aansluiting bij bestaande initiatieven zoals digitaal klantdossier, ontwikkeling plannen cliënten met grote inter-

vallen en de ca. 15 startsubsidies – ertoe leiden dat gezamenlijk beoordelen op korte termijn kan worden gerealiseerd?  
Wat wil het kabinet bereiken met de startsubsidies voor ca. 15 initiatieven?  
Wanneer zullen de resultaten hiervan beschikbaar zijn?  
Kan het kabinet een overzicht geven van welke gegevens in aanmerking komen voor uitwisseling tussen indicatieorganen?  
Voor welke gegevens is de wettelijke bevoegdheid tot uitwisseling al geregeld? Welke materiewetten zijn en moeten nog worden aangepast?  
Op welke termijn is aanpassing van deze afzonderlijke materiewetten voorzien?  
Zijn er nog andere (wettelijke) belemmeringen in de sfeer van de persoonsregistratie?

## II. REACTIE VAN DE MINISTERS

We gaan op bovenstaande vragen en opmerkingen themagewijs in.

Hoofdstukindeling:

1. Algemeen
2. Regelhulp
  - a. Cijfermatige informatie
  - b. Betrokkenheid organisaties
  - c. Betekenis, tevredenheid en waardering
  - d. DigiD machtigen
3. Gezamenlijke beoordeling
  - a. Evaluatie en aandachtspunten
  - b. Meerkosten
  - c. Groepen cliënten
  - d. ICT
  - e. Locale initiatieven
  - f. Verwijssysteem UWV
  - g. Cliënttevredenheid
4. Gegevensuitwisseling
5. Experimenteel participatiebudget

### 1. Algemeen

*De leden van de PvdA vragen zich af welke muren moeten er nog omver om echt te kunnen spreken over een gestroomlijnd indicatieproces? Daarnaast vragen zij hoe wordt toegewerkt naar een de facto ontkokerde dienstverlening op het vlak van indicatiestelling, in aanmerking genomen dat het huidige ambitieniveau van STIP nog veel ruimte biedt aan individuele instituties?*

Indicatiestelling is bedoeld om te kunnen beoordelen of gerechtvaardigd een beroep wordt gedaan op bepaalde wettelijke voorzieningen. Veelal worden die door ons allen in solidariteit via collectieve (premie)middelen gefinancierd. Op grond van verschillende wettelijke regelingen zijn er verschillende uitvoeringsorganisaties. Zo wordt de indicatiestelling voor de WIA, Wajong, en de WSW door het UWV gedaan, voor de Wmo de gemeenten of een andere partij die in opdracht van de gemeente indiceert en voor de AWBZ stelt het CIZ de indicatiebesluiten vast. De uitvoeringsorganisatie is geheel en al gericht op de rechtmatige en doelmatige uitoefening van de eigen taak. Cliënten met een meervoudige hulpvraag worden geconfronteerd met meer dan één uitvoeringsorganisatie en met verschillende indicatieprocessen. Deze «stapelings» van procedures maakt dat de groep cliënten met meervoudige problematiek vaker knelpunten ervaart bij het aanvragen van voorzieningen. Daarom zijn VWS en SZW in 2006 begonnen met het Programma Stroomlijning Indicatieprocessen (STIP). STIP had de bedoeling om de dienstverlening aan cliënten met een meer-



voudige hulpvraag te verbeteren door het stroomlijnen van indicatieprocessen. Het programma STIP was er op gericht door middel van betere informatie voor de cliënt en betere samenwerking tussen de uitvoeringsorganisaties, de dienstverlening aan de cliënt met meervoudige problematiek te verbeteren en tegelijkertijd administratieve lasten, die bij cliënten veel irritaties oproepen, terug te dringen.

De resultaten van het programma STIP zijn benoemd in de brief van 7 december 2009 (TK 2009–2010, 29 461, nr. 52). Bij de resultaten van het project Regelhulp is al sprake van ontkokerde dienstverlening, waar het de informatievoorziening en toeleiding naar dienstverlening betreft. Uit de evaluatie van het project Gezamenlijke Beoordeling is gebleken dat er verbeteringen zijn bereikt in de dienstverlening voor cliënten met een meervoudige hulpvraag met tegelijkertijd een vermindering van de administratieve lasten. Ook is vastgesteld in de genoemde brief, dat er punten zijn, die nadrukkelijk aandacht moeten krijgen in het vervolg. Dat vervolg, dat vorm zal krijgen in circa vijftien lokale initiatieven, is gericht op een verder ontkokerde dienstverlening aan de cliënt die te maken heeft met een meervoudige problematiek. De mogelijkheid om indicatiegegevens uit te wisselen tenslotte, zal, in combinatie met voorgaande projecten, de basis leggen voor een substantiële reductie van de administratieve lasten van ouderen, (arbeids-)gehandicapten en langdurig zieken.

*De leden van de PvdA vragen of er in het buitenland reeds ervaringen met zo'n verdergaande samenwerking zijn opgedaan? Zo ja, hoe zijn die ervaringen?*

De ontwikkelingen binnen Nederland, in de richting van geïntegreerde dienstverlening, passen in een bredere internationale ontwikkeling. In Nederland is deze integratie ten opzichte van andere Europese landen relatief ver doorgevoerd. Binnen Europa beperken ontwikkelingen zich nog vooral tot het samenbrengen van de domeinen werk en inkomen. De VS is wat verder in het denken over geïntegreerde dienstverlening, hoewel lokaal sprake is van verschillen. In sommige gevallen kan gesproken worden van een breed geïntegreerd aanbod, waarbij naast verschillende voorzieningen op het gebied van werk en inkomen ook medische voorzieningen en voorzieningen rond verslavingszorg, jeugdbeleid, huisvesting e.d. worden aangeboden.

## **2. Regelhulp**

### *a. Cijfermatige informatie*

*De leden van de CDA-fractie vragen wanneer de implementatie van Regelhulp naar verwachting wordt afgerond en hoeveel procent van de in totaal 431 gemeenten nu meedoen en hoeveel burgers daarmee worden bereikt. Daarnaast is de vraag welke inspanningen het kabinet pleegt om een 100% aansluiting van alle gemeenten per 1 januari 2011 te bewerkstelligen?*

Per 15 februari zijn 211 gemeenten van de in totaal 431 gemeenten bij Regelhulp aangesloten. Hiermee worden ruim 9 miljoen burgers bereikt (55% van de bevolking). De verwachting is dat deze stijgende lijn zich in 2010 zal voortzetten met als streven dat eind 2010 alle gemeenten meedoen aan Regelhulp.

Medio 2009 is binnen het project Regelhulp een implementatieteam samengesteld om het aansluiten van gemeenten bij Regelhulp te versnellen. Ook zijn verschillende aansluitvarianten ontwikkeld, zodat tegemoet wordt gekomen aan de verschillende wensen en mogelijkheden van gemeenten (zie toelichting onder c). In de periode juli tot heden is een groot aantal gemeenten bij Regelhulp aangesloten en is de projectdoel-

stelling om 1 januari 2010 50% van de inwoners toegang te bieden tot de eigen gemeentelijke voorzieningen gerealiseerd. Verder draagt samenwerking met het ministerie van BZK in het kader van de versnellingsagenda 2009–2010 en het programma «Minder Regels Meer Service» bij aan de implementatiedoelstellingen.

*De leden van de CDA-fractie, PvdA-fractie en de VVD-fractie vragen naar het effect van de publiekscampagne op de belangstelling en het gebruik van Regelhulp. In welke mate wordt nu gebruik gemaakt van deze website? Is er inderdaad sprake van een flinke stijging sinds de publiekscampagne en om hoeveel gebruikers gaat het?*

De radiospotjes over Regelhulp in de periode 7 tot en met 27 december 2009 en de folderverspreiding zijn onderdelen van de publiekscampagne over Regelhulp die eind 2009 is gestart en in 2010 zal worden voortgezet, met als doel het verhogen van de naamsbekendheid en het aantal bezoekers. Het zwaartepunt van de publiekscampagne zal komend voorjaar zijn. Uit een onlangs gerealiseerd onderzoek onder de doelgroep (897 respondenten) is gebleken dat de naamsbekendheid onder de doelgroep van Regelhulp nog laag is (9%) terwijl de «gebruiksberedheid» onder de doelgroep heel erg hoog is (82%). Het is dus een belangrijk speerpunt voor 2010 om ervoor te zorgen dat burgers op de hoogte zijn van Regelhulp als webvoorziening. De radiospotjes hebben er toe geleid dat het aantal unieke bezoekers van Regelhulp in de maand december met 5000 is gestegen naar ruim 16 000. Er zijn in 2009 via Regelhulp 2679 formulieren verstuurd, waarvan 59% naar het ClZ, 34% naar gemeenten, 7% naar het UWV (waarvan 1% digitaal voor de WSW). In 2009 is totaal sprake geweest van bijna 160 000 bezoekers op de website van Regelhulp.

*De leden van de SP-fractie vragen of het mogelijk is dat ook gemeentelijke regelingen voor inkomensondersteuning en/of armoedebestrijding gekoppeld worden aan deze webvoorziening?*

Gewerkt wordt aan het realiseren van de doelstellingen zoals vermeld in de brief aan de Kamer van 7 december jl. Het gaat dan met name om de robuustheid van het webloket en de bekendheid onder gebruikers. Daarnaast wordt steeds de informatie up-to-date gehouden. Het toevoegen van gemeentelijke regelingen, zoals die voor inkomensondersteuning en/of armoedebestrijding is mogelijk in een vervolgfase. Nu al bevat Regelhulp informatie over inkomensondersteuning door de gemeente. Aangesloten gemeenten maken hiervan gebruik door vanuit Regelhulp direct te koppelen naar hun eigen lokale voorzieningen, zoals de koppeling aan de lokale versie van Bereken Uw Recht.

#### *b. Betrokkenheid organisaties*

*De leden van de PvdA-fractie vragen welke instanties met [www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl) werken?*

Regelhulp bevat op dit moment naast informatie over voorzieningen van ClZ, UWV en gemeenten (Wmo en Sociale Zaken) informatie van en of verwijzingen naar de volgende instanties: Belastingdienst, Zorgaanbieders, Zorgverzekeraars, Per Saldo, SVB, Vrijwilligersorganisaties, Bureau Jeugdzorg, GGZ-instellingen, Onderwijsinstellingen (met name speciaal onderwijs) en Welzijnsorganisaties. Bovendien wordt in het kader van de Regeldruk aanpak van Jeugd & Gezin met het project Regelhulp bekeken hoe aanvullende informatie over voorzieningen en instanties kan worden toegevoegd.

Stichting MEE is een instantie die Regelhulp gebruikt voor het ondersteunen en begeleiden van cliënten bij het aanvragen van voorzieningen. Regelhulp is potentieel interessant voor grote groepen professionele gebruikers, zoals de uitvoeringsorganisaties zelf, huisartsen, transferver-

pleegkundigen in ziekenhuizen, patiëntenorganisaties, ouderenadviseurs en zorgaanbieders.

*Voor een succesvol vervolgtraject naar een daadwerkelijk integrale indicatiestelling achten de leden van de CDA-fractie het noodzakelijk dat de samenwerkende uitvoeringsorganisaties CIZ, UWV WERKbedrijf (CWI) en het UWV voluit actief deelnemen en betrokken zijn. Zij moeten zich gecommitteerd weten om van de stroomlijning van de indicatieprocessen op de verschillende domeinen, juist ten behoeve van de mensen met een meervoudige problematiek, een succes te maken. Deelt het kabinet die opvatting en hoe zal het kabinet deze gewenste en noodzakelijke actieve deelname en betrokkenheid van de uitvoeringsorganisaties CWI, UWV en CIZ borgen? Verder doorgaand op de betrokkenheid van de uitvoering vragen de leden van de CDA-fractie of zij het goed zien dat het succes van Regelhulp staat of valt met een actieve betrokkenheid en deelname van alle betrokken uitvoeringsorganisaties op de verschillende domeinen. Het kabinet deelt de opvatting van de leden van de CDA-fractie dat een actieve betrokkenheid én deelname van alle betrokken (uitvoerings)partijen randvoorwaardelijk is voor een succesvol vervolgtraject. De ministers van VWS en SZW maken daarover, over de implementatie en het vervolg afspraken met de uitvoeringsorganisaties UWV en CIZ.*

*Het verbaast de leden van de CDA-fractie in het licht van het belang van de betrokkenheid van de uitvoeringsorganisaties bij Regelhulp dat voor de aanvraag bij het CIZ en bij veel gemeenten wel een digitaal formulier beschikbaar is in Regelhulp, maar (nog) niet voor het UWV. Welke redenen liggen daaraan ten grondslag? Onderschrijft de regering de opvatting van deze leden dat in deze leemte bij het UWV zo spoedig mogelijk moet worden voorzien?*

*Verder vraagt de CDA-fractie wanneer er daadwerkelijk een digitale aanvraag bij het UWV mogelijk worden gemaakt c.q. zult u het UWV daartoe een opdracht geven. Deze leden hebben vastgesteld dat bij het UWV hiervoor geen geormerkte bedragen beschikbaar zijn (Kamerstukken II 2009–2010, 32 123 XV, nr. 6, nr. 151). Zij vragen het kabinet die noodzakelijke actieve betrokkenheid en deelname van het UWV aan Regelhulp te garanderen en willen vernemen hoe dat daadwerkelijk gestalte wordt gegeven. Tevens vragen zij welk budget UWV beschikbaar heeft om vernieuwingen in de organisatie door te voeren en welk deel daarvan zal worden aangewend voor Regelhulp, mede in relatie tot de besparingen die bereikt kunnen worden in de sfeer van de administratieve lasten. UWV is actief betrokken bij de ontwikkeling van Regelhulp, zowel wat betreft de informatiefunctie als de aanvraagfunctie. Bijvoorbeeld via de deelname aan de adviesgroep Regelhulp. UWV is enthousiast over de informatiefunctie van Regelhulp. Ten aanzien van het digitaal aanvragen van voorzieningen zal UWV zich eerst te richten op het beter bedienen van de cliënten via stapsgewijze digitalisering en verbetering van de interne processen. Op dit moment wordt geïnvesteerd in het ontwikkelen van de e-intake voor de eigen voorzieningen en het gebruik maken van het Digitaal Klant Dossier (DKD). Zo is een digitale aanvraag bij UWV van bijv. een WIA-uitkering op dit moment al mogelijk via [www.uwv.nl](http://www.uwv.nl) of [www.werk.nl](http://www.werk.nl). Ook voorzieningen als de berichtenbox en het digitaal verzekeringsbericht maakt onderdeel uit van deze digitaliseringslag. Gezien deze prioriteitstelling heeft UWV ten aanzien van Regelhulp gekozen voor een aansluiting door middel van het toegankelijk maken van formulieren via Regelhulp. Dit gebeurt via een link naar [uwv.nl](http://uwv.nl) en [werk.nl](http://werk.nl). Op [uwv.nl](http://uwv.nl) en [werk.nl](http://werk.nl) kunnen cliënten rechtstreeks aanvragen indienen bij UWV. Voor de WSW is al wel geruime tijd een digitaal formulier beschikbaar in Regelhulp. Het bijbehorende proces is binnen UWV geïmplementeerd, zodat cliënten zich digitaal kunnen aanmelden. In de loop van 2010 zal bezien worden hoe ver de ontwikkelingen rond digitalisering en Regelhulp gevorderd zijn. Op*

dat moment zal ook de aansluiting op Regelhulp opnieuw worden bekeken.

Voor de ontwikkeling van elektronische diensten ten behoeve van het gemak van de cliënt heeft UWV voor 2010 een bedrag van ruim € 10 mln gereserveerd.

*c. Betekenis, tevredenheid en waardering*

*De leden van het CDA informeren naar de concrete betekenis voor een cliënt als zijn/haar gemeente is aangesloten op Regelhulp?*

Regelhulp is een landelijke webvoorziening, voor iedereen toegankelijk. Burgers die gebruik maken van de website hebben toegang tot alle relevante informatie omtrent voorzieningen van UWV, CIZ en gemeenten voor ouderen, (arbeids-)gehandicapten en langdurig zieken. Ze kunnen een formulier versturen naar een uitvoeringsinstantie en/of indien hun gemeente is aangesloten, naar het Wmo-loket van hun eigen gemeente. Rekening houdend met de wensen en mogelijkheden van gemeenten, kan men beperkt of volledig aansluiten. Bij volledige aansluiting is het mogelijk om lokale Wmo-informatie op Regelhulp te plaatsen, een koppeling naar de sociale kaart te maken en cliënten de mogelijkheid te bieden tot het gecombineerd aanvragen van zowel landelijke als lokale voorzieningen. Met een beperkte aansluiting is het Wmo-loket van de gemeente bereikbaar via Regelhulp, maar voegt men geen lokale informatie toe aan de algemene Wmo-informatie die al op Regelhulp te vinden is. Via Regelhulp kunnen inwoners van de gemeente wel een formulier naar het Wmo-loket mailen om in contact te komen en hun vraag te stellen.

*De leden van de CDA-fractie hebben vast gesteld dat de regering de komende periode de cliënttevredenheid en de gebruiksvriendelijkheid van het webloket zal toetsen. Kan de regering garanderen dat ook vertegenwoordigers van consumenten- en cliëntenorganisaties een actieve rol bij deze toetsing zullen krijgen? De leden van de SP-fractie vraagt welke maatregelen de staatssecretaris neemt voor mensen die niet kunnen beschikken over een computer en/of internet?*

Cliëntorganisaties zijn vertegenwoordigd in een klankbordgroep die periodiek bij elkaar komt om plannen van Regelhulp te toetsen. Dit zijn de Centrale Samenwerkende Ouderenorganisaties (CSO), Per Saldo, CG-Raad, Stichting MEE Nederland, Landelijk Platform GGZ, Mezzo, Federatie Opvang en de Cliëntenraad UWV. Via de CG-raad zijn cliënten gevraagd om te participeren in het recentelijk uitgevoerde gebruiksonderzoek. Ook het cliënttevredenheidsonderzoek zal in overleg met genoemde organisaties worden uitgevoerd.

Regelhulp is één van de manieren om een voorziening aan te vragen of contact te zoeken met een organisatie. Het is en blijft ook mogelijk om een papieren aanvraag in te dienen. Ook blijven de betrokken instanties beschikken over een fysiek loket voor cliënten.

Hoe heeft de voorgenomen aansluiting bij Regelhulp gestalte gekregen waar het de ontwikkeling van een publieksinstrument betreft in het kader van de pakketmaatregel (Kamerstukken II 2008/09, 30 597, nr. 79, p. 3)? vragen de leden van de CDA-fractie.

In overleg met de CG-Raad wordt Regelhulp ingezet om cliënten te informeren over de pakketmaatregelen AWBZ.

*Voorts vragen de leden van de PvdA en de VVD-fractie of aangegeven kan worden hoe gebruikers en gemeenten [www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl) waarderen. Voorjaar 2010 zal een tevredenheidsonderzoek onder gebruikers worden uitgevoerd. Vanuit de verrichte onderzoeken onder de doelgroepen en*

gebruikers afgelopen december komt in ieder geval naar voren dat er grote behoefte is aan en waardering voor een webvoorziening als die van Regelhulp. 78% van de respondenten geeft in relatie tot de diensten die Regelhulp aanbiedt aan dat het hen aanspreekt of heel erg aanspreekt om alle zorg- en sociale voorzieningen via één digitaal loket te kunnen aanvragen.

Voor wat betreft de tevredenheid van de gemeenten is geen onderzoek voorzien. Er is regelmatig contact tussen het project en gemeenten zodat zij wensen kunnen uiten en mee kunnen denken over de doorontwikkeling van Regelhulp. Ook VNG is hierbij betrokken.

#### *d. DigiD machtigen*

*De SP-fractie leden vragen wanneer de proef met DigiD Machtigen van start zal gaan en of er momenteel nog (wettelijke) belemmeringen zijn ten aanzien van de DigiD machtigingen en het voorinvullen van cliëntgegevens in aanvraagformulieren. Deze laatste vraag is tevens aan de orde gesteld door de leden van de PvdA.*

De proef met DigiD Machtigen loopt van 10 december 2009 tot 1 mei 2010 en heeft uitsluitend betrekking op AWBZ-aanvragen. Cliënten kunnen met DigiD Machtigen op een betrouwbare manier bijvoorbeeld een mantelzorger, een buurvrouw of kennis machtigen om namens hem/haar een digitale aanvraag bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) te doen. Na de proef zal een evaluatie worden uitgevoerd om verbeterpunten te signaleren en te bepalen of DigiD Machtigen een permanente voorziening in Regelhulp wordt.

Er zijn geen belemmeringen t.a.v. het gebruik van DigiD Machtigingen geconstateerd, maar hier zal uitdrukkelijk aandacht aan worden besteed bij de evaluatie van de proef. Ten aanzien van het voorinvullen is er overleg met het agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten (BPR) over het gebruik van GBA gegevens in Regelhulp. Naar de mogelijkheid om overige cliëntgegevens voor in te vullen wordt nader onderzoek gedaan.

### **3. Gezamenlijke beoordeling**

#### *a. Evaluatie en aandachtspunten*

*De leden van de VVD-fractie vragen of de staatssecretaris de evaluatie van de pilots Gezamenlijke beoordeling aan de Kamer wil sturen.*

De evaluatie van de pilots in Doetinchem en Leeuwarden inclusief de dvd is bijgevoegd.

*De leden van de CDA-fractie constateren met genoegen, dat uit de tot nu toe gehouden pilots Gezamenlijke beoordeling in Leeuwarden en Doetinchem blijkt dat er goede resultaten zijn bereikt in termen van tevredenheid over de dienstverlening bij een ruime meerderheid van de cliënten en een vermindering van administratieve lasten door onder andere hergebruik van gegevens. Zien deze leden het goed dat daarmee de doelstellingen van gezamenlijke beoordeling, zoals beschreven in de brief van 23 mei 2008 (Kamerstukken II 2007/08, 29 515/31 224, nr. 245, p. 2), zijn behaald? De pilots in Doetinchem en Leeuwarden zijn in maart 2008 van start gegaan met als doelstelling om vanuit een tijdelijk gevormde operationele eenheid te onderzoeken of samenwerking van de deelnemende organisaties (CIZ, UWV en gemeenten en stichting MEE) op één locatie de dienstverlening aan cliënten met een meervoudige problematiek kon worden verbeterd door:*

- Het vereenvoudigen van gegevensuitwisseling tussen de deelnemende organisaties;
- Het zoveel mogelijk gezamenlijk onderzoek doen;
- Het proactief aanbieden van een op de cliënt toegesneden pakket van voorzieningen.

In de rapportage Evaluatie pilots Gezamenlijke beoordeling in Doetinchem en Leeuwarden wordt geconcludeerd dat de samenwerking tussen medewerkers van verschillende organisaties door de cliënten als positief is ervaren en dat de doelstellingen van de pilot Gezamenlijke beoordeling, zoals beschreven in de brief aan de Tweede Kamer van 23 mei 2008 (TK, 2007–2008, 29 515 en 31 224, nr. 245), zijn behaald. Tegelijkertijd heeft de pilot een aantal punten opgeleverd die in het vervolg (de circa vijftien lokale initiatieven) nadrukkelijk aandacht moeten krijgen.

*De leden van de CDA-fractie vragen of het kabinet beargumenteerd kan onderbouwen dat de genoemde «aandachtspunten die ertoe leiden dat de werkwijze nu niet één op één toepasbaar is op grotere schaal» niet ten nauwste samenhangen met de eigen aard en het karakter van een pilot-opzet en dat bij een structurele inbedding van de nieuwe werkwijze in de werkprocessen juist synergievoordelen zijn te behalen. De leden van de CDA-fractie en de PvdA-fractie willen weten hoe zal worden omgegaan met de aangedragen aandachtspunten (zoals genoemd op pagina 4 van de brief) in het vervolg op de pilot en of daarbij ingezet wordt op het oplossen van de (vermeende) knelpunten. De leden van de VVD-fractie vragen juist of de staatssecretaris het wenselijk acht om, gezien de niet overtuigende resultaten, de gezamenlijke beoordeling landelijk uit te rollen. Tevens vragen zij of de aangekondigde acties – aansluiting bij bestaande initiatieven zoals digitaal klantdossier, ontwikkeling plannen cliënten met grote intervallen en de ca. 15 startsubsidies – ertoe leiden dat gezamenlijk beoordelen op korte termijn kan worden gerealiseerd.*

De in onze brief van 7 december 2009 geschetste aandachtspunten zullen een belangrijke rol spelen in de verdere ontwikkeling van gezamenlijke beoordeling. Voor de volgende fase kiezen wij voor vormgeving en uitvoering in lokale initiatieven. Dat wil zeggen werken aan een betere samenwerking van uitvoeringsorganisaties en een betere gegevensuitwisseling met als doel verbetering van de dienstverlening aan cliënten met een meervoudige hulpvraag in de keten van werk, inkomen, zorg en welzijn. Lokale samenwerkingsverbanden die op deze wijze gaan werken zullen wij stimuleren en faciliteren, door bijvoorbeeld het beschikbaar stellen van een startsubsidie. Middels een projectvoorstel voorzien van een businesscase zal inzicht moeten worden gegeven in de kosten en de baten van de voorgenomen activiteiten en of het mogelijk is de (eventuele) meerkosten te beperken. Eveneens zien wij voordelen in deze aanpak doordat al in de planfase meer focus zal moeten worden gelegd op de keuze van de doelgroep cliënten en de meerwaarde van de samenwerking voor deze cliënten. Omdat wij verwachten dat de lokale initiatieven een verschillende invulling zullen geven aan gezamenlijke beoordeling in keuze van doelgroepen en samenwerkingsverbanden, zal deze aanpak veel informatie kunnen opleveren voor de wijze waarop gezamenlijke beoordeling landelijk vorm kan krijgen en de cliëntgroepen die het meeste baat hebben bij deze aanpak.

Verdere ontwikkeling van gezamenlijk beoordeling in lokale initiatieven betekent dat (nog) geen sprake is van een invoering van een generiek proces op landelijke schaal. Hierdoor wordt voorkomen dat een langdurig en kostbaar ICT-traject in deze fase gestart zou moeten worden. In een latere fase zal, naar verwachting, landelijke ICT-ondersteuning noodzakelijk zijn. De daadwerkelijke opzet en invulling zal aan de orde komen na afronding van de fase van lokale initiatieven.

Het is de verwachting dat in de vervolgfase van gezamenlijke beoordeling met onze aanpak synergievoordelen behaald worden. De businesscase zal daarin specifiek inzicht moeten bieden. Op procesniveau zien wij synergievoordelen wanneer de professionals op gemakkelijke wijze informatie kunnen delen en hergebruiken. De pilots hebben aangetoond dat hier een meerwaarde te behalen is in besparingen op processtappen. Een ander groot voordeel voor de cliënten is dat hiermee naar verwachting een administratieve lastenverlichting wordt bereikt.

#### *b. Meerkosten*

*Ten aanzien van de meerkosten van de werkwijze gezamenlijke beoordeling zijn een aantal vragen gesteld. Zo verbazen de leden van de CDA-fractie zich over de constatering van het kabinet in het antwoord op vraag 150 ter voorbereiding op de behandeling van de begroting SZW 2010 (Kamerstukken II 2009/10, 32 123 XV, nr. 6, p. 49) dat de meerwaarde van gezamenlijke beoordeling voor de cliënt «bereikt is tegen hoge meerkosten». Zij vragen waarop dat oordeel is gebaseerd. De leden van de VVD fractie constateren dat er vooralsnog onvoldoende uitzicht is op lange termijn efficiency winsten, ten opzichte van de nu vastgestelde, korte termijn «productieverliezen». Hoe kan inzichtelijk gemaakt worden of, en zo ja, hoeveel efficiënter gewerkt kan worden als gevolg van het programma STIP? Tevens vragen de VVD-fractieleden de staatssecretaris aan te geven wat de kosten zijn als er een productieverlies van 25% op landelijk niveau zou zijn. De SP-fractieleden vragen de staatssecretaris een inschatting te maken in hoeverre het productieverlies van 25%, dat is opgetreden bij de pilots gezamenlijke beoordeling, wordt gecompenseerd door besparingen op de langere termijn.*

*Tenslotte vragen de leden van de PvdA-fractie zich af waarom het Kabinet spreekt van productieverlies, omdat dit de associatie van een massaproduct opwekt waar dat onwenselijk is. Is het niet beter om te spreken in termen van meer of minder optimale dienstverlening aan kwetsbare personen? Zo ja, op welke wijze kan en zal het Kabinet dit vormgeven?* Het organiseren van de samenwerking in de pilots leidde tot opstartkosten verband houdend met ICT en facilitaire zaken. Zo moesten onder andere applicaties van alle deelnemende organisaties op de locatie bereikbaar worden gemaakt en werd een aanvullende ondersteuning ontwikkeld voor het specifiek werkproces van de pilot. De meeste meerkosten zijn veroorzaakt door het arbeidsintensieve werkproces in de pilot. Het experimentele werkproces leidde tot meer en langduriger overleg dan begroot in de reguliere werkprocessen. Zo kende het proces een cliëntoverleg waaraan alle indicatiestellers deelnamen. En het kennisnemen van elkaars werk en denkwereld en het onderzoeken van oplossingen over de verschillende domeinen heen, kostte relatief veel tijd en was daardoor kostbaar.

Met gezamenlijke beoordeling verbeteren wij de dienstverlening aan cliënten met een meervoudige hulpvraag. Lokale samenwerkingsverbanden die aan de slag gaan met gezamenlijke beoordeling moeten een projectvoorstel, inclusief business case maken. Hieruit dient te blijken dat de samenwerking ter plaatse voldoende meerwaarde oplevert. Daarbij gaat het niet alleen om efficiënter werken, maar ook om een combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve baten door gezamenlijke beoordeling. Dit laatste ook in termen van participatie en klanttevredenheid.

De werkwijze gezamenlijke beoordeling, zoals eerder vormgegeven in de pilots in Doetinchem en Leeuwarden kan naar zijn aard (een experiment) niet worden «uitgerold». Wel zullen er, voortbordurend op de resultaten van de pilots, circa vijftien lokale initiatieven, gericht op een verdere

ontkokerde dienstverlening aan de cliënt die te maken heeft met een meervoudige problematiek, worden ontwikkeld.

### *c. Groepen cliënten*

*De leden van de VVD-fractie vragen welke specifieke doelgroepen de staatssecretaris onderscheidt voor het STIP-project. Kan de staatssecretaris toelichten waarom een nog specifiekere duiding van cliëntgroepen nodig is voor gezamenlijke beoordeling?*

STIP richtte zich op chronisch zieken, (arbeids-)gehandicapten en ouderen. De pilots in Doetinchem en Leeuwarden hebben zich beperkt tot de volgende doelgroep:

- Chronisch zieken en (arbeids-)gehandicapten
- In de leeftijdscategorie van 16 tot 65 jaar
- Inwoners van de deelnemende gemeenten
- Bij wie meerdere van de deelnemende organisaties zijn betrokken.

De keuze voor de doelgroep werd ingegeven door de samenstelling van het samenwerkingsverband. Zo betekende de aansluiting van UWV dat de leeftijdsgrens werd gesteld. Uit het SCP onderzoek Samenloop van regelingen is echter bekend dat veel ouderen behoren tot de cliënten die te maken hebben met een complexe of meervoudige hulpvraag. Bijv. Wmo/AWBZ en Bijzondere Bijstand. Wij verwachten dat in het vervolg lokale initiatieven zich ook op deze en andere doelgroepen zullen richten.

Een specifieke duiding van cliëntgroepen is nodig om duidelijk te krijgen welke groepen cliënten het meeste baat hebben bij deze aanpak en om tevens andere cliëntgroepen uit te filteren, die beter op andere manieren geholpen zouden kunnen worden

*De leden van de VVD vragen of gezamenlijke beoordeling niet per definitie in beginsel voor alle cliënten interessant en doelmatig is. En zo nee, waarom niet. De leden van de CDA-fractie constateren dat de meeste winst volgens het kabinet zit bij de groep van mensen met psychische klachten en een verstandelijke handicap. Kan nader worden aangegeven waarom juist deze groep van de gezamenlijke beoordeling profiteert en andere groepen daar kennelijk bij achterblijven?*

Gezamenlijke beoordeling is niet voor alle cliënten doelmatig. Veel cliënten vragen één voorziening aan, dan wel hebben gedurende een langere periode slechts te maken met één indicatiestelling of één organisatie. Voor deze grote groep cliënten is snelle dienstverlening van de verlenende organisatie de meest gewenste oplossing. Maar een preciezere omschrijving van welke groepen van cliënten het meest gebaat zijn bij de werkszijde gezamenlijke beoordeling hebben de pilots niet kunnen geven. Uit de evaluatie werd wel duidelijk dat cliënten met psychische klachten of een verstandelijke beperking in ieder geval tot de cliëntengroep behoorden. Hieruit is de conclusie getrokken dat deze groep cliënten vaker een meervoudige hulpvraag heeft, waarvoor door de intensieve samenwerking in de pilots met uitwisseling van informatie en expertise een meerwaarde behaald kon worden. In het vervolg van gezamenlijke beoordeling zal preciezer onderzocht worden of en zo ja, welke cliëntgroepen in een korte periode geconfronteerd worden met verschillende indicatieprocessen en die door de werkwijze van gezamenlijk beoordelen de grootste meerwaarde zullen ondervinden.

*De VVD-fractieleden vragen de staatssecretaris of zij nog mogelijkheden voor verdergaande integratie van doelgroepen en voorzieningen in een gezamenlijke beoordeling, zoals de TOG-regeling ziet. En zo ja, om welke doelgroepen en voorzieningen zou dat dan kunnen gaan.*

Bij het vervolg zijn mogelijkheden voor verdere integratie met andere terreinen. Het zou om Onderwijs en WWB kunnen gaan of inderdaad de



TOG-regeling. Bij het toetsen van de projectvoorstellen, zal worden bekeken of deze integratie meerwaarde oplevert.

#### *d. ICT*

*De leden van de VVD-fractie vragen de staatssecretaris toe te lichten welke ICT-voorzieningen getroffen zouden moeten worden voor invoering van gezamenlijke beoordelingen en gegevensuitwisseling op grote schaal (landelijk) en welke kosten en planning hiermee gemoeid zouden zijn. Tevens vragen zij welke bronnen hieraan ten grondslag liggen. De leden van de PvdA-fractie merken op dat er volgens de brief opnieuw sprake is van een grootschalige en kostbare ICT investering; welke lessen worden hierbij getrokken uit het rapport «Herbezinning ICT» dat na aanleiding van de invoering van het WIA-systeem is opgesteld?*

Gezamenlijke beoordeling is primair bedoeld voor cliënten met een eenvoudige hulpvraag. Dat betekent dat deze cliënten bij het verkrijgen van voorzieningen te maken hebben met verschillende uitvoeringsorganisaties. De lokale initiatieven zullen samenwerkingsverbanden zijn die bestaan uit verschillende uitvoeringsorganisaties. Dat betekent dat voor de samenwerking een aanvulling op de mogelijkheden van de deelnemende organisaties qua ICT-ondersteuning nodig is. Immers, zij hebben de ondersteuning alleen geregeld voor hun eigen werkproces en dienstverlening terwijl in de samenwerking juist behoefte zal bestaan aan ondersteuning in termen van uitwisseling van informatie en expertise over de verschillende domeinen heen om de dienstverlening aan de cliënten te optimaliseren.

Gelet op het feit dat de initiatieven lokaal vorm en inhoud krijgen zullen deze verschillen in proces, deelnemers en doelgroepen. Zoals wij in onze brief van 7 december 2009 hebben geschreven kiezen wij nog niet voor een landelijke implementatie. Wij willen aansluiten bij datgene wat reeds voorhanden is in de samenwerking, met eventueel geringe aanpassingen. Zo kunnen naar verwachting snel resultaten behaald worden. Dit is ook een van de redenen waarom wij de verdere vormgeving willen laten begeleiden door een landelijk project gezamenlijke beoordeling dat uitwisseling van kennis en expertise moet gaan stimuleren en faciliteren en daarmee moet voorkomen dat lokale initiatieven het wiel telkens opnieuw zelf moeten gaan uitvinden. Het landelijke project zal in de advisering nadruk leggen op het gebruik maken van elkaars expertise en aanhaken bij bestaande publieke systemen als Suwinet-Inkijk en Mens Centraal. Daarbij is van belang te vermelden dat in de lokale projecten voor gegevensuitwisseling, in afwachting van wetsaanpassingen, de cliënt gevraagd wordt toestemming te geven voor de uitwisseling en het hergebruik van gegevens.

In een latere fase zal, naar verwachting, een landelijke ICT ondersteuning noodzakelijk zijn. De daadwerkelijke opzet en invulling zal aan de orde komen na afronding van de fase van lokale initiatieven.

#### *e. Locale initiatieven*

*De leden van de CDA-fractie hebben vastgesteld dat de regering streeft naar circa 15 lokale initiatieven, waarin een vervolg wordt gegeven aan gezamenlijke beoordeling. Zij vragen hoe in dat verband de werkwijze gezamenlijke beoordeling «verder verfijnd» zal worden en welke instrumenten daartoe zullen worden ingezet. De leden van de SP-fractie vragen welke extra informatie de 15 nieuwe initiatieven moeten opleveren. In dezelfde lijn vragen de leden van de VVD-fractie wat de de staatssecretaris wil bereiken met de startsubsidies voor ca. 15 initiatieven.*

De pilots gezamenlijke beoordeling in Doetinchem en Leeuwarden waren

naar hun aard kleinschalig van opzet en in hun uitvoering beperkt in omvang en duur. In de volgende fase is verdere ontwikkeling van deze werkwijze nodig. De, in de brief van 7 december 2009, genoemde aandachtspunten zullen betrokken worden in de lokale initiatieven. SZW en VWS willen lokale initiatieven, die verder vorm willen geven aan gezamenlijke beoordeling, stimuleren en ondersteunen met kennis en financiële middelen. De lokale initiatieven kunnen zelf de werkwijze toespitsen op de dienstverlening die zij in het samenwerkingsverband willen bieden aan cliënten met een meervoudige of complexe hulpvraag en waarvoor de deelnemende organisaties een bijdrage kunnen leveren aan de oplossing. Vanuit Den Haag willen wij niet dicteren hoe dat moet. De lokale initiatieven zullen meer inzicht geven in de toepassingsmogelijkheden van de gezamenlijke beoordeling en de dienstverlening aan cliënten met een meervoudige hulpvraag.

*De CDA-fractieleden vragen naar de stand van zaken met betrekking tot de 15 lokale initiatieven. De leden van de PvdA-fractie vragen wanneer de voorgestelde businesscase zal worden opgesteld en wanneer de staatssecretaris denkt dat de uitkomsten van deze nieuwe initiatieven bekend zijn (deze laatste vraag is eveneens van de VVD-fractieleden). Voorts vragen de leden van de PvdA-fractie om welk budget het gaat bij de te verlenen startsubsidies voor lokale initiatieven en wanneer deze subsidies beschikbaar gesteld zullen worden.*

Om voor de ondersteuning in aanmerking te komen moeten lokale samenwerkingsverbanden een projectvoorstel, voorzien van een businesscase, indienen. De businesscase verschaft inzicht in de meerwaarde van de voorgestelde aanpak in termen van kosten en baten. De in projectvorm uitgevoerde aanpak dient bovendien ook gericht te zijn op een structurele inbedding. Naast advisering zullen wij een startsubsidie beschikbaar stellen van maximaal € 75 000. De startsubsidie wordt verleend nadat het projectvoorstel en de businesscase positief zijn beoordeeld. De startsubsidie is niet bedoeld als volledige dekking van de kosten, maar als tegemoetkoming in de extra kosten die gemaakt moeten worden voor de opstart van de samenwerking. Landelijk worden een «toolkit» en begeleiding ter beschikking gesteld gebaseerd op de ervaringen uit Doetinchem en Leeuwarden. De eerste uitkomsten worden in het voorjaar van 2011 verwacht.

Door de «regeldrukambassadeurs» die door de staatssecretaris van BZK zijn aangesteld wordt de gezamenlijke beoordeling onder de aandacht gebracht van gemeenten. VWS en SZW zijn zelf in gesprek met respectievelijk CIZ en UWV over initiatieven. Met een drietal gemeenten heeft een verkennend gesprek plaatsgevonden over kansrijke initiatieven. De gemeente Leeuwarden heeft een projectvoorstel opgeleverd.

#### *f. Verwijssysteem UWV*

*De leden van de CDA-fractie hebben kennis genomen van het feit dat het UWV de mogelijkheid uitwerkt van een onderling verwijssysteem waarvan de verschillende instanties kennis nemen van regelingen uit het domein van de anderen (Kamerstukken II 2009/10, 32 123 XV, nr. 6, p. 49). Worden andere domeinen geraakt dan wordt de klant warm doorverwezen/overgedragen. Deze leden vragen de regering expliciet te maken waar deze mogelijkheid voort bouwt op de goede resultaten van de pilots gezamenlijke beoordeling. Voorts vragen zij wanneer het verwijssysteem daadwerkelijk wordt geïmplementeerd en op welke instanties hierbij wordt gedoeld en wat onder een warme overdracht moet worden verstaan in relatie tot de uitkomsten van de pilots gezamenlijke beoordeling. Bij de mogelijkheid waaraan eerder is gerefereerd («warme overdracht») wordt voortgeborduurd op het concept gezamenlijke beoordeling*

waarmee geëxperimenteerd is in Leeuwarden en Doetinchem. Het idee is dat professionals meer kennis opdoen over de regelingen in andere domeinen en dat zij vanuit die kennis de hulpvraag van de cliënt breder kunnen beoordelen en daarop proactief kunnen acteren. Concreet resultaat kan zijn dat de professional de cliënt wijst op de mogelijkheden in het andere domein en ook contact kan opnemen met zijn collega in het andere domein. Hoever deze dienstverlening moet en kan gaan moet nog verder onderzocht worden in de lokale initiatieven.

UWV zal dit idee in samenhang met de pilots op verschillende andere terreinen (SW-pilots, experimenten Wajong, pilots loonwaardebepaling) die op de agenda staan, vormgeven.

#### *g. Cliënttevredenheid*

*Ten aanzien van de pilots van het project gezamenlijke beoordeling vragen de leden van de SP zich af bij hoeveel aanvragen/indicaties de cliënt geen indicatie of een lagere indicatie heeft gekregen.* Gedurende de pilotperiode zijn ca. 1500 aanvragen van cliënten behandeld. Gelet op de periode nodig voor de opstart van de pilots kon pas vanaf medio november 2008 op een eenduidige wijze door alle deelnemende professionals worden geregistreerd. Voor de analyse zijn 674 aanvragen gebruikt die na de opstartperiode zijn ontvangen en geregistreerd. Daaraan kan worden ontleend dat in 51 aanvragen geen indicatie werd gesteld en in 23 aanvragen een andere indicatie werd gesteld dan de indicatie die werd gevraagd.

*De leden van de PvdA-fractie, de SP-fractievragen en de VVD-fractie vragen waarom 25% van de cliënten van de pilot toch ontevreden is over de dienstverlening en vragen of de staatssecretaris dit kan toelichten.* Research voor Beleid heeft 175 cliënten gevraagd in hoeverre zij in algemene zin tevreden zijn over de wijze waarop zij de voorziening(en) in de pilots hebben aangevraagd en hoe hun aanvraag is afgehandeld. In de antwoorden heeft 75% van de cliënten aangegeven tevreden te zijn, 17% was niet tevreden en 5% was helemaal niet tevreden, 3% van de cliënten had geen mening. Tussen de pilots in Leeuwarden en Doetinchem bestaan weinig verschillen in algemene tevredenheid. In een nadere analyse hebben de onderzoekers opgemerkt dat cliënten deze tevredenheid ontlenen aan de vriendelijke wijze waarop zij geholpen zijn door de medewerkers van de pilots en de persoonlijke bejegening en de informatie vanuit de pilots. Met name het vaste aanspreekpunt «de trajectcoach» speelde hierbij een belangrijke rol. Cliënten die minder tevreden zijn geven aan dat zij minder vaak een vast contactpersoon hebben gehad. Aangezien de rol van de trajectcoach werkende weg meer invulling heeft gekregen, is het vermoeden gerechtvaardigd dat deze cliënten met name tijdens de eerste fase van de pilot hebben deelgenomen.

*De SP-fractieleiden vragen hoe de staatssecretaris het feit beoordeelt dat 43% van de cliënten in de pilot wel meerdere keren dezelfde informatie hebben moeten verstrekken. Wat betekent dit?*

In het onderzoek van Research voor Beleid hebben 57% van de cliënten van de pilots aangegeven ervaren te hebben dat zij geen enkele keer dezelfde informatie hebben hoeven leveren. 39% van de cliënten heeft geantwoord wel meerdere keren dezelfde informatie te hebben moeten doorgeven. De resterende 5% had geen mening. De voornaamste reden dat niet alle cliënten de dienstverlening als verlichting hebben ervaren is gelegen in de omstandigheid dat het pilotproces gedurende de looptijd van de pilots verder is ontwikkeld. Werkende weg zijn gedurende de pilotperiode de processen steeds meer op elkaar afgestemd en is daarmee ook getracht te voorkomen dat informatie dubbel werd aangevraagd. Aange-

zien ook cliënten uit de beginfase zijn bevroegd zal hun ervaring anders zijn geweest dan die van de cliënten die deelnamen vlak voor de eindfase toen inmiddels gewerkt werd met bijv. de integrale intake, waardoor zij niet meerdere keren dezelfde informatie hoefden te verstrekken.

*De leden van de SP-fractie willen weten of de staatssecretaris het wenselijk vindt dat er 15% minder persoonlijk contact is op het spreekuur en 33% minder persoonlijk contact via huisbezoeken door het project «gezamenlijk beoordeling». Acht zij dit – net als de evaluatie – als een voordeel van het project? En kan zij dit toelichten.*

Doelstellingen van de pilots waren onder meer het vereenvoudigen van de gegevensuitwisseling en het zoveel mogelijk gezamenlijk onderzoek doen. Deze doelstellingen zijn vormgegeven in het werkproces gezamenlijke beoordeling. Onderdeel daarvan is hergebruik van gegevens. Een ander in de ogen van cliënten zeer belangrijk onderdeel was de trajectcoach, die voor de cliënt als één aanspreekpunt fungeerde in de pilot. De pilots danken hun hoge cliënttevredenheid aan deze persoonlijke invulling voor ketenbrede indicatiestelling. De besparing in huisbezoek en spreekuurcontact heeft tot minder persoonlijke contacten in termen van huisbezoeken en gesprekken geleid, maar de rol en activiteiten van de trajectcoach hebben dit meer dan gecompenseerd in de ogen van de cliënten.

*De leden van de VVD-fractie vragen aan de staatssecretaris aan te geven op welk moment er vanuit de cliënt is gedacht, omdat de benadering op dit moment voornamelijk top down is geweest.*

In de pilots heeft de dienstverlening aan de cliënt en zijn hulpvraag centraal gestaan. Medewerkers van de deelnemende organisaties hebben dit getoond in het proces en dit blijkt ook uit de resultaten van de pilots.

*De VVD-fractieleden vragen de staatssecretaris aan te geven in hoeverre de cliënt nu echt geholpen is met de gezamenlijke beoordeling. Hoe is de tevredenheid gemeten, is er bijvoorbeeld een nulmeting gehouden, wat onwaarschijnlijk lijkt gezien het tijdspad?*

De cliënt heeft aangegeven zich echt geholpen te voelen door de trajectcoach. Dit blijkt uit het onderzoek van Research voor Beleid. Er heeft in de gemeenten Doetinchem en Leeuwarden geen nulmeting plaatsgevonden. Wel is er vergelijkend onderzoek gedaan. In het Research voor Beleid onderzoek hebben naast 175 cliënten van de pilots ook 22 cliënten die niet door de pilots zijn behandeld hun mening gegeven. Hiervoor zijn cliënten benaderd waarvan de aanvraag in de pilot was gebracht als meervoudige hulpvraag, maar die vraag is niet behandeld in de pilot omdat de cliënt daarvoor geen toestemming verleende. Deze cliënten hebben aangegeven minder tevreden te zijn en meerdere keren dezelfde informatie te hebben moeten aanleveren.

#### **4. Gegevensuitwisseling**

*De leden van de SP-fractie vragen zich af of en op welke wijze er hanteerbaar met zoveel indicatiegegevens gewerkt kan worden. Toont deze veelheid aan gegevens niet aan dat we de verkeerde weg zijn ingeslagen met een totaal gebrek aan de menselijke maat?*

*De VVD vraagt voor welke gegevens is de wettelijke bevoegdheid tot uitwisseling al is geregeld en vraagt, samen met de leden van de CDA en de SP-fractie, of nader kan worden aangegeven over welke belemmeringen het hier gaat en wanneer de voorstellen voor de benodigde wetswijzigingen de Kamer uiterlijk zullen bereiken.*

Binnen het programma STIP is geïnventariseerd welke gegevens voor het stellen van verschillende indicaties in de zorg en de sociale zekerheid nodig zijn. Daarnaast is uitgezocht welke gegevens herbruikbaar zijn. Herbruikbaar wil zeggen dat de gegevens door twee of meer indicatieor-

ganen kunnen worden gebruikt. Het betreft onder meer informatie over de leefsituatie, inkomen en medische gegevens. De benodigde en de hergebruikte gegevens vormen samen de «gegevensset». Deze gegevensset is inderdaad zeer uitgebreid. Dat komt omdat er zeer verschillende indicaties onderzocht zijn, uiteenlopend van een Wajong-uitkering tot verpleging aan huis. Een voorziening moet altijd zoveel mogelijk aansluiten op de persoonlijke situatie van de aanvrager. Bij iedere indicatie is er sprake van maatwerk. Voor iedere voorziening gelden aparte wettelijke toekenningsregels die uiteraard voor een medische voorziening anders zijn dan voor een inkomensvoorziening.

Het bovenstaande betekent niet dat elke indicatieorgaan voor iedere voorziening apart bij de cliënt alle benodigde gegevens moet uitvragen. Dit is nu in de praktijk vaak wel het geval. Daar willen we verandering in brengen. Daarvoor zijn we eerst nagegaan tussen welke organen nu al wettelijk gegevens mogen worden uitgewisseld. Gegevensuitwisseling wordt in de materiewetten en in de Wet SUWI geregeld. Zo wordt de gegevensverwerking door CIZ voor de uitvoering van de AWBZ geregeld in de AWBZ. Op grond van artikel 55 AWBZ kan CIZ van gemeenten en UWV gegevens krijgen nodig voor de uitvoering van de AWBZ. UWV is verantwoordelijk voor de indicatiestelling WIA, Wajong en WSW. UWV kan op grond van artikel 54 van de Wet SUWI van gemeenten gegevens ontvangen voor de uitvoering van die wetten.

De wettelijke mogelijkheid betekent nog niet dat de uitwisseling in de praktijk ook al gaande is. In de praktijk worden nog niet alle wettelijke mogelijkheden benut. Er is vaak niet bekend waar welke informatie beschikbaar is, of deze ook overdraagbaar is b.v. in elektronische vorm en of deze voldoende recent is. Het komende jaar willen we meer hergebruik van de grond krijgen.

Daarnaast is nog niet alle gegevensuitwisseling zoals die nodig zou zijn om de optimaal te bedienen, wettelijk mogelijk. Wij willen deze wettelijke belemmeringen opheffen. Het gaat hierbij om de volgende wijzigingen: het mogelijk maken dat CIZ, naast gemeenten, ook gegevens kan verstrekken aan het UWV voor de indicatiestelling WIA, Wajong en WSW en aan de SVB voor de uitvoering van de TOG. Wij hebben het voorstellen via een AMvB aan artikel 54 van de Wet SUWI, CIZ toe te voegen als verstrekker van gegevens noodzakelijk voor de uitvoering van de taken van (o.a.) UWV. Deze wijziging van het Besluit SUWI zal naar verwachting rond de zomer tot stand gebracht worden. In de Wmo is ten aanzien van gegevensuitwisseling geen artikel opgenomen (met uitzondering van de gegevensvertrekking door gemeenten aan de minister en die van de belastingdienst aan de gemeenten en CAK). Wij zijn voornemens na te gaan op welke wijze de gegevensuitwisseling tussen de verschillende bij de Wmo betrokken partijen verbeterd kan worden.

In de wetgeving hierboven genoemd gaat het steeds om gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de wettelijke taken van de uitvoeringsorganen. Dit kunnen verschillende soorten gegevens zijn, afhankelijk van de soort taak.

*De leden van de SP-fractie vragen op welke wijze de lokale initiatieven de lasten voor mensen die meerdere keren op moeten voor een indicatie verminderen terwijl er niets verandert (bijvoorbeeld iemand die verlamd is en tweejaarlijks herkeurd moet worden voor de invalideparkeerkaart). In aansluiting hierop vragen de leden van de SP-fractie de staatssecretaris naar mogelijkheden om te voorkomen dat deze mensen continu te maken krijgen met nieuwe herindicaties.*

Zoals in de brieven van 5 november en 7 december 2009 is aangegeven zal voor specifiek benoemde cliëntgroepen een indicatiebesluit voor AWBZ-zorg met een onbepaalde geldigheidsduur worden afgegeven en zal het aantal standaardsituaties, waarin de zorg met een minimum aan administratieve lasten direct kan worden ingezet, worden uitgebreid. Ook zullen zorgprofessionals en zorgaanbieders een meer actieve rol krijgen in het proces van indicatiestelling AWBZ waar het de herindicaties betreft. Ten aanzien van Wmo voorzieningen is de betreffende gemeenten verantwoordelijk voor het besluit voor individuele voorzieningen en de geldigheidsduur daarvan. De gemeenten is vrij om te bepalen of en wanneer een besluit herzien of aangepast moet worden. Natuurlijk kan iemand ook zelf om herziening vragen aan de gemeenten. Dit kan dus per gemeente uiteenlopen. Bij de arbeidsongeschiktheidskeuringen bij UWV komt het uiteraard ook voor dat mensen herkeurd (hergeïndiceerd) worden. De (medische) toestand en de mate van belastbaarheid zijn in veel gevallen geen statische zaken. Er kunnen voortdurend veranderingen (verbeteringen of verslechteringen) optreden. Mensen in de WIA die volledig en duurzaam arbeidsongeschikt zijn worden niet herkeurd. Mensen die wel volledig arbeidsongeschikt zijn, maar die een geringe kans op herstel hebben worden gedurende de eerste vijf jaar ieder jaar herbeoordeeld om te bezien of zij nog steeds volledig arbeidsongeschikt zijn. Voor mensen in de Werkhervattingsregeling gedeeltelijk arbeidsongeschikten is de professionele herbeoordeling ingevoerd. Professionele herbeoordelingen vinden plaats naar aanleiding van veranderingen in de situatie van de cliënt. Dit kan bijvoorbeeld zijn een verandering in de gezondheid, werkhervatting of stoppen met werken.

*De CDA-fractieleden kunnen zich niet aan de indruk onttrekken dat veel besparingen ook bereikbaar zijn indien «veel informatie juist wel digitaal beschikbaar» zou zijn. Is het kabinet bereid om hiernaar kwantitatief onderzoek te doen?*

Het digitaal beschikbaar zijn van informatie zal het proces van hergebruik van gegevens vergemakkelijken. Wel moet hergebruik juridisch goed zijn verankerd. Het komende jaar zal het hergebruik van gegevens verder worden gestimuleerd en gefaciliteerd. Er zal een juridische structuur tot stand worden gebracht voor het adequaat uitwisselen van informatie tussen de indicerende organisaties, daar waar in de dagelijkse praktijk dit een belemmering vormt. Hiermee bieden wij de cliënt en de uitvoeringsorganisaties op korte termijn het meeste profijt. Indien wij constateren dat in onze aanpak het gewenste inzicht in de omvang van informatie die digitaal beschikbaar en een meerwaarde levert voor hergebruik in de dienstverlening aan cliënten met een meervoudige hulpvraag ontbreekt, zullen wij een onderzoek laten uitvoeren

*De leden van de VVD-fractie vragen naar eventuele andere (wettelijke) belemmeringen in de sfeer van de persoonsregistratie. De leden van de PvdA-fractie willen graag weten hoe het kabinet denkt over een verdergaande ontkokering in relatie tot het vraagstuk van het eigenaarschap van indicatiegegevens van de individuele cliënt.*

Bij het beoordelen of recht bestaat op voorzieningen of een uitkering streven wij naar zoveel mogelijk hergebruik van gegevens door het uitwisselen van gegevens door de uitvoeringsinstanties. Zoals boven geschetst wordt dit juridisch goed verankerd in de wet. Over hoe bij de verwerking van gegevens dient te worden omgegaan met informatie van de belanghebbende persoon, wiens gegevens het betreft, hoe die gegevens worden verkregen en hoe lang ze bewaard worden, biedt de Wet bescherming persoonsgegevens in eerste instantie het wettelijk kader.

## 5. Experimenteel participatiebudget

*De CDA-fractieleden vragen waarom mogelijke deelnemers geen meerwaarde zagen in de deelname aan het experiment? De SP-leden vragen of de staatssecretaris, gegeven dat een meerderheid van de ondervraagde deelnemers geen meerwaarde zag in deelname, desondanks van plan om verdere onderzoeken te doen in deze richting, of is de denkrichting pgb hiermee een afgesloten hoofdstuk?*

Onder mogelijke deelnemers aan het experiment «individueel participatiebudget Werk en Zorg» is gepeild of zij een meerwaarde zagen aan deelname. Om verschillende redenen was dit veelal niet het geval. Dit werd onder andere veroorzaakt door de beperkte opzet van het experiment. Binnen het participatiebudget werd het persoonsgebonden budget AWBZ samengevoegd met een budget voor de (toegekende) werkvoorziening. Daarnaast gaven mogelijke kandidaten aan dat de benodigde voorzieningen voor hen al naar tevredenheid waren geregeld en dat zij daarom geen behoefte hadden aan deelname. Ook werd genoemd dat onvoldoende duidelijk was wat het vervolg van het experiment zou zijn en wat dit voor de deelnemers in de praktijk zou betekenen. Het experiment «individueel participatiebudget Werk en Zorg» heeft weliswaar niet geleid tot een grote deelname, maar dit betekent niet automatisch dat een participatiebudget geen toegevoegde waarde heeft. Een persoonsgebonden budget of een participatiebudget zie ik als mogelijkheid ondersteuning op maat te leveren. Ik vind het pgb een goede aanvulling op de andere mogelijkheden om ondersteuning te krijgen.

*De leden van de SP-fractie vragen of de staatssecretaris erkent dat een groep mensen in Nederland helemaal niet in staat is om zelf te onderhandelen met leverancier. En zo ja, is de staatssecretaris bereid om dit expliciet mee te nemen bij het onderzoek naar de bevordering en samenhang bij de toegang en verstrekking van voorzieningen? En zo nee, waarom niet?*

Niet iedereen wil of kan als werkgever of inkoper optreden. Een participatiebudget is dan ook niet voor iedereen geschikt. Het streven naar meer samenhang tussen voorzieningen voor mensen met een beperking richt zich daarom niet alleen op de groep mensen met een pgb, maar ook op de groep die gebruik maakt van voorzieningen in natura.

*De leden van de CDA-fractie vragen hoe het experiment «individueel participatiebudget Werk en zorg» in de vervolgplannen rondom STIP zal worden betrokken?*

De ervaringen uit het experiment leren dat in de huidige systematiek van de verstrekking van voorzieningen er een aantal knelpunten is. Die liggen met name op het terrein van de indicatiestelling; waaronder het aantal indicatiestellingen en de geldigheidsduur van de indicatie. Juist bij de indicatiestelling zou meer samenhang in de toegang tot de voorzieningen gecreëerd kunnen worden.

Momenteel wordt bekeken of proefregio's haalbaar zijn waarin met verschillende vormen van samenhang kan worden geëxperimenteerd.