

Vergaderjaar 2015–2016

**34 203**

## **Wijziging van de Zorgverzekeringswet en andere wetten in verband met de overgang van een aantal taken van het Zorginstituut Nederland naar het CAK**

**Nr. 13**

### **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 1 februari 2016

U hebt namens de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport gevraagd de meest actuele situatie te schetsen inzake de verwerking van de eigen bijdragen Wmo 2015, die bij het CAK wordt uitgevoerd. U hebt hierom verzocht met het oog op de komende behandeling van het wetsvoorstel Wijziging van de Zorgverzekeringswet en andere wetten in verband met de overgang van een aantal taken van het Zorginstituut Nederland naar het CAK (34 203). U geeft daarbij aan dat de commissie het wetsvoorstel zal aanmelden voor plenaire behandeling terstond na ontvangst van de gevraagde actualisering.

Met deze brief wordt voldaan aan uw verzoek. Gelet op de overeengekomen portefeuillevdeling informeert ondergetekende u over de stand van zaken.

#### *Inning eigen bijdragen Wmo 2015*

Eerder ben ik in brieven aan uw Kamer ingegaan op de inning van eigen bijdragen in de Wmo 2015 en een aantal onvolkomenheden in de uitvoering daarvan<sup>1</sup>. Aanleiding daarvoor was het signaal dat een groep mensen pas op een laat moment een eerste factuur van het CAK ontvangt voor eigen bijdragen voor Wmo-ondersteuning die al veel eerder is aangevangen. Er ontstaat in zo'n geval een zogeheten stapelfactuur. Van een stapelfactuur is sprake als de eigen bijdrage voor maatschappelijke ondersteuning voor meer dan twee perioden van vier weken op één factuur in rekening wordt gebracht. Voor cliënten kan deze vertraging ertoe leiden dat de cliënt een factuur ontvangt met een relatief hoog totaalbedrag. Dat is overigens lang niet altijd het geval: voor het merendeel van de groep heeft de vertraging feitelijk geen gevolgen omdat de maximale periodebijdrage al wordt betaald (zie hierna).

<sup>1</sup> Zie Kamerstuk 29 538, nr. 197 resp. Kamerstuk 34 104, nr. 83

Het CAK is voor het uitvoeren van zijn taak afhankelijk van aanlevering van gegevens. Welke partij verantwoordelijk is voor aanlevering varieert al naar gelang de afspraken daarover. Het CAK ontvangt hiervoor informatie van zowel de gemeente (arrangementen en bijbehorende kostprijs/producten en bijbehorend uurtarief) als van de aanbieder (geleverde productie). Dit is anders dan in 2014, toen zorgaanbieders gegevens aanleverden en het uurtarief en de producten wettelijk waren bepaald. Deze informatie wordt digitaal aangeleverd door partijen. Er zijn dus meerdere partijen betrokken die informatie moeten aanleveren en verwerken. Indien hierbij incorrecte of onvolledige gegevens worden aangeleverd door aanbieders en gemeenten kan de eigen bijdrage niet worden vastgesteld en geïnd. Het CAK stelt per periode vast waar dit plaats vindt en koppelt dit terug aan de betreffende aanbieder of gemeente waarna herstel kan plaatsvinden. Zolang het CAK de noodzakelijke informatie nog niet van de ketenpartners heeft ontvangen, kan er niet tijdig een factuur voor de eigen bijdrage worden gestuurd.

Uit de steekproeven door het CAK komt het volgende beeld naar voren:

- De verscheidenheid binnen de groep is groot voor wat betreft het aantal perioden waarop de stapeling betrekking heeft. Het aantal perioden zegt weinig over de financiële gevolgen voor de cliënt. Factuurbedragen op een stapelfactuur over drie perioden kunnen hoger zijn dan die op een factuur over tien perioden. Stapelfacturen kunnen er overigens ook toe leiden dat de cliënt geld ontvangt in plaats van moet bijbetalen, bijvoorbeeld omdat de feitelijke afgenomen ondersteuning minder bedraagt dan eerder was aangeleverd.
- In de meeste gevallen heeft een stapelfactuur voor de cliënt geen gevolgen, omdat de maximale periodebijdrage al werd betaald. Bijvoorbeeld doordat de cliënt of diens partner in de betreffende perioden ook ondersteuning ontving vanuit een andere aanbieder en het huishouden daardoor reeds de maximale periodebijdragen heeft betaald. Dit kan ook vanwege het feit dat de partner Wlz-zorg heeft, waardoor de eigen bijdrage voor Wmo-ondersteuning komt te vervallen. Een stapelfactuur heeft voor de cliënt dan geen gevolgen meer.
- De oorzaak van de vertraging is niet altijd gelijk, maar het gaat in het overgrote deel van de gevallen om late aanlevering door de gemeente, zorgaanbieder of administratiekantoor (namens de gemeente). Soms ligt daar een ICT-probleem aan ten grondslag. Vertraging treedt op bij inning van eigen bijdragen voor zowel voorzieningen die al onderdeel waren van de oude Wmo – maar waarbij prijzen en arrangementen wel tussentijds kunnen zijn aangepast – als voorzieningen die samenhangen met de decentralisatie van 2015.

Ik heb het CAK gevraagd mij regelmatig op de hoogte te houden van de ontwikkelingen op dit onderwerp en bespreek dit ook met de VNG. Het CAK trekt elke factuurrunde steekproeven. Uit recente analyses van het CAK blijkt, in aanvulling op het bovenstaande, het volgende:

- Ten aanzien van het totaal aantal verzonden facturen is een stijgende trend waarneembaar. Het aantal facturen dat in periode 12 van 2015 (het meest actuele beeld) is verstuurd ligt hoger dan enige andere periode in 2015. Gelet op de per 1 januari 2015 doorgevoerde veranderingen met bijbehorende cliëntenstromen is het moeilijk om exact in te schatten wanneer alle aanleveringen compleet zijn en of verdere toename van het aantal facturen nog te verwachten is. Daarbij speelt ook een rol dat in sommige gemeenten een verschuiving plaatsvindt van maatwerkvoorzieningen naar algemene voorzieningen. Zeker is echter dat het eventuele ontbrekende deel per periode afneemt en we steeds dichterbij de buurt komen van de structurele stroom.

- Ook de tijdigheid van de facturen neemt toe: er worden steeds meer reguliere facturen verstuurd. Daarvan is sprake als wordt gefactureerd over één of twee perioden van vier weken.
- De laatste perioden is zichtbaar dat door aanbieders en gemeenten achterstallige voorraden gegevens worden aangeleverd, op basis waarvan de cliënt de eigen bijdrage vanaf periode 1 van 2015 in rekening wordt gebracht. Het betreft dan doorgaans geen individuen, maar een groep cliënten die van dezelfde aanbieder ondersteuning ontvangt of bij dezelfde gemeente wordt ondersteund. Deze aanbieders en/of gemeenten hadden nog niet eerder in 2015 voor deze producten aangeleverd bij het CAK.
- Sommige gemeenten kiezen ervoor hun gehele administratieve proces voor de Wmo 2015, inclusief aanlevering bij het CAK, te laten uitvoeren door een privaat administratiekantoor. Als bij een administratiekantoor iets mis gaat treft dat al gauw diverse gemeenten en veel cliënten. Een substantieel deel van de stapelfacturen in 2015 is het gevolg van onzorgvuldigheden of ICT-problemen bij administratiekantoren.

Uit de informatie van het CAK concludeer ik voorzichtig dat er positieve ontwikkelingen zichtbaar zijn, maar dat de kwestie nog niet achter de rug is.

#### *Ingezette acties*

Ik vind het zeer vervelend als cliënten pas lang nadat zij hun ondersteuning hebben gekregen daarvoor een (stapel)factuur ontvangen. Ik werk er samen met het CAK, de VNG/KING (Kwaliteitsinstituut van de Nederlandse Gemeenten) en gemeenten aan om de onvolkomenheden zoveel mogelijk weg te nemen en waar nodig op te lossen. Dat doe ik overigens in de wetenschap dat een bepaald, beperkt niveau van onvolkomenheden en daarmee samenhangende vertraging in de voormalige AWBZ onvermijdelijk was en ook in de Wmo 2015 onvermijdelijk zal zijn. Het niveau van onvolkomenheden is naar mijn mening op dit moment echter nog te hoog.

Ik blijf samen met het CAK, de VNG en gemeenten acties ondernemen om problemen in de uitvoering op te lossen. Ik geef hieronder een actueel beeld:

- Het CAK onderneemt direct actie richting gemeenten indien sprake is van een bovengemiddeld aantal stapelfacturen. Het CAK vraagt door naar de oorzaak van problemen en doet zo nodig een aanbod tot ondersteuning. Ook de VNG/KING zet extra ondersteuning in. De samenwerking tussen het CAK en VNG/KING is in de afgelopen maanden sterk toegenomen. Het CAK benadert ook actief zorgaanbieders waar zich onvolkomenheden voordoen, evenals administratiekantoren. Naar aanleiding van deze interventies van het CAK worden onvolkomenheden rechtgezet en verbeterprocessen in gang gezet.
- De communicatie richting gemeenten over dit onderwerp is geïntensiveerd. De reguliere voorlichting door het CAK is de afgelopen maanden aangevuld met een oproep van de VNG aan hun leden om tijdig aan te leveren en zorgvuldig na te gaan of alle gegevens al zijn aangeleverd aan het CAK. Zelf heb ik afgelopen najaar in mijn kwartaalbrief aan de wethouders over de uitvoering van de Wmo 2015 aandacht gevraagd voor het belang van tijdige aanlevering van informatie aan het CAK, teneinde vertragingen voor cliënten te voorkomen. Daarbij heb ik gevraagd na te gaan in hoeverre zij op orde zijn wat betreft aanlevering bij het CAK en daarop zo nodig actie te zetten.
- Gemeenten zijn op grond van de Wmo 2015 gehouden hun cliënten voorafgaand aan besluitvorming op een aanvraag te informeren over

het (eventuele) bestaan van een eigen bijdrage en (indicatief) de hoogte daarvan. Als in een gemeente inderdaad sprake is van vertraging, dan is het belangrijk dat cliënten hierover direct worden geïnformeerd. Ik heb gemeenten daar expliciet toe opgeroepen en constateer dat gemeenten dat ook doen. Ze maken daarbij soms ook gebruik van voorbeeldbrieven die het CAK daartoe beschikbaar stelt. Ook zorgaanbieders waar vertraging in de aanlevering optreedt informeren hun cliënten hier doorgaans over. Cliënten zijn dus vrijwel altijd op de hoogte van het feit dat ze nog een factuur voor de eigen bijdrage kunnen verwachten.

- Ik heb contact opgenomen met enkele gemeenten die meermalen in de analyses van het CAK naar voren komen en waar dit vraagstuk bovengemiddeld aan de orde lijkt te zijn. In de contacten met die gemeenten heb ik om nadere toelichting gevraagd en de verzekering gevraagd dat dit dossier de volle (bestuurlijke) aandacht heeft. Als ik in de toekomst op basis van CAK-informatie opnieuw reden tot zorg heb over sommige gemeenten zal ik deze gemeenten daarop aanspreken.
- Vereenvoudiging draagt eraan bij dat het risico op fouten in de uitvoering wordt beperkt. Daarmee worden ongewenste effecten voor de cliënt, zoals stapelfacturen, voorkomen. Met het CAK en de VNG/KING richt ik me op een meer structurele aanpak. Te denken valt daarbij aan het optimaliseren van processen en het verminderen van het aantal productcodes en uurtarieven. Het CAK stimuleert gemeenten het aantal productcodes en uurtarieven kritisch te bezien en gemeenten zien het belang daar ook van in. Een eerste succesvolle stap naar vereenvoudiging is inmiddels gezet. Het aantal productcodes waarop door gemeenten wordt aangeleverd, is verminderd van 23.500 in 2015 naar 9.000 in 2016. Deze zeer forse reductie zorgt voor minder risico's op fouten en biedt vertrouwen voor de overige onderdelen van de structurele aanpak.

Los van bovenstaande acties geldt uiteraard de reguliere werkwijze van het CAK dat cliënten die een hoge factuur ontvangen, door het CAK worden gebeld, waarbij het aanbod wordt gedaan om gespreid te betalen. Deze mogelijkheid staat bovendien standaard vermeld bij de toelichting op de factuur.

Er is in de afgelopen maanden veel werk verzet om problemen op te lossen. Ik stel vast dat daarin goed wordt samengewerkt tussen het CAK, de VNG, gemeenten en aanbieders. De aanpak leidt ook tot resultaten. In de analyse van het CAK is zichtbaar dat gegevens van groepen cliënten voor het eerst worden aangeleverd en dat het aantal facturen stijgt. Voor cliënten die het betreft is dat buitengewoon vervelend, aangezien zij nu een stapelfactuur ontvangen. Het goede nieuws dat daar tegenover staat, is echter dat feitelijk oude achterstanden worden weggewerkt en de onvolkomenheden daadwerkelijk worden opgelost. Juist omdat dergelijke vertraging voor cliënten zo vervelend is, ga ik samen met de partners onverminderd intensief door om alle gegevens goed aangeleverd te krijgen.

#### *Eigen bijdrage cliënten met overgangsrecht*

Ik maak van de gelegenheid gebruik om u te informeren over het volgende. Cliënten die vóór 2015 gebruik maakten van extramurale begeleiding in de AWBZ hadden recht op maximaal een jaar overgangsrecht. Dit overgangsrecht is voor de laatste groep cliënten eind 2015 beëindigd. Cliënten van wie het overgangsrecht afloopt kunnen – als ze hun maximale periodebijdrage niet betalen/betaalden – geconfronteerd worden met een stijging van de eigen bijdrage. Reden hiervoor is dat in de AWBZ een vast (en fictief) landelijk tarief werd gebruikt van € 14,20

waarop de eigen bijdrage werd gebaseerd. In de Wmo 2015 geldt evenals in de Wmo dat de eigen bijdrage wordt gemaximeerd per vier weken op grond van de persoonlijke situatie waarbij in beginsel de kostprijs voor de voorziening of dienst geldt. Gemeenten kunnen kiezen welk tarief ze doorgeven aan het CAK, zolang dat tarief maar niet hoger is dan de kostprijs. Dit leidt ertoe dat sommige cliënten na het einde van hun overgangsrecht – bij gelijkblijvende omstandigheden – geconfronteerd zullen worden met een aanzienlijke stijging van de eigen bijdrage. Het gaat daarbij vaak om mensen met een midden- of hoger inkomen (die dus een hogere maximale periodebijdrage hebben) en niet veel ondersteuning per periode gebruiken. Gedurende 2015 zijn cliënten van wie het overgangsrecht in 2015 afliep met deze verandering geconfronteerd. Vanaf 1 januari 2016 gaat ook de laatste groep overgangsrechtcliënten deze verandering merken. Om cliënten daarover zo goed mogelijk te informeren heeft het CAK eind december 2015 de groep overgangsrechtcliënten met zorg in natura die daadwerkelijk effect kan ondervinden een brief gestuurd. Het betreft een groep van circa 3.500 personen. De groep cliënten die mogelijk meer dan € 200 extra eigen bijdrage zal moeten betalen per vier weken is bovendien gebeld door het CAK. Los van deze gerichte communicatie vindt algemene communicatie plaats over het einde van het overgangsrecht en de mogelijke effecten daarvan voor de eigen bijdrage.

#### *Relatie met de overheveling van burgerregelingen*

Zoals uit de tekst hierboven blijkt zijn de gezamenlijke inspanningen erop gericht om ongemak voor cliënten te minimaliseren en zoveel mogelijk te voorkomen dat stapeling ontstaat. Het CAK – in samenspraak met de VNG en VWS – neemt een actieve rol op zich en ondersteunt gemeenten en aanbieders. Ik zal de ontwikkelingen zorgvuldig blijven volgen en u zo nodig in de aankomende voortgangsrapportage over de Wmo 2015 hierover nader informeren.

De voorziene overheveling van burgerregelingen van het Zorginstituut Nederland naar het CAK laat zich niet vergelijken met het hierboven beschreven proces van de inning van eigen bijdragen. In het geval van de eigen bijdragen zijn veranderingen doorgevoerd met een gewijzigde manier van het toeleveren van data en zijn er jaar op jaar veranderingen in het type data dat wordt aangeleverd. Bij de burgerregelingen gaat het om de overheveling van een werkend, bestaand systeem inclusief de daarbij behorende samenwerking met andere partijen, dat integraal overgaat zonder wezenlijke aanpassingen in de regelingen zelf.

Het kabinet stelt het op prijs dat uw commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport het wetsvoorstel 34203 na ontvangst van deze brief zal aanmelden voor plenaire behandeling en ziet uit naar behandeling daarvan.

De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
M.J. van Rijn