

29538 Zorg en maatschappelijke ondersteuning

34203 Wijziging van de Zorgverzekeringswet en andere wetten in verband met de overgang van een aantal taken van het Zorginstituut Nederland naar het CAK

Nr. 205 Brief van de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 8 maart 2016

Op verzoek van het Kamerlid Agema van de PVV geef ik u hierbij een nadere actualisatie van de 7.000 mensen waarover het CAK eind september 2015 in de media heeft bericht dat deze mensen een stapelfactuur zouden ontvangen voor de Wmo-ondersteuning die zij vanaf januari 2015 hebben genoten (Handelingen II 2015/16, nr. 58, Regeling van Werkzaamheden). In deze brief ga ik in op de gevolgen voor cliënten en de aanpak van het CAK, VNG, KING en VWS om de processen binnen de keten van de eigen bijdragen verder te verbeteren.

Stand van zaken en ontwikkeling latere perioden

In mijn brief van 1 februari 2016 (Kamerstuk 34 203, nr. 13) heb ik aangegeven dat gelet op de per 1 januari 2015 doorgevoerde veranderingen met bijbehorende cliëntenstromen het moeilijk is om exact in te schatten wanneer alle aanleveringen compleet zijn en wanneer de structurele (nieuwe reguliere) stroom en aantallen bereikt zijn. Zeker is dat de eind september in het artikel in Zorgvisie genoemde groep van bijna 7.000 mensen hun factuur heeft ontvangen. Het CAK geeft aan –op basis van de intensieve contacten met gemeenten en aanbieders - op dit moment geen concrete aanwijzingen te hebben ontvangen dat nog achterstallige aanleveringen gaan plaatsvinden. Ik blijf met alle betrokken partijen de ontwikkelingen nauwlettend volgen om – indien nodig – aanvullende acties in gang te zetten. Het CAK, VNG, KING en VWS werken op het dossier eigen bijdragen Wmo 2015 nauw samen en de betrokken partijen zijn actief benaderd om kritisch te kijken naar een juiste en tijdige aanlevering van de benodigde gegevens. Gezamenlijk zijn acties ondernomen om problemen in de uitvoering op te lossen. De voorlichting richting de betrokken partijen is gezamenlijk opgepakt. Vanuit KING zijn de accountmanagers actief met gemeenten in overleg gegaan. Zowel de VNG als VWS hebben gemeenten benaderd waarvan problemen bekend waren. De aanbieders en administratiekantoren zijn door het CAK benaderd.

Momenteel vindt periodiek (tweewekelijks) overleg plaats met alle betrokken partijen. Hierin worden de stand van zaken besproken en wordt afgestemd welke partij actie onderneemt.

Eerder ben ik in brieven aan uw Kamer ingegaan op de inning van eigen bijdragen in de Wmo 2015 en onvolkomenheden in de uitvoering daarvan.¹ Met de invoering van de Wmo 2015 geldt voor veel gemeenten dat sprake is van nieuwe afspraken en werkwijzen voor gemeenten en aanbieders. Aanpassingen vormen in aanleg een risico op de gegevensaanlevering richting het CAK waardoor de gegevensaanlevering kan worden vertraagd of onjuist kan verlopen. Van een stapelfactuur is sprake als de eigen bijdrage voor ondersteuning voor meer dan twee perioden van vier weken op één factuur in rekening wordt gebracht. Dat een zeker niveau van stapelfacturen zich voordoet is niet iets nieuws en hiervan was ook voor 2015 sprake. De afgelopen jaren (2012-2014) betrof het gemiddelde percentage reguliere facturen over maximaal 2 perioden 92% (ofwel 8% betrof wel een stapelfactuur). Het gemiddelde percentage over 2015 komt neer op 11% stapelfacturen.

In het artikel in Zorgvisie eind september 2015 is door het CAK aangegeven dat ongeveer 7.000 mensen die vanaf begin 2015 Wmo-ondersteuning ontvingen een stapelfactuur zouden krijgen. Het ging om een stapelfactuur voor ontvangen ondersteuning in de periode van 1 januari 2015 tot en met 6 september 2015 (periode 9). Uit de meest actuele gegevens van het CAK blijkt dat uiteindelijk 6.591 facturen (afgerond 7.000 facturen) zijn verstuurd met daarop een eigen bijdrage voor 9 perioden. Indien ook wordt gekeken naar stapelfacturen die op een kleiner aantal perioden betrekking hebben, dan gaat het in totaal om 41.550 stapelfacturen over periode 9. Ten overvloede: deze groep heeft de stapelfacturen in periode 10 (7 september tot 4 oktober) ontvangen en kan gebruik maken van een betalingsregeling om de stapelfactuur over een langere periode te voldoen (facturatie vindt altijd achteraf plaats). Het totaal aantal facturen verzonden over periode 9 betrof 438.649 facturen, waarvan 90,3% een reguliere factuur betrof over maximaal 2 perioden.

Het totaal aantal facturen over de laatste periode van 2015 (het gaat hier om periode 13 en dat wil zeggen van 30 november tot 3 januari) betreft 441.162 facturen. Het totaal aantal verzonden stapelfacturen over periode 13 betreft 45.766 facturen, waarvan het aandeel 89,4% een regulier factuur betrof over maximaal 2 perioden. Het percentage reguliere facturatie is dus afgenomen ten opzichte van periode 9. Dat is een resultaat van de genomen maatregelen om onvolkomenheden op te lossen en de data-aanlevering te versnellen. Dat is positief. Dat het totaal aantal stapelfacturen toeneemt betekent namelijk dat de aanleveringsproblemen afnemen en de (stapel)facturen verstuurd kunnen worden.

Gevolgen en voorlichting cliënten

¹ Zie Kamerstuk 29 538, nr. 197 en Kamerstuk 34 104, nr. 83.

Het CAK heeft in het geval van problemen, de cliënten actief voorzien van informatie. Door het versturen van brieven naar cliënten, te voorzien in informatie voor de website van de betreffende zorgaanbieder en actief de cliënt te

informereren over mogelijkheden voor een betalingsregeling. Ook zijn de gemeenten benaderd - waar de problemen zich voordeden - om hen te faciliteren bij het informeren van de cliënt vanuit de gemeente zelf. Gemeenten hebben dit actief overgenomen door gericht brieven te sturen, dan wel informatie via website of lokale media te verspreiden.

Het CAK heeft de positieve ontwikkeling van de verbeterde aanlevering ook vanuit haar telefonische dienstverlening waargenomen in een reductie van het aantal cliënten dat contact zoekt via het gratis telefoonnummer van het CAK. Afgelopen maand hebben cliënten de facturen over periode 13 ontvangen en het aantal telefoongesprekken over periode 13 is significant lager dan eerdere perioden. Dit hangt samen met een afname van de (meer) complexe facturen over een langere periode.

Bedacht moet worden dat het aantal stapelfacturen en het aantal perioden op een stapelfactuur niets zegt over de gevolgen voor een cliënt. Zoals eerder aangegeven blijkt uit gegevens van het CAK dat circa tweederde van de cliënten de laagste maximale periodebijdrage betaalt, te weten € 19,40. Ook kan sprake zijn van een partner met Wmo-ondersteuning of Wlz-zorg binnen hetzelfde huishouden. Indien dit het geval is, vervalt de eigen bijdrage voor Wmo-ondersteuning. Uit de meest recente steekproef van het CAK blijkt dat ruim tweederde van de stapelfacturen geen gevolgen heeft voor de cliënt. Voor de goede orde: een stapelfactuur leidt nooit tot meer betalen dan bedoeld, alleen tot een latere betaling (indien nodig een gespreide betaling).

Aanpak verbetering processen keten eigen bijdragen

Zoals hiervoor genoemd, is sprake van een nauwe samenwerking tussen CAK, VNG, KING en VWS. Er wordt gezamenlijk gekeken naar een aanpak om de processen van de eigen bijdragen waar mogelijk verder te verbeteren. Er wordt ingezet op maatregelen als vereenvoudiging en optimaliseren van processen. Dit gebeurt in lijn met de ambities (verbeteren informatievoorziening, terugdringen administratieve lasten) die zijn opgenomen in door de gemeenten en zorgaanbieders opgestelde werkagenda 'Administratie en ICT', die ik ondersteun. De werkagenda wordt uitgevoerd door de VNG en de branches voor zorgaanbieders in de werkorganisatie Informatievoorziening Sociaal Domein (ISD). Het CAK en de VNG zijn in 2015 een verkenning gestart om de processen waar mogelijk verder te verbeteren. Naast VWS worden hier ook de koepelorganisaties (Actiz, BTN, VGN, GGZ Nederland en Federatie Opvang) nauw bij betrokken.

Voor cliënten houdt een stapelfactuur in dat de cliënt mogelijk een factuur ontvangt met een relatief hoog totaalbedrag. Dit is en blijft erg vervelend voor degene die het betreft. Zoals hiervoor omschreven, wordt geïnvesteerd om stapelfacturen te

voorkomen en om de keten verder te verbeteren. Daar waar stapelfacturen zich voordeden is de werkwijze van het CAK om de cliënten die een hoge factuur ontvingen (rekeninghoudend met de verhouding tussen de maximale periodebijdrage en het factuurbedrag), telefonisch te benaderen. Aan de cliënt wordt een toelichting gegeven en het aanbod wordt gedaan om gespreid te

betalen. Alle cliënten worden op deze mogelijkheid geattendeerd via de toelichting op de factuur die op de achterzijde van de factuur staat geprint. Voorts geldt dat het de verantwoordelijkheid van gemeenten is om oog te hebben voor de financiële positie van cliënten (financieel maatwerk) en daar waar ondersteuning nodig is de continuïteit van die ondersteuning te borgen.

De staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,

M.J. van Rijn