

**2010D03512**

**29461**

## **Arbeidsgehandicapten en re-integratie**

### **VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Vastgesteld ..... 2010

Binnen de vaste commissies voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid en Volksgezondheid, Welzijn en Sport hebben enkele fracties de behoefte om over de brief van de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport d.d. 7 december 2009 inzake resultaten Programma Stroomlijning indicatieprocessen in zorg en sociale zekerheid (Kamerstuk 29 461, nr. 52), enkele vragen en opmerkingen voor te leggen.

De vragen en opmerkingen zijn op 22 januari 2010 aan de bewindslieden voorgelegd. Bij brief van ... zijn deze vragen beantwoord.

De voorzitter van de commissie,  
Jonker

Adjunct-griffier van de commissie,  
Van de Wiel

## **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 groot-schalige 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 inter-departementale 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 klant dossier, ontwikkeling plannen cliënten met grote

intervallen 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 bewindslieden**