

Evaluatie vervoerskostenverstrekkingen

een onderzoek onder WVG-cliënten

Inhoudsopgave

1	Probleemstelling	3
1.1	Inleiding	3
1.2	Probleemstelling	4
2	Uitwerking vraagstelling en onderzoeksopzet	5
2.1	Inleiding	5
2.2	Kosten en baten	5
2.2.1	Vraagstelling kosten	5
2.2.2	Onderzoeksopzet kosten	5
2.2.3	Vraagstelling baten	6
2.2.4	Onderzoeksopzet baten	6
2.3	Uitvoering controle	7
2.3.1	Vraagstelling	7
2.3.2	Onderzoeksopzet	8
2.4	Belevingsaspecten	8
2.4.1	Vraagstelling belevingsaspecten	8
2.4.2	Onderzoeksopzet belevingsaspect	9
3	Resultaten baten en kosten	11
3.1	Inleiding	11
3.2	De kosten	11
3.2.1	De kosten via tijdschrijven	11
3.2.2	Afhandelen declaraties	11
3.2.3	Telefoon met betrekking tot de vervoerskostenregeling	12
3.2.4	Kosten bepaald via beschikbaar gesteld budget	14
3.3	Baten nieuwe regeling	15
4	Controle en enkele andere aspecten	17
4.1	Inleiding	17
4.2	Het ingaan van de nieuwe regeling, communicatie	17
4.3	Controle van declaraties	17
4.4	Verordening	18
4.5	Afhandelingsduur	18
4.5.1	Het onderzoek	18
4.5.2	De resultaten	18
4.6	Declareren binnen en buiten zorginstellingen	19
5	Beleving van de regeling door cliënten	20

5.1 Inleiding	20
5.1.1 Het onderzoek	20
5.1.2 Kenmerken van de WVG-cliënten	20
5.1.3 Communicatie	21
5.1.4 Kennis van het declaratiesysteem	22
5.1.5 Ervaringen met verlaagde forfaitaire bedrag en aantal termijnen	24
5.1.6 Afhandeling declaratie	24
5.1.7 Afhandelingduur	26
5.1.8 Redenen om niet te declareren	26
5.1.9 Waardering declaratiesysteem	27
6 Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	28
<hr/>	
6.1 Samenvatting	28
6.1.1 Inleiding	28
6.1.2 Kosten en baten voor de gemeente	28
6.1.3 Controle van de declaratie	30
6.1.4 Beleving van het experiment door cliënten	30
6.1.5 Opmerkingen bij de nieuwe regeling	32
6.2 Conclusies en aanbevelingen	33
6.2.1 inleiding	33
6.2.2 Aanbevelingen	34
7 Bijlage vragenlijst	36
<hr/>	
<u>Nummer enquête</u>	36
8 Bijlage ervaringen enquêteurs	42
<hr/>	

1 Probleemstelling

1.1 Inleiding

Voor een tegemoetkoming in de vervoerskosten ontvingen WVG-cliënten voor oktober 2003 een forfaitair bedrag van 1110 euro of, afhankelijk van voorzieningen waar men al gebruik van maakt, een percentage daarvan.

In het kader van het voornemen om de kosten van de WVG te beheersen is de raad akkoord gegaan met het voorstel de vervoerskostenregeling voor een experimentele periode aan te passen.

Deze aanpassingen houden in, dat de cliënten:

- wel recht blijven behouden op het volledige bedrag van 1110 euro (of 60 of 50 of 150% daarvan, afhankelijk van de groep waarvan men deel uitmaakt);
- niet automatisch elk kwartaal een bedrag (een kwart van het bedrag waar men recht op heeft) voor hun vervoerskosten op hun rekening bijgeschreven krijgen;
- wel gedurende de experimentele periode een forfaitair bedrag ontvangen ter grootte van 500 euro, dat men in twee termijnen van 250 euro ontvangt en wel op 1-10-2003 en 1-1-2004 (of percentages daarvan afhankelijk van de groep waarvan men deel uitmaakt);
- indien nodig recht hebben op een aanvulling in twee termijnen van 305 euro, als de 500 euro ontoereikend zijn, tot een maximum van 1110 euro op jaarbasis (of een percentage daarvan).

Voor deze aanvulling in twee termijnen van 305 euro moet men kunnen aantonen dat men meer geld aan vervoer kwijt is dan de genoemde 500 euro (of een percentage daarvan). Cliënten moeten daarvoor declareren en daarom bijhouden welke vervoerskosten men maakt als men aanspraak wil maken op meer dan het forfaitair bedrag van 500 euro (of een percentage daarvan). Dwz: bonnetjes van de taxi bewaren en noteren welke ritten worden gemaakt als men zelf rijdt of door een ander gereden wordt.

Oorspronkelijk hadden klanten voor het eerst op 1-6-2004 mogen declareren. Volgens deze regeling ontvangen de cliënten de eerste aanvulling in de zevende maand en de tweede in de tiende maand.

Cliënten bleken hier niet zo gelukkig mee te zijn, omdat de mogelijkheid bestond, dat zij hun reiskosten drie tot vier maanden moeten voorfinancieren. Daardoor is door het Platform Gehandicaptenbeleid aangedrongen op een verfijning van de declaratieregeling. Dit leidde tot een aanpassing. Cliënten konden daarom al eerder en wel op 1-4-2004 declareren. Wanneer uit de declaraties blijkt dat de kosten van het vervoer hoger zijn of bijna even hoog zijn als de reeds gestorte bijdrage wordt op 1-5-2004 alvast 305 euro gestort voor de komende maanden. Wanneer uit de declaraties blijkt dat dit niet toereikend is, wordt de resterende 305 euro (of een deel daarvan) ook gestort. In dit verband moet evenwel opgemerkt worden, dat de WVG-unit in de praktijk zeer soepel met deze declaratietermijnen om gaat en er ook eerder gedeclareerd kan worden.

In overleg met het Platform Gehandicaptenbeleid is de communicatie over deze declaratieregeling met de cliënten uitgewerkt.

Met betrekking tot dit experiment heeft de raad op 11-6-2003 een motie aangenomen, waarin het college van burgemeester en wethouders de opdracht krijgt in het najaar van 2004 een evaluatie aan de raad voor te leggen, waaruit in ieder geval blijkt:

1. wat de aanpassingen in het experimentele jaar kosten en opbrengen;
2. hoe de controle op de declaraties plaatsvindt en;
3. wat de ervaringen van de cliënten met dit systeem zijn.

1.2 Probleemstelling

De vragen in de hierboven geciteerde motie betreffen drie vragen. Hieronder zal op deze vragen worden ingegaan.

De baten en de kosten

Bij de vraag naar de baten van de experimentele vervoerskostenregeling gaat het uiteraard om de omvang van de eventuele besparingen op de vervoerskosten. Het gaat dan om de vraag of de nieuwe regeling met het forfaitair bedrag van maximaal 500 euro en de mogelijkheid om tot maximaal 610 euro te declareren goedkoper uitpakt dan het automatisch overmaken van het oorspronkelijke forfaitaire bedrag van 1110 euro op de rekeningen van cliënten (of percentages van deze bedragen, afhankelijk van de groep waar men deel van uit maakt).

Bij de kosten, die in verband met de uitvoering van de experimentele regeling gemaakt moeten worden, gaat het vooral om de werkzaamheden voor de WVG-unit. Gesteld kan worden, dat die werkzaamheden zijn toegenomen. Immers, eerder hoefde alleen maar het forfaitaire bedrag naar de cliënten te worden overgemaakt. Nu moet een forfaitair bedrag en een gedeclareerd bedrag worden over gemaakt. Bovendien moeten declaraties gecontroleerd worden. De WVG-unit heeft er dus extra werk bij gekregen in de vorm van controles op en overboekingen van de declaraties. De vraag is hoeveel tijd deze werkzaamheden kosten.

De controle

De vraag is hoe de controles van de declaraties uitgevoerd worden.

De beleving van de experimentele regeling door de cliënt

Bij de beleving van de experimentele vervoerskostenregeling speelt de acceptatie van de veranderingen een rol. Die veranderingen betreffen vooral **a.** de vermindering van het bedrag, dat automatisch naar de cliënt wordt overgemaakt en **b.** de daarmee samenhangende mogelijkheid om kosten, die het aangepaste forfaitaire bedrag overstijgen, te declareren.

De vraag is of de WVG-cliënten deze aanpassingen te billijken vinden. Het gaat dan vooral om het billijken van de achter dit experiment liggende veronderstelling, dat men als WVG-cliënt genoeg kan hebben aan het forfaitaire bedrag van 500 euro (of een percentage daarvan) en daarom de vervoerskosten, die dat basis bedrag van 500 euro overschrijden, moet verantwoorden en declareren.

2 Uitwerking vraagstelling en onderzoeksopzet

2.1 Inleiding

Hiervoor zijn we op de vraagstelling voor dit onderzoek in gegaan. Getracht is aan te geven welke onderzoeksvragen beantwoord moeten worden.

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de onderzoeksopzetten. De vraagstelling zal daarvoor als uitgangspunt dienen. Indien nodig zal de vraagstelling verder uitgewerkt worden.

2.2 Kosten en baten

2.2.1 Vraagstelling kosten

In hoofdstuk 1 hebben we geconstateerd, dat de WVG-unit er door het experiment met de vervoerskosten extra werk bij gekregen heeft en wel in de vorm van controles op en overboekingen van de declaraties.

Eerder hoefde de unit alleen maar de forfaitaire bedragen (in 4 termijnen) naar de cliënten over te maken.

Hierbij moet opgemerkt worden, dat de WVG-unit in dit experimentele jaar maar twee keer een forfaitair bedrag hoeft over te maken.

Bij deze ontwikkelingen in de werkzaamheden moeten in verband met de vraag naar de kosten van het experiment de volgende vragen beantwoord worden:

1. hoeveel tijd kosten de nieuwe werkzaamheden (controles en overboekingen van declaraties);
2. hoeveel tijd wordt bespaard door het verminderen van het aantal overboekingen van forfaitaire bedragen (van 4 naar 2 overboekingen).

2.2.2 Onderzoeksopzet kosten

De vraag naar de kosten van de extra werkzaamheden is twee manieren beantwoord.

In de eerste plaats is gekeken naar de kosten van de extra formatie die de Wvg-unit kreeg in verband met de uitvoering van het experiment.

In de tweede plaats door na te gaan hoeveel tijd de afhandeling van een declaratie kost. In dit verband is eerst nagegaan wie er met de afhandeling van een declaratie bezig zijn.

Dat blijken de administratieve – en de financiële medewerkers te zijn.

Om hun tijdsbestedingen aan de afhandeling van de declaraties te bepalen zijn hun taken met betrekking tot de afhandeling van de declaraties geïnventariseerd.

Voor wat de administratieve medewerk(st)ers betreft gaat het dan om het verwerken van de extra post en het (telefonisch) beantwoorden van de vragen over de verandering in de regeling.

De taken van de financiële medewerk(st)ers zijn vooral het controleren van de declaratie en het klaar zetten van het gedeclareerde bedrag, zodat dat bedrag overgeboekt kan worden. Daarnaast moeten zij ook vragen over de regeling beantwoorden.

In verband met het onderzoek is afgesproken, dat de administratieve medewerkers gedurende twee weken bijhouden hoeveel declaraties er binnen komen en hoelang zij met de verwerking van deze declaraties bezig zijn. Hiervoor is een formulier ontworpen. Aan de hand hiervan kan een gemiddelde verwerkingstijd per declaratie uitgerekend worden.

Afhankelijk van het aantal binnenkomende declaraties in een jaar kan de voor deze taak benodigde tijd op jaarbasis uitgerekend worden.

Om de tijd te bepalen die de financiële medewerkers nodig hebben voor de afhandeling van een declaratie is ook een formulier ontworpen. Op dit formulier staan alle werkzaamheden van de financiële medewerker met betrekking tot de verwerking van declaraties. De financiële medewerker noteert op dit formulier hoeveel tijd hij of zij kwijt is met het verwerken van declaraties en met het beantwoorden van telefoontjes met betrekking tot de declaraties.

Bijgehouden moet worden hoeveel declaraties er worden afgehandeld en hoeveel vragen er telefonisch over declaraties en over andere onderwerpen worden gesteld. Door bovendien cijfers over de jaarproductie (aantal declaraties en telefoontjes in een jaar) te verzamelen kan vervolgens bepaald worden hoeveel tijd de uitvoering van die taken op jaarbasis kosten.

Met behulp van de tijd die de administratieve – en de financiële medewerkers nodig hebben voor de afhandeling van de declaraties, is te berekenen wat de kosten zijn voor de uitvoering van deze nieuwe taak van de WVG-unit.

2.2.3 Vraagstelling baten

Bij de baten gaat het om de vraag of de nieuwe regeling met het forfaitair bedrag van maximaal 500 euro en de mogelijkheid om tot maximaal 610 euro te declareren goedkoper uitpakt dan het automatisch overmaken van het oorspronkelijke forfaitaire bedrag van 1110 euro op de rekeningen van cliënten (of een percentage daarvan, afhankelijk van de groep waar men deel van uit maakt).

2.2.4 Onderzoeksopzet baten

Om de eventuele baten van het experimentele jaar in beeld te brengen zal:

1. het bedrag, dat de gemeente in het experimentele jaar betaald heeft aan gehalveerde forfaitaire bedragen en gedeclareerde bedragen, verminderd moeten worden op;
2. het bedrag, dat de gemeente had moeten betalen als zij het volledige forfaitaire bedrag aan de cliënten uitgekeerd had.

De eventuele baten worden gevormd door het verschil tussen beide hierboven genoemde bedragen.

Om die bedragen te kunnen bepalen zal voor het experimentele jaar nagegaan moeten worden:

- hoeveel mensen een forfaitair bedrag ontvangen en;
- hoeveel mensen daarvan declareren en;
- hoeveel deze mensen declareren.

Met het aantal mensen, dat het forfaitaire bedrag ontvangen, kan berekend worden wat de gemeente uit had moeten geven, als iedereen nog het volledige forfaitaire bedrag had ontvangen.

Met het aantal mensen dat declareert en het bedrag dat zij declareren is het totaal van het gedeclareerde bedrag te berekenen.

Door het tweede bedrag af te trekken van het eerste zijn de baten te berekenen.

Nota Bene I (groei in het aantal cliënten)

Er bestaat de mogelijkheid, dat er in het experimentele jaar sprake is van een overschrijding van het bedrag, dat vorige jaren uitgekeerd is, terwijl er toch niet door alle cliënten gedeclareerd is en er dus eigenlijk een bezuiniging is.

Dit kan gebeuren bij een groei van het aantal cliënten.

In dit verband is het interessant gegevens als aantal cliënten en de uitgekeerde bedragen aan vervoerskosten in de afgelopen jaren te vergelijken met die van het experimentele jaar.

Nota Bene II (Cliënten in een zorginstelling)

Met betrekking tot de WVG-cliënten in een zorginstelling is in de gemeenteraad de vraag gerezen of zij evenveel reizen als de thuiswonende WVG-cliënten. Om deze vraag te beantwoorden is besloten na te gaan hoeveel mensen in beide deelpopulaties declareren en hoeveel zij declareren.

Alle betreffende gegevens zijn via de WVG-unit verkregen.

2.3 Uitvoering contole

2.3.1 Vraagstelling

De vraag is hoe de controle op de ingediende declaraties door de Wvg-unit wordt uitgevoerd.

Hierbij kan verteld worden, dat de uitvoering door de financiële medewerkers wordt gedaan.

Aanvullende vragen voor de WVG-unit

In verband met deze evaluatie is de beantwoording van de vraag naar de afhandelingduur van de declaratie van belang. Het gaat hierbij niet om de tijd, die de WVG-unit besteed aan de afhandeling van een gemiddelde declaratie en die door een vorm van tijdschrijven bepaald moet worden, maar om de tijd die ligt tussen het tijdstip van binnenkomst van de declaratie bij de WVG-unit en tijdstip van uitbetaling van de declaratie aan de cliënt door de WVG-unit. Om deze afhandelingstermijn te bepalen, moet in de dossiers van de cliënten gekeken worden op welke datum het declaratieformulier is ingestuurd en op welke datum deze is afgehandeld.

Daarnaast is het van belang in te gaan op de vraag hoe de medewerkers van de unit de uitvoering van de declaratieregeling ervaren. Welke aan- en opmerkingen hebben zij bij de uitvoerbaarheid van het declaratiesysteem (haalbaarheid van de termijnen, betrouwbaarheid van declaraties, controle mogelijkheden). Om de ervaringen van de medewerkers in beeld te krijgen zijn er gesprekken gehouden met de financiële en de

administratieve medewerkers. In paragraaf 2.2.2 hebben we immers al gezien dat zij de meeste gevolgen ervaren van de veranderingen in de vervoerskostenregeling.

2.3.2 Onderzoeksopzet

Om deze vragen te kunnen beantwoorden zullen gesprekken met de financiële en administratieve medewerkers worden gevoerd.

2.4 Belevingsaspecten

2.4.1 Vraagstelling belevingsaspecten

Bij “belevingsaspecten” gaat het in dit geval om de beleving van de veranderingen in de regeling. De veranderingen in de vervoerskostenregeling betreffen vooral:

- de vermindering van het bedrag, dat automatisch naar de cliënt wordt overgemaakt;
- de termijnen waarin het forfaitaire bedrag wordt overgemaakt en;
- de mogelijkheid om vervoerskosten, die het aangepaste forfaitaire bedrag overstijgen, te kunnen declareren.

Bij de beleving van deze veranderingen in de regeling door de cliënt gaat het vooral om de vraag of de cliënt het kan billijken, dat men vervoerkosten moet declareren waarvoor dat eerder niet nodig was. De vraag is hoe dit beleefd wordt.

Daarnaast kunnen de veranderingen meer praktische consequenties voor de cliënten hebben.

In de eerste plaats kunnen het verminderde bedrag, maar ook veranderingen in de termijnen gevolgen hebben voor het financiële huishouden.

In de tweede plaats kan het declareren tot gevolg hebben, dat cliënten er een administratieve rompslomp bij krijgen. Immers, men moet gaan bijhouden wanneer men met wie waar naar toe is geweest, hoever dit was en wat de kosten hiervoor waren. Ook hier rijst de vraag hoe cliënten deze veranderingen beleven.

Ook aan het declareren kan een belevingsaspect zitten. De afhandeling van de declaratie door de WVG-unit kan een rol spelen in de beleving van het experiment. In die afhandeling kunnen de contacten (bijvoorbeeld bij de intake en de tussentijdse contacten tussen de cliënt en de WVG-unit), de termijn waarin de afhandeling plaatsvindt en het resultaat (het uitgekeerde bedrag) bij de beleving van belang zijn. Daarnaast kan het declareren het gevoel oproepen in je privacy aangetast te worden. Men moet immers iedere vervoersbeweging verantwoorden.

Communicatie over de aanpassingen

De cliënten zijn per brief over de veranderingen op de hoogte gesteld.

Door enkele betrokkenen is hierover gesteld, dat de communicatie over de veranderingen met de cliënten gebrekkig is geweest. De cliënten hebben een week voor de invoering van het nieuwe systeem een summier brief van de WVG-unit ontvangen. Naar aanleiding van deze brief zijn er veel vragen gesteld.

Op initiatief van het Platvorm Gehandicaptten is er een brief opgesteld met uitgebreidere en duidelijkere informatie over de veranderingen in de regeling.

De communicatie over de veranderingen kunnen van invloed zijn op de beleving. Een slechte communicatie bijvoorbeeld kan de beleving negatief beïnvloeden. Op dit mogelijke effect zal in dit onderzoek niet worden ingegaan.

Wel is in dit verband voorgesteld na te gaan wat de cliënten van het declaratiesysteem weten. Het belang hiervan is te weten te komen hoeveel cliënten weten dat ze mogen declareren en weten hoe ze moeten declareren. Als blijkt, dat veel mensen dit niet weten, zullen aanvullende voorlichtingsacties ondernomen moeten worden om te voorkomen, dat WVG-clieënten onterecht niet declareren.

Hierbij gaat het dus vooral om de kennis over:

- de mogelijkheid te declareren;
- de instantie bij wie men kan declareren;
- de gegevens die men moet verzamelen en de manier waarop men gegevens moet inleveren;
- de middelen die men voor het declareren nodig heeft.

2.4.2 Onderzoeksopzet belevingsaspect

Vragen, die door het onderzoek naar de beleving van de vernieuwde vervoerskostenregeling beantwoord moeten worden, zijn dus:

- Vinden de cliënten het declareren van de vervoerskosten te rechtvaardigen;
- Welke ervaringen hebben de cliënten met het verlaagde forfaitaire bedrag;
- Welke ervaringen hebben de cliënten met de veranderingen in de termijnen;
- Hoe ervaart men het declareren;
- Wat weten de cliënten van het declaratiesysteem en;
- Hoe waarderen de cliënten de communicatie over de veranderingen in de regeling.

Om bovenstaande vragen te kunnen beantwoorden wordt een survey opgezet. Een survey is een onderzoeksmethode waarbij gebruik gemaakt wordt van een vragenlijst en een steekproef uit de te onderzoeken populatie.

De vragenlijst is als bijlage aan dit rapport toegevoegd.

Onderzoekspopulatie en steekproef

Zoals al eerder geschreven is, wordt het onderzoek met behulp van een survey uitgevoerd. Onderdeel van de survey is, naast de vragenlijst, de steekproef uit de onderzoekspopulatie.

Alle WVG-clieënten

Besloten is om deze declaratieregeling van toepassing te laten zijn op alle cliënten, die gebruik maken van de vervoerskostenregeling WVG. In dit onderzoek worden alleen de cliënten ondervraagd die voor 1-10-2003 ook al gebruik maakten van de vervoerskostenregeling. Alleen mensen die voor de verandering van het systeem gebruik maakten van de vervoerskostenregeling WVG zijn in staat vergelijkingen te maken tussen het oude en het nieuwe systeem. Deze groep vormt de onderzoekspopulatie.

Volgens een opgave van de WVG-unit zelf gaat het om 4544 cliënten, waarvan ongeveer 12% in een zorginstelling leeft.

Deze laatste groep omvat 527 personen. De rest (4017) leeft zelfstandig.

Bij het bepalen van de omvang van de steekproef wordt uitgegaan van een statistische betrouwbaarheid van 90% en een maximale statistische onnauwkeurigheid van 5%.

Gezien deze statistische voorwaarden en de omvang van de onderzoekspopulatie van 4544 mensen behoren 284 mensen aan het onderzoek meegewerkt te hebben of geïnterviewd te zijn. Als we rekening houden met een uitval van 40% moet de steekproef ongeveer 450 personen groot zijn.

Een alternatief?

Een alternatieve steekproef, namelijk een steekproef uit alleen cliënten, die gedeclareerd hebben, lijkt minder voor de hand te liggen. Immers, deze groep heeft gedeclareerd. Met deze groep wordt het niet duidelijk waarom cliënten niet declareren. Omdat een doel van het onderzoek is te achterhalen of elke cliënt weet dat hij kan declareren en waar en hoe lijkt het juist nodig die cliënten te interviewen, die niet gedeclareerd hebben.

Gekozen is om een steekproef te trekken uit alle cliënten die gebruik maken van de vervoerskostenregeling WVG en die hier ook gebruik van maakten voor 1-10-2004. Op deze manier kan er, door de cliënt, een afweging gemaakt worden tussen het eerdere en het nieuwe systeem. Door niet alleen een steekproef te hebben met cliënten die gedeclareerd hebben, worden er zowel cliënten geïnterviewd die wel declareren, als mensen die niet declareren. Op deze manier is ook te achterhalen waarom mensen niet declareren.

3 Resultaten baten en kosten

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zal ingegaan worden op de kosten en de baten. In dat kader zullen gegevens van het tijdschrijfonderzoek worden gepresenteerd. Bovendien zal worden ingegaan op de financiële gegevens, die door de Wvg-unit geleverd zijn.

3.2 De kosten

3.2.1 *De kosten via tijdschrijven*

Het schrijven van tijd door de financiële en administratieve medewerk(st)ers heeft in een periode plaatsgevonden waarin er weinig gedeclareerd werd en niet alle medewerk(st)ers aanwezig waren.

Bovendien berusten de gegevens over de beantwoording van het aantal telefonische vragen over de vervoerskostenregeling op een ruwe schatting.

Daardoor zijn de verzamelde gegevens beperkt in hun betrouwbaarheid.

In overleg met de Wvg-unit is toch besloten het resultaat van dit onderdeel van het onderzoek in dit verslag op te nemen, omdat het toch een indicatie geeft van de tijd die met de uitvoering van de werkzaamheden gemoeid is.

De betreffende gegevens worden in twee paragrafen besproken.

Eerst wordt ingegaan op de gegevens over de afhandeling van de declaraties, daarna volgt een paragraaf over de tijd die besteed wordt aan de telefoontjes.

3.2.2 *Afhandelen declaraties*

Door de invoering van het nieuwe systeem is er een aantal werkzaamheden bijgekomen voor zowel de administratieve medewerkers als de financiële medewerkers.

3.2.2.1 *Administratieve medewerk(st)ers*

Tijd per declaratie

De administratieve medewerkers krijgen telefoontjes binnen, die met name over de vervoerskostenregeling gaan. Ook sorteren zij de ingekomen declaraties. De tijd die zij daarmee kwijt zijn, is gemeten aan de hand van een tijdschrijfformulier drie weken in september gemeten.

De resultaten van dit tijdschrijven zijn omgerekend naar de benodigde tijd per declaratie.

Voor de administratieve medewerkers komt dit op 10 minuten per declaratie.

Aantal declaraties

Bij de Wvg-unit gaat men er vanuit dat 35 % van de cliënten gaat declareren. Dit zou dan gaan om 1600 cliënten.

Uit de recente gegevens is gebleken dat er tot nu toe 649 declaraties zijn binnengekomen, waarvan 120 declaraties te laag waren om uit te betalen. Wanneer we er vanuit gaan dat er 1600 declaraties binnen gaan komen en uitbetaald moeten gaan worden, moeten we er rekening mee houden, dat er 288 declaraties komen, die te laag zijn voor uitbetaling. Het totaal aantal binnengekomen declaraties komt dan op 1888.

Totale tijd

De totale tijd, die door administratieve medewerkers besteed wordt aan de werkzaamheden met betrekking tot het declareren bedraagt dan 315 uur.

3.2.2.2 Financiële medewerk(st)ers

Tijd per declaratie

De financiële medewerkers hebben er ook een aantal werkzaamheden bij gekregen. Naast het beantwoorden van vragen van cliënten, moeten zij nu de declaraties controleren en de forfaitaire bedragen klaarzetten. Het storten van de forfaitaire bedragen gebeurde eerder min of meer automatisch en kostte dus vrijwel geen tijd. De resultaten van dit tijdschrijven zijn omgerekend naar de benodigde tijd per declaratie.

Voor de financiële medewerkers komt dit op 15 minuten per declaratie. Het gaat dan om declaraties die tot een uitbetaling leiden. Er zijn ook declaraties binnengekomen, waarvan het bedrag te laag was om uitbetaald te worden. Aan deze declaraties werd gemiddeld 10 minuten besteed.

Aantal declaraties

Uit de recente gegevens is gebleken dat er tot nu toe 649 declaraties zijn binnengekomen, waarvan 120 declaraties te laag waren om uit te betalen. Wanneer we er vanuit gaan dat er 1600 declaraties binnen gaan komen en uitbetaald gaan worden, moeten we rekening houden met 288 declaraties die te laag zijn.

Totale tijd

Aan de 1600 declaraties, die tot een uitbetaling leiden, wordt in totaal 320 uur besteed. Aan de 288 te lage declaraties 48 uur. Dit brengt het totaal aantal uren dat besteed wordt aan het verwerken van declaraties voor de financiële medewerkers op 418 uur per jaar.

3.2.3 Telefoon met betrekking tot de vervoerskostenregeling

De tijd per telefoontje

Om te kijken hoeveel tijd er in totaal aan telefoongesprekken over de vervoerskostenregeling wordt besteed zijn er twee soorten gegevens nodig.

Als eerste de gemiddelde tijd die er besteed wordt aan één telefoongesprek en als tweede het totaal aantal telefoongesprekken met betrekking tot de vervoerskostenregeling.

Om de gemiddelde tijd per telefoongesprek te berekenen is er een tijdschrijfonderzoek uitgevoerd. De medewerkers hebben gedurende vier weken bijgehouden hoeveel gesprekken er gevoerd zijn met betrekking tot de vervoerskosten en hoeveel tijd daaraan besteed werd. Hiervan waren de gegevens van 2 weken bruikbaar voor het onderzoek.

Uit dit onderzoek blijkt, dat de administratieve medewerkers gemiddeld drie minuten kwijt zijn per telefoontje.

De financiële medewerk(st)ers praten gemiddeld 5 minuten met de cliënt.

Het aantal telefoontjes

Het totaal aantal telefoontjes over de vervoerskostenregeling en nog specifieker over de declaraties is niet bekend.

Wel is het totaal aantal telefoontjes over een jaar bekend.

In tabel 3-1 staat dat aantal.

Maand	Beantwoord	Niet beantwoord	% van totaal	Totaal abs
September '03	17	83	19	4394
Oktober '03	32	68	11	2494
November '03	48	52	6	1468
December '03	37	63	5	1100
Januari '04	57	43	6	1463
Februari '04	65	35	4	876
Maart '04	62	38	4	969
April '04	53	47	6	1495
Mei '04	52	48	11	2649
Juni '04	56	44	8	1808
Juli '04	36	64	11	2578
Augustus '04	51	49	8	1894
Totaal abs	13458	9730		23188
Totaal %	58	42	100	

Tabel 3-1 resultaten telefoonmeting

In verband met de gegevens in tabel 3-1 het volgende.

Eind september 2003 is de brief verstuurd met de mededeling dat de vervoerskostenregeling is veranderd. In de maanden september en oktober zijn er relatief veel telefoontjes binnengekomen¹. Eind april is er een heronderzoekformulier opgestuurd, daarna is het aantal telefoontjes weer toegenomen. Ook na de momenten dat er in de eerdere regeling een forfaitair bedrag werd gestort, maart en juni, is het aantal telefoontjes toegenomen. Op deze momenten merken de cliënten dat er iets veranderd is aan de regeling en bellen ze met de WVG-unit.

Eerste schatting aantal telefoontjes

Uit het tijdschrijfonderzoek weten we, dat er 450 telefoontjes binnenkomen per 100 declaraties.

¹ In de maand september was de werkvoorraad 1400 cases, mede hierom is het aantal telefoontjes in september zo hoog en ligt het percentage beantwoorde telefoontjes zo laag.

Het aantal declaraties is nog niet bekend, maar geschat wordt, dat er 1888 declaraties binnenkomen. Met deze gegevens kan berekend worden dat dit aantal declaraties tot waarschijnlijk 8496, zeg maar 8500, telefoontjes leidt.

Dit is 37 % van het totaal aantal telefoontjes dat binnekomt.

Tweede schatting aantal telefoontjes

Volgens de medewerkers gaat ongeveer 35 % van de binnekomende telefoontjes over de vervoerskostenregeling.

Wanneer we voor het bepalen van het aantal telefoontjes het gemiddelde nemen van a. het percentage dat geschat wordt door de medewerkers en

b. de gegevens die verkregen zijn door het tijdschrijven, vinden we dat 36 % van alle binnekomende telefoontjes betrekking hebben op de vervoerskostenregeling.

Het gaat dan om 8350 telefoontjes.

Tijd voor telefoontjes voor vervoerskosteregeling

De administratieve medewerkers besteden gemiddeld 3 minuten aan deze telefoontjes.

De totale tijd die de administratieve medewerkers kwijt zijn aan telefoontjes komt dan op 418 uur per jaar.

De administratieve medewerkers schatten, dat ongeveer 40 % van de telefoontjes naar de financiële medewerkers worden doorverbonden.

Wanneer we er vanuit gaan dat 40 % van de telefoontjes doorverbonden wordt met de financiële medewerkers, zien we dat deze medewerkers 3340 telefoontjes krijgen waar ze per telefoontje gemiddeld 5 minuten mee kwijt zijn. De totale tijd die de financiële medewerkers kwijt zijn met telefoontjes komt dan op 278 uur per jaar.

Kosten afhandelen declareren

Uit het tijdschrijfonderzoek blijkt, dat aan de afhandeling van de declaraties in totaal 1429 uren worden besteed door de medewerk(st)ers van de WVG-unit. Het gaat om ruim één formatieplaats. Een formatieplaats geeft 1300 effectieve uren.

Effectieve uren wil zeggen, dat die uren alleen aan de afhandeling van de declaraties worden besteed. Vakantie, deelname aan afdelingsoverleg e.d zijn hier niet bij gerekend.

De kosten hiervoor bedragen bijna 59.000 euro.

In dit bedrag zijn wel vakantie, ziekte e.d. verrekend.

3.2.4 Kosten bepaald via beschikbaar gesteld budget

De WVG-unit heeft voor de extra werkzaamheden met betrekking tot de vervoerskostenregeling 1.5 formatieplaats gekregen.

De kosten hiervoor bedragen 80.392,50 euro.

3.3 Baten nieuwe regeling

De baten zijn te berekenen door het forfaitaire bedrag, dat uitgekeerd zou worden wanneer de regeling niet veranderd was, te vergelijken met het forfaitaire bedrag dat in het experimentele jaar is uitgekeerd, plus het gedeclareerde bedrag.

Periode	Aantal cliënten	Forfaitair bedrag	Gedeclareerd bedrag	Totale kosten
Okt 2001-2002	4728	4347840,24	-	4347840,24
Okt 2002-2003	4559	4494884,39	-	4494884,39
Okt 2003-2004	4567	2249578,61	177000	2426578,61

Tabel 3-2 kosten vergeleken over 3 periodes

In tabel 3-2 is te zien dat de kosten in de experimentele periode oktober 2003 tot oktober 2004 zijn afgenomen ten opzichte van oktober 2001 tot oktober 2002 en oktober 2002 tot oktober 2003.

In de periode 2003-2004 waren er 4567 cliënten. Wanneer er in deze periode vier forfaitaire bedragen waren gestort, zou er in totaal 4.514.890,00 euro over gemaakt zijn naar cliënten. Dit is meer dan er in werkelijkheid gestort is. Er is sprake van een besparing van 2 088 311,39, euro.

Aantal declaraties

In tabel 3-3 is te zien hoeveel declaraties er binnengekomen zijn en het bedrag waarvoor er gedeclareerd is.

Woonsituatie	Aantal cliënten	Aantal declaraties	Gedeclareerd bedrag
Zelfstandig	3977		
Zorginstelling	590		
Totaal	4567	529	177000

Tabel 3-3 aantal cliënten dat declareert, aantal declaraties en bedrag

Er hebben 529 cliënten gedeclareerd. Het gaat dan om 12 % van alle cliënten. Dit is vrij weinig. De veronderstelling bij de Wvg-unit is, dat dit percentage zal stijgen. Zij verwachten, dat uiteindelijk 35% van de cliënten zal declareren. In het hierna te behandelen onderzoek is gevonden, dat 36% van de cliënten zegt gedeclareerd te hebben of te gaan declareren. Wanneer we er vanuit gaan dat uiteindelijk 35 % van de cliënten zal gaan declareren, komt het gedeclareerde bedrag op 535.349,70 euro te liggen.

De uiteindelijke baten

De hiervoor genoemde baten van het experiment liggen op 2 088 311,39 euro. Als uiteindelijk 35% van de cliënten gedeclareerd heeft zullen de baten liggen op 1 729 961,69 euro.

Van deze baten moeten nog de kosten van de aan de Wvg-unit ter beschikking gestelde formatie ten behoeve van de uitvoering van het experiment worden verminderd. Die kosten bedragen 80.392,50 euro.

De totale besparing ten gevolge van het experiment is dan 1.649.569,19 euro, een besparing van 37 %.

Zoals gezegd, gaan we gaan er bij deze berekeningen vanuit dat 35 % van de betreffende cliënten heeft gedeclareerd.

Uiteraard kan het percentage cliënten, dat declareert, lager dan wel hoger liggen. Dit betekent automatisch meer of minder besparing.

4 Controle en enkele andere aspecten

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk moet de vraag hoe de controle uitgevoerd wordt beantwoord worden. Daarnaast zullen de ervaringen van de medewerkers met de nieuwe vervoerskostenregeling aan de orde worden gesteld. Tenslotte zullen gegevens over de afhandelingduur worden gepresenteerd.

In eerdere paragrafen hebben we gezien dat vooral de administratieve en de financiële medewerkers extra werkzaamheden hebben gekregen na de invoering van de nieuwe vervoerskostenregeling.

Bij de administratieve medewerkers komen de declaraties binnen, zij selecteren deze en krijgen extra veel telefoon met vragen over de nieuwe regeling.

De financiële medewerkers verwerken de declaraties, zorgen dat ze uitbetaald worden en krijgen veel telefoontjes van cliënten door van de administratieve medewerkers.

Om te achterhalen hoe de controles worden uitgevoerd en wat de ervaringen van de medewerkers van de WVG-unit met de veranderingen in de regeling zijn, zijn er veelal individuele gesprekken gevoerd met de administratieve en de financiële medewerkers.

4.2 Het ingaan van de nieuwe regeling, communicatie

Door de medewerkers wordt er op gewezen, dat de nieuwe regeling is ingegaan op 1 oktober en dat dat tot gevolg heeft, dat het declaratiejaar bij de WVG-unit van oktober tot oktober loopt, in plaats van, van januari tot januari. de ervaring van de medewerkers is, dat dit bij de cliënten voor veel verwarring zorgt en dat het voor de medewerkers lastig uit te leggen is aan de cliënt.

Uit hun contacten met de cliënten krijgen de medewerkers de indruk, dat voor veel cliënten de vervoerskostenregeling nog niet duidelijk is.

Volgens hen zou het kunnen, dat de cliënten de brieven over de verandering in de vervoerskostenregeling niet door hebben gelezen, maar het zou ook kunnen dat de cliënten de brieven niet begrijpen.

Zij wijzen er op, dat, wanneer de cliënten de vervoerskostenregeling begrijpen, dit zal schelen in het aantal mensen, dat belt met de WVG-unit. Veel mensen bellen immers, omdat ze de regeling niet begrijpen.

4.3 Controle van declaraties

Met betrekking tot de controle op de declaraties wordt het volgende door de financiële medewerkers opgemerkt.

Op dit moment vindt er wel controle van declaraties plaats. De vraag is alleen of deze controle nuttig is. Er wordt namelijk alleen gekeken naar het aantal kilometers dat gedeclareerd wordt en de ingediende bonnen worden bekeken. Vervolgens wordt berekend of men rechten heeft op het beschikbare geld. Niet gecontroleerd wordt of de reizen daadwerkelijk zijn gemaakt.

4.4 Verordening

Bij de controle van de declaraties lopen de financiële medewerkers tegen onduidelijkheden in de verordening aan.

In de verordening staat bijvoorbeeld niet duidelijk aangegeven dat de regeling alleen bedoeld is voor reizen binnen de regio en voor sociale contacten. Zolang dit er nog niet staat, kunnen reizen buiten de regio (zolang het niet naar familie of vrienden is), of reizen naar het ziekenhuis niet geweigerd worden.

4.5 Afhandelingsduur

4.5.1 Het onderzoek

Om de gemiddelde afhandelingduur van de declaraties te krijgen, is er een steekproef getrokken uit de afgehandelde declaraties. In totaal gaat het om 649 declaraties. Voor een betrouwbaar beeld werd een steekproef van 217 declaraties bekeken, ongeveer 70 per financiële medewerker. De declaraties zijn aselekt getrokken. Door van alle financiële medewerkers een aantal declaraties te bekijken, is het risico dat net de declaraties van een 'snelle' of wel een 'langzame' medewerker werden bekeken niet van toepassing. Van deze declaraties werd de tijd tussen het binnenkomen van de declaratie en het betalen van de declaratie genoteerd.

4.5.2 De resultaten

De gemiddelde afhandelingduur bedraagt 6,5 weken. Het maximum aantal weken is 20, maar het komt ook voor dat een declaratie binnen een dag is afgehandeld. In tabel 4-1 zijn de resultaten uitgesplitst naar maanden.

Maand	Aantal declaraties	Afhandelingduur (in weken)
Maart	15	12,6
April	51	11,7
Mei	48	6,9
Juni	35	4,4
Juli	50	2,7
Augustus	17	0,9
September	1	0,0
Totaal	217	6,5

Tabel 4-1: afhandelingduur declaraties

In tabel 3-4 is te zien, dat:

- de gemiddelde afhandelingduur in de maanden maart en april vrij lang is, respectievelijk 12,6 en 11,7 weken.
De financiële medewerkers geven in dit verband aan pas in de maand juni te zijn begonnen met het verwerken van de declaraties. De maanden ervoor zijn vooral besteed aan het selecteren en alfabetiseren van de binnengekomen declaraties en de uitvoering van de heronderzoeken.
- in de loop van de maanden de afhandelingduur is afgenomen.

In paragraaf 5.1.7 is de gemiddelde afhandelingduur te zien die berekend is aan de hand van de gegevens van de enquête met de cliënten. Deze afhandelingduur bedraagt 7 weken, wat redelijk overeenkomt met de afhandelingduur, die in deze paragraaf gevonden is.

Er zijn ook declaraties binnen gekomen, die niet afgehandeld zijn. Het gaat dan om de declaraties waarvan het declaratiebedrag te laag was. Wanneer mensen vervoerskosten declareren en het bedrag niet boven de 500 euro (of een percentage daarvan) komt, dan wordt er geen extra bedrag uitgekeerd. In totaal ging het hier om ongeveer 120 declaraties.

Dit brengt het totaal aantal declaraties op 649. Dit is 12 % van het totaal aantal cliënten.

4.6 Declareren binnen en buiten zorginstellingen

Een van de onderzoeksvragen is hoeveel bewoners van zorginstellingen declareren. Het was de bedoeling deze vraag aan de hand van een opsplitsing in declarerende cliënten die a. thuis wonen en b. in een zorginstelling wonen te beantwoorden.

Het is evenwel niet gelukt dit gegeven via de Wvg te verkrijgen.

En omdat andere gegevens hierover ontbreken, kan de vraag niet beantwoord worden.

5 Beleving van de regeling door cliënten

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we kijken naar de beleving van de nieuwe regeling door de cliënten. We zullen gaan kijken of de cliënten het te rechtvaardigen vinden dat men vervoerskosten moet declareren en hoe ze vinden, dat ze geïnformeerd zijn over de veranderingen in de regeling. Ook zullen we gaan kijken naar de kennis van de cliënten van het declaratiesysteem, de ervaringen met het verlaagde forfaitaire bedrag en het aantal termijnen, de afhandeling van de declaratie en de afhandelingduur. Aan de cliënten die niet gedeclareerd hebben is gevraagd waarom ze niet gedeclareerd hebben. Tenslotte is gevraagd hoe het declaratiesysteem gewaardeerd wordt.

5.1.1 Het onderzoek

Statistische betrouwbaarheid

Om erachter te komen hoe de cliënt de veranderingen in de vervoerskostenregeling ervaart, zijn er cliënten geïnterviewd. In totaal zijn er 450 cliënten aangeschreven. Met 285 van hen is een gesprek gehouden. Een responspercentage van 63 %. Hierbij moet opgemerkt worden, dat de respons voor thuiswonende hoger en voor in een instelling wonende cliënten lager is.

De verkregen steekproef heeft een betrouwbaarheid van 90 % en een maximale onnauwkeurigheid van 5 %.

Representativiteit

260 respondenten wonen zelfstandig en 25 respondenten wonen in een zorginstelling. In werkelijkheid wonen er 527 cliënten in een zorginstelling en 4017 zelfstandig. In deze steekproef zijn de mensen uit een zorginstelling ondervertegenwoordigd. 9 % van de respondenten woont in een zorginstelling, in werkelijkheid woont bijna 12 % van de cliënten in een zorginstelling. De ondervertegenwoordiging van het aantal respondenten dat in een zorginstelling woont is te verklaren door het feit dat mensen in een zorginstelling moeilijker te interviewen zijn.

Voor zover nodig zal rekening gehouden worden met deze onder- en oververtegenwoordiging.

5.1.2 Kenmerken van de WVG-cliënten

45 % van de respondenten is man, 55 % is vrouw.

In tabel 4-1 is de verdeling van de respondenten in geboortejaren te zien, uitgesplitst voor het aantal jaren dat er gebruik wordt gemaakt van de regeling, dit is weergegeven in percentages. In de op één na laatste kolom en in de op één na laatste rij zijn ook de absolute aantallen weergegeven van het totaal.

Geboortejaar	Aantal jaren gebruik regeling						Totaal	
	1	2 tot 5	6 tot 10	11 tot 20	21 tot 30	> 30	abs	%
1912-1920	11	18	32	7	14	18	28	10
1921-1930	1	8	27	28	18	17	85	30
1931-1940	3	1	24	39	17	14	72	25
1941-1950	0	4	22	57	13	4	46	16
1951-1960	4	8	25	29	17	17	24	8
1961-1970	0	0	40	33	20	7	15	5
1971-1988	0	13	27	60	0	0	15	5
Totaal abs	7	19	75	101	47	36	285	
Totaal %	3	7	26	35	17	13		100

Tabel 5-1 Geboortejaren respondent, uitgesplitst naar aantal jaren gebruik regeling (in %, tenzij anders vermeld is)

In tabel 5-1 is te zien, dat:

- bijna 65 % van de respondenten 64 jaar en ouder is.
- 35 % van de respondenten al 11 tot 20 jaar gebruik maakt van de regeling.
- Slechts 3 % van de respondenten 1 jaar gebruik maakt van de regeling. Deze respondenten hebben geen ervaring met de eerdere regeling.
- Van het jongste cohort, geboren tussen 1971 en 1988, 60 % al 11 tot 20 jaar gebruik maakt van de regeling.
- 25 % van de respondenten tussen 1931 en 1940 geboren is.

5.1.3 Communicatie

Allereerst zullen we kijken wat de respondenten vonden van de communicatie met betrekking tot de veranderingen in de vervoerskostenregeling.

Allereerst is aan de respondenten gevraagd of ze vonden dat ze goed geïnformeerd waren over de veranderingen in de regeling.

Het blijkt, dat 46 % van de respondenten vindt goed geïnformeerd te zijn. Daarentegen geeft 52 % aan niet goed geïnformeerd te zijn.

Wanneer we dit bekijken voor de verschillende leeftijdsgroepen is te zien, dat voor alle leeftijdsgroepen het verschil tussen de respondenten die vinden goed geïnformeerd te zijn en niet goed geïnformeerd te zijn ongeveer even groot is. Het is dus niet zo dat ouderen vaker aangeven niet geïnformeerd te zijn.

Aan de respondenten die vonden niet goed geïnformeerd te zijn, is gevraagd of ze nadere informatie hebben gevraagd en indien ze nadere informatie hebben gevraagd bij de WVG-unit, of de medewerker vriendelijk was.

Het volgende blijkt:

- 27 % van de 147 respondenten, die vonden niet goed geïnformeerd te zijn, heeft nadere informatie gevraagd bij de WVG-unit, dit is 14 % van het totaal aantal respondenten.
- 74 % van de 39 respondenten, die nadere informatie hebben gevraagd bij de WVG-unit, vond dat de medewerker vriendelijk was. Van het totaal aantal respondenten is dit 10 %.

5.1.4 Kennis van het declaratiesysteem

Hiervoor hebben we gezien, dat meer dan de helft van de respondenten aangeeft niet goed geïnformeerd te zijn. Om te kijken of ze daadwerkelijk niet goed geïnformeerd zijn werd gevraagd naar de kennis van het declaratiesysteem.

Algemeen

Gevraagd is of de respondenten weten, dat ze, wanneer hun vervoerskosten boven de 500 euro komen, kunnen declareren. Uit de antwoorden blijkt, dat:

- 45 respondenten aangaven dit niet te weten. Dit is 16 % van het totaal aantal respondenten. 12 Respondenten weten het niet of hebben geen mening. Dit is 4 % van het totaal aantal respondenten.
- 80 % van de respondenten wel weet dat er gedeclareerd kan worden.

Het percentage respondenten, dat weet, dat er gedeclareerd kan worden, is vrij hoog te noemen. Hierbij moet opgemerkt worden dat de enquêteurs de indruk kregen dat de introductiebrief en hun uitleg, die bij de introductie van het vraaggesprek hoorde, veel van de respondenten beïnvloedt heeft bij de beantwoording van de kennisvragen. Hierdoor zou de kennis van het declaratiesysteem beter lijken dan het in werkelijkheid was. De ervaringen van de enquêteurs zijn te vinden in de bijlage.

Specifiek

Aan de mensen die aangaven te weten dat er gedeclareerd kan worden (en de mensen die niet wisten of ze dat wisten) zijn de overige kennisvragen gesteld. Het aantal respondenten aan wie deze vragen is gesteld is dan 240.

Deze respondenten is gevraagd, of ze weten:

- waar ze kunnen declareren;
- dat ze alleen taxi en autovervoer kunnen declareren;
- dat ze alleen binnen de regio hun vervoerskosten vergoed krijgen;
- dat vervoer buiten de regio naar familie vergoed wordt;
- dat ze de taxibonnen moeten inleveren;
- dat ze het aantal kilometers dat ze door familie of derden gereden zijn moeten bijhouden;
- dat er in het 3^e en 4^e kwartaal gedeclareerd moet worden en;
- wanneer het forfaitaire bedrag voor volgend jaar gestort wordt.

De resultaten van deze kennisvragen zijn te vinden in tabel 5-2.

Kennis	ja	nee
Waar declareren	61	24
Alleen taxi en autovervoer	72	13
Alleen binnen de regio	41	44
Buiten de regio naar familie	54	31
Bonnen taxi inleveren	70	15
Aantal km gereden door familie	68	16
3 ^e en 4 ^e kwartaal declareren als 500 euro op is	41	44
Wanneer volgend jaar forfaitair bedrag	47	37

Tabel 5-2 resultaten kennisvragen (in %)²

In tabel 5-2 is te zien, dat:

- 24 % van de respondenten niet weet waar men moet declareren.
- 39 % van de respondenten niet weet dat alleen reizen binnen de regio vergoed worden.
- 31 % van de respondenten niet weet dat reizen buiten de regio, naar familie of vrienden, wel vergoed worden.
- 44 % van de respondenten niet weet dat ze in het derde en vierde kwartaal kunnen declareren en;
- 37 % van de respondenten niet weet wanneer volgend jaar het forfaitaire bedrag gestort wordt.

Bij deze percentages moet bedacht worden, dat de 16 %, die niet weet dat er gedeclareerd kan worden, hier niet bij inbegrepen is. Het is vrij aannemelijk dat deze mensen op de meeste kennisvragen "nee" zullen antwoorden. Het percentage mensen dat nee antwoord op een kennisvraag is in werkelijkheid dan waarschijnlijk ook hoger dan hier is weergegeven.

In dit verband kan ook gewezen worden op de ervaringen van de enquêteurs. Hun ervaringen zijn, dat de meeste respondenten niet veel kennis hebben van de regeling. Zij stellen veel bezig geweest te zijn met het uitleggen van de regeling. De ervaringen van de enquêteurs zijn als bijlage aan dit rapport toegevoegd.

Ook van van het personeel van de Winckelsteegh, een instelling voor mensen met een handicap, is een dergelijke reactie gekomen. Hierin wordt aangegeven, dat het personeel de bewoners en hun familie moet helpen bij het uitvoeren van administratieve handelingen, zoals het bijhouden van declaraties en het invullen van het formulier. Ook deze brief is als bijlage aan het rapport toegevoegd.

Tenslotte kan in dit verband verwezen worden naar de ervaringen van de medewerkers van de Wvg-unit (zie paragraaf 4.2).

Bij de verschillende kennisvragen werd ook steeds gevraagd of mensen opmerkingen hadden. Het bleek, dat 4 tot 13 % van de respondenten opmerkingen had bij deze kennisvragen.

De belangrijkste opmerkingen waren:

- 4 % van de respondenten weet niet hoe groot de regio is, of vind dat vervoer buiten de regio ook vergoed moet worden.

² Het percentage telt niet op tot 100 % dit is omdat de mensen op wie deze vraag niet van toepassing is, 16 %, niet zijn meegenomen. Deze mensen hebben aangegeven niet te weten dat er gedeclareerd kan worden en aan hen zijn de kennisvragen daarom niet gesteld.

- 6 % rijdt met een eigen auto en weet niet zeker of dat ook gedeclareerd kan worden.
- Verder vragen respondenten zich af waarom openbaar vervoer niet vergoed wordt en waarom bezoek aan pretparken en ziekenhuis niet vergoed worden. Ook geven respondenten aan dat het veel gedoe is om alles bij te houden en dat de familie het vaak niet nodig vindt om gereden kilometers te declareren.

5.1.5 Ervaringen met verlaagde forfaitaire bedrag en aantal termijnen

De cliënten kregen eerst elk kwartaal 277,5 euro (of een percentage hiervan) en krijgen na de verandering van de regeling twee keer 250 euro en de rest moet gedeclareerd worden. Verwacht wordt dat de cliënten vaker vervoerskosten moeten voorschieten, aangezien declaraties pas achteraf worden uitbetaald. Ook wordt verwacht dat de cliënten nu meer administratie moeten bijhouden, aangezien alle reizen gedeclareerd moeten worden. Er is gevraagd welke gevolgen de verandering in de vervoerskostenregeling voor de respondent heeft gehad.

Uit de gegevens blijkt, dat:

- 21 % van de respondenten aangeeft geen gevolgen te ervaren.
- 37 % aangeeft dat de verandering in de vervoerskostenregeling voor extra werk zorgt.
- 41 % aangeeft andere gevolgen te ervaren van de veranderingen in de regeling. Zo geeft 13 % aan meer kosten te maken, waardoor meer geld van de WAO op gaat aan vervoerskosten. 7 % van de mensen geeft aan minder geld te krijgen, aangezien er niet gedeclareerd wordt. 7 % gaat minder vaak weg. Overige redenen die worden genoemd; de respondenten houden de ritten niet bij, snappen het nieuwe systeem niet, moeten veel voorschieten of ze declareren niet omdat het te veel gedoe is.

Op de vraag of de vervoerskosten vaker voorgeschoten moeten worden antwoordt 63 % van de respondenten "ja". Hiervan geeft 63 % aan, dat dit een probleem is (39 % van het totale aantal respondenten) en 37 % geeft aan, dat dit geen probleem is (23 % van het totale aantal respondenten).

5.1.6 Afhandeling declaratie

Om te weten te komen wat de respondenten van de afhandeling van de declaratie vinden, werd eerst gevraagd of de cliënt ging declareren of al had gedeclareerd. In tabel 5-3 is voor respondenten die zelfstandig wonen en respondenten die in een zorginstelling wonen aangegeven of ze wel of niet declareren, of nog niet weten of ze gaan declareren.

Woonsituatie	Declareren?						Totaal
	Ja		Nee		Weet niet		
	abs	%	abs	%	abs	%	
Zelfstandig	98	44	121	54	4	2	223
Zorginstelling	5	29	12	71	0	0	17
Totaal	103	43	133	55	4	2	240

Tabel 5-3 declaratiegedrag uitgesplitst naar woonsituatie

Uit tabel 5-3 blijkt, dat:

- 43 % van de 240 respondenten, die weten dat er gedeclareerd kan worden, geeft aan gedeclareerd te hebben of te gaan declareren. Daarentegen zegt 55 % van de respondenten, die weten dat er gedeclareerd kan worden, niet te declareren. Het gaat om respectievelijk 36 en 46 % van alle respondenten.
- 44 % van de respondenten, die zelfstandig wonen, wel heeft gedeclareerd of gaat declareren en 54 % geeft aan niet te gaan declareren, 2 % weet het nog niet.
- 29 % van de respondenten die in een zorginstelling wonen zeggen te gaan declareren of te hebben gedeclareerd. 71 % van de respondenten die in een zorginstelling wonen zeggen niet te gaan declareren.

In tabel 5-4 is het declaratiegedrag van de respondenten uitgesplitst naar geboortejaren. Het aantal respondenten dat gedeclareerd heeft, niet gedeclareerd heeft of nog niet weet of ze gaan declareren, is weergegeven in procenten. In de laatste kolom is het absolute aantal respondenten uit een bepaald geboortecohort weergegeven.

Geboortejaar	Gedeclareerd?			Totaal abs
	Ja	Nee	Weet niet	
1912-1920	36	64	0	22
1921-1930	48	60	0	68
1931-1940	48	48	3	60
1941-1950	51	49	0	39
1951-1960	30	65	4	23
1961-1970	62	39	0	13
1971-1988	27	67	7	15
Totaal	43	55	2	240

Tabel 5-4 declaratiegedrag uitgesplitst naar geboortecohorten (in %)

Uit tabel 5-4 blijkt, dat:

- Voor de leeftijdsgroep 1931-1940 het percentage respondenten dat declareert even hoog is als het percentage dat niet declareert.
- Voor de leeftijdsgroepen 1941-1950 en 1961-1970 het percentage dat declareert hoger is dan het percentage dat niet declareert.
- Er geen verband lijkt te zijn tussen leeftijd en al dan niet declareren.

In totaal hebben 107 mensen aangegeven wel te gaan declareren, te hebben gedeclareerd, of nog niet te weten of ze gaan declareren. Bij hen is nagegaan hoe zij het declareren ervaren.

Van deze 107 mensen;

- kost het 51 % moeite om de gegevens bij te houden en 35 % niet. Van hen weet 15 % dat nog niet.
- Gebruikt 74 % het declaratieformulier van de gemeente, 8 % maakt een eigen overzicht en 19 % weet het nog niet.

De mensen die zeggen geen gebruik te maken van het declaratieformulier van de gemeente zeggen dit te doen omdat het formulier onduidelijk was, of omdat ze het formulier kwijt zijn, of omdat één formulier te weinig is. Ook geven respondenten aan APK-bonnen met kilometerstanden in te sturen of nog te gaan declareren en daarom het formulier niet te hebben gebruikt.

De 99 respondenten die aangegeven hebben het declaratieformulier van de gemeente te gebruiken of het nog niet te weten, is gevraagd of ze het invullen van het formulier moeilijk, dan wel makkelijk vinden of dat ze zeggen gaat wel.

39 % van de 99 respondenten geeft aan het invullen van het formulier makkelijk te vinden, 18 % vindt het wel gaan en 14 % vindt het moeilijk. 28 % van de 99 respondenten gaat nog declareren.

Aan de respondenten die wel gedeclareerd hebben en het formulier van de gemeente hebben gebruikt is gevraagd of ze vragen hadden met betrekking tot het invullen van het formulier. In totaal gaat het dan om 71 respondenten.

Van deze 71 respondenten geeft 23 % aan vragen te hebben gesteld naar aanleiding van het invullen van het declaratieformulier. Van deze 23 % (of 16 respondenten) heeft 44 % (of 7 respondenten) vragen gesteld bij de WVG-unit, 38 % bij familie en 19 % bij anderen.

Van de 7 respondenten die vragen gesteld hebben aan de WVG-unit, is;

- 71 % goed te woord gestaan, 14 % niet en 14 % weet niet meer of de WVG-unit hen goed te woord heeft gestaan.
- 86 % van de respondenten vindt dat hun vraag beantwoord is, voor 14 % is de vraag niet beantwoord.

Bij slechts 1 respondent is het voorgekomen dat de WVG-unit vragen had over de declaratie. Deze respondent heeft contact gehad met de WVG-unit. Uit dit contact bleek dat het declaratieformulier niet goed was ingevuld. De medewerker van de WVG-unit was vriendelijk.

Aan 54 respondenten is gevraagd of hun hele declaratie is uitbetaald of een gedeelte.

Uit de antwoorden bleek, dat:

- van 63 % de totale declaratie is uitbetaald, van 13 % een gedeelte, van 11 % van de respondenten is de declaratie nog in behandeling en 13 % van de respondenten weet het niet meer.
- Van geen van de respondenten is een declaratie geweigerd, geen van de respondenten heeft daarom ook bezwaar ingediend tegen een weigering van de declaratie.

5.1.7 Afhandelingduur

Aan de respondenten die gedeclareerd hebben is gevraagd hoe lang het duurde voor de declaratie is uitbetaald. De respondenten die aangegeven hebben dat het heel lang duurde, het niet meer wisten of waarvan de declaratie nog niet was uitbetaald, zijn buiten beschouwing gelaten.

De gemiddelde tijd tussen het opsturen van de declaratie en het uitbetalen, komt op 7 weken.

5.1.8 Redenen om niet te declareren

Van de 133 respondenten die aangeven niet te gaan declareren of nog niet te hebben gedeclareerd (47 % van alle respondenten), geeft:

- 44 % aan niet te declareren omdat de bijdrage voldoende is; Van het totaal aantal respondenten is dit 20,4%.

- 29 % van de 133 respondenten aan niet te declareren omdat het declaratiesysteem onduidelijk is; Van het totaal aantal respondenten is dit 14 %
- 14 % van de 133 respondenten aan niet te declareren omdat het te veel gedoe is om te declareren; Van het totaal aantal respondenten is dit 7 %.
- 2 % van de 133 respondenten aan niet te declareren omwille van de privacy; Van het totaal aantal respondenten is dit 1 %.

Voor alle overige redenen om niet te declareren liggen de percentages tussen de 1 en 3 %. Andere redenen om niet te declareren zijn, bijvoorbeeld dat de respondent te veel korte ritten maakt, wat het haast onmogelijk maakt om alle reizen bij te houden of omdat respondenten er niet zeker van zijn of het wel betaald wordt of dat ze het geld niet voor kunnen schieten en daarom minder reizen.

5.1.9 Waardering declaratiesysteem

In tabel 5-5 is te zien of mensen liever het huidige dan wel het eerdere systeem hebben, of dat het niet uit maakt. Verder is te zien welk systeem eerlijker wordt gevonden.

	Huidig systeem	Eerder systeem	Maakt niet uit	Geen mening
Welk systeem bevalt beter	1	82	4	12
Eerlijkste declaratiesysteem	45	37	7	11

Tabel 5-5 afweging huidig en eerder systeem (in %)

Uit tabel 5-5 blijkt, dat 82 % van de respondenten aangeeft, dat het eerdere systeem beter bevalt. Slechts 1 % geeft aan dat het huidige systeem beter bevalt.

Wanneer we kijken waarom het eerdere systeem de respondenten beter bevalt zien we, dat mensen het vooral prettig vonden dat ze geen administratieve rompslomp hadden en dat ze gewoon ieder kwartaal hun geld kregen.

Wanneer er gevraagd wordt naar de eerlijkheid van het systeem, wordt er door 45 % van de respondenten gezegd dat het huidige systeem eerlijker is dan het eerdere systeem.

Wanneer we kijken waarom de respondenten dit vinden, blijkt dat mensen vinden dat misbruik in het huidige systeem beter tegengegaan wordt. Ze zijn van oordeel, dat het geld nu gebruikt wordt waar het voor is.

Wanneer er gevraagd wordt of het nieuwe systeem gerechtvaardigd is, is te zien, dat 88 % van de respondenten aangeeft dat het gerechtvaardigd is. Slechts 7 % van de respondenten geeft aan dat het niet gerechtvaardigd is, 5 % van de respondenten heeft geen mening.

Tenslotte is er gevraagd of de respondenten de nieuwe vervoerskostenregeling mee of tegen vonden vallen. Slechts 13 % van de respondenten vindt de nieuwe vervoerskostenregeling meevallen, 53 % vindt de nieuwe regeling tegenvallen en 34 % weet het niet of heeft geen mening.

6 Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

6.1 Samenvatting

6.1.1 Inleiding

Tussen oktober 2003 en oktober 2004 is er met de vervoerskostenregeling voor Wvg-cliënten geëxperimenteerd. In dat experiment zijn ten opzichte van de oude regeling drie wijzigingen aangebracht. Die wijzigingen betreffen a. het bedrag dat overgemaakt wordt, b. het aantal keren waarin een bedrag wordt overgemaakt en c. de invoering van een declaratiesysteem. De wijzigingen houden in, dat er tijdens het experiment in twee keer ongeveer de helft van het oorspronkelijke bedrag naar de cliënt werd overgemaakt. Eerder ontving men in vier keer het totale bedrag, waar men als cliënt recht op heeft. Als men meer vervoerskosten maakt dan de helft van het bedrag, moet men dat aantonen en kan men tot maximaal de rest van het totale bedrag declareren. Dit experiment is in opdracht van de gemeenteraad geëvalueerd. De evaluatie is uitgevoerd door de afdeling Onderzoek en Statistiek.

In de evaluatie van de vervoerskostenregeling WVG zijn drie vragen aan de orde geweest, namelijk:

- a. wat zijn de kosten en de baten van het experiment met de regeling voor de gemeente;
- b. hoe wordt de controle van de declaraties door de Wvg-unit uitgevoerd en;
- c. hoe wordt het experiment door cliënten beleefd.

De eerste vraag is beantwoord met administratieve gegevens en gegevens uit een tijdschrijfonderzoek onder de administratieve – en financiële medewerkers van de Wvg-unit.

De tweede vraag is beantwoord door gesprekken met de hierboven genoemde medewerkers van de WVG-unit.

De derde vraag is beantwoord door een onderzoek onder de gebruikers van de regeling. Hiervoor zijn 450 cliënten benaderd. Hiervan zijn 285 cliënten thuis bezocht en geïnterviewd. De respons ligt daarmee op 63%.

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste resultaten samengevat.

6.1.2 Kosten en baten voor de gemeente

De eerste vraag betreft de kosten en baten van het experiment voor de gemeente. Bij de kosten wordt gedacht aan extra werkzaamheden, die door de Wvg-unit verricht moeten worden en waarvoor de unit extra formatie gekregen heeft.

Bij de baten gaat het om de eventuele daling van het in totaal via de Wvg-vervoerskostenregeling aan cliënten uitgekeerde bedrag.

Kosten voor de gemeente

Aan de WVG-unit is in verband met het experiment en de daarmee samenhangende werkzaamheden extra uitvoeringscapaciteit ter beschikking gesteld. Het gaat in totaal

om 1,5 formatieplaats extra. De totale kosten hiervan bedragen 80.392,50 euro, dit is inclusief overheadkosten.

Naast de werkelijk gemaakte loonkosten is ook getracht een indicatie te krijgen van de tijd, die de uitvoering van de aangepaste vervoerskostenregeling in werkelijkheid kost. Hiervoor is een tijdschrijfonderzoek opgezet en uitgevoerd.

Uit een daarvoor gehouden tijdschrijfonderzoek lijkt de conclusie getrokken te kunnen worden, dat de WVG-unit het afgelopen jaar 1429 uur aan de regeling besteed heeft. De kosten hiervoor bedragen 59.000 euro (inclusief overhead).

Omdat het bij het tijdschrijven om een indicatie gaat, wordt voor het bepalen van de kosten van het experiment uitgegaan van de werkelijk gemaakte salariskosten.

Baten in eerste instantie

In de oude regeling had er gedurende het experimentele jaar voor het vervoer van Wvg-cliënten 4.514.890 euro uitbetaald moeten worden.

Er blijkt echter per 1 oktober 2004 in totaal aan 4567 cliënten 2.426.578,61 euro uitbetaald te zijn. Dit bedrag is inclusief 177.000 euro voor 529 declarerende cliënten. Dit betekent, dat de baten voor de gemeente 2.088.311,39 euro bedragen.

Baten in tweede instantie

Het hierboven genoemd bedrag kan lager komen te liggen. Er komen namelijk nog steeds declaraties bij de Wvg-unit binnen. In dit verband het volgende.

Het blijkt, dat tot 1 oktober 2004 529 cliënten (of ongeveer 12 % van alle cliënten) gedeclareerd hebben. Dit percentage kan nog lager liggen als bedacht wordt, dat cliënten in ieder geval 2 keer kunnen declareren.

De verwachting is, dat het aantal declaraties tot ongeveer 35% zal stijgen. Immers, uit het onderzoek onder de cliënten blijkt, dat ongeveer 35% van de klanten zegt te hebben gedeclareerd of te gaan declareren.

Hierdoor kan het bedrag dat via declaraties uitbetaald moet worden oplopen van 177.000 tot 535 349 euro.

Als inderdaad 35% van de cliënten zou gaan declareren, bedragen de baten in het experimentele jaar 1.729.961,69 euro.

Baten en kosten voor de gemeente

Voor het berekenen van de uiteindelijke baten voor de gemeente bestaan afhankelijk van het percentage cliënten, dat declareert, twee scenario's, namelijk:

1. Uitgaande van de huidige situatie (12 % heeft gedeclareerd) bedragen de baten (exclusief kosten) 2.088.311,39 euro.
De werkelijke kosten (extra formatie voor de Wvg-unit) bedragen 80.392,50 euro.
De uiteindelijke baten (inclusief kosten) in deze situatie bedragen dus 2.007.918,89 euro.
2. Uitgaande van de situatie, waarin 35% van de cliënten declareert, bedragen de baten (exclusief kosten) 1.729.961,69 euro.
Ook hier bedragen de werkelijke kosten (extra formatie voor de Wvg-unit) 80.392,50 euro.

De uiteindelijke baten (inclusief kosten) in deze situatie bedragen dus 1.649.569,19 euro.

6.1.3 Controle van de declaratie

De tweede vraag, die door het onderzoek beantwoord diende te worden, gaat over de manier waarop de controle van de declaraties verricht wordt.

Uit gesprekken met de uitvoerders van die controle blijkt, dat declaraties alleen worden gecontroleerd op het totale aantal door de cliënt opgegeven kilometers, geldbedragen en bonnen.

Er wordt niet gekeken naar de feitelijk gemaakte kilometers en onkosten.

Door de betreffende medewerkers wordt geconstateerd, dat het op deze manier niet duidelijk wordt of de declaraties terecht zijn.

6.1.4 Beleving van het experiment door cliënten

De derde onderzoeksvraag vraagt naar de beleving van het experiment door de mensen, die een beroep doen op de Wvg-vervoerskostenregeling. In dat kader is ingegaan op de communicatie en de kennis over de regeling, het declareergedrag, de ervaringen met de nieuwe regeling en de waardering van de oude en de nieuwe regeling.

De belangrijkste bevindingen uit dit onderzoek onder die cliënten worden hieronder weergegeven.

Communicatie

Wanneer we kijken naar de mening van de cliënten over de communicatie, zien we, dat 52 % van de cliënten aangeeft niet goed geïnformeerd te zijn over de veranderingen in de regeling.

Uit gegevens van de Wvg-unit blijkt, dat er naar aanleiding van de invoering van het declaratiesysteem door de cliënten veel gebeld is. Dit zorgde voor een enorme belasting van de WVG-unit. Aangezien de telefooncapaciteit van de unit beperkt is, wordt 42 % van de telefoontjes niet beantwoord. Deze cliënten kunnen ervoor kiezen later terug te bellen, of te blijven zitten met hun vraag.

Kennis declaratiesysteem

- 80 % van alle respondenten weet, dat er gedeclareerd kan worden. 16 % Weet dit niet en 4% gaf geen antwoord op de vraag hiernaar (en weet het waarschijnlijk ook niet);
- 39 % van alle respondenten weet niet, dat alleen reizen binnen de regio gedeclareerd kunnen worden en;
- 24 % van alle respondenten weet niet waar er gedeclareerd kan worden.

Bij deze laatste twee percentages moet bedacht worden dat 16 % van de respondenten niet wist dat er gedeclareerd kon worden. Deze mensen zullen waarschijnlijk op de gestelde kennisvragen "nee" antwoorden. De hierboven genoemde percentages mensen, die iets niet weten, zijn in werkelijkheid dan ook waarschijnlijk hoger dan hier is weergegeven.

In dit verband kan ook verwezen worden naar ervaringen van de medewerkers van de Wvg-unit, de enquêteurs en een brief van de Winckelsteegh (zie hieronder paragraaf 6.1.5).

Declareergedrag

- 16 % van de respondenten weet niet, dat er gedeclareerd kan worden;
- 36 % van de respondenten heeft gedeclareerd of zegt te gaan declareren;
- 47 % van de respondenten zegt niet te gaan declareren en;
- 1 % van de respondenten weet nog niet of ze gaan declareren.

Aan de mensen, die zeggen niet te gaan declareren is gevraagd waarom ze dat niet gaan doen. Redenen om niet te declareren zijn:

- 44 % van deze respondenten geeft aan dat de bijdrage voldoende is, dit is 20 % van het totaal aantal respondenten;
- 29 % van deze respondenten geeft aan dat het declaratiesysteem niet duidelijk is, dit is 14 % van het totaal aantal respondenten en;
- 14 % van deze respondenten vindt het teveel gedoe om te gaan declareren, dit is 7 % van het totaal aantal respondenten.

Ervaringen met het verlaagde forfaitair bedrag en termijnen

- 21 % van alle respondenten zegt gevolgen te ervaren van de verandering in de vervoerskostenregeling.
De meeste respondenten geven in dit verband aan dat het declareren extra werk kost en dat men er geld bij inschiet (vaak omdat er niet gedeclareerd wordt);
- 39 % van alle respondenten vindt het een probleem dat vervoerskosten vaak voorgeschoten moeten worden.

Afhandelingstermijn

Volgens de gegevens uit het onderzoek onder de cliënten bedraagt de afhandelingduur 7 weken.

Uit de gegevens van de WVG-unit zelf blijkt, dat de gemiddelde afhandelingduur over de maanden maart t/m september 2004 6,5 week bedraagt. Hierbij moet opgemerkt worden, dat deze gemiddelde afhandelingstijd sterk daalt als alleen naar de maanden juni t/m september wordt gekeken. De gemiddelde afhandelingstijd ligt dan op 3 weken.

Waardering oude en nieuwe regelingen

- 82 % van alle respondenten bevalt het eerdere systeem beter, slechts 1 % bevalt het huidige systeem beter;
- 45 % van alle respondenten vindt het experimentele systeem eerlijker, 37 % vindt het eerdere systeem eerlijker;
- 88 % van alle respondenten geeft aan dat het nieuwe systeem gerechtvaardigd is, slechts 7 % van alle respondenten vindt het nieuwe systeem niet gerechtvaardigd en;
- Slechts 13 % van alle respondenten vindt de nieuwe regeling meevallen, 53 % van alle respondenten vindt de nieuwe regeling tegenvallen.

6.1.5 Opmerkingen bij de nieuwe regeling

Enquêteurs

De volgende opmerkingen werden door de enquêteurs gemaakt:

- Er zijn respondenten die niet weten dat de WVG-regeling reiskostenvergoeding veranderd is;
- Het merendeel van de personen, die recht hebben op een reiskostenvergoeding van de WVG, snapt niets van het nieuwe (declaratie)systeem;
- Veel mensen denken, dat de maximale vergoeding voor reiskosten is teruggebracht naar EUR 500,-. Ze hebben niet begrepen dat die EUR 500,- een voorschot is;
- Er zijn ook personen, die niet declareren, omdat ze bang zijn dat ze van die EUR 500,- (het basisbedrag) een gedeelte moeten terugbetalen, wanneer ze dat bedrag niet halen;
- Veel mensen hebben niet begrepen, dat je taxibonnen moeten bewaren en/of ritten en kilometers met eigen auto of auto van familie/bekenden moeten bijhouden vanaf het begin (dus vanaf 1 oktober);
- Zij vragen zich ook af wanneer ze moeten gaan declareren;
- De enquêteurs hebben de meeste tijd moeten besteden om uit te leggen hoe de regeling werkt;
- Gezien de doelgroep (mensen met een lichamelijke of geestelijke handicap, zeer oude mensen, vergeetachtige mensen, mensen die niet kunnen lezen of schrijven) zijn er veel personen die hulp moeten vragen aan anderen om ze te helpen bij het lezen van brieven en het administreren van ritten. Sommigen hebben zich niet in de brief verdiept. Anderen ervaren de nieuwe regeling als een toename van hun afhankelijkheid van derden: sommigen van deze groep willen dat niet en zien daarom maar van declareren af.

De Winckelsteegh

- Een aantal van onze cliënten hebben een vervoersvoorziening. Vaak zijn ze voor hun vervoer afhankelijk van het personeel. Bovendien ligt het beheer van hun inkomen in veel gevallen bij de Stichting Beheer Bewonersgeld.
- De veranderingen in de vervoerskostenregeling maken, dat veel administratieve handelingen door veel verschillende mensen gedaan moeten worden.
- Daarbij komt, dat bij de invoering van de veranderingen veel wettelijke vertegenwoordigers, veelal ouders van onze cliënten, totaal niet begrijpen, wat er in de informatie stond. Hiervoor werd dan het maatschappelijk werk gevraagd om ondersteuning.
- Vervolgens werd er een nauwgezette administratie gevraagd, die door bovengenoemde situatie niet voor iedereen even gemakkelijk gaat en daardoor vaak achterwege blijft. Het gevolg hiervan is, dat cliënten een lager budget hebben om sociale contacten te onderhouden.

Medewerkers WVG-unit

- De indruk van de medewerkers is dat er nu nog veel cliënten zijn, die de nieuwe regeling niet begrijpen.
De medewerkers denken, dat de communicatie naar de cliënt toe duidelijker moet.

- De vele telefoontjes om informatie bij de start van het experiment wijzen op de behoefte aan informatie.

6.2 Conclusies en aanbevelingen

6.2.1 Inleiding

Baten (inclusief kosten) voor de gemeente

voor het bepalen van de baten voor de gemeente bestaan twee scenario's, te weten één waarin 12 % van de cliënten declareert en één waarin 35% declareert.

- Tot nu toe heeft 12 % van de cliënten gedeclareerd.
In het experimentele jaar leidt dat voor de gemeente tot een financieel voordeel van in totaal 2.007.918,89 euro;
- Er wordt evenwel verwacht, dat uiteindelijk 35 % van de cliënten zal declareren.
Als dat het geval wordt, is er sprake van een financieel voordeel van 1.649.569,19 euro voor de gemeente;
- Het gaat respectievelijk om 44 % of 36 % van het budget, dat zonder dit experiment uitbetaald had moeten worden in het kader van de vervoerskostenregeling Wvg.

Controle van de declaraties door de Wvg-unit

- De controle op de declaraties wordt administratief uitgevoerd.
Dit wil zeggen, dat nagegaan wordt of de door de cliënt opgegeven vervoerskosten de 500 euro te boven gaan.
Maar, of reizen daadwerkelijk zijn gemaakt, wordt niet nagegaan.

Declareren door cliënten

- 16 % van de respondenten weet niet dat er gedeclareerd kan worden;
- 47 % van de respondenten declareert niet;
Van deze respondenten zegt:
 - 44% niet te declareren, omdat de bijdrage voldoende is (het gaat dan om 20% van alle cliënten);
 - 43 % niet te declareren, omdat het allemaal te onduidelijk en teveel moeite is;
- 36 % van de respondenten zegt wel gedeclareerd te hebben of te gaan declareren;
- 1 % van de respondenten weet nog niet of ze gaan declareren.
- Tot nu toe heeft ongeveer 12 % van alle cliënten daadwerkelijk gedeclareerd.

Beleving

- 53 % vindt de nieuwe regeling (met declareren) in de toepassing niet mee vallen;
- 39 % van de respondenten vindt het een probleem, dat vervoerskosten vaak voorgeschoten moeten worden;

- 82 % van de respondenten heeft een voorkeur voor de oude regeling;
- 88 % van alle respondenten vindt het systeem met declareren gerechtvaardigd.

Informatie

- 80 % van de respondenten zegt te weten, dat er gedeclareerd kan worden;
- 52 % van de cliënten zegt slecht geïnformeerd te zijn over de nieuwe regeling;
- ook uit signalen van o.a. Winckelsteegh, medewerkers van de WVG-unit en enquêteurs lijkt de conclusie getrokken te kunnen worden, dat veel cliënten niet goed op de hoogte zijn van de nieuwe regels.

Conclusies

Door het onderzoek vallen vijf dingen op.

1. Er zijn (te?) veel (63 %) WVG-cliënten van de vervoerskostenregeling die niet declareren.
Hierdoor lopen de besparingen op de Wvg-vervoersregeling op tot boven de 1.600.000 euro.
2. De redenen voor het niet declareren zijn even vaak wel als niet geruststellend. Enerzijds geeft 44 % van hen aan dat het forfaitaire bedrag voldoende is, anderzijds zegt 29 %, dat het declaratiesysteem niet duidelijk is en 14 % dat het declareren te veel gedoe is.
3. Van alle cliënten zegt 80 % te weten, dat er gedeclareerd kan worden. Echter, er zijn meerdere signalen van buiten de groep cliënten, dat er veel onbekendheid is over het declareren en dat veel mensen moeite hebben met het declareren. Zo wijzen o.a. de enquêteurs van het onderzoek onder de cliënten er op, dat die onbekendheid groter is dan uit het onderzoek naar voren komt. Zij denken, dat de introductiebrief die aan de respondenten is toegestuurd en het inleidend praatje voorafgaand aan het interview de grootste onbekendheid bij de respondenten over het feit alleen dat er gedeclareerd kon worden weggenomen heeft. Zij zeggen dat er bij de cliënten onduidelijkheid bleef bestaan over bijvoorbeeld met moment vanaf wanneer het vervoer bijgehouden moest worden, waar gedeclareerd moest worden en voor welke doelen men wel en niet mocht reizen en declareren.
4. Opvallend is het hoge percentage cliënten, dat het declaratiesysteem gerechtvaardigd vindt. Met andere woorden, er is voor dit systeem veel draagvlak.
5. Door deze feiten ontstaat de indruk, dat er toch nogal wat cliënten zijn, die om verkeerde redenen geen gebruik hebben gemaakt van het experimentele declaratiesysteem, terwijl dit systeem op zich door veel cliënten geaccepteerd wordt. En dat kan jammer genoemd worden. Een in de ogen van veel deelnemers rechtvaardig declaratiesysteem verdient immers een goede kans. Gesteld kan worden, dat die kans er wel was, maar niet ten volle benut is.

6.2.2 Aanbevelingen

In samenhang met voorgaande interpretatie wordt voorgesteld:

- het experiment te verlengen om dit op zich door veel cliënten rechtvaardig bevonden systeem een nieuwe kans te geven. Redenen hiervoor zijn:
 - de (veronderstelde) onbekendheid met het declareren;
 - het relatief gering aantal cliënten dat declareert en;

- de grote acceptatie van het declaratiesysteem onder de cliënten.
- Ook wordt aanbevolen opnieuw informatie over de aanpassingen in de vervoerskostenregeling aan de cliënten te verstrekken.
Er zijn immers veel signalen, dat lang niet duidelijk is wat, wanneer en bij wie er gedeclareerd moet worden. Duidelijk moet dan gemaakt worden:
 - hoe vaak forfaitaire bedragen zullen worden over gemaakt;
 - tot welk bedrag men kan declareren;
 - dat men vanaf het begin van het nieuwe declaratiejaar zijn vervoer moet bijhouden;
 - welke doelen en bestemmingen van de reizen zijn toegestaan en welke niet.
- Overwogen moet worden de te verstrekken informatie nog meer in overleg met cliënten te bepalen en op te stellen en;
- Bij cliënten na te gaan of de inhoud begrijpbaar overkomt.
- Ook moet overwogen worden de controle serieuzer uit te voeren. Bijvoorbeeld door steekproefsgewijs controles op gemaakte vervoersbewegingen te laten verrichten en hiervoor de WVG-unit extra capaciteit beschikbaar te stellen.

7 Bijlage vragenlijst

vragenlijst WVG – Onderzoek en Statistiek, 2004, september

Nummer enquête

nummer

Toelichting vragenlijst

Mevrouw, mijnheer,

Zoals u weet, heeft de gemeente de vervoerskostenregeling veranderd. In de eerdere vervoerskostenregeling kreeg iedere cliënt ieder kwartaal een vast bedrag overgemaakt voor zijn of haar vervoerskosten. In de nieuwe vervoerskostenregeling is het vaste bedrag dat overgemaakt wordt voor de vervoerskosten gehalveerd. Maakt u meer kosten dan kunt u declareren. Op deze manier wordt er beter rekening gehouden met de daadwerkelijk gemaakte kosten voor het vervoer.

Over deze veranderingen in de vervoerskostenregeling wil ik u een aantal vragen stellen.

Gegevens respondent				
1	<i>ENQ.: noteer het geslacht van de cliënt</i>	Man Vrouw	1 2	Va1
2	Wat is uw geboortejaar?	Geboortejaar: ...		Va2
3	Hoe lang maakt u al gebruik van de vervoerskostenregeling WVG?	Aantal jaar: ...		Va3
4	Woont u zelfstandig of in een zorginstelling?	Zelfstandig Zorginstelling	1 2	Va4
A. Declareren te rechtvaardigen?				
5	Zoals gezegd heeft de gemeente de vervoerskostenregeling veranderd. Welke vervoerskostenregeling bevalt u beter, de eerdere vervoerskostenregeling, waarbij u het volledige bedrag in vier termijnen automatisch kreeg en u niet hoefde te declareren, of de huidige vervoerskostenregeling, waarbij u 500 euro, of een percentage daarvan, automatisch krijgt en u moet kunnen aantonen dat u meer nodig heeft en dit vervolgens kunt declareren?	eerdere regeling huidige regeling weet niet	1 2 3	Va5
6	Waarom vindt u dat?		Va6
7	Welke vervoerskostenregeling vindt u eerlijker, de eerdere vervoerskostenregeling, waarbij u het volledige bedrag in vier termijnen automatisch kreeg en u niet hoefde te declareren, of de huidige vervoerskostenregeling, waarbij u 500 euro, of een percentage daarvan, automatisch krijgt en u moet kunnen aantonen dat u meer nodig heeft en dit vervolgens kunt declareren?	eerdere regeling huidige regeling even eerlijk weet niet	1 2 3 4	Va7
8	Waarom vindt u dat?		Va8
9	Vindt u het gerechtvaardigd, dat de gemeente via het declaratiesysteem meer controle op de werkelijke vervoerskosten van WVG-cliënten wil uitoefenen?	Ja Nee Weet niet	1 2 3	Va9
Ervaringen met verlaagde forfaitair bedrag en veranderde termijnen				
10	Welke gevolgen heeft de verandering in de vervoerskostenregeling van de vervoerskosten voor u gehad, (Bijvoorbeeld; extra papierwerk, kosten die moeten worden voorgesloten) <i>ENQ.:meerdere antwoorden mogelijk, antwoordcategorieën niet voorlezen).</i>	Geen extra werk Meer kosten Anders nl.	1 2 3 4	Va10

Evaluatie vervoerskostenverstrekkingen
een onderzoek onder WVG-cliënten

11	Moet u sinds de invoering van de nieuwe vervoerskostenregeling vaker dan in de oude vervoerskostenregeling, uw vervoerskosten voorschieten omdat u nog geen geld hebt gekregen van uw declaraties	Ja Nee Geen mening	1 2 3	→ volgende vraag → vraag 13 → vraag 13	Va11
12	Is dat voorschieten een probleem?	Ja Nee Geen mening	1 2 3		Va12
13	Vindt u dat u goed bent geïnformeerd over de veranderingen in de vervoerskostenregeling?	Ja Nee Geen mening	1 2 3	→ vraag 16 → volgende vraag → vraag 16	Va13
14	Heeft u bij de WVG-afdeling, of elders, nadere informatie gevraagd over de veranderingen in de vervoerskostenregeling?	Ja, bij de WVG Ja elders Nee Geen mening	1 2 3 4	→ volgende vraag → vraag 16 → vraag 16 → vraag 16	Va14
15	Was de medewerker van de WVG-afdeling vriendelijk?	Ja Nee Geen mening	1 2 3		Va15
Kennissysteem					
16	Weet u dat uw vervoerskosten kunt declareren, wanneer u meer dan 500 euro nodig heeft voor uw vervoer?	Ja Nee Geen mening	1 2 3	→ volgende vraag → vraag 55 → volgende vraag	Va16
17	Weet u waar u kunt declareren?	Ja Nee Geen mening	1 2 3		Va17
18	Weet u dat u alleen taxivervoer en autovervoer door familie en anderen kan declareren?	Ja Nee Geen mening	1 2 3		Va18
19	Heeft u hier opmerkingen bij?	Ja: Nee	1 2		Va19
20	Bent u ervan op de hoogte dat de vervoersvergoeding alleen bedoeld is voor ritten binnen de regio?	Ja Nee Geen mening	1 2 3		Va20
21	Heeft u hier opmerkingen bij?	Ja: Nee	1 2		Va21
22	Weet u dat u vervoer buiten de regio, naar familie en vrienden ook kunt declareren?	Ja Nee Geen mening	1 2 3		Va22

23	Heeft u hier opmerkingen bij?	Ja: Nee	1 2		Va23
24	Weet u dat u bonnetjes, bijvoorbeeld van taxibedrijven, moet inleveren bij uw declaratieformulier?	Ja Nee Geen mening	1 2 3		Va24
25	Heeft u hier opmerkingen bij?	Ja: Nee	1 2		Va25
26	Weet u dat u aan moet geven hoeveel kilometer u gereden bent door uw familie en anderen?	Ja Nee Geen mening	1 2 3		Va26
27	Heeft u hier opmerkingen bij?	Ja: Nee	1 2		Va27
28	Weet u dat u voor het derde (april tot en met juni) en vierde kwartaal (juli tot en met oktober) kunt declareren wanneer u de automatische gestorte bedragen voor vervoer opgemaakt heeft?	Ja Nee Geen mening	1 2 3		Va28
29	Heeft u hier opmerkingen bij?	Ja: Nee	1 2		Va29
30	Weet u wanneer u voor het komende jaar weer voor het eerst het vast bedrag overgemaakt krijgt?	Ja Nee Geen mening	1 2 3		Va30
31	Heeft u hier opmerkingen bij?	Ja: Nee	1 2		Va31
Gedeclareerd?					
32	Heeft u de afgelopen 12 maanden gedeclareerd of gaat u binnenkort declareren?	Ja Nee Weet niet	1 2 3	→ volgende vraag → vraag 54 → volgende vraag	Va32
33	Kost het bijhouden van de benodigde gegevens u veel, weinig of geen moeite?	Veel Weinig Geen	1 2 3		Va33

Evaluatie vervoerskostenverstrekkingen
 een onderzoek onder WVG-cliënten

34	Heeft u voor het declareren het formulier dat u van de gemeente heeft gekregen gebruikt of heeft u zelf een overzicht gemaakt van uw kosten?	Van de gemeente Eigen overzicht	1 2	→ volgende vraag → vraag 40	Va34
35	Is het invullen van het declaratieformulier gemakkelijk, moeilijk of zegt u gaat wel?	Makkelijk Gaat wel Moeilijk	1 2 3		Va35
36	Heeft u iemand wel eens vragen gesteld over het invullen van het declaratieformulier?	Ja Nee Geen mening	1 2 3	→ volgende vraag → vraag 41 → vraag 41	Va36
37	Aan wie heeft u vragen gesteld over het invullen van het declaratieformulier?	WVG-unit Familie Anderen	1 2 3	→ volgende vraag → vraag 41 → vraag 41	Va37
38	Bent u goed te woord gestaan door de medewerker van de WVG-unit?	Ja Nee Geen mening	1 2 3		Va38
39	Is uw vraag beantwoord?	Ja Nee Geen mening	1 2 3	→ vraag 41 → vraag 41 → vraag 41	Va39
40	Waarom heeft u geen gebruik gemaakt van het declaratieformulier van de gemeente, was dit omdat u het formulier niet duidelijk vond, omdat u dit formulier kwijt was, of was er een andere reden?	Formulier onduidelijk Formulier kwijt Andere reden, nl....	1 2 3		Va40
Afhandeling declaratie					
41	Had de WVG-unit vragen over uw declaratie? ENQ: alleen stellen indien op vraag 32 ja is geantwoord	Ja Nee Geen mening	1 2 3	→ volgende vraag → vraag 45 → vraag 45	Va41
42	Heeft u toen mondeling of telefonisch contact gehad met de WVG-unit?	Ja Nee Geen mening	1 2 3	→ volgende vraag → vraag 45 → vraag 45	Va42
43	Waarom had de WVG-unit vragen over uw declaratie, was het declaratieformulier niet goed ingevuld, misten er een aantal bonnetjes, waren er onduidelijkheden over de gemaakte kosten of was er een andere reden?	declaratieformulier niet goed ingevuld bonnetjes misten onduidelijkheden kosten Anders nl. ...	1 2 3 4		Va43
44	Was de medewerker vriendelijk?	Ja Nee Geen mening	1 2 3		Va44
45	Is de totale declaratie uitbetaald of een gedeelte?	totale declaratie Een gedeelte	1 2		Va45

46	Is de declaratie van een of meerdere reizen, al een keer geweigerd?	Ja Nee Geen mening	1 2 3	→ volgende vraag → vraag 50 → vraag 50	Va46
47	Waarom is de ingediende declaratie geweigerd?	Reden:			Va47
48	Heeft u bezwaar ingediend omdat uw declaratie is geweigerd?	Ja Nee Geen mening	1 2 3	→ volgende vraag → vraag 50 → vraag 50	Va48
49	Is de declaratie toen alsnog goedgekeurd en uitbetaald na uw bezwaar?	Ja Nee Geen mening	1 2 3		Va49
50	Hoeveel weken heeft het geduurd voor uw laatste declaratie is uitbetaald?	... weken			Va50
51	Heeft u zelf in die tijd wel eens contact gezocht met de WVG-unit met de vraag waar de declaratie bleef?	Ja Nee Geen mening	1 2 3	→ volgende vraag → vraag 55 → vraag 55	Va51
52	Kreeg u een afdoende antwoord op uw vraag?	Ja Nee Geen mening	1 2 3		Va52
53	Bent u vriendelijk te woord gestaan door de medewerker van de WVG-unit?	Ja Nee Geen mening	1 2 3	→ vraag 55 → vraag 55 → vraag 55	Va53
54	Waarom heeft u niet gedeclareerd, was dit omdat u genoeg had aan de automatisch gestorte bijdrage, omdat het declaratiesysteem onduidelijk is, omwille van de privacy of was er een andere reden? <i>ENQ.: deze vraag alleen stellen indien er niet is gedeclareerd</i>	bijdrage voldoende Declaratiesysteem onduidelijk Privacy Andere reden, nl.....	1 2 3 4		Va54
Waardering declaratiesysteem					
55	Als u nu <u>niet</u> denkt aan welke vervoerskostenregeling u liever heeft of eerlijker vindt, maar alleen denkt aan de moeite die het declareren u geeft, vindt u de nieuwe vervoerskostenregeling dan mee, of tegenvallen?	Meevallen Tegenvallen Geen mening	1 2 3		Va55
56	Waarom vindt u de nieuwe vervoerskostenregeling mee of tegenvallen?	Reden:			Va56

8 Bijlage ervaringen enquêteurs

De enquêteurs merkten tijdens de interviews dat veel van de respondenten niet wisten dat de vervoerskostenregeling veranderd was. Het grootste gedeelte begrijpt niks van het declaratiesysteem en denkt dat het alleen een manier is van de gemeente om te bezuinigen. De respondenten begrepen niet dat er gedeclareerd kon worden, veel respondenten dachten dat de maximale vergoeding was teruggebracht van 1100 euro naar 500 euro. Sommige respondenten die wel wisten dat ze moesten declareren, durfden dit niet, omdat ze bang waren een gedeelte terug te moeten betalen wanneer ze het bedrag van 500 euro niet haalden.

Veel respondenten wisten niet dat ze vanaf 1 oktober al taxibonnen moesten bewaren en reizen met eigen auto en auto van familie/bekenden moesten bijhouden. Veel respondenten wisten ook niet vanaf wanneer ze konden declareren.

Er is veel onwetendheid, met name over de grootte van de regio, wanneer er gedeclareerd kan worden, wanneer reizen buiten de regio gedeclareerd mogen worden, of alle reizen gedeclareerd kunnen worden en of vervoer met eigen auto gedeclareerd mag worden, enz.

Gezien de doelgroep (mensen met een lichamelijke of geestelijke handicap, zeer oude mensen, vergeetachtige mensen, mensen die niet kunnen lezen of schrijven) zijn er veel personen die hulp moeten vragen aan anderen om ze te helpen bij het lezen van brieven en het administreren van ritten. Sommigen hebben zich niet in de brief verdiept.

Anderen ervaren de nieuwe regeling als een toename van hun afhankelijkheid van derden: sommigen van deze groep willen dat niet en zien daarom maar van declareren af.

Het is geen eenvoudige groep om via schriftelijke informatie veranderingen door te geven. Wil men dit toch schriftelijk doen dan stelt dit hoge eisen aan het taalgebruik in een brief en de logische opbouw ervan.