

Begroting

Uitvoeringkosten Trekkingsrechten

2015

De Begroting 2015 is op 30 september 2014 door de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank vastgesteld.

Amstelveen, september 2014

Inhoud

| | |
|--|----|
| Inleiding | 3 |
| Algemeen..... | 4 |
| | |
| 1. Structurele kosten 2015 | 5 |
| 1.1. Personeel..... | 6 |
| 1.1.1. Directe personeelskosten..... | 6 |
| 1.1.2. Indirecte personeelskosten | 6 |
| 1.2. Automatisering..... | 6 |
| 1.3. Huisvesting | 7 |
| 1.4. Bureaunkosten | 7 |
| 1.5. Diensten en diversen..... | 7 |
| | |
| Bijlage 1 Onderbouwing directe personeelskosten | 8 |
| Bijlage 2: Onderbouwing indirecte personeelskosten | 14 |
| Bijlage 3: Beantwoording vragen ketenpartners..... | 17 |

Inleiding

In 2015 zal de SVB in opdracht van het ministerie van VWS, Zorgkantoren en Gemeenten faciliteren bij de uitvoering van het persoonsgebonden budget (PGB) in de Wet Langdurige Zorg (WLZ art. 3.3.3. lid 5), Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO art. 2.6.2. lid 5) en de Jeugdwet (art. 8.1.8.). Doel is om budgethouders effectief en efficiënt te ondersteunen bij de invulling van hun zorgbehoefte, waarbij zij zoveel mogelijk zelf de regie kunnen behouden. Aan de hand van facturen van zorgverleners zorgt de SVB voor de uitbetaling en werkgeversadministratie. Hierdoor wordt de administratie voor budgethouders eenvoudiger en wordt fraude met facturen tegengegaan.

Daar waar 2014 vooral in het teken staat van de inrichting van de dienstverlening aan budgethouders, zal 2015 in het teken staan van de uitvoering van de dienstverlening. In een separate begroting zal de noodzakelijk benodigde ontwikkeling van de dienstverlening en de daarmee gepaard gaande ICT-kosten worden toegelicht.

Amstelveen, september 2014.

voorzitter Raad van Bestuur SVB

Directeur Directie SSP

Algemeen

In deze begroting worden de totaal door de SVB begrote uitvoeringskosten voor de uitvoering van de Trekkingsrechten in 2015 weergegeven en wordt aangesloten bij eerder gedane aannamen en uitgangspunten zoals deze zijn afgestemd met de stuurgroep trekkingsrechten PGB.

Waar mogelijk wordt gebruik gemaakt van recente inzichten in: “de uitvoering, initiële vulling van zorgovereenkomsten en input vanuit de stuurgroep”.

De begroting voor de verwachte eenmalige kosten die gepaard gaan met de aanpassing van het trekkingsrechten-systeem van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) zal op een nader met uw ministerie te bepalen moment worden aangeboden en maken dus geen deel uit van deze begroting voor de uitvoeringskosten trekkingsrechten PGB.

Omdat het hier een eerste reguliere begroting voor de uitvoering van de Trekkingsrechten betreft zijn er geen vergelijkende overzichten opgenomen met daarin de realisatie- en begrotingscijfers over voorgaande jaren. De begroting bevat alleen structurele kosten die de SVB in 2015 op basis van de huidige inzichten verwacht.

Er zal een separate begroting worden aangeleverd voor de incidentele kosten. Deze begroting van incidentele kosten zal een structurele component bevatten die nog niet in de begroting van de structurele kosten is opgenomen.

Overige uitgangspunten bij de totstandkoming van deze begroting zijn:

- Het totaal aantal budgethouders aan wie de SVB verwacht ondersteuning te bieden is in 2015 135.600. Dit is tevens het gemiddeld aantal verwachte budgethouders. Voor 2015 gaat de SVB uit van een groei van ongeveer 9.000 budgethouders. Dit wordt gecompenseerd door de natuurlijke uitstroom die de SVB verwacht.

| Wet | Aantal geprognosticeerde budgethouders 2015 |
|---------------|---|
| WMO | 104.500 |
| WLZ | 16.100 |
| Jeugdwet | 15.000 |
| <i>Totaal</i> | <i>135.600</i> |

Geprognosticeerde onderverdeling naar wet per 1 juli 2014

- Er zijn in 2014 bij benadering 244.000 zorgverleners aangemeld. In 2015 zal het aantal zorgverleners naar verwachting per saldo niet toenemen. Wel zullen nieuwe budgethouders zorgverleners aanmelden, ook zullen bestaande budgethouders nieuwe zorgverleners aanstellen. Voor nieuwe budgethouders worden 16.200 zorgovereenkomsten verwacht en nog eens 49.800 nieuwe zorgovereenkomsten voor bestaande budgethouders. In totaal verwacht de SVB 66.000 zorgovereenkomsten te verwerken.
- Voor circa 50.000 zorgverleners worden er inhoudingen verricht. Dit komt overeen met het huidige aantal zorgovereenkomsten met inhoudingen.

- In deze begroting is geen rekening gehouden met werkzaamheden voor éénmalige PGB's.
- Op basis van bovengenoemde aantallen budgethouders en zorgverleners is een prognose gemaakt van het werkaanbod per activiteit. Voor deze prognose is gebruik gemaakt van de ervaringen uit het verleden van de SVB bij de uitvoering van vergelijkbare taken en recente ervaringen opgedaan bij de uitvoering van de trekkingsrechten. Er is geen onderscheid gemaakt tussen de verwachtingen over de normtijden en het werkaanbod van budgethouders uit de verschillende wetten.
- De taken van de SVB die horen bij het uitvoeren van de wettelijke taak zijn:
 - het uitbetalen van vergoedingen aan zorgverleners die daar recht op hebben;
 - het uitbetalen van salarissen aan zorgverleners die budgethouders ten diensten zijn;
 - het toevoegen van budget i.h.k. van uitbetalen van ziekengeldvergoedingen aan budgethouders i.v.m. vervangende zorg;
 - het overnemen van de salarisadministratie en/of werkgeversadministratie voor budgethouders (jaaropgaven, loonstroken, inhoudingen en premies afdragen aan Belastingdienst);
 - het beheer van modelovereenkomsten;
 - het adviseren, voorlichten en informeren van budgethouders;
 - ondersteunen bij het voorkomen en signaleren van fraude.

1. Structurele kosten 2015

De begrote structurele kosten geven inzicht in de kosten die de SVB in 2015 naar verwachting zal maken om de reguliere, in deze begroting beschreven taken, uit te voeren. Omdat 2015 het eerste jaar zal zijn dat de SVB de trekkingsrechten zal uitvoeren is de verwachting dat de hier gepresenteerde structurele kosten in de komende jaren als gevolg van inleer-effecten en synergievoordelen een daling zullen vertonen. Gezien de geringe ervaringscijfers is het op dit moment nog niet opportuun om hier concrete meerjarige financiële perspectieven aan te koppelen.

| Kostencategorie | (x 1 milj. €) |
|-----------------------|---------------|
| Personeelskosten | 22,4 |
| Automatiseringskosten | 2,3 |
| Huisvestingskosten | 1,2 |
| Bureaunkosten | 1,7 |
| Diensten en diversen | 1,3 |
| Totaal | 28,9 |

Alle benodigde kosten voor de reguliere uitvoering Trekkingsrechten maken onderdeel uit van de hierboven gepresenteerde kosten. Dit leidt in 2015 tot een kostprijs van € 214,- per budgethouder. De kostprijs per budgethouder is de uitkomst van de totale begroting (28,9 mln.) gedeeld door het verwachte aantal budgethouders (135.600). De eenmalige kosten voor systeemontwikkeling maken geen deel uit van deze kostprijs.

1.1. Personeel

1.1.1. Directe personeelskosten

Op basis van de eerder genoemde aantallen budgethouders en zorgverleners is een prognose gemaakt van het werkaanbod en normtijd per activiteit.

| Activiteit | FTE | (x 1 milj. €) |
|--------------------------|------------|---------------|
| Aanmelding zorgverlener | 15 | 0,8 |
| Wijzigingen | 28 | 1,6 |
| Declaratie/factuur | 77 | 4,3 |
| Klantcontact | 116 | 6,4 |
| Ziek en Herstel | 3 | 0,2 |
| Financiële administratie | 17 | 0,9 |
| Werkgeverschap | 3 | 0,2 |
| Overig | 11 | 0,6 |
| Totaal | 270 | 15 |

Het bovengenoemd aantal fte voor dienstverlening aan budgethouders is een gemiddelde op jaarbasis. Ervaring leert dat er qua werkaanbod rekening gehouden moet worden met seizoensinvloeden. In het 1e kwartaal is het werkaanbod in vergelijking met de overige kwartalen van het jaar het hoogst en zal er een grotere capaciteit nodig zijn om het werkaanbod te verwerken. In bijlage 1 is een nadere onderbouwing opgenomen op basis waarvan de hierboven gepresenteerde FTE's tot stand zijn gekomen.

1.1.2. Indirecte personeelskosten

Naast de fte's voor de directe dienstverlening aan budgethouders is er voor €7,4 miljoen aan indirect personeel begroot voor de uitvoering van ondersteunende taken. Het gaat hierbij onder andere om de reguliere juridische, ICT en facilitaire ondersteuning en management. Gezien de specifieke situatie waarin de organisatie zich aankomend jaar bevindt zijn ook begeleiders en opleiders voor de begeleiding van nieuwe medewerkers in de kosten meegenomen.

In deze fase van opbouw wil de SVB zorgen voor een soepele invoering van de trekkingsrechten PGB. De verwachting is dat in de komende jaren de inzet van indirect ondersteunend personeel zal afnemen.

In bijlage 2 is een nadere uitwerking en onderbouwing van de indirecte personeelskosten opgenomen.

1.2. Automatisering

Het betreft hier de automatiseringskosten die een structureel onderdeel uitmaken van de begroting en dus los staan van de mogelijke ICT-ontwikkeling. Het gaat hier uitsluitend om hardware en software die medewerkers nodig hebben voor de uitvoering van hun dagelijkse activiteiten.

| Automatisering | Bedrag (x 1 milj. €) | |
|-------------------------|-----------------------------|------------|
| Infrastructurele kosten | € | 1,1 |
| Beheerkosten | € | 1,1 |
| Overig | € | 0,1 |
| Totaal | € | 2,3 |

De automatiseringskosten (beheer, maintenance en support) zullen in 2015 toenemen als gevolg van de versteviging van IT-systemen. De mate waarin deze kosten zullen stijgen en het moment waarop dit in 2015 zal plaatsvinden valt op dit moment slecht te bepalen. Hierdoor maken deze kosten geen onderdeel uit van de voorliggende structurele begroting maar zijn ze opgenomen in de begroting van de incidentele kosten 2015.

1.3. Huisvesting

Deze kostencategorie bevat alle kosten die met de huisvesting samenhangen. De capaciteit van het kantoor was 325 werkplekken. Tijdens de initiële vulling zijn er met een slimmere inrichting 75 werkplekken extra in de bestaande behuizing gecreëerd. Hierdoor zijn de huisvestingskosten in 2015 niet anders dan die voor 2014.

1.4. Bureaunkosten

Binnen deze categorie vallen hoofdzakelijk de kosten (drukwerk, handling en portokosten) die betrekking hebben op de schriftelijke informatievoorziening aan de budgethouders. Het gaat hierbij om het verzenden van mailingen in het kader van de door de SVB uitgevoerde wetten en regelingen.

1.5. Diensten en diversen

Diensten en diversen bestaat onder meer uit de kostenrubrieken reis- en verblijfkosten, keuringskosten, publiciteit en externe advisering. Hierin zitten ook de verzekeringen die collectief voor budgethouders zijn afgesloten. Deze verzekeringen maken sinds 1998 deel uit van de ondersteuning aan de complete populatie budgethouders. Deze verzekeringen zijn bedoeld om risico's die samengaan met het werkgeverschap door het worden van budgethouder af te dekken. Het gaat om de volgende verzekeringen:

- Rechtsbijstand Verzekering
- Particuliere Aansprakelijkheid
- Arbodienstverlening

Bijlage 1 Onderbouwing directe personeelskosten

De door de SVB uit te voeren trekkingsrechten zijn een significante verandering ten opzichte van de huidige PGB -werkzaamheden die de SVB uitvoert. Om de benodigde capaciteit te bepalen waarmee de trekkingsrechten binnen de SVB uitgevoerd kunnen worden zijn er verschillende inschattingen en aannames gedaan. Deze aannames zijn gebaseerd op de ervaring die de SVB in het verleden heeft opgedaan bij de uitvoering van de regeling Persoonsgebonden Budget (PGB) en alle andere wetten en regelingen die de SVB uitvoert. Van 1998 tot 2003 heeft de SVB de regeling PGB uitgevoerd in een systeem vergelijkbaar met de huidige trekkingsrechten.

Onzekerheden:

- Daar waar feitelijk cijfermateriaal ontbreekt is een inschatting gemaakt van de te verwachte kosten, op basis van ervaringen uit het verleden.
- De gepresenteerde werkzaamheden zijn nieuw, of een variant op huidige werkwijzen. De hier uit voortvloeiende normtijden zijn daarom schattingen gebaseerd op vergelijkbare ervaring opgedaan in de uitvoering van andere wetten en regelingen binnen de SVB.

Systematiek

De begrote kosten worden gevormd door de taken die de SVB moet gaan uitvoeren. Op basis van deze uit te voeren taken (zie pagina 5) is er een inschatting gemaakt van de operationele werkzaamheden die hier uit voortvloeien. Dit leidt tot het benodigd aantal directe/productie FTE.

Het aantal directe FTE is een belangrijke basis om het grootste deel van de exploitatiekosten te berekenen. De volgende operationele werkzaamheden zijn te onderscheiden:

- Aanmelding zorgverlener
- Wijzigingen
- Declaratie/factuur
- Klantcontact
- Ziek en herstel
- Financiële administratie
- Werkgeverschap
- Overig

Per werkzaamheid is de instroom en een normtijd bepaald. Dit leidt tot het benodigd aantal directe FTE.

Normeringen

In de gemaakte berekeningen is gebruik gemaakt van een tweetal normeringen, te weten:

- Normtijd in minuten
- Kosten per FTE

De normtijd in minuten is een resultante van inschattingen en feitelijke tijdmetingen van vergelijkbare werkzaamheden die momenteel al binnen de SVB worden uitgevoerd. De kosten per FTE zijn gemiddelde loonkosten van de binnen de SVB gehanteerde loonschalen voor productiepersoneel. Daarnaast is er rekening gehouden met een benodigd flexibele schil.

Aanmelden zorgverlener

De zorgbehoevende (budgethouder) wordt via een automatische uitwisseling met gemeenten en zorgkantoren in het systeem van de SVB geregistreerd. Het gaat dan om registratie van allerlei persoonsgegevens, de looptijd en hoogte van het budget en de geïndiceerde zorgsoorten. Hieraan komt geen invoerwerk van een medewerker te pas.

Om betalingen te kunnen verrichten van het aan de budgethouder toegekende budget, moet de budgethouder contracten sluiten met zorgverleners. Deze contracten worden naar de SVB toegestuurd, de SVB registreert deze zorgcontracten in haar systeem. Er wordt geregistreerd wat voor soort contract er is gesloten (arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht), en wat de wijze van betaling is. Uiteraard worden ook benodigde persoon- of instellingsgegevens geregistreerd. Dit proces verloopt handmatig.

Op basis van de huidige werkzaamheden en de bij de SVB bekende budgethouders is bekend dat een budgethouder gemiddeld 1,8 zorgovereenkomsten per jaar heeft. Dit betekent dat de SVB voor alle nieuwe budgethouders in 2015 (9.000) budgethouders ongeveer 16.200 zorgcontracten moet verwerken. Bovendien leert de ervaring dat circa 20% van de lopende zorgovereenkomsten in een jaar wordt vervangen. Dit leidt tot 49.000 nieuwe overeenkomsten van bestaande budgethouders.

In de begroting wordt uitgegaan van een normtijd voor het beoordelen, controleren en verwerken van een zorgcontract van 18,5 minuten per zorgcontract. In 2013 was deze verwerkingstijd voor het verwerken van een zorgcontract nog 26 minuten. Dit komt doordat er heden ten dagen altijd loonheffing en eventueel werkgeverslasten moeten worden ingehouden. In 2015 geldt dat arbeidsintensievere deel van het werk met inhoudingen maar voor een deel van de zorgovereenkomsten, vandaar dat de normtijd in 2015 naar beneden is bijgesteld. In de normtijd zit een kleine opslag voor het steekproefsgewijs controleren van de uitstroom.

| Aanmelding zorgverlener | 2015 |
|--------------------------------|------------------|
| Aantal | 66.000 |
| Normtijd in minuten | 18 |
| Benodigd aantal FTE | 15 |
| Kosten per FTE | 55.500 |
| Opgenomen kosten | € 825.000 |

Inhoud beoordelingswerkzaamheden

Het betreft hier niet eenvoudig invoerwerk. Elk contract moet worden beoordeeld op arbeidsrechtelijke aspecten (is de juiste contractvorm gebruikt in de verhouding tussen budgethouder en zorgverlener). Aspecten waarop gecontroleerd wordt zijn o.a. familieverhoudingen en aantal werkdagen per week.

Wijzigingen

Dit proces beslaat alle soorten van wijzigingen die zich kunnen voordoen. Het kan gaan om het wijzigen van de gegevens van de budgethouder zelf, gegevens van de zorgverlener, de gegevens van de zorg-overeenkomst of de gegevens van een declaratie of factuur.

De SVB verwacht per budgethouder ongeveer 1,7 wijzigingen per jaar te verwerken. Deze aanname is gebaseerd op de ervaringsgegevens die de SVB nu opdoet met het huidige

klantenbestand. Specifiek gaat het hier om ervaringen met budgethouders bedoeld die de salarisadministratie aan de SVB uitbesteden. Voor de totale budgethouderpopulatie in de trekkingsrechten verwacht de SVB in 2015 ongeveer 238.000 wijzigingen handmatig te verwerken.

In de begroting wordt uitgegaan van een normtijd voor het beoordelen, controleren en verwerken van een wijziging van ongeveer 10 minuten per item. Dit is inclusief het eventueel afwijzen of bevestigen van de ingediende wijziging. Momenteel is de gemiddelde verwerkingstijd voor het verwerken van een wijziging ongeveer 11 minuten. We gaan uit van een (licht) lagere normtijd omdat er in de regeling trekkingsrechten meer zorgovereenkomsten zonder inhoudingen zijn dan zorgovereenkomsten met inhoudingen.

| Wijzigingen | 2015 |
|-------------------------|--------------------|
| Aantal | 238.000 |
| Normtijd in minuten | 10 |
| Benodigd aantal FTE | 28 |
| Kosten per FTE | 55.700 |
| Opgenomen kosten | € 1.575.300 |

Delcaratie/factuur

Er zijn verschillende betaalwijzen bij de diverse zorgovereenkomsten. Een deel van de contracten werkt met automatische betaling. Dit betekent dat na het invoeren van het contract maandelijks automatisch een betaling plaatsvindt. Hier is geen handmatig werk aan verbonden.

Een ander deel van de contracten werkt op basis van urendeclaraties of facturatie. Declaraties en facturen kunnen op verschillende manieren worden aangeleverd: digitaal via internet, via de email en via de post. De via internet aangeleverde declaraties worden automatisch in ons systeem ingelezen. De declaraties en facturen die per post of email worden aangeboden moeten handmatig worden ingevoerd.

De SVB verwacht per zorgcontract ongeveer 10 urendeclaraties per jaar te verwerken. Dit is gebaseerd op het huidige aantal binnenkomende declaraties per contract. Momenteel wordt ongeveer 50% van deze declaraties via internet ingevoerd. De overige 50% moet handmatig worden ingevoerd (450.000) Voor de zorgovereenkomsten die werken op facturatiebasis gaat de SVB uit van volledige handmatige verwerking (530.000).

In de begroting wordt uitgegaan van een normtijd voor het beoordelen, controleren en verwerken van een declaratie of factuur van 6,5 minuten per item. Dit is inclusief het eventueel afwijzen van de ingediende declaratie/factuur en het eventueel verzoeken om een eigen bijdrage in verband met onvoldoende budget. Op dit moment is de verwerkingstijd binnen de SVB voor het verwerken van een declaratie 2 minuten. Er wordt uitgegaan van een hogere normtijd omdat er in de regeling trekkingsrechten een verscheidenheid aan facturen kan binnenkomen, waar de SVB momenteel alleen standaard opgemaakte urendeclaraties verwerkt.

| Declaraties | 2015 |
|-------------------------|--------------------|
| Aantal | 979.000 |
| Normtijd in minuten | 6,5 |
| Benodigd aantal FTE | 77 |
| Kosten per FTE | 55.500 |
| Opgenomen kosten | € 4.293.300 |

Klantcontact

Dit proces omvat het beantwoorden van alle binnenkomende klantvragen met betrekking tot de trekkingsrechten. Het gaat om telefoonverkeer, email, post en loketbezoeken. De verwachting is dat het gaat om algemene vragen over het systeem trekkingsrechten en klant specifieke vragen.

De SVB gaat uit van ongeveer 5,5 klantcontacten per budgethouder. Komend jaar wordt het eerste jaar waarin de trekkingsrechten plaatsvinden en ligt het aantal klantcontacten via de verschillende kanalen vermoedelijk op dit hoge niveau. In de komende jaren wordt op dit punt een daling verwacht.

De normtijd voor het verwerken van een klantvraag is gebaseerd op de huidige productietijden voor het beantwoorden van klantvragen. De SVB gaat voor 2015 uit van 13 minuten per klantcontact.

| Klantcontact | 2015 |
|-------------------------|--------------------|
| Aantal | 747.000 |
| Normtijd in minuten | 13 |
| Benodigd aantal FTE | 115 |
| Kosten per FTE | 55.500 |
| Opgenomen kosten | € 6.405.500 |

Ziek en herstel werkzaamheden

De SVB verzorgt sinds 1998 voor alle PGB-budgethouders de loondoorbetaling bij ziekte waar dit van toepassing is. Daar waar een budgethouder een arbeidsovereenkomst met een zorgverlener heeft afgesloten moet in geval van ziekte van de zorgverlener het loon (voor een bepaalde periode) worden doorbetaald. De budgethouders krijgen in dat geval een compensatie in het budget. Budgethouders moeten daarom in geval van ziekte van de zorgverlener een ziek- of betermelding aan de SVB doorgeven. De SVB registreert deze meldingen en maakt de berekening voor de compensatie van het budget.

Op basis van de ervaringen met PGB-budgethouders verwacht de SVB in totaal ongeveer 8.000 ziekmeldingen op 244.000 zorgovereenkomsten. Deze ziekmeldingen leiden tot ongeveer 8.000 betermeldingen en evenzoveel ziekgeld berekeningen. In totaal leiden deze 24.000 mutaties tot een handmatig proces bij de SVB.

De normtijd voor het verwerken van een ziek- of betermelding en het maken van de loonberekening is gemiddeld 10 minuten. Deze aanname is gebaseerd op de huidige productietijden. Aangezien de SVB deze dienst nu ook al voor budgethouders verricht is de gemaakte inschatting conform voorgaande jaren.

| Ziek en Herstel | 2015 |
|-------------------------|------------------|
| Aantal | 24.000 |
| Normtijd in minuten | 10 |
| Benodigd aantal FTE | 3 |
| Kosten per FTE | 55.200 |
| Opgenomen kosten | € 154.300 |

Financiële administratie

Binnen het financiële administratieproces vallen alle werkzaamheden die met het voeren van de boekhouding voor klanten samenhangen. Specifiek gaat het hier om het betalingsverkeer en het debiteurenbeheer.

Het financiële werk hangt maar in geringe mate af van het aantal budgethouders. De te verrichten werkzaamheden zijn daarom minder goed in aantallen weer te geven. Om toch een inschatting te maken van het te verwachte aantal werkzaamheden is er gekeken naar ervaringen die er op dit gebied in het verleden zijn opgedaan. Op basis van de uitkomsten van deze schattingen is er uitgegaan van 290.000 werkzaamheden. De werkzaamheden binnen het financiële administratieproces zijn een verzameling van diverse werksoorten met verschillende normtijden. De gemiddelde normtijd van deze werkzaamheden is 5 minuten.

| Financiële administratie | 2015 |
|--------------------------|------------------|
| Aantal | 290.000 |
| Normtijd in minuten | 5 |
| Benodigd aantal FTE | 17 |
| Kosten per FTE | 55.500 |
| Opgenomen kosten | € 933.400 |

Werkgeverschap

De werkzaamheden die te maken hebben met het aan- en afmelden bij de belastingdienst, het doen van aangifte namens de budgethouder en alles wat daarmee samenhangt wordt uitgevoerd door de werkgeversadministratie. Dit zijn werkzaamheden die momenteel al door de SVB worden uitgevoerd. De SVB verwacht dat de omvang en tijd die met deze werkzaamheden zijn gemoeid niet zal toe- of afnemen ten opzichte van de huidige situatie.

Op dezelfde wijze als bij de werkzaamheden van de financiële administratie zijn alle werkzaamheden samengevoegd en is één gemiddelde normtijd gehanteerd.

| Werkgeversadministratie | 2015 |
|-------------------------|------------------|
| Aantal | 37.100 |
| Normtijd in minuten | 7 |
| Benodigd aantal FTE | 3 |
| Kosten per FTE | 55.200 |
| Opgenomen kosten | € 183.100 |

Overig

In de post overig zijn verschillende kleinere directe werkzaamheden begroot. Vanwege de diversiteit van de acties is er geen aantal of norm aan deze categorie toegevoegd. De huidige ervaring leert dat deze werkzaamheden een onderdeel van de dienstverlening aan budgethouders zijn. Onder deze categorie vallen:

- Verwerken vrij besteedbaar bedrag
- Diverse acties (minimumloon, werknemer 65+, anoniementarief)
- Voorlichting geven
- Klachtafhandeling

In de afgelopen jaren zijn er binnen de SVB bij benadering 8 FTE bezig geweest met bovenstaande werkzaamheden exclusief het verwerken van vrij besteedbare bedragen. Het verwerken van het vrij besteedbare bedrag is een voor de SVB nieuwe activiteit. Gezien de aard van de werkzaamheden is de inschatting gemaakt dat er 3 FTE nodig zijn om deze werkzaamheden te verrichten. De som aan benodigde capaciteit voor deze werkzaamheden komt hierdoor uit op 11 FTE.

| Overig | 2015 |
|-------------------------|------------------|
| Benodigd aantal FTE | 11 |
| Kosten per FTE | 55.500 |
| Opgenomen kosten | € 610.100 |

Bijlage 2: Onderbouwing indirecte personeelskosten

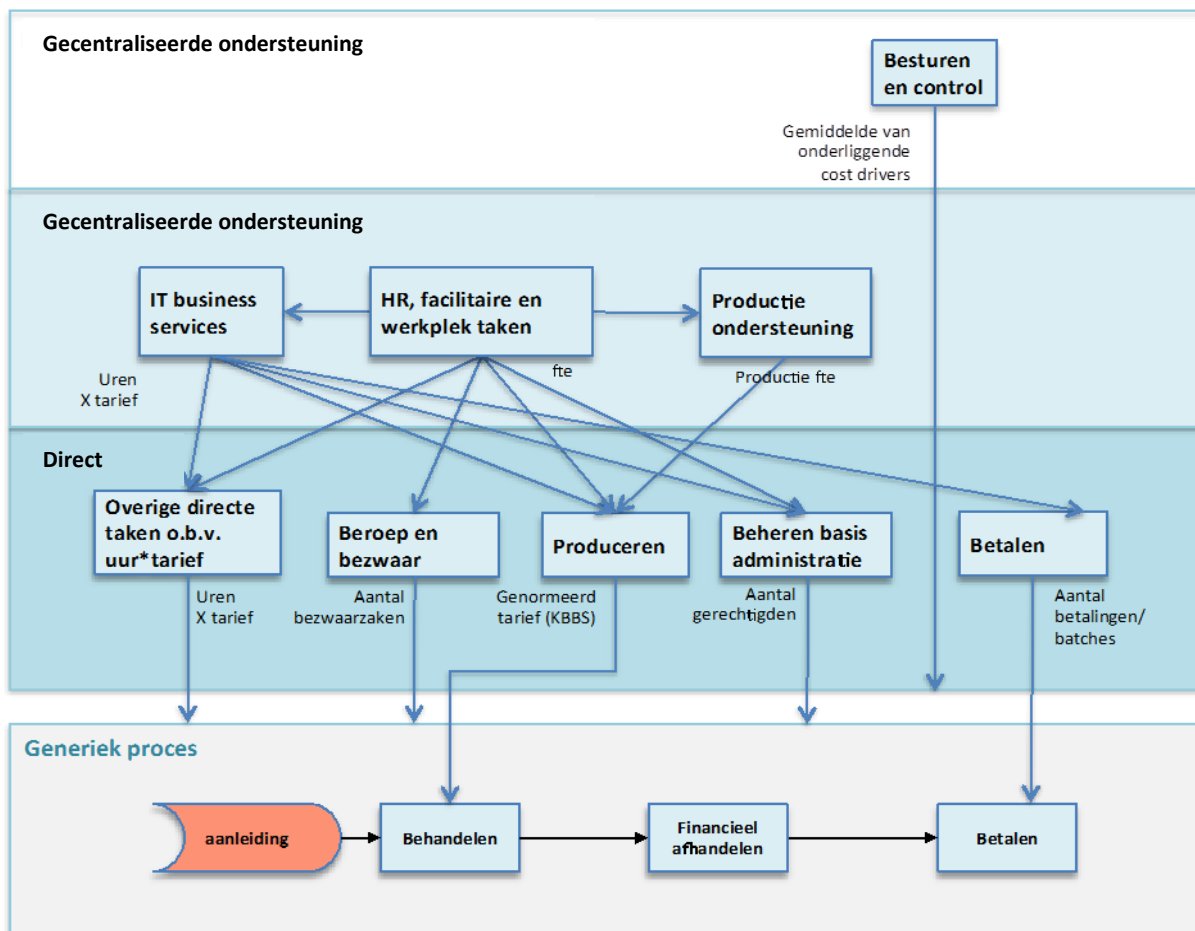
De verzamelpost voor ondersteunende diensten van de SVB is in 3 categorieën te verdelen: directe ondersteuning, gecentraliseerde ondersteuning en overige personeelskosten. De directe ondersteuning zijn ondersteunende functies die voor de dagelijkse dienstverlening aan budgethouders noodzakelijk zijn. Het gaat om de volgende functies:

- Leidinggevend en managers
- Functioneel- en systeembeheerders
- Facilitaire medewerkers
- Beleidsmedewerkers
- Medewerkers bedrijfsbureau
- Relatiebeheerders

De indirecte ondersteuning is binnen de SVB grotendeels centraal georganiseerd. Op het hoofdkantoor zijn medewerkers die voor verschillende wetten en regelingen werkzaamheden uitvoeren. Het gaat hier om ondersteuning van niet wet specifieke en niet dagelijkse werkzaamheden waarmee de three lines of defense binnen de SVB geborgd zijn.

- Interne accountants
- Juristen (bezwaar en beroep)
- Inkoopmedewerkers
- Human resources en salarisadministratie
- Financiële administratie
- ICT medewerkers voor het beheer van de bestaande applicaties

Tot slot zijn er overige personeelskosten opgenomen. Deze post bevat personeelskosten die medewerker onafhankelijk zijn. Hieronder vallen bijvoorbeeld kosten voor dienstreizen en opleidingskosten.



Schematische weergave van de ondersteunende diensten bij de SVB.

Ad 1) Gecentraliseerde ondersteuning

Dit zijn kosten die worden verdeeld over alle wetten die er binnen de SVB worden uitgevoerd. Het zijn kosten die organisatie breed worden gemaakt zoals bijvoorbeeld de kosten van de accountants, juristen etc.

Ad 2) Directe kosten:

Kosten die onmiskenbaar en specifiek verbonden zijn met de uitvoering van de Trekkingsrechten.

De directe kosten komen tot stand op basis van een directe toerekening van FTE's. De gecentraliseerde kosten worden over de diverse wetten en regelingen die de SVB uitvoert verdeeld op basis van verdeelsleutels en Service Level Agreements (SLA). De verdeelsleutels zijn generiek en kennen dus geen verwijzing naar specifieke FTE's.

| Onderbouwing indirecte personeelskosten | | |
|---|------------|--------------------|
| | FTE | € |
| Gecentraliseerde ondersteuning | | € 900.000 |
| Gecentraliseerde ondersteuning | | € 2.000.000 |
| Directe ondersteuning + overige personeelskosten* | 64 | € 4.500.000 |
| Totaal | | € 7.400.000 |

* Overige personeelskosten bestaan uit o.a. reiskosten, opleidingskosten etc.

Bijlage 3: Beantwoording vragen ketenpartners

Vragen:

- Er staat: “De begroting is opgebouwd uit structurele kosten die in 2015 toe te rekenen zijn aan de reguliere dienstverlening.” Vraag: dit lijkt te suggereren dat structureel geen extra kosten volgen; klopt dit? En wat is regulier? Graag meer toelichting.

De ingediende begroting bevat alleen structurele kosten die de Sociale Verzekeringsbank (SVB) in 2015 op basis van de huidige inzichten verwacht. Er wordt zoals in de begroting aangegeven een separate begroting aangeleverd voor de incidentele kosten. Deze begroting zal een structurele component bevatten die nog niet in de begroting van de structurele kosten is meegenomen. De in de begroting van de structurele kosten opgenomen automatiseringskosten (beheer, maintenance en support) zullen in 2015 toenemen door de groei van de benodigde IT-systemen. De mate waarin deze kosten zullen stijgen en het moment waarop dit in 2015 zal gebeuren valt op dit moment slecht in te schatten, vandaar dat deze kosten geen onderdeel uitmaken van de ingediende begroting (structureel) maar zijn opgenomen in de begroting van de incidentele kosten in 2015. Vanaf 2016 zal deze verhoging een standaard onderdeel gaan vormen van de structurele kosten.

Zoals in de begroting aangegeven worden er zowel voordelen op de uitvoeringskosten verwacht vanuit de technische aanpassingen als synergie voordelen en inleer-effecten bij de uitvoering. Gezien de geringe ervaringscijfers is het op dit moment nog niet opportuun om hier concrete meerjarige financiële perspectieven aan te koppelen.

Met regulier worden de verwachte werkzaamheden bedoeld die horen bij de uitvoering trekkingsrechten door de SVB. Dit zijn de taken die nodig zijn voor de dagelijkse dienstverlening aan budgethouders. Hiermee worden eenmalige kosten voor onder andere systeemontwikkeling uitgesloten.

- Kan in de begroting een link worden gelegd met de plateau's? Kan worden verduidelijkt hoe deze begroting zich verhoudt met kosten technische en functionele vernieuwingen en uitbreidingen.

Zoals hierboven aangegeven worden de eenmalige kosten in een aparte begroting aan VWS aangeboden. Deze kosten maken géén onderdeel uit van deze reguliere Begroting uitvoering Trekkingsrechten 2015 maar worden opgenomen in de begroting van incidentele kosten 2015 (zie ook antwoord op de vorige vraag).

In deze begroting is ervan uitgegaan dat alle technische ontwikkelingen die behoren tot plateau 1 al in 2014 zijn gerealiseerd. De plateau's 2 en 3 bevatten de systeemoptimalisatie en –aanpassing. De eventuele voordelen die deze optimalisaties in de uitvoering opleveren zijn niet in de begroting 2015 opgenomen. Er is namelijk nog geen kwantiteit te verbinden aan zowel de aard als de omvang van die voordelen.

- Wanneer volgt de begroting voor de verwachte eenmalige kosten? En wanneer is bekend of een afzonderlijke begroting wordt ingediend als de initiële vulling van de gegeven of de systeemondersteuning voor plateau 1 in 2014 niet zijn afgerond?

De aanvullende begroting voor de eenmalige kosten wordt 31 oktober 2014 aan het ministerie van VWS aangeboden.

De planning van de SVB is nog steeds gericht op afronding van de initiële vulling en alle systeemaanpassingen die horen bij plateau 1 in 2014. Na de rapportage over oktober 2014 (medio november in uw bezit) kan de SVB een inschatting geven of en in welke omvang in 2015 nog werkzaamheden nodig zijn.

- De kosten voor noodzakelijke benodigde ontwikkeling (+ ICT) volgt in een separate begroting. Graag inzicht in deze kosten.

Volgt 31 oktober 2014.

- Graag inzage in verdeling van de 135.600 budgethouders per wettelijk kader (met peildatum).

De begroting is gebaseerd op de verdeling van budgethouders van 1 juli 2014 naar wet.

| 2015 | Wmo | Jeugdwet | Wlz | Totaal |
|--------------------------------|---------|----------|--------|---------|
| # Geprognoseerde Budgethouders | 104.500 | 15.000 | 16.100 | 135.600 |

- Kan in de begroting een link met de te behalen prestaties per wettelijk kader worden gelegd?

Wettelijk kader:

De SVB verricht met ingang van 1 januari 2015 de volledige administratie en betaling van door de budgethouder geaccordeerde declaraties van zorgverleners (Trekingsrechten PGB) voor zowel de budgethouder vallend onder de gemeenten (art. 2.6.2. lid 5 WMO en art 8.1.8. Jeugdwet/zorg) als voor de budgethouder vallend onder de Zorgkantoren (art. 3.3.3. lid 5 Wlz).

Dit resulteert in de volgende taken:

- het uitbetalen van vergoedingen aan zorgverleners die daar recht op hebben;
- het uitbetalen van salarissen aan zorgverleners die budgethouders ten diensten zijn;
- het toevoegen van budget i.h.k. van uitbetalen van ziekengeldvergoedingen aan budgethouders i.v.m. vervangende zorg;
- het overnemen van de salarisadministratie en/of werkgeversadministratie voor budgethouders (jaaropgaven, loonstroken, inhoudingen en premies afdragen aan Belastingdienst);
- het beheer van modelovereenkomsten;
- het adviseren, voorlichten en informeren van budgethouders;
- ondersteunen bij het voorkomen en signaleren van fraude.

Er zijn echter nog geen te behalen prestaties per werkproces geformaliseerd waar in de voorliggende begroting aan gerefereerd kan worden. De totstandkoming van deze prestatie indicatoren is belegd in de werkgroep Finance en Governance.

- Graag inzage in de opbouw van de kostprijs van € 214? Welke kosten zitten hier wel en welke kosten zitten hier niet in?

Alle kosten die nodig zijn voor de reguliere uitvoering Trekkingsrechten zitten in de gepresenteerde kostprijs van € 214,- per budgethouder per jaar. Dit is de uitkomst van de totale begroting (28,9 mln) gedeeld door het verwachte aantal budgethouders (135.600). De eenmalige kosten voor systeemontwikkeling maken geen deel uit van deze kostprijs.

Naast de in de oorspronkelijke begroting genoemde personeelskosten per werkzaamheid bevat de prijs kosten voor huisvesting, bureaunkosten, automatiseringskosten en diensten en diversen. Bovendien zijn er personeelskosten voor ondersteunende diensten, zie hiervoor het antwoord op de vraag omtrent ondersteunende diensten.

- Graag onderbouwing waarom bijv. in 2015 77 fte nodig is voor 'declaratie/factuur' voor een bedrag van 4,3 mln, of waarom 'klantcontact' 116 fte nodig heeft en 6,4 mln moet kosten

Zie antwoord volgende 2 vragen.

- Waar is de normtijd per budgethouder voor Klantcontact op gebaseerd? *ZN: Als ik goed reken is er per budgethouder 1 uur 9 minuten tijd aan de telefoon (116 FTE x 1350 uur x 60 minuten / 136000 budgethouders). Lijkt veel en als het werkelijkheid is hebben we blijkbaar een probleem met de complexiteit van trekkingsrechten.*

Zie bijlage 1

- Waar is de normtijd per budgethouder voor voor Declaratie/Factuur op gebaseerd? *ZN: Als ik hier goed reken is per budgethouder 46 minuten tijd hiervoor beschikbaar (77 FTE x 1350 uur x 60 minuten / 136000 budgethouders). Ook dit lijkt me veel ervan uitgaand dat toch het overgrote deel van de controles geautomatiseerd moeten gaan plaatsvinden.*

Zie bijlage 1.

- Graag onderbouwing voor verzamelpost 7,4 mln. voor ondersteunende diensten.

Zie bijlage 2

- Graag verduidelijken dat met verzekeringen die collectief voor budgethouders zijn afgesloten werkgeversservices worden bedoelt en dat dit niets nieuws is. .

In de begroting zijn kosten voor collectieve verzekeringen opgenomen voor budgethouders. Deze verzekeringen maken sinds 1998 deel uit van de ondersteuning aan de complete populatie budgethouders. Deze verzekeringen zijn bedoeld om risico's die samengaan met het werkgeverschap door het worden van budgethouder af te dekken. Het gaat om de volgende verzekeringen:

- Rechtsbijstand Verzekering
- Particuliere Aansprakelijkheid
- Arbodienstverlening
- Graag aangeven of in het aantal budgethouders wel/niet de eenmalige pgb's zijn opgenomen.

In het aantal budgethouders zijn de eenmalige pgb's niet opgenomen.

- Verduidelijken dat een stijging van 9.000 budgethouders en 66.000 zorgovereenkomsten incl. nieuwe contracten is.

De SVB gaat uit van gemiddeld 1,8 zorgcontract per (nieuwe) budgethouder (16.200 contracten). Daarnaast leert de ervaring dat een reeds bestaande budgethouders 20% van de zorgverleners vervangt (49.000 contracten). Dit laatste vertegenwoordigt de 'natuurlijke doorstroom'.

- Graag onderbouwing voor personeelskosten 22 mln. irt 270 fte is gemiddeld 80.000

De post personeelskosten is bedoeld voor het totale personeelsbestand. Dit beslaat 334 FTE. Bovendien bevat deze post ook personeelskosten waar geen directe FTE tegenover staan. Het gaat hier om de toerekening van kosten van hoofdkantoormedewerkers (zie vraag omtrent ondersteunende diensten).

- Waar is de prognose van het aantal benodigde fte's op gebaseerd? Graag onderbouwing.

De SVB heeft vanaf 1998 een rol gespeeld in de uitvoering van persoonsgebonden budgetten in de AWBZ. Vanaf 2007 is daar ook de dienstverlening WMO bijgekomen. Tot 2003 werden de afgegeven budgetten verplicht gestald bij de SVB. Dit systeem is in hoge mate vergelijkbaar aan het systeem wat nu trekkingsrechten gaat heten. Na 2003 heeft de SVB tot op de dag van vandaag budgethouders die met werkgeverschap te maken kregen ondersteund, bovendien zijn alle budgethouders via de SVB verzekerd voor een aantal collectieve verzekeringen en kunnen alle budgethouders zich met vragen tot de SVB wenden.

Vanaf 2013 voert de SVB een pilot uit met enkele gemeenten en zorgkantoren om ervaring op te doen met trekkingsrechten.

Al deze ervaringen heeft de SVB aangewend om zo accuraat mogelijke inschattingen te maken van de werksoorten en bijbehorende aantallen en normtijden. Dit resulteert in een aantal FTE per werksoort zoals die staat opgenomen in de begroting. In onderstaande tabel heeft de SVB ook de ondersteunende FTE's voor de *dagelijkse* ondersteuning weergegeven.

| Afdeling | Aantal FTE |
|-----------------|------------|
| Dienstverlening | 270 |
| Ondersteuning | 52 |
| Directie | 12 |
| <i>Totaal</i> | <i>334</i> |

De ervaringscijfers die de SVB vanaf 2015 gaat opdoen zullen toekomstige prognoses en begrotingen een kwaliteitsimpuls geven. De afrekening van de exploitatiekosten vindt plaats op werkelijk gerealiseerde kosten en ingezette FTE's.

De SVB streeft naar een efficiënte en snelle dienstverlening aan budgethouders. Om dit te bereiken wordt zoveel mogelijk aan kanaalsturing gedaan. Daar waar mogelijk sturen we aan op dienstverlening via de portal. Dit beperkt handmatige verwerking en daarmee de kosten.

- Waar zijn aantallen fte op gebaseerd? Graag nadere onderbouwing.

Zie het antwoord op de vorige vraag.