

# **SVB Servicecentrum PGB**

## **Voortgangsrapportage**

### **Trekkingsrechten**

**Oktober 2014**

## Inhoudsopgave

<b>1. INLEIDING .....</b>	<b>2</b>
<b>2. SAMENVATTING.....</b>	<b>3</b>
<b>3. PROGRAMMA ALGEMEEN.....</b>	<b>4</b>
3.1 PROGRAMMA AANPAK SVB .....	4
3.2 KNELPUNTEN UITVOERING EN REGELINGEN .....	4
3.3 QUALITY ASSURANCE EN RISICOMANAGEMENT .....	5
3.4 COMMUNICATIE .....	6
<b>4. PROGRAMMASPOOR ICT .....</b>	<b>7</b>
4.1 FUNCTIONELE RELEASES 2014 .....	7
4.2 VERSTERKING IT-PLATFORM .....	9
<b>5. PROGRAMMASPOOR INVOER ZORGOVEREENKOMSTEN (INITIËLE VULLING).....</b>	<b>10</b>
<b>6. PROGRAMMASPOOR ORGANISATIE TRANSITIE .....</b>	<b>14</b>
<b>7. FINANCIËLE BIJLAGE .....</b>	<b>15</b>

## 1. Inleiding

Op 1 januari 2015 zijn de trekkingsrechten officieel van kracht voor de PGB regeling. De budgethouders krijgen vanaf die datum geen budget meer op hun eigen rekening, maar deze wordt door Zorgkantoor en/of Gemeente overgemaakt aan het SVB Servicecentrum PGB (SSP). Het SSP voert de betalingen uit aan de zorgverleners, die daar aanspraak op maken. Daarnaast levert SSP een aantal diensten en producten aan de budgethouders voor de uitvoering van hun werkgeverschap.

Zoals overeengekomen rapporteert de SVB maandelijks aan haar opdrachtgever, het programma Trekkingsrechten dat onder leiding staat van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), over:

- de ontwikkelingen in het SSP project Trekkingsrechten;
- de realisatie van de incidentele kosten bij de voorbereiding;
- de realisatie van de reguliere uitvoeringskosten;
- de realisatie met betrekking tot het invoeren van klanten en de zorgovereenkomsten in de SSP systemen.

Deze rapportage is uitsluitend bedoeld voor de verantwoording van de SVB aan het programma Trekkingsrechten en de accounthouder SVB binnen VWS en is niet bedoeld voor andere doelgroepen of partijen.

Deze voortgangsrapportage heeft betrekking op de periode tot en met oktober 2014.

### *Leeswijzer*

In hoofdstuk 2 *Samenvatting* worden alleen de highlights genoemd in de afgelopen maand. Het betreft noemenswaardige resultaten of mijlpalen, knelpunten en zaken die aandacht vragen. In Hoofdstuk 3 *Programma algemeen* wordt een algemene stand van zaken gegeven van het SVB programma Trekkingsrechten.

Hoofdstuk 4 *Programmaspoor ICT* gaat in op de belangrijkste ontwikkelingen van het klantcontactstelsel.

De voortgang in de realisatie van geregistreerde klanten en zorgcontracten is in hoofdstuk 5 weergegeven.

Hoofdstuk 6 behandelt de belangrijkste zaken met betrekking tot transitie van de organisatie naar Trekkingsrechten.

In Hoofdstuk 7 wordt een actuele stand van de financiële uitputting gegeven en afgezet tegen de afgegeven prognose.

## 2. Samenvatting

Hoewel de invoering van het TR stelsel niet in het geding is lopen niet alle trajecten op schema.

De invoer van ZOKken loopt achter op schema. De grootste reden is de te late start in de keten van het gehele invoeringstraject, te beginnen met de latere aanlevering van budgethoudergegevens door gemeenten en ZK. Daardoor lopen we vanaf augustus al achter de feiten aan. Desalniettemin zijn we met zeer stevige maatregelen en zeer forse opschaling in flexibele capaciteit in staat om per 1 januari de Zorgovereenkomsten te hebben ingevoerd. Op dit moment hebben we daarop nog een achterstand van 33.000 dossiers. Eind oktober zaten we op onze weektargets en op weg naar het inlopen van deze achterstand. Inmiddels raken we er weer iets op achter.

De ICT aanpassingen voor de portals op 15/12 wordt gehaald. De interne SVB release Nestor loopt achter op planning en is 'op rood' gegaan. Een exception report is gemaakt en een exception plan wordt vervaardigd. Het ziet er naar uit dat we komende week weer op schema en dus 'op groen' kunnen komen. Weliswaar met forse maatregelen op capaciteit en descoping. Delen van de functionaliteit worden dan op 15/12 en delen in de weken en de sprints daarna opgeleverd.

Het organisatie transitie spoor is in de voorbereidingsfase. Op korte termijn moet werving voor Q1 starten om de organisatie 'as is' op te schalen en te verdubbelen. Daarna wordt in 2015 de verdere inrichting van de organisatie neergezet.

Er zijn stevige implementatie issues in de keten. SVB heeft een issue lijst met deze punten aan VWS opgeleverd en besproken, Knopen dienen op korte termijn te worden doorgehakt hieromtrent. Diverse besluiten zijn al (te?) laat om 1/1 nog gereed te kunnen zijn.

De onduidelijkheid van de ZVW inrichting laat op zich wachten. Onze deadline van 1/11 is gepasseerd. Of we op 1/1 nog klaar kunnen zijn met de gewenste inrichting hiervoor is risicovol.

Het budget voor dit 2014 plateau 1 wordt naar verwachting overschreden met ruim 3,7%. De belangrijkste oorzaak is de ICT uitloop. Een addendum budget aanvraag gaat zoals beloofd eerdaags naar VWS.

### 3. Programma algemeen

Doel & Scope	Planning	Budget	Risico's	Overall
😊	😐/😞	😞	😐	😐
De invoering van TR per 1/1/2015 wordt gehaald.	Initiële invoer spoor staat onder druk. Mogelijk niet alle aantallen per 1-1 ingevoerd. ICT spoor staat op rood v.w.b. de interne Nestor release.	Buiten tolerantie. Budgetverzoek ligt bij VWS.	Diverse knelpunten & risico's voor de implementatie in de keten. Besluitvorming duurt te lang.	Delen van de scope gaan naar jan/feb: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ICT deelfunctionaliteiten Nestor</li> <li>- Invoer 10-25.000 ZOKken</li> </ul> Terugvalscenario's zijn onder handen.

#### 3.1 Programma aanpak SVB

Het programma binnen de SVB behelst in de aanpak een drietal programma sporen. Spoor 1 betreft alle ICT ontwikkelingen, zowel de lopende releases als de verdere technische versterking van het PGB TR applicatie platform. Spoor 2 betreft de initiële invoer van alle budgethouders en zorgovereenkomsten in samenwerking met gemeenten, zorgkantoren en budgethouders, welke per 1-1-2015 dient te zijn afgerond. Spoor 3 betreft de SSP organisatie transitie ten einde vanaf 2015 de nieuwe uitvoeringstaak goed te kunnen uitvoeren. De volumes worden 3 a 4 maal zo groot en de organisatie gaat in omvang verdubbelen.

#### 3.2 Knelpunten uitvoering en regelingen

De afgelopen maand zijn diverse knelpunten opgelost in overleg met ketenpartners en VWS. Desalniettemin resteren nog een stevig aantal knelpunten waarop nog besluiten in de keten of bij VWS nodig zijn. SVB heeft deze verwoord in een separate issue lijst en voorgelegd aan VWS. Diverse besluiten zijn al dusdanig laat dat haalbaarheid van 1-1 van die issues risicovol is geworden.

Er is nog steeds onduidelijkheid over onze ondersteuning in de ZVW. In oktober is nog geen besluit genomen. Onze deadline van 1/11 is verstreken en zelfs de meest eenvoudige variant komt nu in de knel v.w.b. haalbaarheid van 1/1.

Uitgangspunt van Trekkingsrechten is dat er een zorgcontract ten grondslag moet liggen aan zorguitgaven. Voor kleine kosten zoals vervoer is er geen contract. Aan VWS is gevraagd hierover een beslissing te nemen.

Onder leiding van VWS is er overleg geweest om in het continuïteitsplan terugval scenario's uit te werken. Als er een bepaalde calamiteit zich voordoet er dan moet er een plan klaarliggen om er voor te zorgen dat de betalingen aan budgethouders wel doorgang vinden. De VWS Stuurgroep TR heeft het plan in concept besproken en opdracht gegeven de gemelde scenario's nader uit te werken in processen en instructies en in kosten voor de uitvoering. In november wordt dit vervolgd.

CIZ mag indicatiegegevens van WLZ-geïndiceerde wel leveren aan de Zorgkantoren, maar niet aan gemeenten. Een oplossing is dat zorgkantoren budgethouders gaan vragen om over te stappen van de Wmo naar de WLZ. SVB maakt korte werkinstructie om de stappen in dit proces uit te werken.

De zorgkantoren hebben landelijk afgesproken op welke wijze zij omgaan met contactpersonen / vertegenwoordigers van de budgethouders. Ze willen niet meer het soort contactpersoon doorgeven maar de rechten die een contactpersoon heeft (vertegenwoordigen, gemachtigd zijn, informatie opvragen). Dit betekent een aanpassing van de definitie van het TKB bericht. Onderzocht wordt wat de impact voor de SVB is. In eerste instantie ligt de focus op de juridische consequenties en daarna wordt de impact in kaart gebracht. Er is aangegeven dat dit niet in plateau 1 kan worden gerealiseerd.

### *Juridisch*

De samenwerking met de wetgevingsjuristen van de WLZ en Wmo 2015 loopt erg goed. De verwachting is de beleidsregels voor de WLZ en Wmo 2015 op tijd gereed zullen zijn.

Het Uitvoeringsbesluit en de Regeling Jeugdwet zijn onbekend bij de SVB. Voor een goede uitvoering van onze wettelijke taak is het van belang dat we ook van deze regelgeving op de hoogte zijn. Wij zouden dan ook zo snel mogelijk over deze regelgeving door de wetgevingsjurist Jeugdwet op de hoogte worden gesteld. Uitgangspunt moet zijn om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de Wmo 2015.

Er is in oktober een start gemaakt met een overeenkomst tussen ZN en SVB voor de gegevensuitwisseling. Deze overeenkomst moet er formeel zijn om gegevens uit kunnen wisselen.

KPN Lokale overheid en in de toekomst gemeentelijk knooppunt biedt aan alleen gemeenten toegang tot informatie voor Trekkingsrechten. Gemeenten mogen derden inhuren voor aanvullende taken. Er is geen juridische basis om derden toegang te verlenen tot dit systeem te geven.

Er is een start gemaakt met de juridische vastlegging van de toegang tot GBA data van de SVB. De verwachting is dat voor het einde van het jaar juridisch is vastgelegd.

### **3.3 Quality assurance en risicomanagement**

Er is een concept gemaakt voor de beschrijving van de beheersorganisatie. In november wordt deze gereviewd en in december opgeleverd.

In november wordt een concept van de KPI's aan VWS aangeleverd.

Tevens wordt er een start gemaakt met de opzet voor de inrichting van de interne controle voor het reguliere proces voor 2015. Deze maand een start gemaakt met het inventariseren van de processen waarop interne controle plaats gaat vinden. Op korte termijn een sessie belegd om te per proces te inventariseren waar we de grootste risico's lopen en strenger op moeten controleren.

De afgelopen maanden hebben we binnen de SVB een control risk self assessment gehouden met als doel de grootste risico's te inventariseren die een goede start per 1 januari 2015 in de weg kunnen staan. De belangrijke risico's die hieruit zijn gekomen:

- De IT-systemen zijn niet gereed en/of sluiten niet aan op de systemen van ketenpartners op 1/1/2015.
- Invoering Jeugdwet is niet duidelijk en/of niet goed ingericht bij Gemeenten.

- Het dienstenpakket van het SSP is op 1/1/2015 niet duidelijk v.w.b. de ZVW.

Het risico omtrent de systemen heeft al onze volle aandacht om de kans en/of impact zoveel mogelijk te beperken. Zie verderop onder Programmaspoor ICT. Voor de inrichting van Jeugdwet bij de gemeenten moeten we nog bekijken of en op welke manier wij invloed hierop uit kunnen oefenen. Voor het dienstenpakket per 1/1/2015 is er nog geen duidelijkheid over de ondersteuning in de ZVW. Daarnaast bestaan er nog een hoop open eendes in de uitvoering van de processen in 2015. Hierover vindt nu al afstemming plaats met de ketenpartners.

### **3.4 Communicatie**

In oktober zijn er 10 voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd over het proces van Trekkingsrechten voor gemeenteambtenaren. De locaties waren bij gemeenten, netwerkbijeenkomsten voor professionals en op de “voor de jeugd-dag” in Amsterdam.

Verder zijn er door relatiebeheer en dienstverlening van SSP ook deze maand bij tientallen gemeenten weer voorlichtingen aan budgethouders gegeven.

Voor 1 december moeten gemeenten aan de SVB doorgeven voor welke proceskeuze ze kiezen, daarom wordt er veel aandacht besteed aan voorlichting. Er is op 16 oktober een werkinstructie aan de gemeenten ter beschikking gesteld, die gemeenten daarmee op weg kan helpen. We merken dat gemeenten nu bezig zijn met de besluitvorming van deze proceskeuzes. Er komen vragen wanneer en wat er van de gemeenten wordt verwacht. Ook zijn er vragen hoe de processtappen precies zijn vormgegeven.

Er is intensief contact met de gemeenten om er voor te zorgen dat in november gestart gaat worden met het accorderen van de zorgovereenkomsten. De G32 gemeenten zijn hiervoor apart benaderd, omdat we van deze gemeenten op korte termijn willen weten of ze in bulk of individueel willen accorderen. Er komen ook vragen over de bevoorschotting n.a.v. de handleiding bevoorschotting. Verder geven we meerdere workshops en masterclasses bij koepelorganisaties van zorginstellingen.

De digitale werkinstructie voor gemeenten is positief ontvangen. VNG heeft deze verspreid onder 22.000 contacten binnen de gemeenten. Deze werkinstructie wordt continue ge-update met nieuwe onderwerpen. Voorbeelden zijn: een workaroud voor dagdelen en een uitleg over hoe het toekenningsbericht werkt en waarom het zo werkt.

## 4. Programmaspoor ICT

Doel & Scope	Planning	Budget	Risico's	Overall
😊	😞	😞	😞	😞
Twee releases succesvol en derde release loopt. Scope wordt geleverd.	Zonder maatregelen wordt interne Nestor release niet gehaald.	Een overschrijding buiten de tolerantie a.g.v. de nodige maatregelen.	Ketentest en Nestor 10.0	Project zit in exception en staat op rood.

### 4.1 Functionele releases 2014

De scope voor de release 15/12, met alle functionaliteiten voor de daadwerkelijke start uitvoering per 1-1-2015, is vastgesteld. De vraag-omvang en aanbod-omvang zijn daarbij bij elkaar gebracht. De scope is geprioriteerd en de teamsnelheid (sprint velocity) is vergroot. De sprints zijn alweer in volle gang. De flinke omvang van overwerk en enkele extra activiteiten leiden tot extra kosten bovenop de begroting.

Een IT audit is uitgevoerd door de interne Audit Dienst en Deloitte in opdracht van de Raad van Bestuur van de SVB. Het rapport bevestigt de aanpak van de SVB maar bevat wel enkele aanbevelingen. Deze acties zijn besproken met RvB van de SVB en VWS. De voortgang van de acties worden gemonitord in de Project Board ICT SVB onder het programma.

Op 1 oktober zijn onder andere de volgende functionaliteiten mogelijk gemaakt:

- het mogelijk maken van het accorderen van zorgcontracten door zorgkantoren en gemeenten via de portalen;
- meerwettigheid ondersteunen in de web portals;
- meerwettigheid ondersteunen in nestor;
- matches (overlijdensbatch/ verwerken toekenningsbeschikkingen);
- oude applicatie gereed maken voor de overgang naar nieuw; en
- performance verbeteringen om de groei aan te kunnen.

#### *Knelpunten*

Bij de herbouw van Nestor (nieuwe naam: Treks) is vertraging ontstaan omdat het herbouwen meer werk kost dan oorspronkelijk ingepland. De complexiteit is groter dan verwacht. Daarnaast is ook capaciteit ingezet op de overige aanpassingen, extra ketentesten, etc. Gevolg is dat zonder maatregelen de 15/12 interne release Nestor niet meer wordt gehaald. Het project is begin november 'op rood' en in exception gegaan. Maatregelen worden nu genomen en een formeel exception plan wordt opgesteld, waarin de consequenties worden uitgewerkt. Maatregelen die zullen worden uitgezet zijn o.a. :

- inzet extra capaciteit t.b.v. .net;
- dagelijkse aanwezigheid van functioneel beheer het ontwikkelteam;
- nadere prioritering van must haves/nice to have op diverse onderdelen.



Uitgangspunt is nog steeds dat de in de keten beloofde portal en interface functionaliteiten zullen worden geleverd op de afgesproken datum. Mogelijk dat bepaalde interne SVB controles vertraagd worden opgeleverd (scope word bijgesteld). Ook wordt naar verwachting het nieuwe Treks tijdelijk naast de bestaande Nestor live gebracht. Dit is nog in onderzoek en zal medio november tot een exception report & plan worden uitgewerkt. Het ziet er naar uit dat het project dan weer 'op groen kan.

Door de extra maatregelen in de afgelopen maand en de additionele maatregelen de komende maanden wordt het budget overschreden. Zie de financiële paragraaf.

De resultaten van de ketentest in oktober met zorgkantoren, Vecozo en RINIS is teleurstellend geweest. Het netwerk functioneert naar behoren, maar er is slechts 1 zorgkantoor in oktober in staat geweest de volledige ketentest te doorlopen. Herkansingen op 4 november en 11 november waren beter. Alle zorgkantoren hebben meegedaan en uiteindelijk kwam één zorgkantoor niet door de test. Het aangeleverde bestand werd afgekeurd bij RINIS.

Op 12 november hebben een aantal leveranciers xml bestanden aangeleverd om verwerkt te worden. Niet via een netwerk-keten (want die bestaat nog niet) maar via mails aan de tester in Amstelveen. Resultaat: 5 partijen hebben aangeleverd, allemaal hadden ze wel een of meer issues in de bestanden. Die issues zijn allemaal gerapporteerd zodat zij hun programmatuur kunnen aanpassen. De SVB werd ook geconfronteerd met een issue. Dit werd veroorzaakt door een oplevering van een Jeugdwet aanpassing.

SVB heeft een voorstel voor een managementrapportage opgeleverd. Na het doorvoeren van enkele verbeteringen gaat de spin off 1/2 akkoord om in eerste instantie voornamelijk dumpachtige data op te leveren. Met behulp van filters kunnen de zorgkantoren en gemeenten de benodigde informatie boven water krijgen. In de loop van de volgende plateaus wordt de rapportage verder verfijnd naar echte management rapportages. Er ligt een verzoek aan de SVB om inzicht te geven wat per 1 januari al kan worden geleverd. De verwachting is dat de financiële rapportage die nu voor de pilot wordt gebruikt ook per 1 januari gebruikt kan worden.

Vooruitblik komende periode:

- Eindsprint richting deadline 1-1 van de scrumteams. De opleveringen zijn in december: Op 5 december einde realisatie en 15 december live. En hiernaast is een tweede levering op 22 december (12 december einde realisatie).
- Implementatievoorbereidingen starten.
- Verder met uitvoer van performancetesten (exportbatch, Nestor oud vs. nieuw) voor verder in 2015 en inrichten loadtesten voor de webportalen.

## 4.2 Versterking IT-platform

De nieuwe aanpak Versterking ICT systemen SVB baseren we op verdere versterking van het huidige platform in 2015 en 2016.

Er is een gesprek geweest met VWS over de inhoud van plateau 2 en 3 v.w.b. de functionele wensen. SVB en VWS zitten redelijk op 1 lijn wat betreft de vulling. SVB heeft de inhoud verder uitgewerkt. Volgende stap is prioritering in de keten om tot een scope voor Q1 te komen.

Het Integraal Ontwerp/Solution Design is gereed en de planning en aanpak zijn op hoofdlijnen gereed. Dit is de basis voor de investeringsbegroting van de technische versterking van ons PGB platform, zoals ingediend bij VWS. Deze begroting is in oktober met VWS besproken en een second opinion is onder regie van VWS door een externe partij uitgevoerd in 1<sup>e</sup>H november. De resultaten worden besproken en besluitvorming over de begroting volgt hopelijk spoedig.

Omdat het finale besluit mogelijk nog enige tijd zal nemen is het zaak een voorlopig besluit over de eerste stappen en ontwikkelactiviteiten te nemen en het bijbehorende budget voor Q1 beschikbaar te stellen.

## 5. Programmaspoor Invoer zorgovereenkomsten (initiële vulling)

Doel & Scope	Planning	Budget	Risico's	Overall
😊	😞	😊	😞	😞
	33.000 zorgovereenkomsten achter op planning, maatregelen lopen	Binnen toleranties	Veel werk verwacht in piekmaand nov en dec.	Project onder druk met stevige risico's.

In de periode 1-7-2014 t/m 31-12-2014 worden alle toekomstige budgethouders (i.v.m. trekkingsrechten) in de PGB systemen verwerkt, inclusief de overeenkomsten die zij hebben afgesloten met hun zorgverleners. In dit hoofdstuk gaat het om de prognose en realisatie van het verwerken van budgethoudergegevens, inclusief de zorgovereenkomsten die zij hebben afgesloten met zorgverleners.

De gerealiseerde instroom van uitzendkrachten is als volgt:

Start werkzaamheden	Aantal kandidaten
Augustus	27
September	90
Oktober	171
<b>Totaal</b>	<b>288</b>

De prognose voor november is:

Start werkzaamheden	Aantal kandidaten
Maandag 3 november	30
Woensdag 19 november	16

Hieronder is weergegeven welke aantallen per processtap zijn gerealiseerd. Het proces voor de initiële vulling start bij SSP en zij vraagt de Budgethouder gegevens op bij Gemeenten en Zorgkantoren. In onderstaande tabellen is dit onderscheid aangehouden. De stand is bijgewerkt tot en met 17 november. Ten opzichte van de rapportage over periode september zijn de tabellen aangepast.

Ontvangen budgetten naar wet (niet ontdebeld)	Verwacht	Realisatie tm periode 9	Realisatie periode 10	Cumulatieve realisatie	Prognose
Gemeenten (403)	63.000	45.162	1.663	46.825	48.000
Zorgkantoren (32)	72.600	88.168	117	88.285	90.000
<b>Totaal</b>	<b>135.600</b>	<b>133.330</b>	<b>1.780</b>	<b>135.110</b>	<b>138.000</b>

Alle gemeenten hebben inmiddels een eerste aanlevering van gegevens gedaan. Momenteel vinden de heraanleveringen van budgetgegevens plaats, hierin geven de gemeenten en zorgkantoren de meest actuele aantallen en budgethouders aan de SVB op.

De budgethoudergegevens worden na ontvangst en verwerking door SVB in de PGB systemen over de wetten verdelen. In onderstaande tabel zijn die aantallen weergegeven.

Budgetten naar wet (niet ontdebeld)	Verwacht	Cumulatieve realisatie tm P10	Prognose
Wmo	104.500	91.316	93.000
Jeugdwet	15.000	25.554	26.000
Wlz	16.100	18.240	19.000
<b>Totaal</b>	<b>135.600</b>	<b>135.110</b>	<b>138.000</b>

Voor de begroting van 2014 is uitgegaan van 135.600 te verwerken budgethouders en 244.000 te verwerken zorgovereenkomsten. Onderstaande tabel geeft weer hoeveel budgethouders zijn aangeschreven en hoeveel reacties door de SVB zijn ontvangen. Tevens staat het totaal aantal binnengekomen zorgovereenkomsten per wet vermeld. Een deel van deze zorgovereenkomsten komt meer dan één keer bij de SVB binnen.

Aangeschreven en ontvangen	Aangeschreven tm p10	Reactie Budgethouder minimaal 1 zorgovereenkomst	Aantal ontvangen zorgovereenkomsten tm periode 10	Prognose
Wmo	81.747	55.358	99.326	183.000
Jeugdwet	24.680	18.057	45.821	55.000
Wlz*		9.044	24.511	45.000
<b>Totaal</b>	<b>106.427</b>	<b>82.459</b>	<b>169.658</b>	<b>283.000</b>

\*Voor de Wlz stuurt de SVB geen brieven aan de budgethouders. De zorgkantoren schrijven deze budgethouders aan en zamelt de zorgovereenkomsten in.

Zorgovereenkomsten	Arbeidsrechtelijk beoordeeld	Arbeidsrechtelijk akkoord en verwerkt
Wmo	68.313	39.503
Jeugdwet	29.314	17.888
Wlz	11.050	6.856
<b>Totaal</b>	<b>108.677</b>	<b>64.247</b>

In eerdere rapportages is al gemeld dat de SVB de capaciteit maximaal uitgebreid heeft. Daarnaast hebben we het batchwindow maximaal opengesteld. Zo hebben we een vroege shift (07:00 – 15:30) en een late shift (15:30 – 21:00) kunnen inplannen. Op alle werkdagen en zaterdagen wordt inmiddels over gewerkt. Dit verder opschalen is nodig omdat de gemiddelde productiviteit lager is dan vooraf begroot. Het aantal overeenkomsten per medewerker neemt nog wel toe.

Met deze capaciteitsuitbreiding is het aantal beoordeelde overeenkomsten de afgelopen weken gestegen naar ongeveer 20.000 per week. De komende weken verwacht de SVB circa 25.000 overeenkomsten per week te gaan verwerken. Daarmee verwacht de SVB uit te komen op ongeveer 250.000 beoordeelde overeenkomsten eind december 2014.

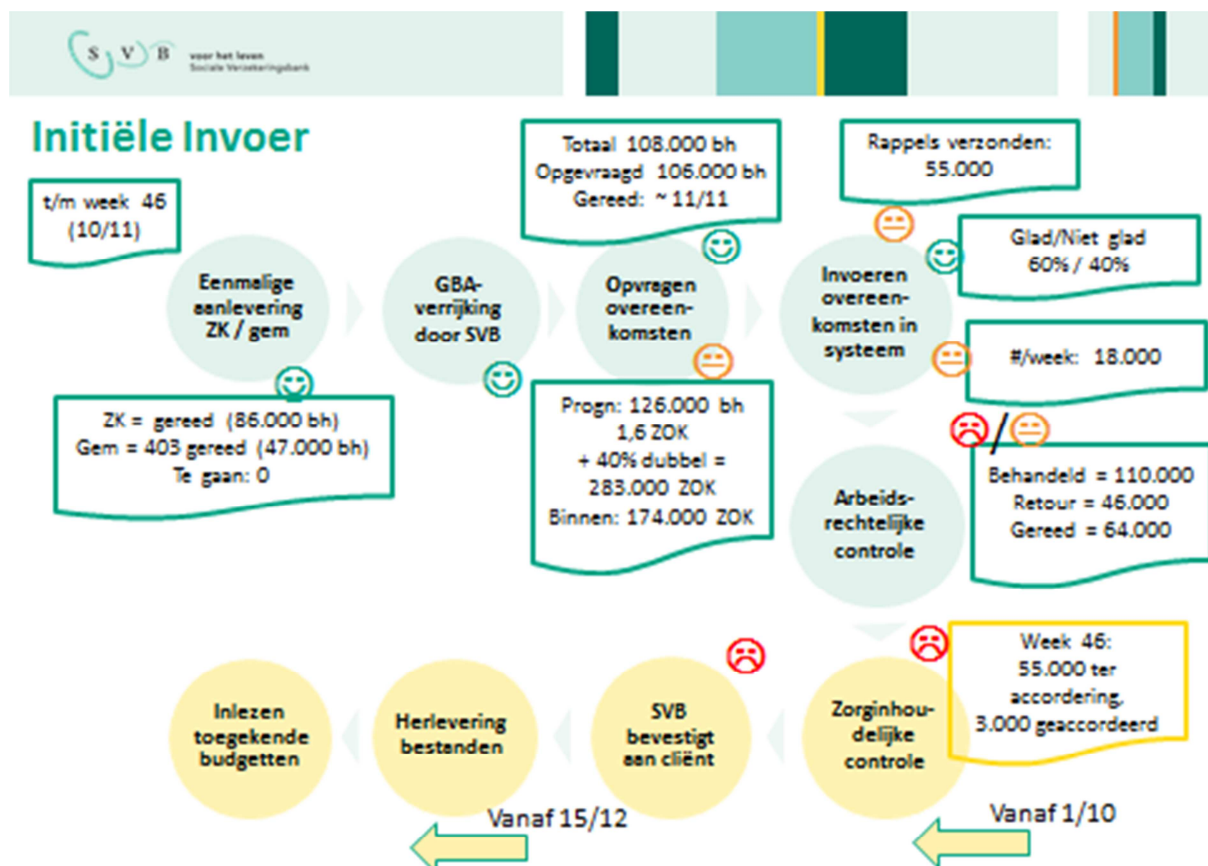
Het aantal budgethouders wat op dit moment bij de SVB bekend is ligt 3.000 hoger dan eerder aangenomen, 126.000 in plaats van 123.000. Dit leidt tot een hoger aantal te ontvangen zorgovereenkomsten, 283.000 in plaats van de eerder gerapporteerde 275.000. Daarnaast zijn er

twee factoren die het aantal te verwerken overeenkomsten in de komende tijd nog verder kan verhogen: de heraanleveringen vanuit zorgkantoren en gemeenten en de groep Wlz-indiceerbaren. Deze laatste groep bevat vermoedelijk deels een verschuiving van budgethouders van de Wmo naar de Wlz, maar mogelijk ook een nieuwe groep budgethouders (die eerder onder de Zvw terecht zouden komen). In alle gevallen is er meerwerk voor de SVB.

Alle bij de SVB bekende budgethouders hebben op dit moment een eerste brief voor het opvragen van zorgovereenkomsten ontvangen. Voor die groep wordt indien nodig nog een eerste en eventueel tweede rappel verzonden. De verwachting is dat deze groep budgethouders in totaal 250.000 zorgovereenkomsten aanbiedt tot eind december 2014. We verwachten van deze groep budgethouders in 2015 nog ongeveer 33.000 zorgovereenkomsten. Zoals eerder aangegeven komt daar bovenop vanuit de heraanlevering van gemeenten en zorgkantoren nog een aantal nieuwe budgethouders die zorgovereenkomsten gaan aanleveren. De omvang van die groep bepaalt voor het leeuwendeel de achterstand van de te verwerken overeenkomsten op 31 december.

Er zijn nog steeds een aantal extra, niet voorziene werkzaamheden die de SVB moet uitvoeren om te zorgen dat in 2015 de zorgovereenkomsten goed in ons systeem staan. Met deze extra werkzaamheden is nu rekening gehouden in de planning voor de komende weken. Er komen echter ook signalen dat gemeenten haar toekenningsbeschikkingen niet via de portal gaan aanbieden. Hiermee is nu geen rekening gehouden, dit zou het aantal te verwerken zorgovereenkomsten nog verder onder druk zetten.

De accordering van de zorgovereenkomsten door zorgkantoren en gemeenten komt nu op gang. Het tempo van het accorderen moet nog wel fors toenemen om het voor de SVB mogelijk te maken om tijdig de bevestigingsbrieven richting de budgethouder te sturen. Aandacht en sturing vanuit het programma van VWS hierop is sterk gewenst.



Interne Controle:

Sinds de start van het invoeren van de zorgovereenkomsten wordt tijdens en direct na de opleidingsweek het werk voor 100% gecontroleerd. Bij de start werd dit gedaan door de opleiders en de begeleiders. Later hebben de senior medewerkers ingezet op deze controlewerkzaamheden. Na twee weken wordt per medewerker bepaald of de controle kan worden afgebouwd naar 50%, 25%, 10% of voor 5%. Bij medewerkers waar de kwaliteit niet op niveau was, bepaalt de teamleider of deze uit dienst gaat of extra begeleiding krijgt. De kwaliteit van de productie vertoont een stijgende lijn. Eerste groep medewerkers zitten op 5% controle, zijn zelf begeleider, controleur geworden.

Bij de interne controle op de invoer wordt een onderscheid tussen financiële fouten, interne fouten en externe fouten. De financiële fouten wegen het zwaarst. Zeker op dit punt proberen we de minste fouten te maken. Opleiders monitoren continue welk soort fouten er worden gemaakt en er wordt gekeken hoe we deze fouten het beste kunnen voorkomen. De senior medewerkers worden ingezet op de bewerkelijkere zorgovereenkomsten.

Over het resultaat van de interne controle wordt separaat gerapporteerd.

In de eerste helft van november wordt er door de 2nd line of defense een steekproef uitgevoerd op de werkzaamheden van de interne controle (1st line of defense).

## 6. Programmaspoor Organisatie Transitie

Dit spoor betreft de organisatietransitie binnen het SVB Servicecentrum PGB ten eind in 2015 de nieuwe uitvoeringstaak goed te kunnen uitvoeren. Er is een voorlopige inschatting gemaakt van de wervings- en opleidingsinspanning. Deze is 18 november definitief gemaakt. Dit zijn activiteiten die nodig zijn om de continuïteit van de dienstverlening per 1 januari te garanderen. Inmiddels zijn ook de voorbereidingen getroffen voor het opstarten van de transitie van de organisatie. Hierbij moet worden gedacht aan het herijken van de stuurfilosofie, het inrichten van een dashboard, het afstemmen van vraag en aanbod daar waar het gaat om staalachtige ondersteuning en IT-ondersteuning. Het aansluiten van het governance model voor de keten op de interne organisatie, het bepalen van het dienstverleningsconcept waaronder de integriteit en het aanpassen van de bijbehorende organisatiestructuur.

De transitie zal medio 2015 zijn beslag krijgen.

### *Pilot Trekkingsrechten*

Vanuit de AWBZ en de Wmo worden budgethouders gevraagd om mee te doen aan de pilot Trekkingsrechten. Eind oktober doen er 1.635 budgethouders mee. We hebben de afgelopen periode 100 budgethouders met een dreigend budgettekort benaderd met het advies of het loon aan te passen of een vrijwillige storting te doen.

In september hebben we telefonisch een enquête uitgezet bij deelnemers in de pilot. De vragenlijst is afgestemd met de zorgkantoren en Per Saldo. De respons op de enquête is hoog en de resultaten zijn gecommuniceerd aan de stuurgroep. De evaluatie uitkomst is zeer positief te noemen.

De pilot loopt op zijn einde en daarom zijn we druk bezig met de zaken die voor de jaarovergang van belang zijn. De welkomstbrieven worden aangepast voor de pilotklanten en deze zijn in november afgerond. Budgethouders die straks onder de gemeenten vallen moeten nog een zorginhoudelijk akkoord van de gemeente ontvangen en daarom worden nu deze zorgovereenkomsten aangeboden worden in de portal.

Het signaleren van mogelijke budgettekorten is sinds september een terugkerend proces. We waarschuwen budgethouders voor een dreigend tekort en laten weten welke oplossingen er zijn. De ervaring leert dat 50% van de pilotklanten reageert met een adequate oplossing. Dit voorkomt betalingsproblemen aan zorgverleners en voorkomt extra werk aan het eind van het jaar.

### *Administratieve organisatie*

De twee grootste processen (aanmeldingsproces en proces wijzigingen) zijn inmiddels herschreven in een werkinstructie. Het proces ziek- en herstel zit in de afrondende fase. Voor de overige processen hebben we de nog uit te voeren acties in kaart gebracht en strakke deadlines gesteld. Doel is om alle processen in werkinstructies af te hebben op 15 december 2014. Ook zijn dan alle benodigde veel gestelde vragen op onze Kennisbank geplaatst wat zorgt voor eenduidige werkwijzen en communicatie richting klant. De verwachting is dat er nog openstaande vragen zullen blijven die in de loop van 2015 opgelost zullen worden.

## 7. Financiële bijlage

In dit hoofdstuk geven we de stand van zaken met betrekking tot de project en de exploitatiekosten voor de invoering van Trekkingsrechten binnen de SVB. De uitputting vergelijken we met de prognose in juli 2014. Als we deze prognose (dreigen) te overschrijden, geven we hierop een toelichting.

### *Incidentele kosten:*

	Budget	Realisatie tm 09	Realisatie 10	Realisatie tm 10	% uitputting tm 10	Prognose 11-12	Prognose 2014	Δ Prognose - budget
Aanpassing IT systemen	€ 2.041.000	€ 1.614.559	€ 398.753	€ 2.013.312	98,6%	€ 367.688	€ 2.381.000	€ 340.000
Aanpassing organisatie & processen	€ 713.000	€ 532.524	€ 84.732	€ 617.256	86,6%	€ 183.744	€ 801.000	€ 88.000
	€ 2.754.000	€ 2.147.083	€ 483.485	€ 2.630.568	95,5%	€ 551.432	€ 3.182.000	€ 428.000

De gerealiseerde incidentele kosten bedragen € 2.630.568,-. Het geprognosticeerde bedrag is € 3.182.000,- en daarmee verwachten we een uitputting van de incidentele kosten 115,6%.

We verwachten voor de aanpassing van de IT systemen niet binnen de afgegeven prognose te blijven. De uitloop in september en oktober en de extra maatregelen als gevolg van de exception voor de komende maanden levert ruim 340K€ overschrijding op t.o.v. de prognose in juli 2014, voornamelijk fte kosten.

### *Reguliere kosten:*

	Budget	Realisatie tm 09	Realisatie 10	Realisatie tm 10	% uitputting tm 10	Prognose 11-12	Prognose 2014	Δ Prognose - budget
Regulier	€ 208.000	€ 134.805	€ 14.479	€ 149.284	71,8%	€ 30.716	€ 180.000	€ -28.000

De kosten van de pilot tot en met oktober bedragen € 149.284,- en daarmee is de uitputting t/m verslagmaand 71,8% van het totale budget ad € 208.000,-. Het gemiddeld aantal budgethouders over de eerste 10 maanden van de pilot is 642. De prijs per budgethouder AWBZ bedraagt € 281,- op jaarbasis. De exploitatiekosten worden gedrukt door een toename van het aantal deelnemers en doordat we steeds efficiënter gaan werken.

### *Kosten van de initiële vulling:*

	Budget	Realisatie tm 09	Realisatie 10	Realisatie tm 10	% uitputting tm 10	Prognose 11-12	Prognose 2014	Δ Prognose - budget
Initiële vulling	€ 7.531.000	€ 2.464.097	€ 1.780.956	€ 4.245.053	56,4%	€ 3.269.947	€ 7.515.000	€ -16.000

De initiële vulling is in september pas echt van start gaan. De kosten tot en met oktober bedragen € 4.245.053,-. Dit is 56,4% van het totaal geprognosticeerde bedrag (€ 7.531.000). De gerealiseerde kosten hebben vooral betrekking op de personeelskosten, huisvesting en de werkplekken.

Wanneer we moeten besluiten om de invoer uitzendkrachten ook in jan/feb voor initiële invoer te laten zitten, zullen dit nog aanvullende extra kosten opleveren. Dit is hier nog niet in begroot.

### *Totale kosten*

Vrijdag 21 november wordt zoals beloofd een verzoek tot aanvulling op de begroting opgeleverd aan VWS van € 384.000. Dat is 3,7% van de begroting De totale verwachte kosten bedragen € 10.877.000,-.

	Budget	Realisatie tm 09	Realisatie 10	Realisatie tm 10	% uitputting tm 10	Prognose 11-12	Prognose 2014	Δ Prognose - budget
Incidentele	€ 2.754.000	€ 2.147.083	€ 483.485	€ 2.630.568	95,5%	€ 551.432	€ 3.182.000	€ 428.000
Regulier	€ 208.000	€ 134.805	€ 14.479	€ 149.284	71,8%	€ 30.716	€ 180.000	€ -28.000
Initiële vulling	€ 7.531.000	€ 2.464.097	€ 1.780.956	€ 4.245.053	56,4%	€ 3.269.947	€ 7.515.000	€ -16.000
	€ 10.493.000	€ 4.745.985	€ 2.278.921	€ 7.024.906	66,9%	€ 3.852.094	€ 10.877.000	€ 384.000