

SVB Servicecentrum PGB

Voortgangsrapportage

Trekkingsrechten

November 2014

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	2
2. SAMENVATTING.....	3
3. PROGRAMMA ALGEMEEN.....	4
3.1 PROGRAMMA AANPAK SVB	4
3.2 KNELPUNTEN UITVOERING EN REGELINGEN	4
3.3 QUALITY ASSURANCE EN RISICOMANAGEMENT	5
3.4 COMMUNICATIE	6
4. PROGRAMMASPOOR ICT	7
4.1 FUNCTIONELE RELEASES 2014	7
4.2 VERSTERKING IT-PLATFORM	8
5. PROGRAMMASPOOR INVOER ZORGOVEREENKOMSTEN (INITIËLE VULLING).....	9
6. PROGRAMMASPOOR ORGANISATIE TRANSITIE	12
7. FINANCIËLE BIJLAGE	14

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; en
- 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 november 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

De invoering van het TR stelsel is niet in het geding, echter niet alle trajecten lopen volledig op schema. Daarnaast hebben we te maken met een aantal issues.

De telefooncentrales van de SVB waren de afgelopen weken overbelast door een hogere instroom aan telefoontjes, waardoor de SVB slecht bereikbaar was. Om de bereikbaarheid te verbeteren wordt in kantoor Zaanstad een extra call center ingericht van 80fte.

In week 50 hebben de SVB, ZN en een aantal zorgverzekeraars tijdelijke procesafspraken gemaakt voor de ondersteuning van budgethouders in de ZVW. Vanaf week 51 zal de SVB alle zeilen bij moeten zetten om de eerste declaraties begin februari te kunnen verwerken. Naast de invoering van TR is dit een force majeure.

De initiële invoer van de zorgovereenkomsten loopt achter op schema. Op dit moment hebben we daarop nog een achterstand van circa 40.000 dossiers. Dit betekent dat we eind december nog niet klaar zijn met initiële vulling en we in januari alle medewerkers belast met de invoer nog nodig hebben hiervoor.

Daarnaast zal vanaf december 2014 het werkaanbod enorm gaan toenemen door extra niet begrote activiteiten, de afsluiting van het salarisjaar 201, de start van het stelsel van trekkingsrechten per 1 januari 2015 en de diverse terugvalscenario's die worden geëffectueerd. We zullen keuzes moeten maken in welke volgorde en/of tempo we activiteiten oppakken.

Het gevolg van alle bovengenoemde acties is dat de kosten voor 2014 nog hoger uitvallen dan de laatst afgegeven prognose in november.

De december releases zijn onderweg en zullen we halen. [Red: 24/12: inmiddels release 15/12 en 22/12 beide geslaagd].

Voor het spoor Organisatie Transitie zijn de voorbereidingen getroffen voor het opstarten van de transitie van de organisatie. Er zijn een aantal activiteiten benoemd die de komende maanden zijn beslag moeten krijgen. Voor de start van de nieuwe werkzaamheden per 1-1-2015 is de organisatie zo goed als gereed. Opleidingen lopen, additionele werving loopt, processen zijn beschreven.

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. Niet alle ZOKken per 1-1 ingevoerd. ICT is weer groen, maar blijft uitdagend.	Budgetverzoek ligt bij VWS. Additioneel verzoek agv extra TV scenario's in de maak.	Diverse knelpunten & risico's voor de implementatie in de keten. Besluitvorming duurt lang.	Delen van de scope gaan naar jan/feb: <ul style="list-style-type: none"> - ICT deelfunctionaliteiten Nestor - Invoer 40.000 ZOKken 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 of initiërende acties in de keten of bij VWS nodig zijn (bvb: vervoerskosten, ZVW, WLZ herindiceerbaren en andere kleine groepen nog aan te leveren budgethouders). SVB heeft deze verwoord in een separate issue lijst en voorgelegd aan VWS. Dit leidt tot extra druk op de haalbaarheid van 1/1 of 15/1.

De oplossing voor de ZVW is besloten. Inrichting loopt. Het late moment van besluiten en vaststellen van de oplossing plaatst SVB voor een force majeure om dat naast de TR invoering parallel in te voeren.

Onze telefooncentrales waren enkele dagen overbelast door een beduidend hogere stroom aan telefoontjes dan verwacht. In december is een extra groep front office medewerkers (40) gestart om de bereikbaarheid te verbeteren. Ook is FO hulp van andere SVB kantoren ingezet.

Continuïteitsplan en Terugvalscenario's zijn i.s.m. de keten onder handen. SVB heeft a.d.h. daarvan een uitgebreid Fallback draaiboek opgesteld. Er zijn al enkele activiteiten in het kader van de terugvalscenario's effectief: collectief accorderen door SVB in opdracht van gemeenten en de work around voor Toekenningsberichten.

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 Juridische afdeling van de SVB heeft de teksten van het Besluit Langdurige Zorg en de Regeling Langdurige Zorg en Jeugdwet onlangs ontvangen. Ze zijn hiermee aan de gang. De SVB Beleidsregels zijn in concept af. Deze worden intern verder geredigeerd.

Daarnaast zijn we bezig met de procesinrichting van bezwaar en is de opleiding van medewerkers gestart.

3.3 Quality assurance en risicomanagement

Er is een concept gemaakt voor de beschrijving van de beheersorganisatie. In november is deze gereviseerd door de interne en een externe auditdienst. Er is een aantal verbetervoorstellen gedaan en deze worden nu opgepakt. In 2015 is een audit gepland om de opzet en de werking van AO/IB te beoordelen.

In november is een concept van de KPI's aan VWS aangeleverd. Er vindt afstemming plaats over de te rapporteren KPI's. Dit wordt in december vervolgd.

Tevens is er een start gemaakt met de opzet voor de inrichting van de interne controle voor het reguliere proces voor 2015. Er is geïnventariseerd op welke processen de interne controle plaats gaat vinden. Op korte termijn wordt een sessie belegd om 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. Dit ligt echter buiten het bereik van de SVB.
- De invoering van de Zvw.

Het risico omtrent de systemen heeft al onze volle aandacht om de kans en/of impact zoveel mogelijk te beperken. De eerste deelrelease van 15-12 is geslaagd. De volgende deelrelease zal voor de Kerst nog plaatsvinden. Het wordt een uitdaging om alle gewenste functionaliteiten voor deze deelrelease tijdig gereed te krijgen. Zie verderop onder Programmaspoor ICT.

Door de uitbreiding van alle functionaliteiten staat de performance van het systeem onder druk. De systemen worden erg traag of vallen zelfs uit. Dit heeft negatieve gevolgen voor productie. De nieuwe Treks release moet dit oplossen.

De ondersteuning in de Zvw is onlangs duidelijk geworden. In de komende weken moet de SVB voor deze groep budgethouders het mogelijk maken om de geleverde zorg te kunnen declareren en uit te betalen. Dit gaat de SVB in januari gaan extra capaciteit kosten.

De reguliere dienstverlening voor Trekkingsrechten gaat per 1 januari 2015 daadwerkelijk van start. Echter is de initiële vulling en accordering dan nog niet gereed. Hierdoor is begin januari een groot aantal zorgovereenkomsten nog niet arbeidsrechtelijke en/of zorginhoudelijk geaccordeerd. Hiervoor heeft de SVB de huidige capaciteit medewerkers nog nodig om de voorraad van eind december binnen 3 weken weg te werken.

Ondanks het persbericht van deze week en de brief van de SVB die uitgaat aan de budgethouders die nog geen bericht van de SVB hebben gehad, verwachten we niet dat de instroom aan vragen van budgethouders in januari substantieel zal afnemen. Daarnaast moet de SVB de komende weken in grote getale bevestigingsbrieven aan budgethouders gaan versturen als gevolg van het voor de gemeenten in bulk accorderen van de zorgovereenkomsten.

In januari sluiten we voor onze huidige klanten salarisadministratie het vorig salarisjaar (2014). Dit levert in januari, in vergelijking met de rest van het jaar, altijd een piek in het werkaanbod op, waarvoor we extra capaciteit in zetten om het werkaanbod tijdig af te kunnen handelen.

Bovengenoemde punten leiden tot een extreem drukke maand januari. We zullen keuzes moeten in welke volgorde we de activiteiten oppakken.

3.4 Communicatie

Er is gevraagd om de tweede initiële aanlevering van gemeenten te ontvangen. Van de 403 gemeenten hebben er 310 gemeenten een tweede bestand aangeleverd met nieuwe budgethouders.

In november zijn er diverse voorlichtingen voor gemeenteambtenaren gegeven en gesprekken gevoerd over de implementatie van trekkingsrecht. Verder zijn er bij bijna 40 gemeenten voorlichting gegeven aan budgethouders en zijn er twee voorlichtingen gegeven over het proces van trekkingsrechten bij koepelorganisaties voor zorginstellingen (BTN en AEP).

Er zijn twee chatsessies gehouden tussen VNG en relatiebeheer van de SVB en gemeenten die vragen hadden over het proces van trekkingsrechten. De verslagen van deze sessies is te lezen voor iedereen die inlogt bij de VNG.

Gemeenten zijn bezig met het accorderen van zorgovereenkomsten. De G32 gemeenten zijn voor het bulk accorderen apart benaderd. Daarnaast melden een groot aantal (kleinere) gemeente zich vrijwillig bij de SVB aan voor in bulk accorderen. De stand van zaken is dat er nu circa 170 (dd. 22-12) gemeenten hebben aangegeven dat wij in bulk mogen accorderen. Dit is een fors extra volume waar we handen vol aan zullen hebben.

In november zijn de volgende zaken ontwikkeld en/of verstuurd :

- De pilotklanten zijn geïnformeerd over veranderingen per 1-1-2015
- Er is een nieuwsbrief (servicebericht) met algemene informatie invoering trekkingsrecht verstuurd.
- Er zijn diverse (instructie)films over Mijn PGB en presentaties voor budgethouders gepubliceerd op het SVB-internet.

4. Programmaspoor ICT

Doel & Scope	Planning	Budget	Risico's	Overall
😊	😊	😊	😞	😞
Twee releases succesvol en derde release loopt. Scope wordt geleverd.	Met geaccordeerde exception nu geaccepteerde nieuwe planning t/m februari.	Een overschrijding buiten de tolerantie a.g.v. de nodige maatregelen.	Ketentest en Nestor 10.0	Project zit op planning, maar blijft zeer druk tot februari.

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 vraagomvang en aanbodomvang zijn daarbij bij elkaar gebracht. De scope is geprioriteerd en de teamsnelheid (sprint velocity) is vergroot. De sprints zijn in volle gang.

PGB10

Er is een Exception report opgesteld, welke is geaccordeerd door de stuurgroep en de SVB programmaboard. De beloofde (externe) deliverables worden geleverd. De gedeeltelijke omzetting van Nestor naar Treks wordt gefaseerd opgeleverd met als opleverdatum 15 en 21 december. De eerste deelrelease van 15 december is geslaagd. Een aantal functionaliteiten is doorgeschoven naar januari. Hiervoor is extra budget gevraagd.

De uiteindelijke DBS T&S conversie is geslaagd, waarmee het omlabelen wetten van de zorgcontracten in de salarisadministratie is nu mogelijk is. De SVB is hiermee gestart.

Diversen:

Zodra de processen door de stuurgroep zijn geaccordeerd worden de overeengekomen processen (swimming lanes) vertaald naar het BEP model en deze worden in december op istandaarden.nl gepubliceerd.

Binnen de SVB is een Task force ingericht voor incidenten en live gang issues.

Knelpunten

De laatste ketentesten met zowel zorgkantoren als softwareleveranciers hebben plaatsgevonden. Helaas was er nog één Zorgkantoor die niet door de ketentest is gekomen. In de tweede week van december is er nog een pre-productietest met een Zorgkantoor. Gemeenten zullen naar verwachting (indicatie vanuit testfase) niet allemaal tijdig klaar zijn voor de TB berichten. Groot risico voor tijdige betalingen. Zonder TB en budget kan SVB niet betalen.

De inzet van de Compuware tooling voor de portalen is vanwege contract issues vertraagd. De verwachting is dat dit in januari kan worden ingezet. ITB verwacht geen performance problemen op basis van eerdere analyses en prognoses.

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). [Red: 24/12: inmiddels zijn beide opleveringen geslaagd).
- Implementatievoorbereidingen starten.
- Verder met uitvoer van performancetesten (exportbatch, Nestor oud vs. nieuw) voor verder in 2015 en starten met loadtesten voor de webportalen. Verder zal ook het monitoren van de portalen in productie worden uitgevoerd. Dit zal in 2015 door blijven lopen.

4.2 Versteving IT-platform

De nieuwe aanpak Versterking ICT systemen SVB baseren we op verdere versterking van het huidige platform in 2015 en 2016. Het Integraal Ontwerp/Solution Design is gereed en de planning en aanpak zijn op hoofdlijnen gereed. Op basis hiervan is een investeringsbegroting van de technische versteving van ons PGB platform ingediend bij VWS. Deze begroting is in december met VWS besproken. VWS wil echter eerst een contra expertise laten uitvoeren op de door de SVB gekozen aanpak en de oplossingsrichting. Dit heeft tot gevolg dat er nog geen akkoord is op de bijbehorende investeringsbegroting. De start van het traject wordt mogelijk hierdoor verlaat. Hetgeen een risico voor de tijdigheid van de versteving in houdt. Er zitten urgente componenten in. VWS heeft wel al de 1^e no-regret stappen toegestaan en daarvoor een beperkt deelbudget toegezegd, maar niet voor het brede pallet aan urgente componenten zoals in het plan is opgenomen en niet voor de omvang waarmee SVB móet starten. Het risico wordt door SVB als hoog en door VWS mogelijk als laag ingeschat.

5. Programmaspoor Invoer zorgovereenkomsten (initiële vulling)

Doel & Scope	Planning	Budget	Risico's	Overall
😊	😞	😊	😞	😞
	33.000 zorgovereenkomsten achter op planning, maatregelen lopen	Binnen toleranties. TV scenario's worden additioneel budget, ook al in 2014.	Veel werk verwacht in piekmaand dec en jan.	Project onder druk met stevige risico's.

In de periode 1-7-2014 t/m 31-01-2015 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.

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 15 december.

Ontvangen budgetten naar wet (niet ontdebeld)	Realisatie tm periode 10	Realisatie periode 11	Cumulatieve realisatie
Gemeenten (403)	46.825	4.234	51.059
Zorgkantoren (32)	88.285	15.668	103.953
Totaal	135.110	19.902	155.012

Zowel de gemeenten als zorgkantoren hebben inmiddels de tweede aanlevering van gegevens gedaan. Bij de zorgkantoren heeft dit tot ruim 15.000 nieuwe budgethouders geleid. Dit werd veroorzaakt doordat in de eerste levering geen budgethouders zaten waarvan de indicatie afliep na 1 augustus 2014. Inmiddels heeft een groot deel van deze groep een verlengde indicatie gehad. De nieuw aangeleverde budgethouders hebben allen eind november een eerste brief van de SVB ontvangen om de zorgovereenkomsten op te sturen.

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

Budgethouders naar wet (ontdebeld)	Verwacht	Cumulatieve realisatie tm P11	Prognose
Wmo	104.500	94.769	94.000
Jeugdwet	15.000	31.534	31.000
Wlz	16.100	18.991	21.000
Totaal	135.600	145.294	146.000

Voor de begroting van 2014 is uitgegaan van 135.600 te verwerken budgethouders en 244.000 te verwerken zorgovereenkomsten. Aangezien het verwachte aantal budgethouders is toegenomen stijgt ook het aantal te verwerken zorgovereenkomsten. Een deel van deze zorgovereenkomsten komt meer dan één keer bij de SVB binnen. De prognose is bijgesteld op basis van de budgethouderaantallen uit de heraanlevering.

Aangeschreven en ontvangen	Aangeschreven tm p11	Reactie Budgethouder minimaal 1 zorgovereenkomst	Aantal ontvangen zorgovereenkomsten tm periode 11	Prognose
Wmo	94.769	72.263	142.768	211.000
Jeugdwet	31.534	24.849	67.495	70.000
Wlz*		14.799	44.873	47.000
Totaal	126.303	111.891	255.136	328.000

*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	105.978	64.622
Jeugdwet	48.468	30.899
Wlz	28.294	18.300
Totaal	182.740	113.821

In november is met de maximale capaciteit aan het verwerken van zorgovereenkomsten gewerkt. De gemiddelde productiviteit blijft lager dan vooraf begroot. De gerealiseerde productiviteit ligt op ongeveer 90% van de verwachte productiviteit.

De SVB verwacht uit te komen op ongeveer 240.000 beoordeelde overeenkomsten eind december 2014. Hiervan zijn naar verwachting 143.000 zorgovereenkomsten ingevoerd. In januari 2015 gaat de verwerking van zorgovereenkomsten door.

Een deel van de aangeschreven budgethouders heeft ondanks twee rappel rondes nog geen zorgovereenkomsten ingestuurd. Deze gegevens van deze groep, momenteel circa 20.000 budgethouders, zijn teruggegeven aan de zorgkantoren en gemeenten.

Vanaf 15 december is het mogelijk om de TB gegevens via de portal aan te leveren. Het is noodzakelijk dat voor de eerste betalingen aan de zorgverleners de Tb aangeleverd is. De ZK aanlevering vlot goed. De gemeenten aanleveringen allerminst. Een punt van zorg is dat een steeds groter aantal gemeenten zegt van de door de SVB geboden noodoplossing gebruik te gaan maken. Het is een noodoplossing bedoeld voor een kleine groep gemeenten, het kost de SVB namelijk flink wat capaciteit als tegen de afspraken in een aanzienlijke groep gemeenten hier gebruik van gaat maken.

Het tempo van het accorderen ligt nog steeds erg laag. Inmiddels heeft een fors aantal gemeenten aangegeven gebruik te willen maken van bulkaccordering. De zorgovereenkomsten van die gemeenten worden de komende weken door de SVB op geaccordeerd gezet. Dit maakt het voor de SVB mogelijk om voor die groep tijdig de bevestigingsbrieven richting de budgethouder te sturen en de betaling in januari te garanderen.

Interne Controle:

In de eerste helft van november is er door de 2nd line of defense een steekproef uitgevoerd op de werkzaamheden van de interne controle (1st line of defense). In de afgelopen maand is de eerste helft van 50 dossiers gelicht. Van de 25 gecontroleerde posten bleken er twee noemenswaardige fouten niet opgemerkt te zijn door de interne controle. De voorlopige resultaten zijn met VWS besproken. In januari volgen de resultaten van de tweede helft dossiers.

Human Resources

In de afgelopen maand zijn er medewerkers Ondersteuning gestart om de zorgovereenkomst in te voeren. Inmiddels is het aantal medewerkers voor deze initiële vulling aanzienlijk opgeschaald ten aanzien van de oorspronkelijke verwachtingen. In november zijn wederom grote aantallen medewerkers gestart.

Daarnaast is er de afgelopen dagen vanuit diverse SVB directies hard gewerkt om in kantoor Zaanstad een extra FO call center neer te zetten van 80 fte om de piek aan telefoon in december en januari op te vangen.

De gerealiseerde instroom van uitzendkrachten is als volgt:

Start werkzaamheden	Aantal kandidaten
Augustus	27
September	90
Oktober	171
November	46
Totaal	288

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 in 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 staf 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.

Het spoor Organisatie is opgeknipt in een traject dat op korte termijn Dienstverlening voorbereid op de start van de nieuwe werkzaamheden per 1-1-2015 via het neerzetten van de standaard SSP organisatie, maar dan opgeschaald voor het nieuwe volume; en op de lange termijn de organisatie transitie vorm geeft om dat effectiever en efficiënter in te richten.

Verder is geïnventariseerd wat de impact van de terugvalplannen is en zijn de voorbereiding gestart om die ook daadwerkelijk uit te kunnen voeren.

Verder wordt begin februari een strategische sessie met het MT SSP georganiseerd. Het doel hiervan is meer grip te krijgen op vraagstukken ten aanzien van:

- de sturingsfilosofie en het daarbij behorende dashboard;
- de governance van de keten;
- welke overleggen zijn er straks structureel met de opdrachtgever en de ketenpartners? We zullen hier met elkaar moeten kijken naar wie waar met welk mandaat participeert;
- verantwoording naar de stakeholders intern en extern;
- afstemmen van de rapportage behoefte en het koppelen van verantwoordingsinformatie aan stuurinformatie;
- integraliteit van de dienstverlening;
- bepalen van de klantbehoefte en die doorvertalen naar een dienstverleningsmodel;
- inrichten vraag-aanbod-organisatie;
- hier ligt het vraagstuk voor “hoe om te gaan met de staf- en ondersteunende functies?”
- organisatie-inrichting / -structuur;
- na de uitwerking van bovenstaande issues zullen we de organisatiestructuur moeten bepalen;

Pilot Trekkingsrechten

Vanuit de AWBZ en de Wmo worden budgethouders gevraagd om mee te doen aan de pilot Trekkingsrechten. Eind november doen er 1.702 budgethouders mee.

De pilot loopt op zijn einde. Alle klanten hebben gekregen of krijgen een brief waarin zij worden bedankt voor de deelname en tevens worden de veranderingen ten opzicht van het pilottraject toegelicht. De Per Saldo klanten hebben reeds een brief ontvangen. De overige klanten krijgen in december een brief. Voor de potentiële ZVW klanten binnen de pilot wordt onderzocht of actie vanuit de SVB gewenst is.

Administratieve organisatie

De grootste processen (bijv. aanmeldingsproces, wijzigingen en ziek- en herstel) zijn inmiddels herschreven in een werkinstructie. 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. De Frequently Asked Questions (FAQ's) wordt continue actueel gehouden en op onze Kennisbank geplaatst. Dit 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 exploitatiekosten voor de invoering van Trekkingsrechten binnen de SVB. De uitputting vergelijken we met de prognose in november 2014. Als we deze prognose (dreigen te) overschrijden, geven we hierop een toelichting.

Incidentele kosten:

	Budget	Realisatie tm 10	Realisatie 11	Realisatie tm 11	% uitputting tm 11	Prognose 12	Prognose 2014	Δ Prognose - budget
Aanpassing IT systemen	€ 2.041.000	€ 2.013.312	€ -60.729	€ 1.952.583	95,7%	€ 428.417	€ 2.381.000	€ 340.000
Aanpassing organisatie & processen	€ 713.000	€ 617.256	€ 95.082	€ 712.338	99,9%	€ 88.662	€ 801.000	€ 88.000
	€ 2.754.000	€ 2.630.568	€ 34.353	€ 2.664.922	96,8%	€ 517.078	€ 3.182.000	€ 428.000

De gerealiseerde incidentele kosten bedragen tot met november € 2.664.922,-. Het geprognosticeerde bedrag is € 3.182.000,- en daarmee verwachten we een uitputting van de incidentele kosten 115,5%.

We verwachten voor de aanpassing van de IT systemen niet binnen de afgegeven prognose te blijven. 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. Dit is reeds vorige maand gemeld aan VWS. De kosten van de IT systemen bedragen in november +/- € 60.729,-. Dit wordt veroorzaakt doordat de kosten van een ander IT-project in eerste instantie ten laste van de regeling Trekkingsrechten waren gebracht. Deze omissie is nu hersteld.

Reguliere kosten:

	Budget	Realisatie tm 10	Realisatie 11	Realisatie tm 11	% uitputting tm 11	Prognose 12	Prognose 2014	Δ Prognose - budget
Regulier	€ 208.000	€ 149.284	€ 18.011	€ 167.295	80,4%	€ 12.705	€ 180.000	€ -28.000

De kosten van de pilot tot en met november bedragen € 167.295,- en daarmee is de uitputting t/m verslagmaand 80,4% van het totale budget ad € 208.000,-. Het gemiddeld aantal budgethouders over 11 maanden van de pilot is 662. De prijs per budgethouder AWBZ bedraagt € 276,- 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 10	Realisatie 11	Realisatie tm 11	% uitputting tm 11	Prognose 12	Prognose 2014	Δ Prognose - budget
Initiële vulling	€ 7.531.000	€ 4.245.053	€ 2.084.648	€ 6.329.701	84,0%	€ 1.185.299	€ 7.515.000	€ -16.000

De initiële vulling is in september pas echt van start gaan. De kosten tot en met verslagmaand bedragen € 6.329.701,-. Dit is 84,0% van het totaal geprognosticeerde bedrag (€ 7.515.000). De gerealiseerde kosten hebben vooral betrekking op de personeelskosten, huisvesting en de werkplekken.

Er is besloten in december extra capaciteit en huisvesting voor front en backoffice in te huren. Deze kosten zijn niet in de laatste prognose opgenomen. Informeel is afgesproken om geen aanvullend budget aan te vragen, maar om deze kosten mee te nemen in de eindafrekening van 2014. Eind december geeft de SVB een eerste inschatting van deze extra kosten.

Tevens heeft de SVB besloten om alle uitzendkrachten voor de initiële invoer tot 1 april 2015 aan te houden. Dit zal leiden tot extra kosten in 2015 die niet waren begroot.

Totale kosten

Vrijdag 21 november is 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 10	Realisatie 11	Realisatie tm 11	% uitputting tm 11	Prognose 12	Prognose 2014	Δ Prognose - budget
Incidentele	€ 2.754.000	€ 2.630.568	€ 34.353	€ 2.664.922	96,8%	€ 517.078	€ 3.182.000	€ 428.000
Regulier	€ 208.000	€ 149.284	€ 18.011	€ 167.295	80,4%	€ 12.705	€ 180.000	€ -28.000
Initiele vulling	€ 7.531.000	€ 4.245.053	€ 2.084.648	€ 6.329.701	84,0%	€ 1.185.299	€ 7.515.000	€ -16.000
	€ 10.493.000	€ 7.024.906	€ 2.137.012	€ 9.161.918	87,3%	€ 1.715.082	€ 10.877.000	€ 384.000