

# **SVB Servicecentrum PGB**

## **Voortgangsrapportage**

### **Trekkingsrechten**

**December 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>8</b>
4.1 FUNCTIONELE RELEASES 2014 .....	8
4.2 VERSTEVIGING IT-PLATFORM .....	9
<b>5. PROGRAMMASPOOR INVOER ZORGOVEREENKOMSTEN (INITIËLE VULLING).....</b>	<b>10</b>
<b>6. PROGRAMMASPOOR ORGANISATIE TRANSITIE .....</b>	<b>13</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; 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 december 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

Het TR stelsel is per 1-1-2015 ingevoerd. Het stelsel is live.

### **Invoer zorgovereenkomsten:**

SVB heeft per 1-1 nog niet alle zorgovereenkomsten ingevoerd, maar is wel dusdanig ver gevorderd dat vóór de eerste betaaldatum de overeenkomsten er allemaal in zitten (maandloners voor 15/1, rest voor 1/2). Vele gemeenten lopen achter met accordering van de zorgovereenkomsten. Meer dan 200 gemeenten hebben SVB al verzocht om accordering voor hen in bulk te doen op hun specifieke max tarieven. Dat loopt. Besloten is (een voorbereid noodscenario) alle zorgovereenkomsten die nog open staan op 15/1 ambtshalve te accorderen in bulk.

Het verwerken van de PGB budgetten (toekenningsbeschikkingen) loopt ook ver achter. Dit geldt voor veel gemeenten. Op 1-1 waren slechts enkele 10-tallen procenten binnen. Ook hiervoor is een noodscenario door SVB voorbereid. Tot dit noodscenario is door VWS in overleg met VNG, ZN, Per Saldo en SVB op 14-1 besloten. Alle ontbrekende budgetten worden nu op een standaard bedrag in bulk ingevoerd door SVB, ambtshalve, in opdracht van VWS. Daarmee zijn alle overeenkomsten straks tijdig gereed om de betalingen eind januari te kunnen uitvoeren. De SVB is voornemens om eind januari een extra betaalaronde uit te voeren voor die overeenkomsten die niet zijn meegegaan in de eerste ronde.

De noodscenario's leiden bij SVB tot veel extra werk en tot veel herstelwerk in februari en maart. Financieel worden alle meerkosten gedekt door VWS. Er is veel aandacht voor communicatie en woordvoering, gegeven alle berichten in de media rondom de PGB en trekkingsrechten.

Er is flink opgeschaald in FO fte's naar aanleiding van de eerdere bereikbaarheidsproblemen. Inmiddels zijn 120 FO fte actief (op weg naar 180 fte) en zorgen diverse SVB kantoren voor opvang van overflow. De bereikbaarheid is nu goed, de wachtrijen acceptabel en de service levels ok. Ook de BO fte's worden nog verder uitgebreid i.v.m. de noodscenario's en het extra en herstelwerk dat daar uit komt.

### **ICT projecten:**

De releases van 15/12 zijn opgeleverd. Zowel de portals als het interne nieuwe Treks systeem (vervanger van Nestor). Diverse functionaliteiten zijn verschoven naar sprints in januari. Hier zit veel druk op. Ook zijn er diverse performance en functionele issues.

### **Organisatie transitie:**

Deze wordt in 2015 ter hand genomen. Vooralsnog loopt de verdere invoer in januari en februari nog door onder het programma. Ook de diverse herstelwerkzaamheden lopen nog door. De lijn neemt de declaraties en betalingen ter hand. Daartoe worden in januari reeds vele TR medewerkers opgeleid en deze stromen door van het programma naar de lijn.

### 3. Programma algemeen

Doel & Scope	Planning	Budget	Risico's	Overall
😊	😞	😊	😞	😞
De invoering van TR per 1/1/2015 is gehaald.	Initiële invoer spoor staat onder druk. Niet alle aantallen per 1-1 ingevoerd. Wel tijdig vóór betaling.	Budgetverzoek ligt bij VWS, wordt geaccordeerd. Meerkosten SVB a.g.v. noodplannen wordt gedekt door VWS.	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"> <li>- ICT deelfunctionaliteiten Nestor</li> <li>- Invoer 40.000 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 is op de diverse knelpunten meer duidelijkheid gekomen. Desalniettemin resteren nog een aantal knelpunten waarop nog besluiten in de keten of bij VWS nodig zijn. Dit betreft issues rondom wooninitiatieven en vervoerskosten. [Red 15/1: inmiddels formeel opgelost, hoewel vervoerskosten issue blijft].

In week 50 is er met ZN en een aantal zorgverzekeraars gesproken over onze ondersteuning in de Zvw. Voorgesteld is om het proces van de verzamelnota te gebruiken als tijdelijk proces. ZN heeft dit voorstel de afgelopen week aan alle zorgverzekeraars voorgelegd is akkoord bevonden. Vanaf mei zou er een definitief proces gereed moeten zijn. De SVB heeft al haar klanten salarisadministratie die straks onder de WLZ vallen hierover geïnformeerd en de zorgovereenkomsten zijn aangepast voor de regeling Zvw.

Er zijn stevige terugvalscenario's vastgesteld. Enkele zijn ook reeds in uitvoering. Zo verwerkt SVB inmiddels voor meer dan 200 gemeenten via bulk accordering vele openstaande overeenkomsten met het max tarief van die gemeenten. Ook voor Toekenningsberichten is een terugvalscenario voor gemeenten die niet softwarematig kunnen aanleveren; hiertoe is een Excel TKB variant ontwikkeld. Wordt inmiddels veel gebruik van gemaakt.

Ook is in december afgesproken om alle overeenkomsten die op 15/1 gereed staan, maar nog geen accordering en max tarief hebben, in opdracht van VWS ambtshalve te accorderen op het tarief € 999,98. [Red 15/1: Dit is op 15/1 inmiddels in gang gezet].

Inmiddels is ook een terugvalscenario rondom de TKB (Toekenningsbeschikking) onder handen. Deze zorgt voor ambtshalve in opdracht van VWS toekennen van een standaard budget voor het eerste kwartaal, voor alle gereed staande overeenkomsten die nog geen TKB hebben. [Red 15/1: Dit is op 15/1 inmiddels in gang gezet].

De diverse terugvalscenario's leiden tot extra werkzaamheden aan IT en FB kant. Jobs moeten ontwikkeld, getest en gerund en output met verwerkt en verdeeld. Met name aan uitvoeringskant zijn er ook vele extra werkzaamheden hierdoor. Verwerken terugvalscenario's en straks veel herstelwerk achter de schermen. VWS heeft aangegeven de meerkosten hiervan te dragen.

De 'WLZ herindiceerbaren' zijn in december pas aangeleverd en ingelezen. Verwerking vindt in januari plaats, maar er is nog geen zekerheid of dat 100% lukt. Ook komt er in januari nog een tweede aanlevering vanuit ZN. [Red 15/1: deze is nog niet ontvangen].

#### *Juridisch*

De Juridische afdeling van de SVB heeft de Beleidsregels bijna afgerond. De procesinrichting van bezwaar wordt ingericht en de medewerkers voor dit proces zijn opgeleid. Nu wordt de regeling ZVW ingericht.

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

Er is een concept gemaakt voor de beschrijving van de beheersorganisatie. In november is deze gereviewd 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.

Uitgevoerde audits en status verbetervoorstellen:

<b>Audit door</b>	<b>Jaar</b>	<b>Aantal verbetervoorstellen</b>	<b>Aantal gerealiseerd</b>	<b>Aantal onderhanden</b>	<b>Aantal niet / uitgesteld</b>
<b>Audit Dienst SVB</b>	2014	13	6	4	1 niet / 2 uitgesteld
<b>Deloitte</b>	2014	21	6	10	5 uitgesteld

#### Toelichting bij de audit uitgevoerd door de Audit Dienst van de SVB (AD)

In september 2014 heeft de AD een memo opgesteld met tussentijdse bevindingen, omdat de audit "on hold" werd gezet. In december 2014 is de definitieve rapportage ontvangen. In de definitieve rapportage zijn vijf nieuwe verbetervoorstellen gedaan, die in de tabel zijn verwerkt.

Het verbetervoorstel dat niet verder wordt uitgewerkt, heeft betrekking op het lerend effect uit de pilot van 2014: Er heeft onderzoek plaatsgevonden naar de klanttevredenheid; het belangrijkste verbeterpunt is daaruit meegenomen.

Toelichting bij de audit die is uitgevoerd door Deloitte ism AD: Drie van de vijf uitgestelde verbetervoorstellen worden uitgewerkt in het aansluitende SSP project "Versteviging PGB systemen":

1. Specificeren niet functionele eisen
2. Opstellen architectuur overzicht
3. Implementeren monitoring op performance

De verwachting is dat de overige twee verbetervoorstellen zijn gerealiseerd in februari 2015.

In 2015 is vanuit de AD één audit gepland met het doel om de opzet en de werking van de AO/IB te beoordelen.

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.

Enkele maanden geleden 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. Regelmatig neemt de SVB de risico's onder de loep of ze nog van toepassing zijn.

We onderkennen de volgende risico's:

- Enorme piek aan werkzaamheden in januari/februari: niet alle werkaanbod tijdig verwerkt
- Door collectief accorderen van zorgovereenkomsten en collectief opvoeren TB-gegevens grote kans op onjuiste/onterechte betalingen met als gevolg herstelacties in de toekomst

De reguliere dienstverlening voor Trekkingsrechten is per 1 januari 2015 daadwerkelijk van start gegaan. Echter is de initiële vulling 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 4 weken weg te werken.

De diverse terugvalscenario's hebben het risico in zich dat we onterecht of verkeerde betalingen uitvoeren, waarvoor herstelacties nodig zijn met als uitkomst terugvorderingen die we niet meer kunnen innen. Dit is een bekend en geaccepteerd gevolg van de scenario's. Dit volgt bovenop alle andere werkzaamheden die in januari en februari gedaan moeten worden.

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 extra capaciteit kosten naast de initiële invulling die nog niet is afgerond.

### **3.4 Communicatie**

Gemeenten hebben in december hun proceskeuzes aan de SVB doorgegeven voor de uitvoering van hun PGB-beleid. Op de proceskeuzeformulieren en via andere wegen gaven gemeenten bij de SVB aan dat ze de zorgovereenkomsten wilden laten accorderen. Uiteindelijk is dit geregistreerd voor meer dan 200 gemeenten met de bijbehorende maximumtarieven voor PGB HH, PGB BG en PGB Jeugd.

Verder zijn non-responslijsten van budgethouders aan gemeenten verstrekt via de portal van de gemeenten. Op deze lijsten staan budgethouders die ondanks twee keer rappel nog geen zorgovereenkomst hebben ingestuurd. Gemeenten waarderen deze informatie en hebben veel van deze budgethouders benaderd met het verzoek alsnog zorgovereenkomsten in te sturen.

Tevens zijn gemeenten geïnformeerd dat de differentiatie van de rollen in Mijn PGB is gerealiseerd, zodat de rollen beter aansluiten bij de functies bij de gemeenten.

Er zijn in december twee voorlichtingen over de invoering van trekkingsrecht gegeven: één bij de gemeente Leek aan een groep zorgmedewerkers en één bij de Branchevereniging Kleinschalige Zorg (BVKZ).

Voor de budgethouders zijn in december de volgende zaken ontwikkeld en/of verstuurd:

- De zorgovereenkomsten zijn aangepast op de regeling Zvw.
- Brochure 'Uw persoonsgebonden budget en de Sociale Verzekeringsbank' is herschreven en gepubliceerd op [svb.nl/pgb](http://svb.nl/pgb).

- Leaflet ‘Ondersteuning bij een persoonsgebonden budget’ is herzien en gepubliceerd op [svb.nl/pgb](http://svb.nl/pgb).
- Geruststellingsbrief (betalen zonder goedkeuring) is opgesteld en verzonden.
- Brief aan Zvw-klienten over voortzetting dienstverlening (deels ook klienten die beschikken over pgb dat wel onder trekkingsrecht valt) is verzonden.
- Persbericht ‘Uitbetaling PGB zorgverleners gegarandeerd’ is verspreid.

In een tweetal bijeenkomsten zijn ANP, Zorgvisie en de Telegraaf voorgelicht over de activiteiten van de SVB in het kader van trekkingsrechten.

In januari zijn rappelbrieven gestuurd aan gemeenten vanwege ontbrekende toekenningsberichten budget en een mailing voor WLZ-budgethouders. Tevens is de eerste nieuwsflash 2015 uitgestuurd.

In januari staan de volgende berichten/mailings gepland:

- 2e en 3e nieuwsflash 2015
- Brief Fictief budget (minus zvw) naar budgethouders
- Brief Fictief budget (incl zvw) naar budgethouders
- Brief late uitbetaling maandlonen naar budgethouders
- Website [svb.nl/gemeente](http://svb.nl/gemeente) volledig herzien
- Mailing Beschermd wonen

## 4. Programmaspoor ICT

Doel & Scope	Planning	Budget	Risico's	Overall
😊	😊	😞	😞	😞
Drie releases succesvol opgeleverd (jul/okt/dec). Scope wordt geleverd, deels in jan/feb 2015.	Van de laatste release in december zijn diverse functies naar jan en feb verplaatst.	2014 is budget conform exception plan. 2015 meerkosten.	Functies in 2015 staan onder druk. Performance portalen extern en Treks intern is issue in januari.	

### 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 opgeleverd. Enkele functies volgend nog in jan en feb. De vraagomvang en aanbodomvang 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 boven op de begroting.

In december zijn twee implementatieweekenden geweest. 14-12 en 22-12. Een greep uit de belangrijkste onderdelen:

- Treks is grotendeels opgeleverd.
- De functionaliteit voor het registreren en tonen van de Vrijwillige storting in resp. Treks en Portalen is doorgeschoven naar 2015.
- Gemeente afspraken kunnen vanaf nu worden vastgelegd in Treks. Dit is de basis om dadelijk controles in het systeem in te bouwen.
- Een volgende set batches zijn meerwettig gemaakt.
- Gemeenten en Zorgkantoren kunnen vanaf 15 december jl. budgetten voor 2015. opvoeren via resp. portal upload en Rinis.
- Gemeenten en zorgkantoren worden vanaf nu ondersteund in autorisatiebehoeften op divers niveau. (Betere Service en betere veiligheid)
- Diverse verbeteringen voor gebruiksgemak en informatie tbv PGB klanten.
- Meerwettigheid in batches voltooid.
- De kritieke Nestor export batch naar de portalen is qua performance fors verbeterd (40% korter).

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

De publicatie van de eerste versie van de procesatlas op het istandaarden webplatform is in januari beschikbaar via internet. Dit bevat een globale beschrijving hoofdprocessen, berichten definities etc.

Er wordt een query ontwikkeld waarmee de collectieve goedkeuringen van zorgovereenkomsten in opdracht van gemeenten automatisch worden gedaan, waarna aansluitend de bevestigingsbrieven naar de budgethouders worden verstuurd. Dit laatste gaat om vele brieven die nu niet meer handmatig hoeven worden verstuurd. Tevens is voor het fallback scenario voor de aanlevering van toekenningsberichten een Excel sheet ontwikkeld waarmee gemeenten de TKB's kunnen aanleveren. De SVB kan deze sheets converteren naar XML en vervolgens in het systeem inlezen.

De komende periode wordt er verder gewerkt aan het verbeteren van de performance van de batches, systemen en portalen. Daarnaast zal er de komende tijd nog nazorg en ondersteuning noodzakelijk zijn. Afhankelijk van de snelheid van de leveranciers kan er gestart worden met de penetratietest. Verder wordt er gewerkt aan het afronden van PGB10 en de overdracht van werkzaamheden naar de verschillende deelprojecten: onderhoud/functionaliiteit /versteving.

#### **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 versterking 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 oplossingsrichting. Dit heeft tot gevolg dat er nog geen akkoord is op de bijbehorende investeringsbegroting. Wel heeft VWS toegezegd om vooruitlopend op de formele besluitvorming een budget beschikbaar te willen stellen om te starten met ‘niet onomkeerbare’ stappen in de doorontwikkeling.

## 5. Programmaspoor Invoer zorgovereenkomsten (initiële vulling)

Doel & Scope	Planning	Budget	Risico's	Overall
😊	😞	😊	😞	😞
	Op 15/1 nog ruim 20.000 ZOKken open. Deze zijn eind jan gereed. Tijdig voor betaling.	Extra invoer, terugval- en herstelwerkzaamheden gaan budget overschrijden.	Januari en februari is combi van afronding invoer en start going concern. Nog issues open.	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 2 januari 2015

Ontvangen budgetten naar wet (niet ontdebeld)	Realisatie tm periode 11	Realisatie periode 12	Cumulatieve realisatie
Gemeenten (403)	51.059	242	51.301
Zorgkantoren (32)	103.953	1.872	105.825
<b>Totaal</b>	<b>155.012</b>	<b>2.114</b>	<b>157.126</b>

Zowel de gemeenten als zorgkantoren hebben inmiddels de tweede aanlevering van gegevens gedaan. In de eerste levering zaten geen budgethouders waarvan de indicatie afliep na 1 augustus 2014. Inmiddels heeft een groot deel van deze groep een verlengde indicatie gehad. Bij de zorgkantoren heeft dit tot ruim 15.000 nieuwe budgethouders geleid. 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 P12	Prognose
Wmo	104.500	98.524	99.000
Jeugdwet	15.000	31.689	32.000
Wlz	16.100	20.867	21.000
<b>Totaal</b>	<b>135.600</b>	<b>145.294</b>	<b>152.000</b>

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 is incompleet en komt daardoor 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 12	Prognose
Wmo	98.524	75.534	155.206	182.000
Jeugdwet	31.689	26.056	73.764	87.000
Wlz*		15.438	49.847	60.000
<b>Totaal</b>	<b>130.213</b>	<b>117.028</b>	<b>278.817</b>	<b>329.000</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	124.012	73.413
Jeugdwet	57.499	35.859
Wlz	37.092	22.175
<b>Totaal</b>	<b>218.603</b>	<b>131.447</b>

In december 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 is uitgekomen op ruim 219.000 beoordeelde overeenkomsten eind december 2014. Hiervan zijn ruim 131.000 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. Zorgkantoren en gemeenten zijn geïnformeerd welke budgethouders, ca 20.000, dit zijn; actie ligt bij hen. Waarschijnlijk heeft een deel van deze budgethouders inmiddels wel ingestuurd en is dit ook verwerkt. Welk deel dit is van die 20.000 is niet bekend.

Vanaf 15 december is het mogelijk om de TB gegevens via de portal aan te leveren. De oorspronkelijke deadline was 31/2. Op dat moment was slechts een klein deel binnen. Het is noodzakelijk dat voor de eerste betalingen aan de zorgverleners de Tb aangeleverd is. Op 12 januari hebben alle zorgkantoren en 393 gemeenten een bestand aangeleverd. Een groeiend aantal gemeenten zegt van de door de SVB geboden noodoplossing gebruik te gaan maken (159), terwijl dit een noodoplossing is die bedoeld is voor een kleine groep gemeenten. Het kost de SVB namelijk flink wat capaciteit als een aanzienlijke groep gemeenten hier gebruik van gaat maken. De uitval in de Excels is zeer groot. De uitval van verwerkte TKB's is groot. [Stand 15/1: 30.000 uitval].

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. [Red 15/1: Alle gemeenten die dit hebben opgegeven (>200) zijn nu initieel in bulk verwerkt.]

#### Interne Controle:

In de eerste helft van november was door de 2nd line of defense een steekproef uitgevoerd op de werkzaamheden van de interne controle (1st line of defense). In januari volgen de resultaten van de tweede helft dossiers.

#### Human Resources

In de afgelopen maand zijn de vertrokken medewerkers Ondersteuning vervangen, zodat de initiële vulling op niveau blijft. De aantallen medewerkers voor deze initiële vulling zijn aanzienlijk opgeschaald ten aanzien van de oorspronkelijke verwachtingen. Ook de capaciteit bij de teamleiders is aanzienlijk uitgebreid. Dit bestaat uit kandidaten vanuit een externe werving (de afgelopen maand 4 teamleiders), maar ook ondersteuning vanuit de andere SVB kantoren.

In Zaanstad en Utrecht/SSP zijn er callcentra ingericht die tot een maximum van 180 medewerkers aan de telefoon huisvesten. Deze operatie is gestart vanaf december en zal half januari volledig operationeel zijn om de piek aan telefoon op te vangen.

Drie keer per week worden de cijfers en acties besproken met PMT en teamleiding. Elke dag is er een dagstartup met de teamleiders en medewerkers over de dagtargets. Er wordt continue gezocht naar procesoptimalisatie van de grote processen en ook de kleinere processen worden ingericht. Er is duidelijk een verbetering van de kwantiteit en de kwaliteit van het werk waar te nemen.

De gerealiseerde instroom van uitzendkrachten is als volgt:

<b>Start werkzaamheden</b>	<b>Aantal kandidaten</b>
Augustus	27
September	90
Oktober	171
November	46
December	140
<b>Totaal</b>	<b>474</b>

## 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.

Het spoor Organisatie is opgeknipt in een traject dat op korte termijn Dienstverlening ondersteunt bij het realiseren van de initiële vulling en op de lange termijn de organisatie voorbereidt en inricht voor het reguliere proces Trekkingsrechten. Naar aanleiding van het hoge telefoon aanbod is de bezetting van het Frontoffice verder opgeschaald naar circa 120 medewerkers. Inmiddels is ook in Leiden een extra team van 60 medewerkers actief. Daarmee moest ook de technische infrastructuur worden uitgebreid

Verder wordt de organisatie momenteel zo zwaar belast met de afronding van de initiële vulling van de trekkingsrechten dat ervoor is gekozen het definitief vorm geven van de organisatiestructuur en de inrichting daarvan door te schuiven naar februari.

Begin februari wordt 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;

Overige onderwerpen:

De SVB heeft met behulp van Ben Schepers de procesbeschrijving van terugvorderingen opgesteld

Fraudesignalering en samenwerking

De SVB is in gesprek met de Inspectie SZW en het Openbaar ministerie. Het doel is om de samenwerking te intensiveren bij de aanpak van fraude.

Verder is de Nza geïnformeerd omtrent de ontwikkelingen rondom Trekkingsrecht. Ze zijn bezig met een thematisch onderzoek. De Nza krijgt waarschijnlijk de taak om te controleren of

zorgkantoren voldoende actie ondernemen om fraude tegen te gaan. Daar heeft de Nza de SVB ook in zekere zin bij nodig.

#### *Pilot Trekkingsrechten*

Vanuit de AWBZ en de Wmo worden budgethouders gevraagd om mee te doen aan de pilot Trekkingsrechten. Eind 2014 doen er 1.773 budgethouders mee.

De pilot is eindejaar beëindigd. Alle klanten hebben een brief gekregen waarin zij zijn bedankt voor de deelname en tevens zijn in deze brief de veranderingen ten opzicht van het pilottraject toegelicht. Voor de 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. 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 werkinstructies worden nu aangepast voor de regeling Zvw.

## 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 11	Realisatie 12	Realisatie tm 12	Prognose 2014	% uitputting vs Prognose	Δ Realisatie - prognose
Aanpassing IT systemen	€ 2.041.000	€ 1.952.583	€ 469.396	€ 2.421.979	€ 2.381.000	1,7%	€ 40.979
Aanpassing organisatie & processen	€ 713.000	€ 712.338	€ 76.614	€ 788.952	€ 801.000	-1,5%	€ -12.048
	<b>€ 2.754.000</b>	<b>€ 2.664.922</b>	<b>€ 546.010</b>	<b>€ 3.210.932</b>	<b>€ 3.182.000</b>	<b>0,9%</b>	<b>€ 28.932</b>

De gerealiseerde incidentele kosten in 2014 bedragen € 3.210.932,-. Hiermee overschrijden we de prognose 2014 met € 28.932,- (0,9%).

### Reguliere kosten:

	Budget	Realisatie tm 11	Realisatie 12	Realisatie tm 12	Prognose 2014	% uitputting vs Prognose	Δ Realisatie - prognose
Regulier	€ 208.000	€ 167.295	€ 19.695	€ 186.991	€ 180.000	3,9%	€ 6.991

De kosten van de pilot tot en met december bedragen € 186.991,-. Hiermee overschrijden we de prognose met € 6.991 (3,9%). Het gemiddeld aantal budgethouders over 2014 voor de pilot is 683. De prijs per budgethouder AWBZ bedraagt € 274,- opjaarbasis.

### Kosten van de initiële vulling:

	Budget	Realisatie tm 11	Realisatie 12	Realisatie tm 12	Prognose 2014	% uitputting vs Prognose	Δ Realisatie - prognose
Initiële vulling	€ 7.531.000	€ 6.329.701	€ 1.379.937	€ 7.709.639	€ 7.515.000	2,6%	€ 194.639

De gerealiseerde kosten in 2014 bedragen € 7.709.639,-. Hiermee overschrijden we de prognose met € 194.639 (2,6%) 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 met VWS om geen aanvullend budget aan te vragen, maar om deze kosten mee te nemen in de eindafrekening van 2014. 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

	Budget	Realisatie tm 11	Realisatie 12	Realisatie tm 12	Prognose 2014	% uitputting vs Prognose	Δ Realisatie - prognose
Incidentele	€ 2.754.000	€ 2.664.922	€ 546.010	€ 3.210.932	€ 3.182.000	0,9%	€ 28.932
Regulier	€ 208.000	€ 167.295	€ 19.695	€ 186.991	€ 180.000	3,9%	€ 6.991
Initiële vulling	€ 7.531.000	€ 6.329.701	€ 1.379.937	€ 7.709.639	€ 7.515.000	2,6%	€ 194.639
	<b>€ 10.493.000</b>	<b>€ 9.161.918</b>	<b>€ 1.945.643</b>	<b>€ 11.107.561</b>	<b>€ 10.877.000</b>	<b>2,1%</b>	<b>€ 230.561</b>

De totale kosten bedragen € 11.107.561,-. Hiermee overschrijden we € 230.561,- (2,1%) op de totale prognose. Er is door de SVB een memo opgesteld om een verklaring te geven voor de overschrijding van de prognose. Deze memo wordt separaat aan de rapportage verzonden.