

Plan van Aanpak

Addendum bij uitvoeringstoets Inkomens- en vermogens- afhankelijke bijdrage Wmo



Auteur: CAK
Datum: 18 juli 2024
Versie: 1.0

Inhoudsopgave

1.	Managementsamenvatting	4
2.	Aanleiding en doelstelling	6
3.	Definitie	7
4.	Randvoorwaarden, aanbevelingen en uitgangspunten	14
5.	Impact op de keten	16
6.	Impact CAK	19
7.	Risico's, fraude en beheersmaatregelen	31
8.	Planning	35
9.	Financiële gevolgen	37
	Bijlage I – CIO-advies	56
	Bijlage II – Vergelijking functionaliteiten Wmo ivb – PEB HH	61

Leeswijzer

Dit Plan van Aanpak is een addendum op de eerder uitgebrachte uitvoeringstoets (d.d. 23 februari 2024 hierna te noemen deel 1). Enerzijds vormt het een aanvulling en verdieping anderzijds vervangt het sommige onderdelen uit deel 1. Het brengt de impact in beeld van de AMvB op het CAK, de burger en de keten. Daarnaast geeft het inzicht in de uitvoeringskosten voor het CAK. Het brengt wijzigingen in beeld ten opzichte van de uitvoeringstoets en geeft een verfijning van de eerder begrote kosten. Daarmee vervalt het op 12 maart 2024 opgeleverde memo met begroting. In onderstaande tabel is e.e.a. weergegeven.

Hoofdstukken PvA (addendum)	Verhouding tot Uitvoeringstoets deel 1 en Memo onderbouwing begroting uitvoeringstoets ivb
1 Managementsamenvatting	Aanvulling op de managementsamenvatting van deel 1 van de uitvoeringstoets.
2 Aanleiding en doelstelling	Aanvulling op hoofdstuk 3 (aanleiding en doelstelling) uit deel 1 van de uitvoeringstoets
3 Definitie	Aanvulling wat betreft inhoud van de AMvB, op enkele punten een wijziging t.o.v. wat in hoofdstuk 4 Definitie in de uitvoeringstoets staat, namelijk daar waar de AMvB afwijkt van het wetsvoorstel.
4 Randvoorwaarden, aanbevelingen en uitgangspunten	Aanvulling op hoofdstuk 5 van deel 1 van de uitvoeringstoets.
5 Impact op de keten	Vervanging van hoofdstuk 8 van deel I van de uitvoeringstoets.
6 Impact CAK	Uitbreiding en verdieping t.o.v. hoofdstuk 9 van deel 1 van de uitvoeringstoets
7 Risico's, fraude en beheersmaatregelen	Kleine wijziging t.o.v. hoofdstuk 11 deel 1 van de uitvoeringstoets
8 Planning	Aanvulling op hoofdstuk 12 deel 1 van de uitvoeringstoets
9 Financiële gevolgen	Dit hoofdstuk komt in plaats van het memo met de begroting die op 12 maart als afzonderlijke bijlage voor de uitvoeringstoets is opgeleverd en hoofdstuk 9 van deel I van de uitvoeringstoets. De uitvoeringstoets zelf bevatte geen begroting.
	De volgende hoofdstukken uit de uitvoeringstoets blijven onverminderd gelden: 1. Managementsamenvatting (uitgezonderd alinea over kosten) 2. Onze visie 3. Aanleiding en doelstelling 5. Randvoorwaarden, aanbevelingen en uitgangspunten 6. Impact op burgers 7. Communicatie 10. Interne beheersing en externe verantwoording 14. Wijziging of beëindiging taak

1. Managementsamenvatting

Invoering en uitvoering: standpunt ongewijzigd

Ons standpunt is niet gewijzigd: De invoeringsdatum van 1 januari 2026 vinden wij als CAK ambitieus, maar onder randvoorwaarden wel haalbaar.

Wijziging ten opzichte van wetsvoorstel

De AMvB wijzigt het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015. Het CAK juicht toe dat de AMvB is vormgegeven conform de diverse teksten uit de Memorie van toelichting. Tevens is de AMvB in lijn met randvoorwaarde 6 en de door ons genoemde aanbevelingen 2 t/m 4 uit deel 1 van onze

uitvoeringstoets. Enkele wijzigingen waren nog niet, of in minder detail, opgenomen in de Memorie van Toelichting bij het wetsvoorstel. De wijzigingen met de grootste impact op de uitvoering door het CAK:

- Het CAK vindt het positief dat in de AMvB is gezocht naar de meest optimale variant van kostprijsbewaking. Desondanks blijft kostprijsbewaking complex met veel impact op gegevensuitwisseling in de keten. Geautomatiseerde uitwisseling van het terugkoppelbericht per 1-1-2026 is voor de keten wenselijk. Momenteel wordt samen met de ketenpartijen gezocht naar een oplossing.
- Ook pauzeren is in meer detail uitgewerkt. Nieuw is dat de eigen bijdrage nu ook tijdelijk op nihil kan worden gesteld bij woningaanpassingen en hulpmiddelen, wanneer tijdelijk feitelijk geen sprake is van levering. Bijvoorbeeld als een hulpmiddel defect is en reparatie of vervanging meer dan 31 dagen op zich laat wachten. Het CAK vindt het positief dat deze mogelijkheid tot pauzeren bij woningaanpassingen en hulpmiddelen vorm wordt gegeven via een nihilstelling zodat kostprijsbewaking door kan lopen. Het feit dat er überhaupt gepauzeerd kan worden bij woningaanpassingen en hulpmiddelen vergroot wel de impact op de uitvoering in de keten.
- Toevoegen van termijnen voor aanleveren gegevens binnen de keten. Deze termijnen dragen bij aan een snellere vaststelling of herziening van de eigen bijdrage.

Impact burger

De voorgenomen Wmo ivb vergroot de complexiteit voor Wmo-cliënten en betekent voor een aanzienlijk deel van hen (naar verwachting meer dan de helft) een hogere maandelijkse eigen bijdrage. Ten opzichte van deel 1 van de uitvoeringstoets leidt de AMvB niet tot een substantiële wijziging voor burgers en blijft hetgeen wij daar beschreven hebben onverkort van toepassing.

Impact keten

De wijze waarop de AMvB vorm is gegeven, draagt naar verwachting bij aan het beter functioneren van de keten. De implementatie van kostprijsbewaking blijft, zelfs in de meest optimale variant, complex vanwege de vele scenario's waarmee rekening gehouden moet worden gecombineerd met het feit dat het CAK vanaf 1-1-2026 voor alle gemeenten kostprijsbewaking gaat uitvoeren. De impact is groter dan eerder ingeschat omdat we in deel 1 er nog vanuit gingen dat een aanpassing van het berichtenverkeer per 1-1-2026 niet noodzakelijk is om kostprijsbewaking te kunnen uitvoeren. Inmiddels is duidelijk dat kostprijsbewaking nieuwe functionaliteit vereist, niet alleen bij gemeenten en CAK, maar ook in het onderlinge berichtenverkeer. Daarmee komt meer nadruk te liggen op randvoorwaarde 12 uit de uitvoeringstoets: Geen aanpassing van de iEb-berichtenstandaard ten opzichte van de reeds geplande

Impact	Ingrijpend	Middelgroot	Beperkt
			
Impact burger		x	
Impact keten	x		
Impact CAK	x		

Risico procesverstoring: klein/gemiddeld/**groot**

Invoering kan per 01-01-'26 (onder randvoorwaarden waaronder ketenbreed commitment inclusief go/no go momenten)

Eindoordeel: uitvoerbaar

versie 4.0. Ook wint aanbeveling 4 uit de uitvoeringstoets aan kracht: Onderzoek met de ketenpartners hoe kostprijsbewaking kan worden teruggekoppeld aan gemeenten per 1 januari 2026. Inmiddels wordt samen met de ketenpartners gezocht naar een voor alle partijen werkbare oplossing per 1-1-2026.

Impact CAK

Omdat de AMvB op de meeste onderdelen in lijn is met de beleidsvoornemens beschreven in de Memorie van Toelichting, is de impact van de AMvB zelf op de meeste onderdelen voor het CAK beperkt. Dat neemt niet weg dat de impact van kostprijsbewaking op het CAK groot blijft om de reden die in de vorige alinea beschreven staat.

Risico's

De complexiteit van met name de kostprijsbewaking legt een grote druk op invoering van de Wmo ivb per 1 januari 2026. Inmiddels is het Zorginstituut Nederland gestart met het ontwikkelen van een nieuwe release van de iEb-berichtenstandaard, maar het is nog niet duidelijk hoe omvangrijk deze release zal zijn. Wij verwachten dat deze aanzienlijk is, met name vanwege genoemde complexiteit van de kostprijsbewaking. Daarbij is voor het CAK en de gemeenten van belang dat de oplossing van het terugkoppelbericht 'bereiken kostprijs' via het berichtenverkeer voorrang krijgt zodat dit bericht per 1-1-2026 beschikbaar is. Met de ketenpartners zijn we op zoek naar een oplossing om dit te bereiken. Het moment van implementatie van eventuele andere (gewenste) aanpassingen van de iEb standaard wordt door het CAK bepaald zodra de omvang inzichtelijk is. Gezien de ambitieuze planning die er al ligt, lukt dat niet per 1-1-2026.

Kosten

De implementatiekosten voor invoering van de Wmo ivb bedragen afgerond € 16,8 miljoen euro. Inclusief separaat toegezegde middelen voor voortzetting van zogenoemde 'no regret maatregelen' komen de implementatiekosten op € 19,7 miljoen. No regret maatregelen zijn voor het CAK noodzakelijke werkzaamheden ter voorbereiding voor Wmo ivb, nadat het wetsvoorstel voor een eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp was ingetrokken. Doordat wij deze werkzaamheden vroegtijdig konden starten, heeft het bijgedragen dat het CAK het ambitieuze tijdpad voor invoering van de ivb per 1-1-2026 als uitvoerbaar beschouwd.

	2024	2025	2026	2027	Totaal
IT-kosten	€ 1.981.372	€ 4.403.742	€ 2.467.159	€ 172.727	€ 9.025.000
Business	€ 640.909	€ 4.381.818	€ 2.391.818	€ 315.455	€ 7.730.000
Totaal	€ 2.622.281	€ 8.785.560	€ 4.858.977	€ 488.182	€ 16.755.000

De structurele kosten bedragen vanaf 2026:

	2026	2027	2028	2029
fte	82	72	70	70
Personeel	€ 6.020.000	€ 5.360.000	€ 5.170.000	€ 5.170.000
Uitvoeringskosten	€ 360.000	€ 320.000	€ 310.000	€ 310.000
automatisering	€ 1.460.000	€ 1.420.000	€ 1.420.000	€ 1.420.000
totaal	€ 7.840.000	€ 7.100.000	€ 6.900.000	€ 6.900.000

2. Aanleiding en doelstelling

2.1. Vraagstelling van VWS

In de brief van d.d. 3 juli 2024 met als kenmerk 3861666-1067965 DMO vraagt het ministerie van VWS een (actualisering van) uitvoeringstoets in verband met het Ontwerp besluit vervanging abonnementstarief Wmo 2015. Deze brief volgt op de door het CAK op 23 februari 2024 opgeleverde Uitvoeringstoets Inkomens- en vermogensafhankelijke bijdrage Wmo (ivb) (met brief met kenmerk DK.2402.UVTIVBWMO) aangevuld met de memo onderbouwing begroting uitvoeringstoets ivb versie 1.0 d.d.12 maart 2024. In deze toets zijn wij – n.a.v. de brief van het Ministerie van VWS van 21 december 2023 met kenmerk 3750701-1059799-DMO – ingegaan op de uitvoerbaarheid van het Wetsvoorstel vervanging abonnementstarief Wmo 2015. In onze uitvoeringstoets op het wetsvoorstel Inkomens- en vermogensafhankelijke bijdrage Wmo (IVB) d.d. 23 februari gaven wij aan dat de exacte impact van het geheel van de voorstellen (wettekst en Algemene Maatregel van Bestuur) pas in beeld kan worden gebracht op basis van de concept Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB) die in meer detail invulling geeft aan het wetsvoorstel, waaronder regels rondom pauzeren en kostprijsbewaking.

Op 22 mei 2024 ontvingen wij de concept AMvB ontwerpbesluit vervanging abonnementstarief Wmo 2015 van het ministerie van VWS. De AMvB wijzigt het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015. Op 19 april 2024 is een eerste ambtelijk concept van de Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB) gedeeld met de Werkgroep Uitvoeringsaspecten. Wij hebben op basis van deze informatie een update gedaan van onze uitvoeringstoets Inkomens- en vermogensafhankelijke bijdrage Wmo (ivb) d.d. 23 februari. In dit addendum zijn de wijzigingen en aanvullingen inzichtelijk gemaakt. De uitvoeringstoets Inkomens- en vermogensafhankelijke bijdrage Wmo (ivb) d.d. 23 februari 2024 en het addendum uitvoeringstoets Inkomens- en vermogensafhankelijke bijdrage Wmo (ivb) d.d. 12 juli 2024 vormen samen dus een geheel.

Dit addendum bevat ook een totaaloverzicht van de implementatie- en structurele kosten voor ivb. Hierdoor komt het memo Onderbouwing begroting uitvoeringstoets ivb versie 1.0 d.d. 12 maart 2024 te vervallen.

Wij hebben met het ministerie van VWS voor dit addendum de volgende termijnen afgesproken:

- Uiterlijk op 3 juli 2024 opleveren van het concept addendum. Dit is gebeurd.
- Uiterlijk 12 juli 2024 leveren we de definitieve versie op van het addendum. In overleg met VWS is deze datum verschoven naar uiterlijk 19 juli 2024.

3. Definitie

3.1. Juridisch kader

Dit hoofdstuk bevat de wijzigingen en aanpassingen m.b.t. het juridische kader in hoofdstuk 4 van de uitvoeringstoets Inkomens- en vermogensafhankelijke bijdrage Wmo (ivb) d.d. 23 februari 2024.

3.1.1. Vermogensgrondslag

Ten aanzien van het bepalen van het vermogen zijn er twee wijzigingen:

1. Het eerste lid, onderdeel b van artikel 3:2, regelde de extra vermogensvrijstelling voor de cliënt die nog niet de pensioengerechtigde leeftijd heeft bereikt en diens (wettelijke)partner. Dit onderdeel is vervallen vanwege het schrappen van deze vermogensvrijstelling.

2. De compensatie vervallen ouderentoeslag (art 3:2a Uvb) vervalt. Voor de ivb treedt deze wijziging direct per 1-1-2026 in. De overige bepalingen in artikel 3.2 Uvb blijven ongewijzigd. Deze twee wijzigingen hebben geen impact op de burgers want deze aftrekposten zijn niet relevant bij het abonnementstarief en worden niet geïntroduceerd bij de start van de ivb. Voor het CAK is er geen impact voor de invoering van de ivb. In het algemeen geldt wel dat minder aftrekposten de berekening van een eigen bijdrage minder complex maakt wat vanuit uitvoeringsperspectief positief is.

3.1.2. Informatieplicht burger (3:3 lid 2)

De informatieplicht van de burgers aan het CAK is verengd. Het oude artikel 3.4 lid 3 wordt vervangen door een nieuw artikel 3.3. lid 2 inhoudende dat alleen informatie over duurzaam gescheiden leven of een gezamenlijke huishouding door de burger moet worden gemeld als zich daarin een wijziging voordoet die van belang is voor de vaststelling of herziening van de eigen bijdrage.

De informatie die de burger aan het CAK moet melden is bij peiljaarverlegging breder dan wijzigingen van de burgerlijke staat zoals hierboven staat beschreven. Van het CAK wordt verwacht dat wij de burger attenderen op het belang van het tijdig doorgeven van wijzigingen van het inkomen bij peiljaarverlegging en dat dit gebeurt bij het bevestigen van de (initieel aangevraagde) peiljaarverlegging. Dat doet het CAK op dit moment al waardoor deze wijziging in de praktijk voor zowel de burger als het CAK geringe impact heeft.

3.2 Meldplicht gemeenten (artikel 3.4)

In de Memorie van Toelichting bij het wetsvoorstel stond weinig beschreven over de meldplicht van gemeenten aan het CAK anders dan dat de startdatum gekoppeld zou worden aan de datum waarop de voorziening is geleverd. Die beleidslijn is opgenomen in het nieuwe artikel 3:4.

In de AMvB zijn de termijnen toegevoegd waarbinnen de gemeente de gegevens moet aanleveren aan het CAK. Een andere nieuwe toevoeging is een bepaling (lid 5) die gaat over het aanleveren van gegevens door gemeenten n.a.v. informatieverzoek CAK inclusief een termijn. De gemeente moet binnen vier weken desgevraagd de gegevens verstrekken aan de het CAK die nodig zijn voor het kunnen vaststellen, herzien en innen van de eigen bijdrage. Het gaat hier om de situatie dat er sprake is van wat bij het CAK bekend staat als Zorggegevens incorrect (ZGI). Het huidige uitvoeringsbesluit bevat geen termijn voor gemeenten. In de huidige Uitvoeringsregeling staat wel een termijn van een maand en die wordt vervangen door een regel in het Uitvoeringsbesluit. Daarmee is dit dus een nieuwe bepaling in het Uitvoeringsbesluit t.o.v. de EB AT en de MvT. Wanneer de termijn van 4 weken wordt overschreden, kan het CAK de ivb vaststellen op basis van de gegevens die wel beschikbaar zijn. Deze wijziging is positief voor de burger en het CAK omdat het bijdraagt aan een snellere gegevensuitwisseling en het sneller kunnen vaststellen van de ivb.

3.3 Termijn vaststellen eigen bijdrage door CAK (lid 7)

Het CAK moet zo spoedig mogelijk nadat ze de gegevens van de gemeente hebben ontvangen een besluit nemen over de vaststelling van de eigen bijdrage. In dit artikel staat nu ook een termijn genoemd namelijk een termijn van 8 weken. De formulering van lid 7 wijkt af van het huidige 3:5 lid 1 Uvb in de zin dat zo spoedig mogelijk in lid 6 gekoppeld is aan de melding van de gemeente (3:4 lid 5) en bij het huidige 3:5 lid 1 nog gekoppeld is aan de ontvangst van inkomensgegevens van de Belastingdienst. De conclusie is dat de termijn voor het vaststellen door het CAK korter wordt dan op dit moment volgt uit de regels van de Awb. De impact van deze wijziging is gunstig voor de burger. De burger krijgt namelijk binnen 12 weken na de start van de voorziening (4 weken voor de gemeente om aan te melden en 8 weken voor het CAK = 12 weken) duidelijkheid wat zijn eigen bijdrage gaat worden. Gecombineerd met de regel die al eerder in de MvT stond dat de eigen bijdrage tot maximaal drie maanden (circa 12 weken) terug mag worden opgelegd, draagt het dus bij aan een snellere vaststelling en minder stapelfacturen. De verwachting is dat de impact op het CAK beperkt zal zijn omdat het proces van opvragen van gegevens bij de Belastingdienst een bestaand proces is.

3.4 Herziening (artikel 3:6)

Daar waar de artikelen 3.4 en 3.5 gaan over de initiële vaststelling d.w.z. de vaststelling die volgt na het aanleveren van een startdatum van de gemeente, gaat artikel 3.6 over de situatie dat de ivb moet worden herzien. Nieuw is de termijn die aan het CAK wordt gesteld. Het eerste lid bepaalt namelijk dat indien feiten of omstandigheden aanleiding geven tot een wijziging van de hoogte van de eigen bijdrage, de vaststelling van de eigen bijdrage wordt herzien. Inhoudelijk wijkt het daarmee niet af van het huidige artikel 3:6 lid 1 Uvb. Nieuw is dat er ook nu een termijn is opgenomen waarbinnen het CAK de ivb moet hebben herzien namelijk binnen 8 weken nadat het CAK op de hoogte is gekomen van de feiten en omstandigheden. De impact op het CAK is om dezelfde reden als genoemd in paragraaf 3.3. beperkt.

3.5 Innen, betalen en verrekenen artikel 3: 6a

Dit artikel vervangt het huidige artikel 3:3 Uvb. De huidige uitvoeringspraktijk van de verzamel factuur is nu ook vastgelegd in het uitvoeringsbesluit via 3:6a lid 3 en lid 6. Dat is nieuw aan dit artikel maar niet nieuw voor de uitvoeringspraktijk van het CAK hetgeen positief is.

3.6 Jaarlijks aanpassen parameters artikel 3:7

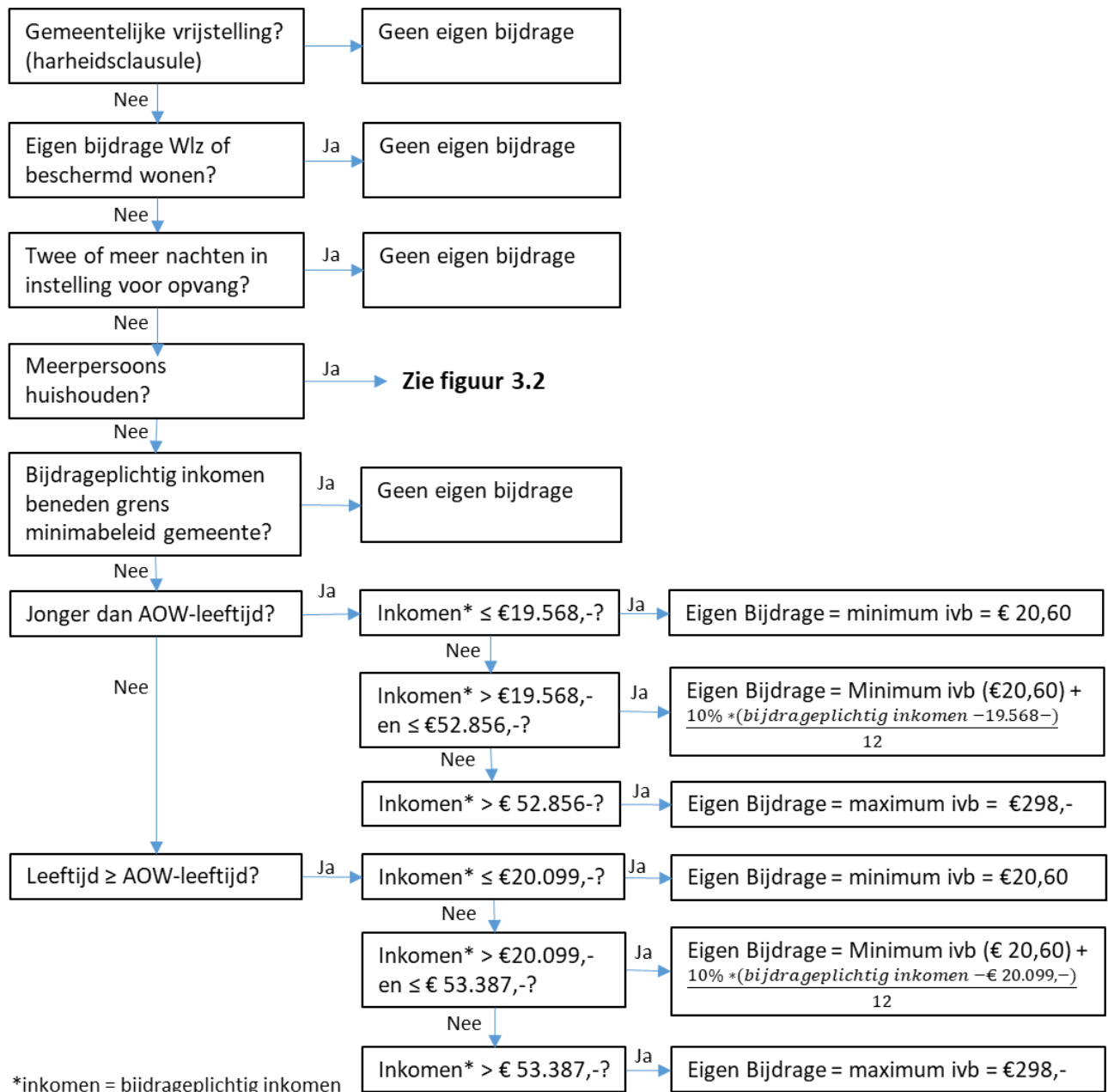
Dit artikel beschrijft de regels die gelden bij het jaarlijks aanpassen van bepaalde parameters die gelden voor het berekenen van de ivb en EB BW. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het indexeren van de minimale en maximale bedragen. Aan dit artikel wordt nu voor de ivb lid 4 toegevoegd.

In artikel 3:7 lid 4 wordt uitgelegd op basis waarvan de inkomensgrenzen (120 respectievelijk 170% van het sociaal minimum) van elk huishoudtype jaarlijks worden aangepast. In de MvT stond al wel dat ze jaarlijks aangepast konden worden maar daar is nu meer inhoud aan toegevoegd. Voor de minimale en maximale ivb gelden de reguliere indexatieregels die niet gewijzigd zijn t.o.v. de eerdere MvT. De indexatieregels zijn gelijk aan de huidige indexatieregels. Alle parameters krijgt het CAK t.z.t. van VWS. Het CAK hoeft die parameters dus niet zelf te berekenen.

3.7 Parameters ivb, samenloop, vrijstellings- en ontheffingsgronden en nihilstellingen (artikel 3:8)

Ten aanzien van het maximumtarief genoemd in lid 2 heeft er een aanpassing plaatsgevonden. In de MvT bij het wetsvoorstel werd gerekend met een maximumbedrag van € 275 per maand. Dat is het prijspeil 2023. Inmiddels is het prijspeil van 2024 bekend en dat bedraagt € 298,- per maand. Naar verwachting komt het prijspeil in 2026 uit op een bedrag boven de € 300,- per maand. In paragraaf 4.1.2 op pagina 16 t/m 18 van onze UvT zijn we uitgebreid ingegaan op de parameters waarmee het CAK de ivb moet gaan bepalen. Wij hebben m.u.v. het gewijzigde maximumbedrag geen wijzigingen kunnen constateren op de

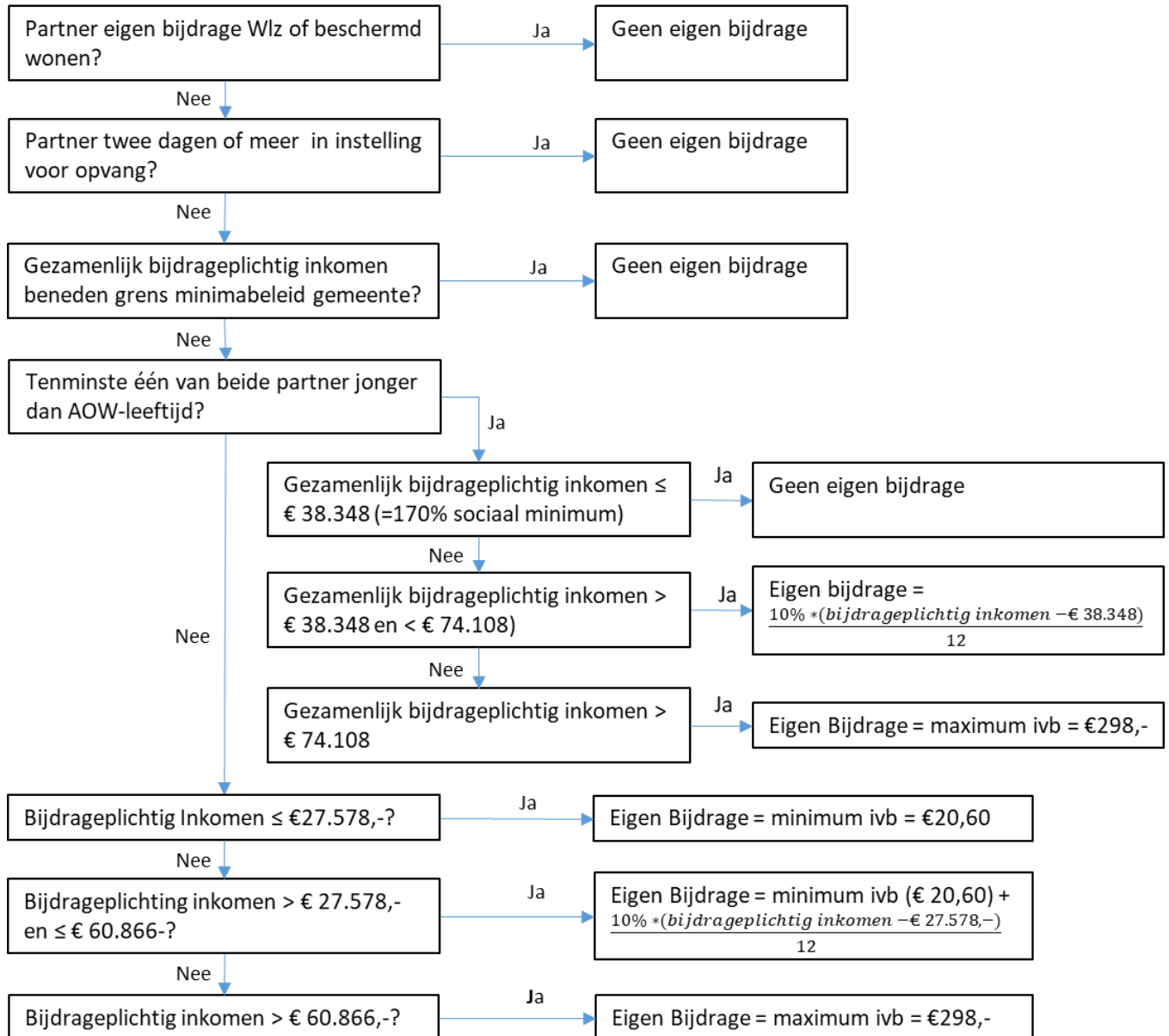
methode t.o.v. de MvT bij het wetsvoorstel behalve dat wij in het rekenvoorbeeld op pagina 19 en 20 van onze UvT met andere peiljaren hebben gerekend dan het rekenvoorbeeld wat nu is opgenomen in de NvT bij de AMvB. Wij hebben ons rekenvoorbeeld daarom aangepast op de peiljaren die in de AMvB staan. Daarmee vervangt onderstaand rekenvoorbeeld het rekenvoorbeeld uit onze eerder opgeleverde UvT. (Wij verwachten dat de bedragen genoemd in lid 1 en 2 tijdig door het ministerie van VWS aan ons kenbaar worden gemaakt).



Figuur 3.1 **Stroomschema berekening eigen bijdrage éénpersoonshuishouden, deel 1**

Eigen bijdrage bij meerpersoonshuishouden (vervolg op figuur 3.1)

Let op! Het bijdrageplichtig inkomen betreft het gezamenlijk inkomen



Figuur 3.2 Stroomschema berekening eigen bijdrage, deel 2

3.7.1 Minimabeleid artikel 3:8 lid 3

Voor de groep gehuwden van wie ten minste een van beide echtgenoten de pensioengerechtigde leeftijd nog niet heeft bereikt geldt op dit moment een vrijstelling. Daardoor kan deze groep ook niet onder het **minimabeleid** vallen omdat ze geen EB AT hoeven te betalen. Die vrijstelling vervalt en is vervangen door een nihilstelling namelijk tot 170% van het sociaal minimum wat voor deze groep geldt, is de ivb € 0. De nihilstelling tot 170% van het sociaal minimum is ongewijzigd t.o.v. hetgeen in de MvT stond. Vanaf 170% betaalt deze groep een ivb. Wat nieuw is ten opzichte van de MvT en de EB AT is dat deze groep nu wel onder het minimabeleid van de gemeente kan vallen. Het minimabeleid zelf is een vorm van een nihilstelling en niet een vorm van vrijstelling of ontheffing. Voor het CAK betekent het dat de groep die onder het minimabeleid kan vallen, groter wordt. Voor de uitvoeringspraktijk heeft dat nauwelijks impact. Voor de burger is dit een gunstige wijziging ten opzichte van het eerdere beleidsvoornemen beschreven in de MvT omdat ze, afhankelijk van het door de gemeente gevoerde beleid, alsnog niets hoeven te betalen.

3.7.2 Ontheffingsgrond jongeren artikel 3.8 lid 4 onder g

Er is ten opzichte van de MvT en het abonnementstarief een ontheffingsgrond toegevoegd aan artikel 3:8 namelijk lid 4 onder g. Ongewijzigd ten opzichte van de MvT is dat er voor jongeren onder de 18 jaar geen ivb gaat gelden, ook niet voor woningaanpassingen en hulpmiddelen. Voor deze groep geldt een vrijstelling. In de MvT stond nog dat voor een woningaanpassing of hulpmiddel geleverd voor het 18^e jaar ook bij het bereiken van het 18^e jaar daarna geen ivb in rekening gebracht mocht worden als de betreffende woningaanpassing of hulpmiddel nog in gebruik was. Die regel is vervallen. De vrijstelling vervalt dus zodra de jongere 18 jaar wordt. Daarvoor in de plaats is een ontheffingsgrond gekomen voor gemeenten om alsnog een ontheffing af te geven. Voor de burger is dit een potentieel ongunstige aanpassing omdat ze afhankelijk zijn van een besluit van de gemeente. Voor het CAK betekent het naar verwachting een geringe toename van het aantal aangemelde ontheffingen.

3.8 Pauzeren artikel 3:8 b

Ten opzichte van de MvT zijn er een aantal aanvullende bepalingen opgenomen over pauzeren namelijk:

- Er is een termijn toegevoegd. Pauzeren kan wanneer een maatwerkvoorziening (zonder beschermd wonen of opvang) gedurende meer dan éénendertig (31) aaneengesloten dagen of, indien dat korter is een kalendermaand is onderbroken. In dat geval is een vrijstelling of nihilstelling van de eigen bijdrage van toepassing vanaf de eerste dag van de kalendermaand volgende op de maand waarin de onderbreking is gestart tot de eerste dag van de kalendermaand volgende op de maand waarin de levering is hervat. Dus als de ondersteuning op de eerste van de maand of later stopt en de stop meer dan 31 dagen duurt, dan start de nihilstelling in de volgende kalendermaand.
- Lid 3 geeft aan welke redenen van onderbreking van levering kunnen leiden tot een onderbreking van de verschuldigdheid van een ivb. Dit is een limitatieve lijst en betreft de situatie dat de burger is opgenomen in het ziekenhuis of de aanbieder qua levering in gebreke blijft. Aangezien dit door de gemeente moet worden beoordeeld, heeft dit geen impact op het CAK.
- De hoofdregel blijft dat pauzeren bij woningaanpassingen en hulpmiddelen niet kan. Pauzeren is namelijk gekoppeld aan de feitelijke levering en niet aan het gebruik. Bij hulpmiddelen en woningaanpassingen kan er maar één keer geleverd worden. Daarna volgt eventueel een nieuwe levering en daarom stond in de MvT dat pauzeren bij woningaanpassingen en hulpmiddelen niet kan. Er ontstaat nu een knelpunt bij woningaanpassingen en hulpmiddelen die kapot of anderszins onbruikbaar zijn en waarbij reparatie of vervanging lang op zich laat wachten. Dat kan bij aanvang levering maar ook daarna ontstaan. De voorziening is dan wel geleverd maar kan niet gebruikt worden.

Artikel 3.8 b lid 1 onder b van de concept AMvB geeft nu aan dat bij hulpmiddelen en woningaanpassingen in zeer beperkte en bijzondere omstandigheden de ivb tijdelijk op € 0,- kan worden gezet. Het kan incidenteel voor komen dat het lang duurt (langer dan 31 dagen) voordat de woningaanpassing of hulpmiddel wordt gerepareerd of vervangen. In dat geval wordt het billijk geacht dat de burger tijdelijk geen ivb hoeft te betalen. In dat geval verloopt het 'pauzeren' via een nihilstelling (3.8b lid 1 onder b). De reden dat bij woningaanpassing en hulpmiddel sprake is van een nihilstelling en niet van een vrijstelling is dat de kostprijsbewaking nu gewoon door kan lopen. Bij een nihilstelling geldt immers dat de burger nog steeds een ivb verschuldigd is maar dat het tarief tijdelijk € 0 is. Omdat de gegevensuitwisseling rondom nihilstellingen en bestaande werkwijze is en het aantal beperkt heeft deze wijziging weinig impact op het CAK. Nihilstelling bij hulpmiddelen en woningaanpassing kan alleen als de kostprijsbewaking nog loopt.

Deze wijziging heeft impact op de gegevensuitwisseling tussen gemeenten en de zorgleverancier en mogelijk op het berichtenverkeer (i standaarden) rondom pauze in samenhang met de gegevensuitwisseling en/of het berichtenverkeer rondom kostprijsbewaking. Daarmee is het impactvol voor de uitvoeringspraktijk van het CAK en de keten. De concrete impact wordt samen met de ketenpartners in beeld gebracht.

3.9 Kostprijsbewaking (artikel 3:8c)

De MvT bevatte nog weinig uitgewerkte regels als het gaat om kostprijsbewaking. De AMvB bevat veel details als het gaat om de uitvoering van kostprijsbewaking. Gezocht is naar de meest optimale variant die in lijn is met de beleidsvoornemens in de MvT. Voor al deze details geldt dat ze impact hebben op de gegevensuitwisseling binnen de keten. Met de keten zal beoordeeld moeten worden of, en zo ja, welke aanpassingen nodig zijn van de berichtenstandaarden. Zie verder hoofdstuk 5.

3.9.1 Kostprijsbewaking per huishouden

Artikel 3.8c lid 1 geeft aan dat de gemeente feitelijk per huishouden slechts één kostprijs door mag geven. Een aandachtspunt hierbij is dat de gemeente niet op het niveau van huishouden, maar op het niveau van een individu een Wmo-beschikking afgeeft en een voorziening verstrekt. Dit leidt tot een aantal aandachtspunten bij deze bepaling:

1. Het CAK stelt in de huidige uitvoeringspraktijk zelf de huishoudsamenstelling vast in het kader van de berekening van de EB AT en straks de ivb. Dat wijzigt niet. Met name rond start of einde van samenwonen, of in geval van scheiding van tafel en bed, kan het CAK tot een andere conclusie komen dan de gemeente waarbij voor het opleggen van de ivb het oordeel van het CAK leidend is.
2. De bepaling vereist dat wanneer een gemeente met een tweede kostprijs binnen een huishouden komt, het CAK die kostprijs weigert en een (functionele) foutmelding naar de gemeente moet sturen. Dat betekent een extra check omdat bij de functionele beoordeling van een bericht met kostprijs dus ook naar de huishoudsamenstelling gekeken moet worden. Daarnaast stelt dit eisen aan de administratie bij de gemeente.
3. Voor veel gemeenten zorgt dit naar verwachting voor extra administratie als ze op het niveau van het huishouden één kostprijs moeten doorgeven aan het CAK.

3.9.2 Start kostprijsbewaking

Op grond van artikel 3:8c lid 1 geeft de gemeente aan het CAK de datum van levering van de woningaanpassing of hulpmiddel door en de kostprijs. Vervolgens start het CAK de kostprijsbewaking o.g.v. de 3:8c lid 2 vanaf het moment van levering van de woningaanpassing of hulpmiddel. Bij een opvolgende kostprijsbewaking start het CAK vanaf het moment dat de vorige kostprijs is bereikt. De startdatum van de levering van de tweede voorziening waarvoor de kostprijs wordt bewaakt, is dan

niet meer relevant. Deze startdatum hoeft dus niet te worden aangeleverd bij het CAK, maar de kostprijs van de opvolgende woningaanpassing of hulpmiddel wel o.g.v. 3:8 c lid 4. Doordat er in dit geval geen startdatum doorgegeven hoeft te worden, is het voor het CAK inzichtelijk dat het om een opvolgende kostprijs gaat hetgeen positief is voor de uitvoeringspraktijk van het CAK. Bezien moet worden welke impact deze bepaling heeft voor het berichtenverkeer.

3.9.3 Opschorten kostprijsbewaking

Als tijdens kostprijsbewaking een vrijstelling, ontheffing of nihilstelling gaat gelden, wordt de kostprijsbewaking opgeschort en weer gestart zodra de reguliere ivb weer geldt (pagina 56 NvT). Dit is een wijziging ten opzichte van de huidige regels (3:10 b lid 3 Uvb). Er wordt dus niet van het CAK gevraagd een virtuele kostprijsbewaking bij te houden. Bij een nihilstelling kan de kostprijsbewaking gewoon doorlopen want de burger is nog steeds een ivb verschuldigd maar het tarief is €0.-. Ook hier moet gekeken worden naar de impact op de gegevensuitwisseling en/of het berichtenverkeer (iEb standaarden) in de keten.

3.9.4 Terugmelding gemeenten naar CAK artikel 3.8c lid 4

Binnen 4 weken nadat het CAK aan de gemeente heeft gemeld dat de kostprijs binnenkort wordt overschreden (o.g.v. 3.8c lid 3) moet de gemeente een terugmelding doen aan het CAK. Voor zowel het bericht van het CAK aan de gemeente dat de kostprijs bereikt gaat worden als het bericht dat de gemeente daaropvolgend aan het CAK moet sturen geldt dat bekeken moet worden welke impact dat heeft op de gegevensuitwisseling en/of het berichtenverkeer in de keten.

3.10 Eigen bijdrage beschermd wonen (EB BW)

In de MvT bij het wetsvoorstel staat dat het beleidsvoornemen is dat de eigen bijdrage beschermd wonen (EB BW) ongewijzigd blijft bij invoering van de ivb. De voorliggende AMvB bevat (tekstuele) aanpassingen op het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 die ook van toepassing zijn op de eigen bijdrage beschermd wonen. Met deze aanpassingen worden geen wijzigingen in de uitvoeringspraktijk van de EB BW beoogd, maar gebleken is dat deze (onbedoeld) toch een ongewenst effect hebben op de uitvoeringspraktijk. Datzelfde geldt voor de voorgestelde wijzigingen van gelijke strekking op het Besluit langdurige zorg. Het CAK heeft daarover separaat input geleverd aan het ministerie van VWS en is daarover in gesprek waarbij wij hebben vernomen dat deze wijzigingen geen onderdeel meer gaan uitmaken van de AMvB. De impact op de eigen bijdrage Wmo beschermd wonen en Wlz blijven daarmee buiten beschouwing in dit document.

3.11 Impact op de burger en de keten

In paragraaf 4.3 van onze opgeleverde UvT hebben wij het gewijzigd proces op hoofdlijnen beschreven en welke impact wij zien op de burger en de keten. De AMvB leidt niet tot wijzigingen van hetgeen wij beschreven hebben qua impact op de burger. Bij de impact op de keten volgde al dat de regels rondom pauzeren en kostprijsbewaking de meeste impact hebben. De AMvB bevestigt dat beeld en heeft het m.n. op kostprijsbewaking versterkt, omdat wij verwachten dat dit zal leiden tot een aanpassing van de iEb standaard en mogelijk de iWmo standaard waardoor wij per 1-1-2026 een extra release moeten implementeren hetgeen niet past binnen de reeds ambitieuze planning. Momenteel zijn we met de keten op zoek naar een werkbare oplossing.

4. Randvoorwaarden, aanbevelingen en uitgangspunten

Ten opzichte van de uitvoeringstoets zien wij geen nieuwe randvoorwaarden, aanbevelingen of uitgangspunten. De randvoorwaarden blijven gehanteerd zoals in deel I van de uitvoeringstoets beschreven:

1. Opdrachtverstrekking tot implementatie uiterlijk op 15 mei 2024. Het CAK heeft recent de opdrachtbrief ontvangen.
2. Geen nieuwe opdrachten binnen domein Wmo
3. Gezamenlijk vastgestelde go/no go momenten
4. Ketenpartijen committeren zich aan de ketenplanning
5. Ketenbrede stuurgroep maakt afspraken over naleving termijnen
6. Behoud van belangrijke punten in wetsvoorstel en Memorie van Toelichting
7. Externe programmastructuur en governance aanhouden na livegang
8. Te hanteren werkwijze bij pauzeren moet duidelijk zijn en conform huidige werkwijze
9. Moties en amendementen moeten worden getoetst op uitvoerbaarheid door de keten voordat de minister naar de kamer reageert
10. Gemeenten informeren koppels tijdig over hogere eigen bijdrage bij bereiken AOW-leeftijd
11. Geen nieuwe berichtenuitwisseling met gemeenten
12. Geen aanpassing ten opzichte van iEb berichtenstandaard 4.0
13. Wettelijke grondslag gegevensuitwisseling in het kader van schuldenpreventie

De toelichting op de randvoorwaarden staan in deel I van de uitvoeringstoets. In aanvulling op de toelichting bij punt 10 geldt deze randvoorwaarde voor nieuwe Wmo cliënten. Bij bestaande cliënten verstuurt het CAK een informerende brief.

We zijn blij dat de AMvB is vormgegeven conform de diverse teksten uit de Memorie van toelichting die in randvoorwaarde 6 worden genoemd en conform de aanbevelingen 2 t/m 4. Dit betreft:

- Verkorting van de termijn van 12 maanden naar 3 maanden voor het met terugwerkende kracht opleggen van de eigen bijdrage.
- Definiëring van start- en stopdatum van de eigen bijdrage, waarmee meer uniformiteit in het gebruik van de iEb-berichtenstandaard ontstaat.
- Geen nieuw gemeente-specifiek beleid in relatie tot de eigen bijdrage
- Geen overgangsrecht wat betreft de eigen bijdrage
- Bij kostprijsbewaking bepaalt de gemeente of de eigen bijdrage moet stoppen
- Wanneer bij de jaarlijkse herziening van de eigen bijdrage nog geen inkomen is vastgesteld, moet tenminste de minimale eigen bijdrage worden opgelegd, i.v.m. de jaarlijkse indexatie van het minimumbedrag. (tenzij sprake is van een vrijstelling, nihilstelling of ontheffing).
- Opname van een termijn voor gemeenten voor reactie op meldingen van incorrecte zorggegevens. Daarbij hanteren wij het uitgangspunt dat het CAK niet verantwoordelijk is en ook geen taak heeft als het gaat om het handhaven van en/of rapporteren over het naleven van de termijnen door gemeenten.
- Verbetering van de positie van jongeren, door niet langer het inkomen in het lopende jaar te schatten, maar uit te gaan van het inkomen van 2 jaar terug, conform de werkwijze bij de gehele doelgroep.

Extra aandacht voor randvoorwaarde 5 en 12

Wij willen nogmaals randvoorwaarde 12 benadrukken: Geen aanpassing ten opzichte van iEb berichtenstandaard 4.0. Sinds we de uitvoeringstoets hebben opgeleverd is deze randvoorwaarde van nog groter belang geworden. De AMvB beschrijft meer in detail welke regels er gelden met betrekking tot de eigen bijdrage Wmo ivb. Met name de te hanteren werkwijze bij kostprijsbewaking blijkt bij nader onderzoek tot aanvullende functionele eisen te leiden aan zowel processen bij gemeenten en CAK als voor het berichtenverkeer tussen CAK en gemeenten. Uit de overleggen die hierover in de tussentijd zijn gevoerd met onder meer VNG, Zorginstituut Nederland, ketenbureau i-sociaal domein en VWS, blijkt dat de impact op het berichtenverkeer aanzienlijk kan zijn. Deze randvoorwaarde moet voorkomen dat een nieuwe berichtenstandaard teveel druk legt op de planning en het risico te groot wordt dat werkprocessen niet goed lopen als zich onvoorziene tegenslagen voordoen. Voorkomen moet worden dat burgers daar hinder van ondervinden. Voor het CAK is van groot belang dat het testen van alle systemen met de keten in oktober 2025 zijn afgerond en de volledige focus in het 4^e kwartaal van 2025 kan liggen op het opstarten van de (nieuwe) processen voor de ivb. Ook gemeenten moeten in het 4^e kwartaal hun nieuwe processen kunnen opstarten. Denk aan het versturen en ontvangen van de kostprijzen, het opvragen van gegevens bij de belastingdienst en het gaan versturen van beschikkingen. Er moet in het laatste kwartaal van 2025 ook voldoende ruimte zijn om onverwachte knelpunten op te lossen.

Daarmee wint ook aanbeveling 5 aan kracht: Onderzoek met de ketenpartners hoe kostprijsbewaking kan worden teruggekoppeld aan gemeenten. Bij deze aanbeveling wordt de suggestie gedaan om invoering van de nodige functionaliteit in de iEb-standaard gefaseerd in te voeren en dat e.e.a. in samenwerking met alle ketenpartners moet worden onderzocht. Wij verwachten dat dit betekent dat per 1 januari 2026 eerst met een tijdelijke oplossing moet worden gewerkt alvorens alle functionaliteit in de iEb-standaard is doorgevoerd. Op dit moment onderzoeken we met de ketenpartners of met een kleine aanpassing van de iEb 4.0 het CAK het bereiken van de kostprijs via de berichtenstandaard per 1 januari 2026 kan melden aan de gemeenten. Eventueel andere gewenste aanpassingen van de iEb standaard kunnen dan later in 2026 geïmplementeerd worden.

5. Impact op de keten

De implementatie van de inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage heeft impact op de keten. In hoofdlijnen gaat het om:

- Aanpassen van werk- en ICT-processen binnen gemeenten en het CAK.
- Inrichten van kostprijsbewaking.
- Aanlevering van gegevens van kostprijzen van bestaande klanten door gemeenten aan het CAK en verwerking ervan door het CAK.
- Herzien van contractuele afspraken tussen gemeenten en zorgaanbieders in het kader van pauzeren en het aanscherpen van de definitie startdatum.

Om een goede inschatting van de impact op de keten te kunnen maken hebben we voor deze uitvoeringstoets gesproken met VWS, de VNG, het Ketenbureau i-Sociaal Domein, Zorginstituut Nederland en verschillende gemeenten en softwareleveranciers.

De impact op de keten hangt met name af van de vraag of en zo ja, in welke mate er een aanpassing moet komen op de iEb standaarden ten gevolge van de regels rondom kostprijsbewaking en pauzeren. Op de overige onderdelen gaat het om impact die volgt uit een volumestijging van de gegevensuitwisseling.

5.1. Primair proces: uitwisseling gegevens met ketenpartners

Start- en stopberichten eigen bijdrage

De populatie burgers waarvoor vanaf 1 januari 2026 de inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage geldt is gelijk aan de populatie burgers waarop direct voorafgaand de eigen bijdrage abonnementstarief van toepassing is.

Voor deze populatie is er geen extra berichtenverkeer tussen gemeenten en het CAK nodig. Wel kan het zijn dat de inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage burgers doet besluiten de zorg vanuit de Wmo te stoppen. Voor die burgers stuurt de gemeente een stopbericht naar het CAK. Idealiter gebeurt dit al in de tweede helft van 2025, zodat burgers ruimschoots voor 1 januari 2026 zijn afgemeld.

De uitvoering van de taken rondom kostprijsbewaking en pauzebeleid worden groter. Dit gaat straks gelden voor alle gemeenten. Dat betekent dat we vanaf 1 januari 2026 meer berichten uitwisselen in de keten. Daarmee stijgt het volume van de berichten. Zie verder de paragraaf over kostprijsbewaking en pauze in dit hoofdstuk.

5.2. Kostprijsbewaking

Ondanks dat voor de meest optimale variant van kostprijsbewaking is gekozen, is implementatie ervan complex en impactvol. Dat komt omdat rekening gehouden moet worden met veel verschillende scenario's en het CAK de kostprijsbewaking per 1-1-2026 voor alle gemeenten gaat uitvoeren. Voor alle gemeenten geldt dat zij hun administratie moeten aanpassen en voor een groot deel van de gemeenten geldt dat zij vanaf 1-1-2026 voor het eerst met het CAK gegevens moeten gaan uitwisselen ten behoeve van kostprijsbewaking. Voor de gegevensuitwisseling in de keten geldt dat kostprijsbewaking worden uitgevoerd gebruikmakend van het bestaande berichtenverkeer via iEb 3.0 en de geplande release van iEb 4.0. Op één onderdeel van de kostprijsbewaking voorziet de geplande release van iEb 4.0 nog niet namelijk het terugkoppelbericht van CAK naar gemeente over het bereiken van de kostprijs. Vanuit de

keten is gebleken dat er behoefte is om deze terugkoppeling al per 1-1-2026 beschikbaar te hebben door een bericht via het berichtenverkeer. Daarvoor is aanpassingen van de iEb-standaard nodig.

Aanpassingen iEb standaard

Voor het vaststellen van de eigen bijdrage vindt berichtuitwisseling plaats via de iEb-standaard. Zorginstituut Nederland beheert deze standaard. Aanpassing ervan vindt plaats op basis van het referentieproces. Het inmiddels gestarte referentieproces moet uitwijzen of de huidige berichtenstandaard voldoet en zo niet, welke aanpassingen moeten plaatsvinden in iEb 2026. Als de berichtenstandaard inderdaad aangepast moet worden, wordt de exacte impact van iEb 2026 op het CAK en de keten op een later moment bepaald inclusief de datum waarop deze kan worden geïmplementeerd.

Ondertussen zoeken we samen met de ketenpartners naar een oplossing om gebruikmakend van bestaande manieren van gegevensuitwisseling en de bestaande standaard aangevuld met iEb 4.0 de kostprijsbewaking per 1-1-2026 met minimale administratieve last voor de keten uit te voeren. Daarbij wordt ook gezocht naar een mogelijkheid om het terugkoppelbericht bereiken kostprijs van het CAK aan gemeente met voorrang beschikbaar te krijgen via het berichtenverkeer. Wanneer blijkt dat het niet lukt om hierover overeenstemming te bereiken binnen de keten dan geldt voor het CAK dat het implementeren van iEb 2026 per 1-1-2026, vanwege de samenloop met de overgang van AT naar ivb voor 342 gemeenten per diezelfde datum, niet haalbaar is.

Hieronder staat beschreven welke impact al wel duidelijk is rondom kostprijsbewaking.

Initiële aanlevering kostprijzen

Er is een groep gemeenten waarvoor het CAK (momenteel) geen kostprijsbewaking uitvoert. Met deze gemeenten moeten we tijdig afspraken maken m.b.t. de initiële aanlevering van de kostprijs. De centrale uitvoering door het CAK leidt tot aanpassingen in de administratie en software. Gemeenten moeten de kostprijs per 1 januari 2026 vaststellen, softwareleveranciers moeten het serieel aanleveren van de kostprijs bouwen. Daarnaast leidt het tot extra berichtenverkeer.

De verplichte aanlevering van de initiële kostprijs vanuit de gemeenten aan het CAK zal zowel initieel als regulier een aanzienlijke stijging in het aantal berichten tot gevolg hebben. We verwachten in het vierde kwartaal van 2025 een bulk aan initiële aanleveringen van de kostprijs. Vanaf 2026 zal de berichtuitwisseling over de kostprijs regulier worden, wat leidt tot een structureel hoger aantal berichten. Zowel de initiële stroom als de reguliere berichtuitwisseling vanaf 2026 impliceert dat gemeenten en andere ketenpartners zich moeten voorbereiden op een constante stroom van gegevensuitwisseling met betrekking tot kostprijsbewaking.

5.3. Pauzeren

Het pauzebeleid is in de AMvB verder gespecificeerd. Er zijn twee redenen voor pauzeren. De eerste is wanneer een burger ten minste 31 dagen of een volledige kalendermaand intramuraal wordt opgenomen. Of als ten minste 31 dagen of een volledige kalendermaand er geen feitelijke levering heeft plaatsgevonden en er ook geen enkel vervangende levering is aangeboden. Daarnaast geldt er een uitzondering op de bepaling van tenminste 31 dagen. Dit is het geval indien er een kalendermaand geen zorg is geleverd en die maand minder dagen heeft dan 31. Voor het CAK is dit uitvoerbaar en zal dit inbouwen in de software. We nemen aan dat softwareleveranciers dit voor de gemeenten doen.

In het eerdergenoemde referentieproces voor iEb 2026 wordt duidelijk of het pauzebeleid impact heeft op de iWmo-standaard en als gevolg daarvan op de iEb-standaard.

Pauze verloopt via de huidige werkwijze door middel van stop- en startberichten: De verwachting is dat er meer gebruik gemaakt gaat worden van pauzeren omdat de burger meer gaat betalen en er dus eerder bij de gemeente om zal vragen. Daardoor zullen er meer stopberichten verstuurd worden en nadien startberichten wanneer de pauze eindigt. Pauze wordt naar verwachting veelal met terugwerkende kracht vastgesteld en leidt daarmee tot een toename in het aantal herstelfacturen (restituties) en ZGI-meldingen (zorggegevens incorrect).

Zorggegevens incorrect (ZGI)

Omdat de eigen bijdrage voor circa de helft van de doelgroep hoger wordt, verwachten wij een toename van burgers die van mening zijn dat de start- of de stopdatum niet correct is. Dit noemen wij 'zorggegevens incorrect', of afgekort: ZGI.

5.4. Definitie start (artikel 3.5)

De AMvB heeft ook de definitie van start en stop van de eigen bijdrage verder verduidelijkt, wat enkele procesmatige verbeteringen en effecten met zich meebrengt:

Startberichten naar CAK: Startberichten worden alleen verstuurd bij de daadwerkelijke start van zorg, in plaats van de datum van de beschikking van de Wmo maatwerkvoorziening. Dit zorgt voor een tweeledig effect:

- Procesverbetering: Het versturen van startberichten op het moment van daadwerkelijke zorgstart verbetert het proces en zorgt voor een meer accurate administratie en minder ZGI-meldingen.
- Vermindering van correctieberichten: Hierdoor ontstaan er minder correctieberichten, wat leidt tot een verlaging van administratieve lasten in de gehele keten en minder correctiefacturen (stapelfacturen) naar de burger.

5.5. Afspraken met ketenpartners

Bij de implementatie van de berichtenstandaarden iEb 2.0 (1 oktober 2022) en iEb 3.0 (1 april 2023) is nauw samengewerkt binnen de keten met een vaste projectstructuur en planning. Voor de invoering van de inkomens- vermogensafhankelijke eigen bijdrage binnen de Wmo is het CAK er voorstander van om eenzelfde structuur op te zetten. Concreet betekent dit een stuur- en werkgroep waarin het CAK, VWS, de VNG, het Ketenbureau i-Sociaal Domein en Zorginstituut Nederland vertegenwoordigd zijn. Vanuit die projectsturing wordt afgestemd met andere partijen uit het veld. Denk hierbij aan gemeenten, zorgaanbieders en softwareleveranciers, maar ook met de BRP, Belastingdienst, UWV (Polisadministratie) en de Sociale Verzekeringsbank.

Voor de gegevensuitwisselingen met de Belastingdienst en UWV (Polisadministratie) wordt gebruik gemaakt van bestaande uitwisselingkanalen en -protocollen. Het overleg met genoemde organisaties richt zich voornamelijk op de grote(re) aantallen van de berichten.

6. Impact CAK

In deze aanvullende toets hebben wij de impact op het CAK uitgebreider en grondiger geanalyseerd op basis van de concept AMvB. Hieronder worden de aanpassingen binnen onze bedrijfsvoering en aan ons applicatielandschap beschreven. De aanpassingen worden financieel gemaakt in de begroting.

6.1. Voorlichting burgers

Zoals in deel 1 van de uitvoeringstoets beschreven staat, is dienstverlening met de menselijke maat ons uitgangspunt. Dit betekent onder andere dat wij rekening houden met het doenvermogen van mensen en proactief en tijdig communiceren. Onze aanpak:

- Burgers worden in de eerste helft van 2025 geïnformeerd door gemeenten over de wijzigingen met een algemene voorlichtingsbrief. Het CAK faciliteert in het opstellen van de kernboodschap. We verwachten op deze brief de gebruikelijke hoeveelheid reacties bij ons callcenter, omdat burgers weten dat wij de eigen bijdrage opleggen. Wanneer het moment van het versturen van de brieven nadert, maken we afspraken met de gemeenten over de planning en aantallen. Na de zomer versturen wij een maatwerk voorlichtingsbrief aan burgers die gebruikmaken van de Wmo-maatwerkvoorzieningen (720.000¹). De kosten van materiaal, porto en diensten voor het afdrukken en verzenden zijn opgenomen in de implementatiebegroting. De startpakketten, beschikkingen en facturen worden aangepast. De berekening van de hoogte van de eigen bijdrage wordt bij de beschikking gevoegd. Dit leidt ertoe dat het aantal pagina's van de beschikking toeneemt wat hogere terugkerende kosten met zich brengt.
- Daarnaast verwachten we een toename van een aantal andere uitingen, waaronder het aantal correctiefacturen, betalingsregelingen en bijbehorende toelichting, en brieven waarin het totale openstaande saldo wordt gevraagd. Deze kosten zijn opgenomen in de begroting onder structurele kosten. Op onze 'MijnCAK' omgeving kunnen burgers na implementatie informatie vinden over de eigen bijdrage voor Wmo. De rekentool op de website wordt uitgebreid zodat burgers de hoogte van hun eigen bijdrage kunnen berekenen. Daarnaast introduceren we een nieuwe tool voor een aanpassing van de eigen bijdrage (peiljaarverlegging). Burgers kunnen met behulp van deze tool bepalen of ze in aanmerking komen voor een aanpassing van de eigen bijdrage en kunnen burgers daadwerkelijk een aanpassing aanvragen.

6.2. Administratieve organisatie

De informatie voor medewerkers met burgercontact wordt aangevuld door informatie over de inkomensafhankelijke eigen bijdrage. Voor de meeste processen nemen vooral de volumes toe, maar blijft het proces min of meer hetzelfde. In sommige gevallen zal er een afname zijn van de volumes, zoals bijvoorbeeld de jaarbeschikkingen in verband met verwachte uitstroom van cliënten met hogere inkomens. We verwachten met name wijzigingen in de administratieve organisatie op twee onderwerpen, namelijk: kostprijsbewaking en ZGI.

6.3. Financiële processen

De verwachting is dat bij de start van de inkomensafhankelijke eigen bijdrage meer wordt geïnd door hogere opgelegde bijdragen. Dit zorgt ervoor dat er meer wordt afgedragen aan de gemeenten. De extra afdrachten worden langzaam minder wanneer sommige burgers Wmo-maatwerkvoorzieningen zelf gaan regelen. Dit effect kan tijdelijk zijn omdat door toename van de vergrijzing het Wmo gebruik weer zal

¹ Geschatte aantal klanten op peildatum 1-1-2026. Dit aantal kan ook hoger of lager uitvallen.

stijgen. Het is op het moment van schrijven niet exact in te schatten hoeveel meer zal worden afgedragen, omdat het CAK op het moment van schrijven niet beschikt over de inkomensgegevens van de burger.

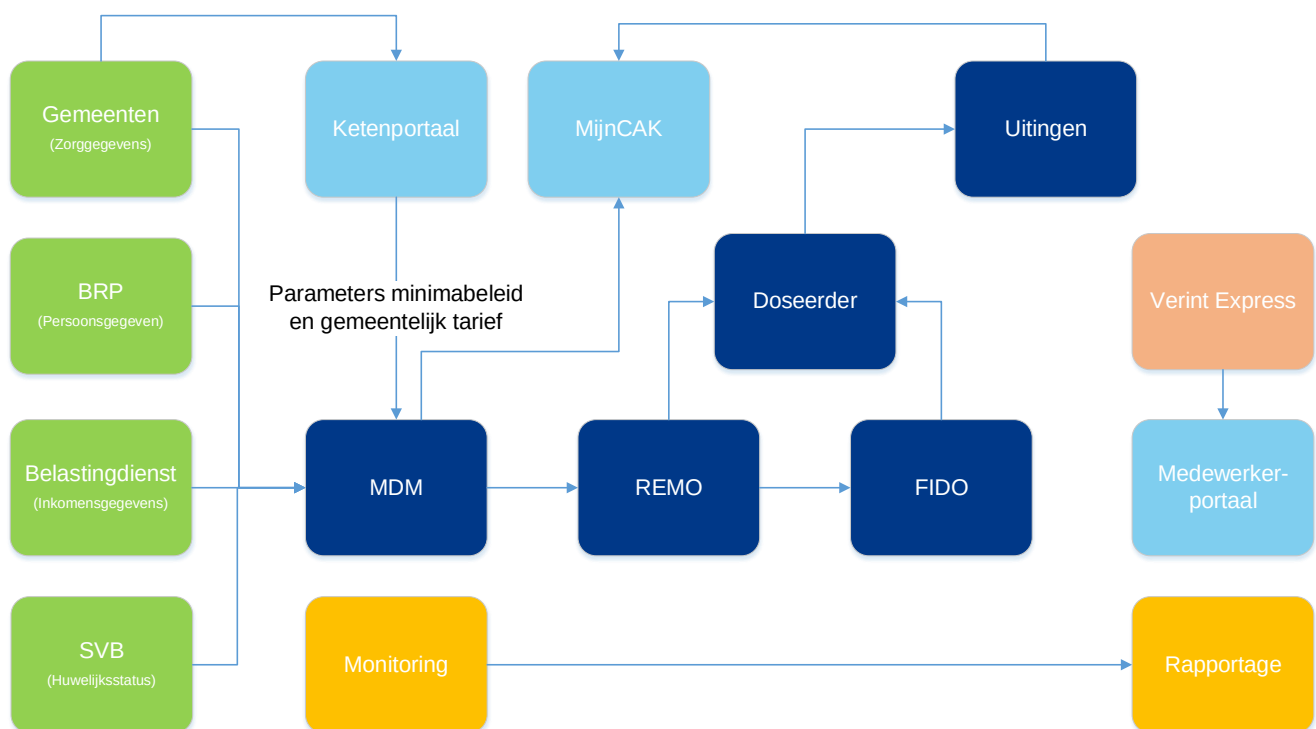
6.4. Informatiehuishouding

De inhoud en opbouw van de beschikking worden aangepast. Daardoor ontstaan er verschillende varianten. We nemen het rekenschema op, zowel bij het minimale als bij de berekening van de inkomensafhankelijke eigen bijdrage. Op de beschikking wordt een clause opgenomen dat de (hoogte van) eigen bijdrage kan worden herzien als bepaalde gegevens veranderen, bijvoorbeeld na ontvangst van het definitieve inkomen van de Belastingdienst. Ook de eigen bijdrage zonder eigen inkomen en de peiljaarverlegging leiden tot een andere variant van de beschikking. Deze wijzigingen leiden eveneens tot nieuwe varianten van de factuur.

6.5. Automatisering (ICT)

De ivb wordt gerealiseerd met behulp van functionele aanpassingen en uitbreidingen in het huidige applicatielandschap en op de bestaande infrastructuur. De realisatie hiervan is ingrijpend en raakt vrijwel alle onderdelen, data en business logica, van het Wmo ICT-applicatielandschap. De functionele aanpassingen worden per ICT-onderdeel in deze paragraaf beschreven. Het ICT- applicatielandschap, de applicaties en hun samenhang zijn hieronder weergegeven.

In de tekst onder de afbeelding lichten wij de wijzigingen per onderdeel toe. De hardheid van de kosten voor ICT is ingeschat op 90%. Dat betekent dat met 90% zekerheid is ingeschat dat de ICT-oplossing maakbaar en haalbaar is in termen van tijd en geld.



In tegenstelling tot bij de invoering van Wmo AT gaan we door op de bestaande systemen en processen van de Wmo bij het CAK. Ook blijven we gebruik maken van hetzelfde bankrekeningnummer. Er hoeven dus geen applicaties te worden afgesloten. Ook is er geen sprake van een slotverantwoording op de Wmo AT, aangezien deze regeling na 1-1-26 nog volgens de gestelde termijnen mutaties zal verwerken. We zullen over Wmo ivb en Wmo AT separaat verwantwoorden ondanks dat beide regelingen in dezelfde applicaties worden geadministreerd.

6.5.1. Vastlegging (MDM)

De inkomens- en vermogensgegevens van burgers dienen bij de Belastingdienst te worden opgehaald en vastgelegd. Door het automatiseren van de peiljaarverlegging, dient ook dit gegeven op burgerniveau te worden vastgelegd. De wijziging leidt voor deze component dus tot het vastleggen van nieuwe gegevens en een toename van het vastleggen van gegevens die al op kleinere schaal worden vastgelegd. Deze gegevens moeten kunnen worden doorgegeven aan de beschikkingsmodule.

Daarnaast wordt in het kader van de registratie van de wettelijk vertegenwoordiger een koppeling gemaakt tussen de vastleggingsmodule en Rechtspraak.nl. Hierbij is er wel een afhankelijkheid met Rechtspraak.nl om gegevensuitwisseling mogelijk te maken op BSN-niveau. Verder wordt mede door het team MDM een signaleringsfunctionaliteit gebouwd die het mogelijk gaat maken om inzicht te verkrijgen op bepaalde type berichten.

6.5.2. Rekenmodule (REMO)

De rekenmodule moet in staat zijn de juiste gegevens op te vragen bij, en te ontvangen van, de vastleggingsmodule. De berekenwijze van de hoogte van de eigen bijdrage op basis van het inkomen moet hierbij worden toegevoegd. Binnen de anticumulatieregels moet Wmo AT gewijzigd worden in Wmo ivb. Bij het ontbreken van inkomensgegevens wordt een voorlopige eigen bijdrage zonder inkomen (een zogenaamde 'vebzi') opgelegd, de minimale eigen bijdrage. Dat geldt ook voor de eigen bijdrage 18- en 19-jarigen, waarbij er voor deze groep in de praktijk sprake is van een definitieve eigen bijdrage. Op basis van de samenloop en de inkomensgegevens wordt de hoogte van de eigen bijdrage vastgesteld. Het rekenschema wordt opgeslagen om op de beschikking te worden getoond.

De kostprijsbewaking heeft impact op team Wmo (REMO). Over de wijze van uitvoering vindt op het moment van schrijven van dit document nog overleg plaats met de keten. Een van de opties is dat bij de invoering van Wmo ivb de kostprijsbewaking plaatsvindt door middel van een rapportage. Een andere optie is dat het direct bij invoering via het berichtenverkeer middels een FIT bericht gaat. Wanneer er tijdelijk gewerkt gaat worden met een rapportage is een voorwaarde dat de kostprijsinformatie is vastgelegd in de applicatie MDM, zoals we dat nu ook al doen voor de gemeenten die een kostprijs aan ons doorgeven. Vervolgens moeten deze gegevens in de nieuwe situatie ontsloten worden door REMO, waar de berekening van de kostprijsbewaking plaatsvindt en de trigger wordt afgegeven voor het berekenen van de kostprijs. De impact is groot omdat voor de berekening van de kostprijsbewaking zowel data door REMO ontsloten zal moeten worden, alsook de business rules moeten aansluiten bij de toekomstige oplossing in REMO. Daarnaast moeten rapportages voor alle gemeentes en intern gebruik geleverd kunnen worden. Voor het CAK is het desondanks een uitvoerbare werkwijze. Gezien de wens van gemeenten zijn we met de keten in overleg over een uitwisseling via het berichtenverkeer middels een FIT bericht per 1-1-2026.

6.5.3. Financieel domein (FIDO)

Het financiële domein is primair verantwoordelijk voor het vastleggen van de financiële feiten, o.a. voor het vaststellen en samenstellen van de factuur. De ontwikkelingen in het kader van de verzamel factuur zijn inmiddels afgerond als onderdeel van de no regret maatregelen. We gaan bij de invoering van de nieuwe regeling Wmo ivb en waarvan toepassing Wmo AT op één factuur samenvoegen. Dit wordt gedaan om te voorkomen dat burgers bij correcties dubbele facturen ontvangen.

Voor ivb gaan we een nieuw component in het grootboek aanmaken. Er geldt weliswaar geen overgangsregeling bij de invoering van de ivb maar wel een administratieve overgang voor de afloop van de openstaande posities van het Wmo abonnementstarief. Op deze manier kunnen we in de beginjaren de stromen ivb en abonnementstarief gescheiden beheersen en verantwoorden.

6.5.4. Outputsysteem (Doseerder)

De doseerder bepaalt aan de hand van de CAK-jaarplanning wanneer een uiting naar de klant wordt verzonden, rekening houdend met capaciteit van het CAK (callcenter) en afspraken met externe partijen (Paragon). Er zijn geen aanpassingen van het systeem nodig. Het output managementsysteem (OMS) is onderdeel van het rationalisatieprogramma en staat op de planning gerationaliseerd te worden.

6.5.5. Uitingen

De beschikking wordt aangepast, het aangepaste rekenschema wordt opgenomen bij de beschikkingen voor de eigen bijdrage. De factuur wordt eveneens aangepast. De betreffende applicatie wordt aangepast zodat deze de juiste bouwblokken kan genereren om de uitingen, afhankelijk van de situatie, op te stellen. De bouwblokken bestaan uit teksten en gegevens. De aanpassingen zijn van dien aard dat ook bij de leverancier wijzigingen nodig zijn.

6.5.6. MijnCAK en rekentools

Op onze 'MijnCAK' omgeving kunnen burgers nu informatie vinden over het Wmo abonnementstarief. Dat moet worden aangepast met informatie over de inkomensafhankelijke eigen bijdrage. De rekentool op de website wordt uitgebreid met de inkomens- en vermogenscomponenten. Het is daarom belangrijk dat we in een vroeg stadium (idealiter juli 2025) de definitieve bedragen en percentages ontvangen.

Daarnaast bouwen we een nieuwe tool voor de indicatie peiljaarverlegging, zodat burgers kunnen zien of ze in aanmerking komen voor een aanpassing van de eigen bijdrage. We gaan uit van een situatie na de eerste implementatie van de MEBV. Burgers kunnen dan ook een peiljaarverlegging doorgeven, net als bezwaar maken of in beroep gaan.

In het kader van de E-herkenning en DigiD machtigen komt er voor de betrokken teams toegang tot de Mijn omgeving via het Centraal Persoons Register (CPR).

6.5.7. Medewerkersportaal

Het medewerkersportaal ondersteunt de medewerkers met klantcontact bij het afhandelen van klantvragen. Het medewerkersportaal moet aangepast worden met informatie over de inkomensafhankelijke eigen bijdrage.

6.5.8. Ketenportaal

Het ketenportaal blijft ongewijzigd. De producten die via het portaal worden uitgewisseld veranderen, maar de functionaliteit niet. Wel worden alle functionaliteiten voor Wmo ivb getest in de keten.

6.5.9. De middleware (verbinding tussen de systemen)

De uitwisseling van (nieuwe) gegevens tussen de verschillende applicaties wordt aangepast. Tevens worden nieuwe notificaties ingericht. Een notificatie is het bericht van een verandering met mogelijke gevolgen voor onze administratie als gevolg van een gebeurtenis buiten het CAK.

6.5.10. Monitoring

De kwaliteit en tijdigheid van de start en stop berichten worden blijvend gemonitord. De Wmo AT en Wmo BW dashboards en maandrapporten worden aangepast en/of uitgebreid naar een Wmo ivb dashboard en maandrapport. Verder gaan we een dashboard maken voor de monitoring van AOW brieven.

6.5.11. Rapportage

Het hart van de eigen bijdrage regeling wordt gewijzigd en daarmee ook een overgroot deel van data die daarmee gemoeid is. De verwachting is dat er nieuwe tabellen gecreëerd zullen worden en/of dat datastructuren gewijzigd worden. Het datawarehouse wordt aangepast als gevolg van deze wijzigingen in de bronsystemen. Daarnaast behoeven de verschillende (operationele) dashboards, de maandrapportage en de verantwoordingsrapportages aanpassingen. Ook de aanleVERRapportages voor de gemeentes worden aangepast. Dit alles heeft ook invloed op de bestaande rapportages voor de Bestuurlijke Verantwoording. Verder wordt mede door het team Reporting een signaleringsfunctionaliteit gebouwd die het mogelijk gaat maken om inzicht te verkrijgen in bepaalde type berichten.

We maken het mogelijk om burgers van tevoren erop attent te maken dat ze de AOW-leeftijd bijna bereikt hebben en dat dit gevolgen kan hebben voor de hoogte van de eigen bijdrage. Dit gebeurt middels een brief. In deze brief wordt uitgelegd welke gevolgen dat heeft voor de eigen bijdrage. Deze functionaliteit wordt ingebouwd in REMO.

6.6. Security en privacy

Het verstrekken van persoonsgegevens vanuit de BRP, UWV, SVB en de Belastingdienst in het kader van de inkomensafhankelijke eigen bijdrage verloopt via reeds bestaande koppelingen in de ICT-systemen die al geldt voor burgers waarop het zogenoemde 'minimabeleid voor eigen bijdragen' van toepassing is en voor bijdragen voor beschermd wonen. De grondslag voor gegevensverwerking zal ook gaan gelden voor het vaststellen en innen van de inkomensafhankelijke eigen bijdrage.

6.6.1. Threshold assessment

De inkomens- en vermogensgegevens worden voor alle Wmo klanten opgevraagd en vastgelegd.

6.6.2. Impact privacy

Wij verwerken voor de inkomensafhankelijke eigen bijdrage meer gegevens (inkomensgegevens). Hiervoor moeten het verwerkingenregister en de Privacy Impact Assessment (PIA) voor de betreffende bedrijfsprocessen worden geactualiseerd. Daarnaast moet dit meegenomen worden in de Business Impact Analyse (BIA). Deze wordt volgens planning in 2024 geactualiseerd. Hierbij is het relevant om te vermelden dat de dataclassificatie van de informatie (BIV-classificatie) voor de betreffende bedrijfsprocessen is vastgesteld op 'hoog'. Het basis beveiligingsniveau (BBN) voor het huidige proces dient te voldoen aan BBN-niveau 1 + BBN-niveau 2. Dat verandert niet door dit beleidsvoornemen.

6.7. Huisvesting

Er lijkt vooralsnog geen extra huisvesting nodig. Wij herijken deze inschatting voorafgaand aan de inwerkingtreding.

6.8. Organisatie

De structurele werkzaamheden als gevolg van de wijziging worden ondergebracht in het cluster Wmo en Klantservices. Er is geen sprake van een afzonderlijk organisatieonderdeel.

6.9. Personeel

6.9.1. Formatieplaatsen

Hieronder lichten wij toe welke (extra) werkzaamheden wij voorzien als gevolg van de invoering van de ivb. Het gaat hier om de structurele kosten. Deze zijn opgenomen in de begroting structurele kosten in hoofdstuk 10. De formatie is naar onze inschatting vergelijkbaar en zeker niet hoger dan van voor de invoering van Wmo AT. De samenstelling van de formatie is echter anders. Voor de Wmo AT was het CAK anders georganiseerd (gekanteld) en door het automatiseren van de processen zijn er nu andere rollen nodig.

Verwerking poststukken (teams DAC en Operations)

Wij verwachten een hoger responspercentage op de beschikkingen van de inkomensafhankelijke eigen bijdrage. Het gaat om een hoger aantal bezwaren, klachten en verzoeken tot peiljaarverlegging. Het aantal verzoeken om (aanvraag)formulieren toe te sturen zal stijgen. Daarnaast leidt de toestroom tot extra werkzaamheden in de afhandeling (verwerken eenvoudige verzoeken en indexeren van complexere verzoeken naar de juiste afdeling). De complexiteit zal eveneens toenemen. We gaan uit van een totale extra inzet van 3,3 fte per jaar voor het team DAC. En een extra structurele toename van afgerond 4,3 fte voor het team Operations.

Afhandelen vragen ketenpartners (team Servicedesk Ketenpartners - SDKP)

Op basis van de cijfers van de introductie van het abonnementstarief Wmo voorzien we een verdubbeling van het aantal reacties in het eerste jaar na invoering van de inkomensafhankelijke eigen bijdrage. Op basis van de uitgangspunten voor de aantallen en op basis van de ervaring gaan we uit van 800 extra vragen per maand met een afhandeltijd van 15 minuten per vraag. Dit betekent een structurele toename van 2 fte. Verder verwachten wij meer reacties in het kader van de kostprijsbewaking (1 fte). We gaan uit van een totale extra inzet van 3 fte per jaar.

Afhandelen ZGI (zorggegevens incorrect), PJV en HHS (team Vastleggen & Beschikken)

De eigen bijdrage wordt voor een deel van de burgers hoger. De ervaring leert dat burgers met een hogere eigen bijdrage kritischer zijn en de gegevens op beschikking en factuur beter controleren. Daarnaast verwachten wij meer correcties op start- en stopberichten met terugwerkende kracht door het opnemen van de mogelijkheid van pauzeren. Burgers zullen hierover vaker contact met ons opnemen.

Het aantal ZGI-meldingen neemt toe. Het afhandelen van dergelijke verzoeken is een arbeidsintensief proces met veel handmatige handelingen. De verwerkingstijd van een verzoek is gemiddeld een half uur. Als onderdeel van de invoering van de ivb zal het digitaliseren van het ZGI-proces worden doorgevoerd. Het digitaliseren van het volledige proces zal naar verwachting de gemiddelde verwerkingstijd halveren tot 15 minuten.

Voor de begroting hebben we gebruik gemaakt van de ervaringscijfers uit de bronsystemen (peiljaar 2023). Daarnaast gaan we uit van een gemiddelde over vier kwartalen. De ZGI –meldingen zijn een reactie op eerder gestuurde uitingen en volgen dat ritme. Ervan uitgaande dat het ZGI-proces volledig is gedigitaliseerd bij de invoering van de ivb betekent dit een structurele toename van 1,5 fte.

Peiljaarverlegging (PJV)

Met de komst van de inkomensafhankelijke eigen bijdrage speelt het inkomen bij meer burgers een rol bij de berekening van de hoogte van de eigen bijdrage. De verwachting is dat het aantal peiljaarverleggingen zal toenemen. We kiezen er voor dit proces te automatiseren. Dit heeft een dempend effect op de extra structurele kosten. De rol van de PJV-deskundige zal over de loop van de jaren veranderen van operationeel naar monitoring. In de huidige planning wordt het PJV-proces voor de invoering van de ivb geautomatiseerd. Bij de invoering van de nieuwe regeling verwachten we nog veel aanvragen per brief. We nemen dit mee in de zogenaamde dijkbewaking. Verder verwachten we veel bewijsstukken te moeten opvragen bij de burgers. Dit is een tijdrovend proces en betekent een extra inzet van 8 fte in het eerste jaar na invoering van de nieuwe regeling per 2026. En in de jaren daarna een afname van 2 fte. Dat betekent 6 fte vanaf 2027.

Huishoudsamenstelling (HHS)

Met de komst van de ivb verwachten we niet zozeer aanpassingen in de huishoudsamenstelling bij de burger. De verwachting is wel dat mensen scherper zullen toezien op wijzigingen en deze zullen doorgeven aan het CAK. Ook gezien de informatieplicht die de burgers hebben als het gaat om de huishoudsamenstelling. Omdat het vaststellen van de HHS een complex proces is en het belangrijk is dat we de burger juist en tijdig factureren is de doorlooptijd van cruciaal belang. Om die reden nemen we een extra fte op, zodat we inkomende verzoeken tijdig kunnen verwerken. Daarmee factureren we juist en voorkomen we onnodig klachten, bezwaren en telefonisch verkeer.

Proces

De impact van uitval en niet goed verwerkte berichten wordt groter wanneer de bedragen die betaald moeten worden hoger zijn. De ingezette lijn van het sneller verwerken van uitval wordt doorgezet. Hierdoor zijn er meer medewerkers nodig die de verwerking van de berichten monitoren en handelen op uitval en incidenten. Dit betekent een structurele toename van 4 fte, waarvan twee extra data analisten en twee procesmedewerkers.

Klachten, bezwaren en beroep (KBB)

Na invoering van het wetsvoorstel Wmo ivb verwachten we een forse toename van het aantal bezwaren. Enerzijds omdat het financieel belang voor burgers bij een bezwaar toeneemt, anderzijds omdat de regeling aanzienlijk complexer wordt (bezwaren rond inkomen/vermogen en peiljaarverleggingen, bezwaren over kostprijzen). De wijziging heeft met name invloed op de aantallen inkomensbezwaren en bezwaren over peiljaarverleggingen. Daarnaast verwachten we meer klachten en bezwaren in verband met pauzes en ZGI. Verder verwachten we wat meer beroepzaken, omdat het financiële belang van burgers toeneemt. Gezien de uitbreiding in het team is er extra aansturing nodig (1,5 fte). We gaan uit van een totale extra inzet van 11 fte per jaar.

Betalingsverkeer

De extra werkzaamheden voor team Betalingsverkeer als gevolg van de wijziging zijn:

- Facturatie: analyse op (verzamel)facturen;
- Afdrachten: analyse op aansluiting toegewezen ontvangsten versus afdracht verplichting per regeling;
- Bankverwerking: Meer handmatige controles door restbedragen (door saldering - creditfacturen ook afwijkende bedragen), waardoor ook meer meerontvangsten;
- Betalingen aan burger: Verwachting is dat er meer en hogere creditfacturen aangemaakt worden

(herstel naar verleden), dit leidt vanwege ontbreken IBAN van de burger tot meer handmatige werkzaamheden. Bovenstaande leidt tot meer handmatige werkzaamheden om de voortbrengingsprocessen voor burgers tijdig en juist uit te voeren.

Bovenstaande werkzaamheden leiden tot de inzet van 3 fte extra per jaar.

Minnelijk beheer

Na invoering van het wetsvoorstel Wmo ivb verwachten we een toename in het aantal betaalverzoeken. Op dit moment versturen we 50.000 betaalverzoeken op basis van een betaalgedrag van 91%. We verwachten een daling van het betaalgedrag met ongeveer 3 procentpunt wat leidt tot een verhoging van het aantal betaalverzoeken met 33%. Dit betekent dat we naar verwachting 66.500 betaalverzoeken per maand zullen versturen. Daarnaast zullen er meer betaalregelingen afgesproken moeten worden. We verwachten een verdubbeling van het aantal regelingen. Op basis van de verwachte toename in werkdruk komen we op een totale extra inzet van ongeveer 3,5 fte.

Juridisch beheer

Er wordt een stijging van 33% betaalverzoeken verwacht. Dit betekent dat er ook een stijging zal plaatsvinden in de facturen die door worden gezet naar de incassopartners. De behandeling van de dossiers die overgezet zijn naar de incassopartners betekent meerwerk voor de afdeling Juridisch Beheer. In totaal een structurele toename van 0,3 fte.

Klantservices

De beschikkingen worden complexer vanwege het tonen van de berekening. Daarnaast is de beschikking de uiting waarop burgers voor het eerst de daadwerkelijk te betalen eigen bijdrage te zien krijgen. We verwachten daarom in het eerste jaar (2026) een toename in de klantcontacten. Ongeveer 30% van de klantcontacten zal over de uitingen (o.a. beschikkingen en facturen) gaan die gerelateerd zijn aan de systematiek van de nieuwe regeling Wmo ivb. Gedurende de jaren na de invoering verwachten we een afname in het aantal klantcontacten over de nieuwe systematiek tot 20% van het totaal aantal klantcontacten.

Samen met de jaarbeschikking als gevolg van indexatie en de jaarlijkse beschikkingen voor de Wlz verwachten wij een zeer hoge piekbelasting aan het begin van 2026 op ons callcenter. Er zijn verschillende maatregelen mogelijk om die piek enigszins te verlagen. Denk aan het gelijktijdig verzenden van beschikking en factuur, zodat de burger slechts één keer contact zoekt in plaats van twee of meer keren. Ook is het mogelijk om de beschikking tussen het factuurmoment van december en januari te verzenden. Dit zorgt voor een grotere spreiding, maar leidt tot een hoog aantal contactmomenten. Andere mogelijkheden zijn een meer directe kanaalsturing, bijvoorbeeld om burgers te verleiden de MijnCAK omgeving te gebruiken om contact te zoeken via de mail. Dat laatste zorgt voor een lager aantal telefonische vragen, maar vergt wel inzet van capaciteit om de mails te beantwoorden. Een andere optie is de inzet van de Interactive Voice Response (IVR oftewel 'het bandje'). Het is mogelijk om daarmee de meest gestelde vraag te beantwoorden.

Voor de structurele begroting is uitgegaan van een bereikbaarheid van 80% en het tegelijkertijd versturen van de beschikking en de factuur. Het gebruikelijke aantal calls op de beschikkingen en facturen, die we als gevolg van deze wijziging aanpassen, zijn opgenomen als structurele kosten. De extra calls die we verwachten, boven het gebruikelijke callaanbod op uitingen, hebben we opgenomen in de implementatiebegroting als aanloopkosten (zie sub paragraaf 7.10.2).

6.9.2. Kennis en competenties

Voor de medewerkers met direct burgercontact (voice en non voice) kan onderscheid worden gemaakt in bestaande medewerkers en nieuwe medewerkers (instroom). Voor de bestaande populatie gaan we uit van een training van 3 uur. De trainingen zullen in eerste instantie in 2025 plaatsvinden en worden zoveel mogelijk gespreid om de invloed op de bereikbaarheid te beperken.

De nieuwe medewerkers ontvangen een training van 4 weken die bestaat uit 2 weken basistraining en 2 weken begeleid bellen. We doen de aanname dat de callratio per 2029 op het huidige gemiddelde niveau is (vanuit de kennis uit het verleden en vanuit de uitvoering van de eigen bijdrage Wet langdurige zorg) en de instroom vanaf dat jaar stabiel zal zijn.

De medewerkers die werken voor de teams minnelijke beheer, betalingsverkeer, dataverkeer en vastleggen en beschikken ontvangen eveneens een training.

Er zal een uitgebreid artikel op de kennisbank worden opgenomen en kan de te ontwikkelen e-learning als naslag worden geraadpleegd. De inhoud van de e-learning wordt gemaakt door de expert leren & ontwikkelen i.s.m. de praktijkbegeleider. De e-learning wordt voorzien van communicatiemiddelen die het CAK en gemeenten verwachten te gaan inzetten richting burgers. Dit is afhankelijk van het tijdstip van opleveren van de communicatiemiddelen. Denk aan animaties, posters, flyers, brochures en slide voor narrow casting.

6.10. Implementatie

De implementatie wordt als programma uitgevoerd binnen een Agile-omgeving. Het is niet alleen een intern programma maar ook moet de keten aangestuurd worden.

6.10.1. Governance

Onder leiding van een programmamanager wordt de implementatie uitgerold. Er is een intern governancemodel opgetuigd:

- Uitwerking beheerorganisatie, inclusief mandaat gremia in uitvoering en bij change initiatieven.
- Service afspraken.
- Communicatie- en escalatie lijnen.

Om deze implementatie te besturen is er een CAK interne en een externe keten-governance ingericht.

Wij hebben een programmastructuur ingericht onder verantwoordelijkheid van het Cluster Wmo. De structuur bestaat uit een CAK interne stuurgroep en een programmateam. In deze stuurgroep hebben o.a. de Directeuren Wmo en R&C en de managers Uitvoering Regeling, Klantmanagement en Strategie & Beleid zitting. De stuurgroep monitort via het programma de realisatie van de Wmo ivb. Over de voortgang van de realisatie van Wmo ivb wordt intern gerapporteerd binnen het CAK waardoor relevante afdelingen en rollen binnen het CAK, waaronder de Raad van Bestuur, periodiek zijn geïnformeerd. Onze CIO-office treedt op als een onafhankelijke adviserende partij binnen de governance.

Voor de externe governance wordt gebruik gemaakt van een externe stuurgroep waarin VWS, CAK, VNG, ZIN en het Ketenbureau i-Sociaal Domein deelnemen. Onder de stuurgroep is een ketenwerkgroep ingericht, waarin dezelfde partijen deelnemen als in de stuurgroep. De ketenwerkgroep wordt op dit nog aangestuurd door een beleidsadviseur van VWS en in de loop van het derde kwartaal 2024 door een

onafhankelijke programmamanager die in opdracht van VWS werkt en wordt aangesteld door VWS. Deze programmamanager is de 'linking pin' vanuit de ketenwerkgroep naar de stuurgroep, maar is geen lid van de stuurgroep. Waar nodig kan de ketenwerkgroep werkgroepen inrichten voor specifieke domeinen zoals beleidsvragen en (ketenbrede) communicatie.

6.10.2. Organisatie

Gezien de omvang van de wijziging en het implementatietraject hebben wij een fulltime programmamanager aangesteld. Deze voert de regie over de ICT en business implementatie. De programmamanager is ook verantwoordelijk voor stakeholdermanagement, het communicatieplan en de programmabegroting. Het gaat om een inzet van bijna 3 jaar voor 36 uur per week. Medio 2023 is een businessprojectleider voor bijna 3 jaar aangesteld. De businessprojectleider voert de regie over de businessimplementatie: planning, realisatie en verantwoording. Daarnaast is een productmanager aangesteld die alles regisseert wat de IT-implementatie raakt. Het gaat om een inzet voor bijna 3 jaar.

Het programma wordt ondersteund door verschillende rollen, namelijk: business analisten, een architect, (keten) test coördinator, coördinator interne beheersing en externe verantwoording, materiedeskundigen en een data analist.

Aanloopkosten

Klantservices

Het eerste moment waarop we een reactie van burgers verwachten, is na het ontvangen van de algemene informatiebrief die de gemeenten versturen. Voor de berekening zijn we uitgegaan van de huidige totale Wmo (abonnementstarief) populatie van 720.000 burgers. Wanneer het moment van het versturen nadert, stemmen we met de gemeenten het daadwerkelijke aantal vast. Klantservices kan die aantallen en de eventuele spreiding daarvan verwerken in de planning. We verwachten dat 3% van de ontvangers van die brief contact zal opnemen met het CAK.

Na de algemene informatiebrief volgen verschillende voorlichtingsacties voor de gehele Wmo populatie (naar schatting 720.000) over de wijziging in de berekening van de eigen bijdrage. Omdat deze brief al concreter ingaat op de mogelijke financiële gevolgen voor de burger, verwachten we na deze brief een callratio van 15%.

De voorlichtingsacties zijn bedoeld om burgers tijdig goed te informeren en zo te voorkomen dat burgers pas contact opnemen bij het ontvangen van de beschikking of factuur. De brieven zorgen voor spreiding van de reacties. Daarnaast kunnen we met de brieven de burger stimuleren de rekentool op de website te gebruiken. Enerzijds om alvast een berekening te maken, zodat de burger bij het ontvangen van de beschikking niet verrast is over de hoogte van de eigen bijdrage, anderzijds om zelf tijdig te bepalen of het afnemen van hulp of andere maatwerkvoorzieningen via de Wmo nog wel de voordeligste optie is.

In de begroting van 2025 wordt rekening gehouden met de callresponse naar aanleiding van de voorlichtingsacties. Zonder die brieven verwachten wij een extreem hoge piek in januari 2026 waarbij een goede bereikbaarheid vrijwel niet te organiseren is. We verwachten in de beginperiode een hoog responsepercentage op de beschikkingen en facturen. Het aantal fte dat nodig is om die extra belasting van het callcenter op te vangen, is opgenomen in de implementatiebegroting. Wij zien deze extra kosten als een direct gevolg van de wijziging, maar zien deze kosten niet als structureel.

Business teams in de uitvoering

De medewerkers die extra nodig zijn om de nieuwe regeling uit te voeren worden een kwartaal voorafgaand aan de invoering van de ivb ingewerkt.

Dijkbewaking

Om de uitvoering na de implementatie goed te borgen wordt er 'verhoogde dijkbewaking' ingericht. Deze medewerkers fungeren als extra ondersteuning voor de reguliere uitvoering. De meeste collega's zullen ook betrokken zijn geweest bij het implementatietraject. Zij moeten ervoor zorgen dat, indien er verstoringen optreden of vragen zijn, die direct opgelost dan wel beantwoord worden. Voor het uitvoeren van de reguliere werkzaamheden zal er backfill aangetrokken moeten worden.

Verwacht wordt dat we significant meer peiljaarverleggingen (PJV), ZGI-meldingen en wijzigingen omtrent de huishoudsamenstelling te verwerken krijgen. Om geautomatiseerde processen te monitoren en handmatige werkzaamheden op te vangen zetten we 4 fte dijkbewaking gedurende een half jaar na invoering. Daarna schalen we in het derde kwartaal af naar een verhoogde dijkbewaking van 1 fte tot oktober.

Zoals eerder beschreven is de regelgeving nieuw. We verwachten daarom direct na de implementatie meer tijd nodig te hebben voor uitleg aan gemeenten en uitzoekwerk. De eerste zes maanden rekenen we daarom op een verdubbeling van de afhandeltijd per verzoek. Dit leidt tot de inzet van 2 fte bij team Servicedesk ketenpartners gedurende de eerste drie kwartalen na invoering. In het vierde kwartaal 2026 schalen we af naar een verhoogde dijkbewaking van 1 fte.

De verhoogde dijkbewaking voor de teams Betalingsverkeer (BTV) en Minnelijk beheer (MB) heeft als taak om tijdig te anticiperen bij incidenten of procesverstoringen binnen de gehele keten. Verstoringen kunnen leiden tot systeemaanpassingen en/of herziening van geïmplementeerde processen. Als gevolg daarvan moeten instructies worden herschreven en medewerkers opnieuw geïnstrueerd worden. Ook kan een verstoring leiden tot een issue m.b.t. de inspanningsverplichting. Om de verantwoording op orde te houden moeten hier de juiste vervolgstappen voor worden uitgevoerd. Indien processen nog niet volledig geïmplementeerd zijn, zal de extra dijkbewaking ervoor zorgen dat dit alsnog wordt gedaan. Hiermee wordt voorkomen dat een klein gebrek leidt tot een enorme escalatie. Hiervoor is gedurende een half jaar de inzet van 2 fte nodig.

Van een deel van de burgers wordt verwacht dat de wijziging financiële impact zal hebben. Van dit deel wordt verwacht dat 8% een betalingsregeling zal willen afsluiten. Hiervoor is gedurende een half jaar de inzet van 3 fte nodig.

Tot slot, in het eerste kwartaal van 2026 verwachten we incidenteel veel meer klachten en bezwaren, omdat klanten zullen moeten wennen aan de nieuwe regeling. Om deze piek op te vangen is er in het eerste kwartaal 2026 een extra inzet nodig van 4 fte bij het team KBB.

Mocht dijkbewaking niet nodig zijn, dan zijn we in staat snel af te schalen.

6.10.3. Cumulatieve effecten

Wij hebben onderzocht hoe het beleidsvoornemen zich verhoudt tot andere geplande wijzigingen. Er is samenloop bij met name de volgende geplande trajecten geïdentificeerd:

- Het rationalisatieprogramma binnen het focusgebied Vereenvoudiging ICT
- MEBV
- Mogelijk implementatie wijzigingen Algemene Wet Bestuursrecht (AWB)
- Realisatie van IT controls als vervolg op de Roadmap in Control
- Life cycle management (bijvoorbeeld upgrade van Oracle Financials, ontwikkelsoftware en hardware voor de operating systems)

Voor realisatie van de IT controls en het life cycle management verwachten wij dat we dit parallel kunnen ontwikkelen naast de realisatie van het beleidsvoornemen van deze uitvoeringstoets. De trajecten die samenloop kennen gaan wij met extra aandacht volgen in ons portfolioproces.

Vereenvoudiging ICT

Voor het rationalisatieprogramma binnen Vereenvoudiging ICT geldt dat er sprake is van dwingende samenloop. Dat betekent dat deze twee trajecten elkaar ontegenzeggelijk raken en dat het beleidsvoornemen consequenties voor het rationalisatieprogramma heeft.

De inkomensafhankelijke eigen bijdrage is voor het CAK een majeure wijziging die de hele applicatieve en administratieve keten raakt van het Wmo landschap. De samenloop is er in het bijzonder bij het financiële domein en het domein vastleggen en besluiten innen het rationalisatieprogramma, welke nu voor 2024/2025 is gepland. Met het rationalisatieprogramma hebben we een afspraak gemaakt over een point-of-no-return waarop besloten moet worden of de nieuwe regeling Wmo ivb in het nieuwe financiële programma (OFC) dan wel in de huidige OF12 oplossing geconfigureerd moet worden.

Er is in het kader van deze uitvoeringstoets een onderzoek gestart naar hoe we om kunnen gaan met deze samenloop, wat de eventuele risico's en bijbehorende mitigerende maatregelen zijn en wat de consequenties zijn van te kiezen scenario's. De samenloop wordt via reguliere ambtelijke en bestuurlijke overleggen bestuurd.

7. Risico's, fraude en beheersmaatregelen

Ten opzichte van de uitvoeringstoets is de risicomatrix nagenoeg ongewijzigd. Er zijn wat tekstuele aanpassingen gedaan en er is een risico toegevoegd (nummer 23).

Nr.	Risico	Gevolgen	Kans	Impact	Bruto risico	Mitigerende maatregel	Kans	Impact	Netto risico
Implementatie									
Tijdige implementatie									
1	VWS heeft wetgeving (wet en AMvB) niet op tijd klaar (1-1-2025 moet tekst van de wet en AMvB definitief zijn om ketenplanning te halen).	Gerichte tijdige communicatie is niet mogelijk; burger wordt niet tijdig bereikt.; alle klanten krijgen te laat informatie een brief over de ivb, leidt tot hoog aantal reacties contacten, en ontevredenheid, afbreukrisico imago. Totale keten(planning) loopt vertraging op, implementatie is niet gereed op 1-1-2026. Zie ook de overige risico's onder tijdige implementatie.	Waarschijnlijk	Omvangrijk	Hoog risico	Tijdslijn maken en te plannen acties zodat duidelijk is wat wanneer nodig is en wat de gevolgen van later opleveren zijn. Sturen vanuit ketenbrede stuurgroep. Periodieke afstemming met VWS.	Waarschijnlijk	Gemiddeld	Verhoogd risico
2	Uitgangspunten en aannames die voor de uitvoeringstoets noodzakelijk waren, veranderen aanzienlijk in de periode tussen de opdracht en de implementatie.	Planning, budget, oplossingsrichtingen zijn niet meer realistisch.	Waarschijnlijk	Gemiddeld	Verhoogd risico	Tijdslijn maken, afstemmen en terug plannen actie zodat duidelijk is wat wanneer nodig is en wat de gevolgen van later opleveren zijn. Sturen vanuit ketenbrede stuurgroep. Periodieke afstemming met VWS. Ketenbreed nieuwe invoeringsdatum afspreken.	Mogelijk	Gemiddeld	Gemiddeld risico
3	Software leveranciers binnen het iWmo-domein zijn niet op tijd klaar om software beschikbaar te stellen die het mogelijk maakt om de juiste informatie tussen de zorgaanbieders en gemeenten met elkaar te delen	Keten(planning) loopt vertraging op, implementatie CAK is niet gereed op 1-1-2026. Daarnaast is gerichte communicatie naar de burger ook niet mogelijk.	Waarschijnlijk	Omvangrijk	Hoog risico	Tijdslijn maken, afstemmen en terug plannen actie zodat duidelijk is wat wanneer nodig is en wat de gevolgen van later opleveren zijn. Sturen vanuit ketenbrede stuurgroep. Periodieke afstemming met VWS.	Mogelijk	Omvangrijk	Verhoogd risico
4	Onze leverancier Paragon is niet op tijd klaar om aangepaste uitingen te sturen.	Keten(planning) loopt vertraging op, implementatie CAK is niet gereed op 1-1-2026. Daarnaast is gerichte communicatie naar de burger ook niet mogelijk.	Waarschijnlijk	Omvangrijk	Hoog risico	Tijdslijn maken, afstemmen en terug plannen actie zodat duidelijk is wat wanneer nodig is en wat de gevolgen van later opleveren zijn. Sturen vanuit ketenbrede stuurgroep. Periodieke afstemming met VWS.	Onwaarschijnlijk	Omvangrijk	Gemiddeld risico
5	Agile Release Train (ART) niet in staat om functionaliteiten tijdig te ontwikkelen, te (keten)testen en op te leveren	Implementatie CAK is niet gereed op 1-1-2026.	Waarschijnlijk	Omvangrijk	Hoog risico	Extra capaciteit inkopen (uitbesteden). Alleen de essentiële zaken voor 1-1-2026 opleveren en overige zaken die minder essentieel zijn later. Sturen op capaciteitsplanning. .	Waarschijnlijk	Gemiddeld	Verhoogd risico
6	Duidelijke afspraken met ketenpartners zijn niet tijdig gemaakt over aanlevering van gegevens	Niet of te laat gegevens ontvangen en niet tijdig de juiste eigen bijdrage kunnen opleggen. Klantimpact.	Onwaarschijnlijk	Omvangrijk	Gemiddeld risico	De ketenpartnermanagers maken op tijd afspraken met de ketenpartners en informeren de ketenpartners tijdig.	Onwaarschijnlijk	Gemiddeld	Laag risico
7	De ICT-component van de UvT komt boven de 5 miljoen en er moet een BIT-toets plaatsvinden.	Mocht het tot een toetsing komen, dan mogen we geen beslissende stappen zetten, door bijvoorbeeld versneld te gaan ontwikkelen.	Onwaarschijnlijk	Gemiddeld	Laag risico	De complexiteit van de verandering beheersen zodat we zichtbaar kunnen aantonen dat we in kunnen spelen op tegenvallers of veranderende omstandigheden.	Onwaarschijnlijk	Klein	Zeer laag risico
8	Kostprijzbewaking moet als functionele terugkoppeling toegevoegd worden aan de iEb-standaard en/of door CAK geïmplementeerd voor de invoering van Wmo ivb (per 1-1-2026)	De volgorde van de op te leveren functionaliteiten moet aangepast worden. Waardoor handmatige processen bij de invoering van de ivb in stand blijven, die anders geautomatiseerd zouden verlopen.	Waarschijnlijk	Gemiddeld	Verhoogd risico	Kostprijzbewaking als functionele terugkoppeling via iEb naar voren halen in de planning.	Zeer zeldzaam	Gemiddeld	Zeer laag risico
Administratieve aanpassingen door het CAK									
9	Nieuwe werkwijze is op startdatum niet of onvoldoende ingebed in de organisatie	Medewerkers zijn niet voorbereid, teams onvoldoende bezet. Kwaliteit van de dienstverlening door het CAK komt in gevaar, beloftes aan klanten en kpi's worden niet gehaald.	Waarschijnlijk	Gemiddeld	Verhoogd risico	Het programma voor de invoering krijgt als deliverables de inpassing in de bedrijfsvoering, communicatie richting medewerkers, actualiseren van AO/IC, met management doorvoeren van personele consequenties. Aansluiten op bestaande processen.	Onwaarschijnlijk	Gemiddeld	Laag risico
Samenloop andere trajecten									
10	Andere CAK-trajecten, zoals bijvoorbeeld de rationalisatie, lopen vertraging op vanwege inzet capaciteit bij de implementatie van deze wijziging.	Nader te onderzoeken, zie ook de beschrijving bij "cumulatieve effecten" in de uitvoeringstoets.	Waarschijnlijk	Gemiddeld	Verhoogd risico	Via portfolio op tijd keuzes maken. Wet gaat voor op optimalisatie.	Onwaarschijnlijk	Klein	Zeer laag risico
11	Andere CAK-trajecten, zoals bijvoorbeeld de rationalisatie, lopen vertraging op waardoor gevolgen zijn voor de implementatie van deze wijziging.	Nader te onderzoeken, zie ook de beschrijving bij "cumulatieve effecten" in de uitvoeringstoets.	Waarschijnlijk	Gemiddeld	Verhoogd risico	In de sturing van de randvoorwaardelijke projecten, wordt de relatie met Wmo ivb meegewogen in de besluitvorming. Daarnaast verkennen van mogelijkheden in bijvoorbeeld voortzetting van huidige onderdelen in het applicatielandschap.	Mogelijk	Klein	Laag risico
12	MEBV is niet tijdig geïmplementeerd.	Ons landschap ziet er dan anders uit dan gepland, mogelijk investering nodig in onze digitale voorzieningen.	Mogelijk	Gemiddeld	Gemiddeld risico	Beperkt beïnvloedbaar.	Mogelijk	Gemiddeld	Gemiddeld risico

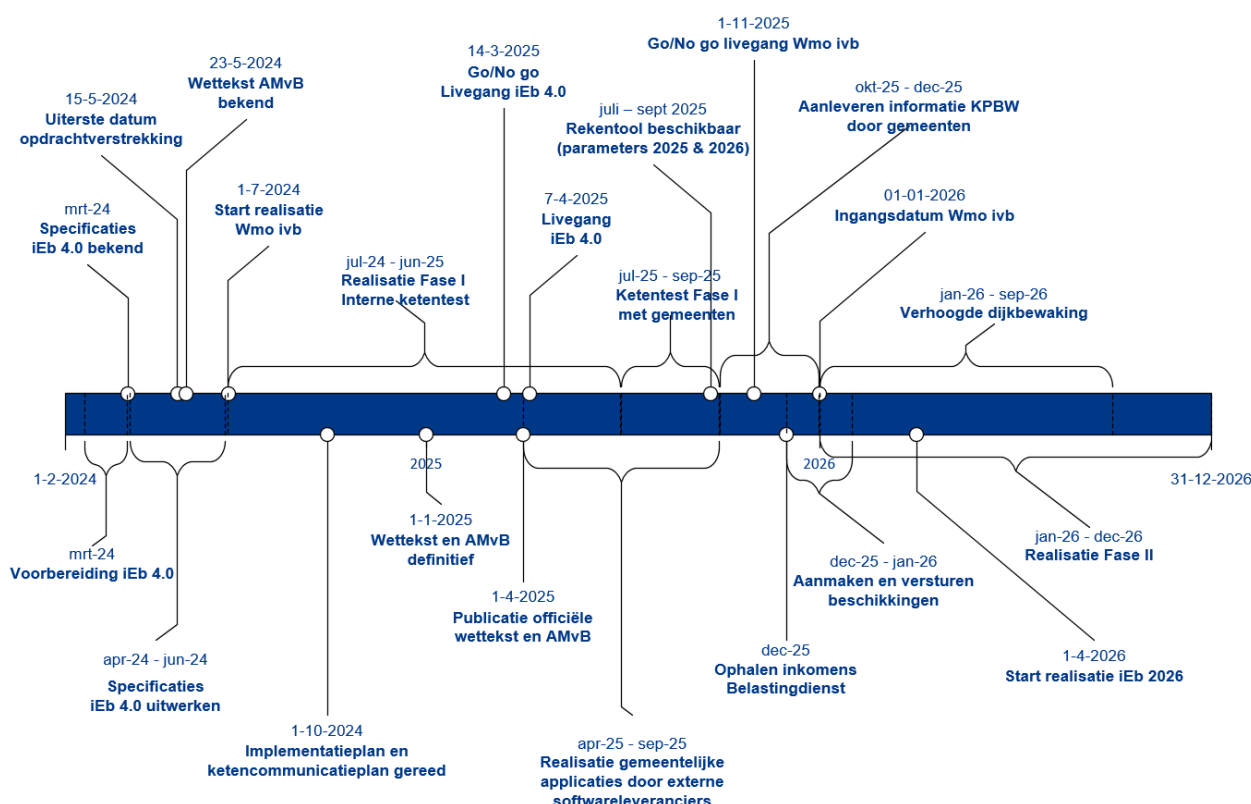
Nr.	Risico	Gevolg	Kans	Impact	Initieel risico	Mitigerende maatregel	Kans	Impact	
Uitvoering									
Burgers									
13	Burgers begrijpen de systematiek van de eigen bijdrage onvoldoende. Bijvoorbeeld dat de eigen bijdrage niet afhankelijk is van het aantal zorguren. Geldt voor hogere eigen bijdrage voor bestaande hulpmiddelen of woonaanpassingen.	Ontevreden klanten; leidt tot toename vragen, klachten en bezwaren. Consequenties voor de bereikbaarheid en afhandeling van de klachten en bezwaren. Reputatieschade (Ombudsman en/of toezichthouder).	Bijna zeker	Gemiddeld	Hoog risico	Gerichte communicatie richting doelgroep ruim voor 1-1-2026. Tijdig opstellen communicatieplan n.a.v. klantreizen. Voldoende capaciteit Klantservices.	Waarschijnlijk	Gemiddeld	Verhoogd risico
14	Burgers kunnen onterecht uit aangepaste factuur afleiden dat zorg is gestopt, terwijl de zorg slechts tijdelijk niet geleverd is.	Leidt tot toename vragen via telefoon en e-mail; mogelijk stopzetten automatische incasso. En tot ontrevnheid bij burgers.	Mogelijk	Klein	Laag risico	Bepalen a.d.h.v. klantpanel wat op een factuur moet komen om het begrijpelijk te houden. Bepalen intern wat er op uitingen moet komen.	Zeer zeldzaam	Klein	Verwaarloosbaar risico
15	Burgers betalen eigen bijdrage terwijl de zorg niet geleverd is, gemeente levert pas achteraf een start en einde (pauze)bericht aan; ontevreden klanten.	Leidt tot toename vragen via telefoon en e-mail; mogelijk stopzetten automatische incasso. En tot ontrevnheid bij burgers. leidt tot toename vragen, klachten en bezwaren. Consequenties voor de bereikbaarheid en afhandeling van de klachten en bezwaren. Reputatieschade (Ombudsman en/of toezichthouder).	Waarschijnlijk	Gemiddeld	Verhoogd risico	Afspraken met de gemeenten om altijd op tijd te melden en niet te lang achteraf. Afgedwongen via de AMvB.	Mogelijk	Gemiddeld	Gemiddeld risico
16	De burger betaalt de eigen bijdrage niet omdat langer dan een maand geen zorg is geleverd, gemeente heeft CAK geen bericht gestuurd.	Burger ontvangt aanmaningen en dossier wordt uiteindelijk overgedragen naar de incassopartners.	Waarschijnlijk	Gemiddeld	Verhoogd risico	Afspraken met de gemeenten om altijd op tijd te melden en niet te lang achteraf.	Mogelijk	Gemiddeld	Gemiddeld risico
17	Het CAK moet burgers doorverwijzen naar de gemeente i.v.m. vragen over zorgproduct of geleverde zorg.	Burger wordt 'van kastje naar de muur' gestuurd; weet niet meer wat te doen en/of is ontevreden.	Waarschijnlijk	Gemiddeld	Verhoogd risico	Afgestemde communicatie gemeenten en CAK; proces inrichten bij CAK waarbij gemeenten gebonden zijn aan een reactietermijn voor het antwoord, bij overschrijding van de termijn wordt de burger in het gelijk gesteld door het CAK. Goede doorverwijzing naar gemeenten. Ketenpartners spelen een belangrijke rol richting de keten.	Mogelijk	Gemiddeld	Gemiddeld risico
18	Gemeenten beschikken niet over startdata en einddata zorg, maar alleen over hun eigen indicatie(beschikking) data.	Burger wordt met verkeerde data aan- of afgemeld en ontvangt uitingen met onjuiste gegevens, kan leiden tot onnodige correctie en naheffingen.	Mogelijk	Gemiddeld	Gemiddeld risico	Gemeenten de gevolgen laten zien van de correcties (tijd, geld en imago).	Mogelijk	Gemiddeld	Gemiddeld risico
19	Complexe regelgeving en lastige uitlegbaarheid vanuit de medewerker.	Burger niet juist geïnformeerd. Verwarring en boosheid bij klanten. Grote werkpiek bij CAK. Mogelijk lange wachttijden voor klanten.	Waarschijnlijk	Gemiddeld	Verhoogd risico	Tijdig starten met interne opleidingen, en de geest van de wet duiden. Daarnaast de rekentool uitleggen zowel aan burgers als ook richting gemeenten.	Mogelijk	Gemiddeld	Gemiddeld risico
20	De kwaliteit van het aanlevergedrag van gemeenten blijft op hetzelfde huidige niveau.	Burgers worden geconfronteerd met uitingen met correcties; onbegrijpelijkheid en daarmee onbegrip klant neemt toe.	Waarschijnlijk	Omvangrijk	Hoog risico	Gemeenten inzage geven in de kwaliteit van aanlevering, en aangeven wat de gevolgen (kosten) zijn. Daarnaast moeten de gemeenten als startdatum eigen bijdrage de werkelijke startdatum zorg gaan aanleveren. Verder wordt de maximering van de initiele startdatum op 3 maanden gezet. Tot slot, wordt het proces herindiceren verbeterd.	Mogelijk	Omvangrijk	Verhoogd risico
21	Door pauze mogelijkheid meer creditnota's, maar het ontbreekt aan rekeningnummers.	Veel uitbetalingen kunnen niet worden gedaan. Burger ontvangt restitutie niet en zijn ontevreden, leidt tot reacties. Veel handmatig werk.	Bijna zeker	Gemiddeld	Hoog risico	Automatische incasso verhogen (Werkt niet bij flucturerende bedragen). Drempel automatische incasso lager maken. Een verbeterproces. In het kader van de MEBV wordt dit al opgepakt.	Waarschijnlijk	Klein	Gemiddeld risico
22	De burger heeft een informatieplicht, maar de burger levert de informatie die van belang is voor de EB niet of niet op tijd.	Onjuiste vaststelling eigen bijdrage, correcties/stapelfacturen.	Mogelijk	Gemiddeld	Gemiddeld risico	Duidelijke communicatie in beschikkingen. Vrijwel alle informatie halen we uit andere overheidsbronnen: Belastingdienst, BRP, gemeente, UWV. Dat laatste is nieuw, deden we niet bij abonnementstarief. Betreft wijziging van inkomen voor mensen die voor het eerst inkomen hebben. Moeten we inregelen.	Onwaarschijnlijk	Gemiddeld	Laag risico

Nr.	Risico	Gevolg	Kans	Impact	Initieel risico	Mitigerende maatregel	Kans	Impact	
Keten									
23	Na livegang treden (ICT) incidenten op in de gehele keten die impact hebben op de uitvoering van onze wettelijke taken.	CAK kan de eigen bijdrage niet opleggen en klant impact.	Mogelijk	Omvangrijk	Verhoogd risico	Overlegstructuur/escalatieladder via ketenpartnermanagement.	Mogelijk	Gemiddeld	Gemiddeld risico
24	VNG kan niet namens alle gemeenten spreken. Risico is dat niet alle gemeenten zich houden aan afspraken die met VNG zijn gemaakt.	We kunnen geen bindende afspraken maken met alle gemeenten.	Bijna zeker	Gemiddeld	Hoog risico	Actieve communicatie naar gemeenten en VNG over gemaakte afspraken, inclusief contact opnemen bij afwijking van afspraken.	Waarschijnlijk	Gemiddeld	Verhoogd risico
25	In het kader van de terugkoppeling kostprijsbewaking aan gemeenten, kent de huidige methode via porta veel handwerk, met risico op vertraging en fouten.	Het opleggen van de eigen bijdrage blijft onterecht doorlopen waardoor er herstelacties nodig zijn.	Waarschijnlijk	Gemiddeld	Verhoogd risico	Berichtenverkeer kostprijsbewaking opnemen in nieuwe release iEb (release na invoering ivb). Rapportage op ontvangst reactie gemeenten.	Mogelijk	Gemiddeld	Gemiddeld risico
Capaciteit									
26	De capaciteit qua mensen (zowel qua aantallen als qua relevante kennis) is onvoldoende.	De druk op de uitvoering neemt toe.	Waarschijnlijk	Omvangrijk	Hoog risico	Strategische personeelsplanning actueel houden. Tijdslijnen bijhouden. Tijdig communityplan opstellen.	Mogelijk	Gemiddeld	Gemiddeld risico
27	Onvoldoende mensen in de arbeidsmarkt.	Bereikbaarheid komt onder druk te staan.	Waarschijnlijk	Omvangrijk	Hoog risico	Extra capaciteit inkopen (uitbesteden) , extra budget reserveren.	Mogelijk	Omvangrijk	Verhoogd risico

8. Planning

Ten opzichte van de uitvoeringstoets is de planning nauwelijks veranderd. De wettekst en de AMvB moeten definitief zijn per 1 januari 2025 en gepubliceerd zijn op 1 april 2025 (uitgaande van inwerkingtreding per 1 januari 2026). Bij eventuele wijzigingen na deze datum en/of latere vaststelling AMvB dan wel latere publicatie moet de impact opnieuw vastgesteld worden.

8.1. Globale planning programma



De planning die het CAK met de keten afstemt wordt en blijft afgestemd met de CAK-interne planning. Interne belemmeringen in realisatie van de CAK interne planning worden besproken in de ketenwerkgroep en indien noodzakelijk geagendeerd in de externe stuurgroep.

8.2. Fasen van implementatie

Het programma zorgt voor een gecontroleerde ontwikkeling van de te leveren functionaliteiten. De functionaliteiten in scope worden gefaseerd gerealiseerd. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen functionaliteiten die voor 1-1-2026 worden gerealiseerd en functionaliteiten die na de invoering van de Wmo ivb worden geïmplementeerd. Hieronder volgt een toelichting op de fasen van implementatie.

Release iEb 4.0

Op 7 april 2025 zal release iEb 4.0 in gebruik worden genomen. De release bevat een nieuw berichtenpaar waarmee het CAK functionele terugkoppeling aan gemeenten kan geven, wat administratieve lasten vermindert. De implementatie gaat via een big bang-scenario waarbij alle ketenpartijen tegelijk overgaan op de release iEb 4.0.

8.2.1. Fase I: implementatie functionaliteiten met hoogste prioriteit

In de eerste fase richten we ons op het oppakken van de eerste acht epics, waarbij we de functionaliteiten ontwikkelen en implementeren waarvan het essentieel is dat het op 1 januari 2026 gerealiseerd is. Deze fase legt de fundering waarop verdere uitbreidingen in de tweede fase van implementatie gebouwd worden.

1. EB klant bepalen
2. Financiële processen
3. Communicatie en informatievoorziening
4. Kostprijsbewaking
5. Ketentesten
6. Functioneel inhoudelijke terugkoppeling (FIT) – iEb 4.0
7. Aanpassingen APT tool (Aanpassen termijnen tool)
8. Digitaliseren ZGI-meldingen proces

Daarnaast loopt de realisatie en implementatie van de drie no regret epics.

8.2.2. Fase II: implementatie overige functionaliteiten

In de tweede fase² implementeren we de overige functionaliteiten. Hiermee zorgen we voor een gestructureerde en efficiënte aanpak die resulteert in een hoge kwaliteit en volledigheid van het programma.

9. E-mandate
10. Registratie (wettelijke) vertegenwoordiger
11. E-herkenning en DigiD gemachtigden
12. Kostprijsbewaking via FIT
13. Signaleringsfunctionaliteit berichtenverkeer van gemeenten naar CAK
14. Verlagen bewaartermijnen
15. Brief AOW-leeftijd (bijna) bereikt³

² In onze intern programmaplan is deze fase onderverdeeld in fase II en fase III

³ Dit onderdeel is toegevoegd en volgt uit randvoorwaarde 10 waarbij het CAK de burgers die bij haar bekend zijn en op korte termijn de AOW leeftijd gaan bereiken, proactief gaat informeren over de gevolgen voor de eigen bijdrage bij het bereiken van de AOW leeftijd.

9. Financiële gevolgen

Dit hoofdstuk is een invulling van hoofdstuk 11 uit deel 1 van de aangeleverde uitvoeringstoets en vervangt de memo toelichting begroting UvT die hiermee vervalt.

De financiële gevolgen zijn uitgesplitst in een begroting voor implementatiekosten en een begroting voor de structurele beheerskosten. De begrotingen zijn opgesteld op basis van het prijspeil 2024 en zijn gebaseerd op de randvoorwaarden en uitgangspunten zoals verwoord in hoofdstuk 4 van de eerder aangeleverde uitvoeringstoets en de aanvulling daarop in hoofdstuk 4 van dit document.

9.1. Implementatiekosten

Voor het innen van de ivb gaan we aanpassingen doorvoeren in ons gehele Wmo ICT-landschap. De functionaliteiten maken het mogelijk om de nieuwe regeling uit te voeren. Om er zeker van te zijn dat de functionaliteiten die we gaan realiseren precies werken zoals ze zouden moeten, worden testen georganiseerd samen met de keten.

De verwachte implementatiekosten voor de invoering van de ivb (zowel business als IT) bedragen afgerond € 16,8 miljoen euro, zie figuur 1 voor de opbouw van de kosten. De bedragen zijn afgerond op tienduizendtallen om schijnnaauwkeurigheid te voorkomen en exclusief de kosten voor de no regret maatregelen. Wanneer we de no regrets optellen bij de € 16,8 miljoen euro komen we uit op een bedrag van afgerond €19,7 miljoen.

In afwachting van het wetsvoorstel ivb en het verzoek om een uitvoeringstoets, is het CAK in afstemming met VWS al in 2023 gestart met de voorbereidingen. Dit betreft werkzaamheden die in elk denkbaar scenario een verbetering betekenen voor de dienstverlening aan de burger en die bovendien noodzakelijk zijn bij invoering van de ivb. Deze zijn daarom 'no regrets' genoemd. De kosten voor de no regrets functionaliteiten zijn in 2 memo's⁴ aan VWS becijferd en bedragen in totaal afgerond € 2,9 miljoen, zie paragraaf 10.2 voor de opbouw van de begroting.

⁴ Voorbereiding CAK inkomensafhankelijke Wmo kosten Q1 en Q2 2024 - versie 10 januari 2024 1.0 & Inkomensafhankelijke Eigen Bijdrage Wmo Voorstel programmafinanciën 2023 – 20 juni 2023

Project algemeen IT			2024	2025	2026	2027
	Bedrag	Uren				
Projectorganisatie	€ 1.900.000	14.800	€ 345.455	€ 690.909	€ 690.909	€ 172.727
Externe toetsing	€ 80.000	-	€ -	€ 80.000	€ -	€ -
Totaal Project algemeen IT	€ 1.980.000	14.800	€ 345.455	€ 770.909	€ 690.909	€ 172.727

Project kosten niet zijnde formatie			2024	2025	2026	2027
	Bedrag	Uren				
Aanschaf hardware <naam hardware + leverancier>	€ -	-	€ -	€ -	€ -	€ -
Licenties	€ -	-	€ -	€ -	€ -	€ -
UX bureau	€ 50.000	-	€ -	€ 50.000	€ -	€ -
Pentest	€ 10.000	-	€ -	€ 10.000	€ -	€ -
Totaal Project kosten niet zijnde formatie	€ 60.000	-	€ -	€ 60.000	€ -	€ -

Projectrealisatie ART-Trein			2024	2025	2026	2027
	Bedrag	Uren				
EB klant bepalen	€ 907.000	9.070	€ 604.667	€ 302.333		
Financiële processen	€ 225.000	2.250	€ 112.500	€ 112.500		
Communicatie en Informatievoorziening	€ 100.000	1.000	€ -	€ 100.000		
Kostprijsbewaking	€ 345.000	3.450	€ 172.500	€ 172.500		
Ketentesten	€ 750.000	7.500		€ 750.000		
E-mandate	€ 750.000	7.500		€ 750.000		
Registratie Wettelijke vertegenwoordigers	€ 250.000	2.500		€ 250.000		
E-herkenning	€ 455.000	4.550		€ 113.750	€ 341.250	
Functionele terugkoppeling (iEb 4.0)	€ 995.000	9.950	€ 746.250	€ 248.750		
KPB via Functionele terugkoppeling	€ 160.000	1.600		€ 120.000	€ 40.000	
Signaleringsfunctionaliteit berichtenverkeer	€ 550.000	5.500			€ 550.000	
Aanpassing APT	€ 170.000	1.700		€ 170.000		
Verlagen bewaartermijnen	€ 845.000	8.450			€ 845.000	
Digitaliseren ZGI-proces	€ 290.000	2.900		€ 290.000		
AOW brief	€ 193.000	1.930		€ 193.000		
Totaal Projectrealisatie ART-Trein	€ 6.985.000	€ 69.850	€ 1.635.917	€ 3.572.833	€ 1.776.250	€ -

Project algemeen Business			2024	2025	2026	2027
	Bedrag	Uren				
Implementatieplan				€ 60.000		
Opstellen/aanpassen A/O	€ 60.000	600		€ 120.000		
Kennis en training	€ 120.000	2.300		€ 480.000		
Communicatiemiddelen OOP	€ 480.000			€ 1.450.000		
Communicatie uren	€ 1.450.000	32.100				
Totaal Project algemeen Business	€ 2.110.000	35.000	€ -	€ 2.110.000	€ -	€ -

Projectrealisatie (Business)			2024	2025	2026	2027
	Bedrag	Uren				
Projectorganisatie	€ 600.000	4.600	€ 110.000	€ 220.000	€ 220.000	€ 50.000
Inzet kennismedewerkers	€ 2.440.000	29.100	€ 440.000	€ 890.000	€ 890.000	€ 220.000
Verhoogde dijkbewaking	€ 1.100.000	12.400			€ 1.100.000	
Aanloopkosten	€ 880.000	22.200		€ 880.000		
GAT	€ 100.000	1.000		€ 100.000		
Materiedeskundigen	€ 500.000	4.800	€ 90.909	€ 181.818	€ 181.818	€ 45.455
Totaal Projectrealisatie (Business)	€ 5.620.000	74.100	€ 640.909	€ 2.271.818	€ 2.391.818	€ 315.455

Totaal			2024	2025	2026	2027
	Bedrag	Uren				
Totaal	€ 16.755.000	193.750	€ 2.622.280	€ 8.785.561	€ 4.858.977	€ 488.182

Figuur 1: de implementatiebegroting voor het realiseren van de functionaliteiten⁵ (exclusief de no regrets). Bij toevoeging no regrets komen we uit op een bedrag van €19,7 miljoen euro, zie paragraaf 10.2. De bedragen zijn afgerond op tienduizend euro.

De totale implementatiekosten voor de invoering van de ivb (afgerond 16,8 miljoen) zijn hoger afgezet tegen de totale kosten die geraamd waren voor invoering van de passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp (afgerond 11,7 miljoen euro). Dit komt voornamelijk doordat er meerdere functionaliteiten nodig zijn ten opzichte van deze vorige uitvoeringstoets (= PEB HH, zie bijlage II). Daardoor is ook de doorlooptijd voor het realiseren van de functionaliteiten langer waardoor de projectorganisatie langer in stand blijft, wat tot meerkosten leidt.

⁵ De AOW-brief is toegevoegd ten opzichte van de eerder aangeleverde memo onderbouwing begroting uitvoeringstoets ivb versie 1.0 d.d.12 maart 2024.

De scope van de werkzaamheden die vallen onder basisfunctionaliteiten Wmo ivb is groter geworden. Zo is kostprijsbewaking een functionaliteit die bij de passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp niet aan de orde was. De per klant variabele eigen bijdragen bij de ivb vereisen deze nu wel. Dit leidt tot een toevoeging van de volgende functionaliteiten;

- Kostprijsbewaking via Functionele Terugkoppeling: dit is de door de gehele keten heen gewenste oplossing voor het uitvoeren van kostprijsbewaking, maar vereist nog een toevoeging op de reeds geplande iEb 4.0 standaard voor livegang om het specifieke kostprijsbericht via deze weg te kunnen versturen en ontvangen. Dit zou dan in een nieuwe release ingericht moeten worden (iEb 2026). In het geval iEb2026 een major release wordt in plaats van een minor, waar we nu in ons budget vanuit gaan, dan geldt een ander bedrag voor implementatie. De verwachting is dat de kosten dan vergelijkbaar zijn met de kosten die nodig zijn voor de implementatie van iEb4.0 (dus $995 - 160 = 795K$). Na publicatie definitieve versie iEb2026 stelt CAK vast of dit bedrag accuraat is.
- Functionele Terugkoppeling (iEb 4.0): legt de basis om FIT berichten te kunnen versturen en is onderdeel van de iEb 4.0. Deze functionaliteit moet eerst gerealiseerd worden voordat ook het kostprijs FIT bericht hieraan toegevoegd kan worden.
- Kostprijsbewaking: tot het moment dat de keten klaar is om de kostprijsbewaking via het FIT bericht te laten lopen, is er vanaf livegang van de ivb een tijdelijke oplossing nodig om te kunnen voorzien in de kostprijsbewaking.

Twee onderwerpen hadden achteraf gezien ook al opgenomen moeten zijn in de UvT passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp maar hebben we destijds onvoldoende in beeld gehad:

- Overige uitingen aanpassen: voor alle uitingen (naast de facturen en beschikkingen) die door het CAK verstuurd worden zal bepaald moeten worden of deze (tekstueel, of door implementeren van parameters) moeten worden aangepast t.b.v. de nieuwe regeling.
- APT tool: in uitzonderlijke gevallen (na bijvoorbeeld KBB procedures) moet de mogelijkheid bestaan om de ivb van de klant aan te passen buiten ons reguliere proces, en zonder de klant volledig vrij te stellen. Dit wordt nu van belang voor alle burgers die van de Wmo gebruik maken, in plaats van enkel voor degenen die huishoudelijke hulp afnemen.

Daarnaast zijn er enkele processen en onderwerpen op het gebied van de dienstverlening die van veel groter belang zijn geworden, omdat het aantal burgers dat een hogere eigen bijdrage gaat betalen aanzienlijk groter is dan voorzien bij de passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp. Bij de ivb is de inkomensgrens vanaf waar de eigen bijdrage lineair stijgt immers veel lager (120% van het sociaal minimum) dan bij de passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp. Bovendien gaat het niet slechts om burgers die gebruik maken van huishoudelijke hulp, maar om alle maatwerkvoorzieningen, met uitzondering van beschermd wonen en opvang. De volgende processen krijgen een grotere impact:

- Digitaliseren zorggegevens incorrect (ZGI) proces: Betreft meldingen van burgers met ondersteuning uit de Wmo over incorrecte start- of stopdatum. Dit is op dit moment een grotendeels handmatig en daarmee tijdrovend en foutgevoelig proces. We verwachten een flinke toename (groter dan bij de passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp) in het aantal ZGI meldingen wanneer overgegaan wordt naar de ivb. Daarmee is dit proces niet langer handmatig in stand te houden en zullen we dit moeten digitaliseren en waar mogelijk automatiseren.
- Registratie wettelijk vertegenwoordigers: we zijn op dit moment afhankelijk van het door de wettelijk vertegenwoordiger melden bij het CAK dat een klant vertegenwoordigd wordt. In de praktijk blijkt dit vaak niet aan ons te worden doorgegeven. Het niet bij ons bekend staan van een wettelijk vertegenwoordiger, en het dus niet weten dat een burger niet zelfstandig mag handelen, kan indien post niet doorgestuurd wordt naar of ingezien wordt door de wettelijk vertegenwoordiger zorgen voor onnodige schuldenpositie. Deze ongewenste financiële

klantimpact zal vele malen groter worden bij de ivb. De noodzaak om deze administratie beter op orde te krijgen neemt daarmee toe.

- Gemachtigden DigiD (voor natuurlijke personen) en E-herkenning (voor ondernemingen): wettelijk vertegenwoordigers kunnen op dit moment enkel analoog zaken doen met het CAK voor hun klanten, aangezien zij geen toegang hebben tot de Mijn CAK omgeving waar de klant zelf wel digitaal zaken kan regelen. Dit analoge proces zorgt voor veel vertraging in de dienstverlening. Hier wordt de burger nu al door geraakt, maar wanneer overgegaan wordt op de ivb zal de financiële impact van de lange doorlooptijd om wijzigingen door te geven voor klanten groter worden. Hiermee wordt de noodzaak om wettelijk vertegenwoordigers toegang tot de Mijn CAK omgeving te verlenen ook groter.
- E-mandate machtigingen: met een voor veel burgers hogere eigen bijdrage bij de ivb, verwachten we dat ook het betaalgedrag negatief zal veranderen. Een manier om het innen van de eigen bijdrage te bevorderen is via automatische incasso's (AI). Het afgeven van machtigingen voor AI (ook vaak gedaan door (wettelijk) vertegenwoordigers), verloopt nu via een analoog SEPA-formulier en is daarmee niet laagdrempelig en erg onvriendelijk. Door een digitale mogelijkheid te creëren voor het afgeven van de machtiging, verwachten we de AI-graad en daarmee het innen van de eigen bijdrages te kunnen verhogen. Bovendien is deze route veel klantvriendelijker en sneller.
- Signaleringsfunctionaliteit berichtenverkeer: de juistheid van het aanleveren van start-, stop en correctieberichten laat nog te wensen over. Dit heeft op dit moment al impact op de burger; vaak worden er correcties met terugwerkende kracht doorgevoerd en daarmee eigen bijdrages met terugwerkende kracht opgelegd. Met invoer van de ivb, waarbij er sprake is van hogere eigen bijdrages, wordt de financiële impact hiervan voor de burger groter. Daarmee wordt ook de noodzaak groter om berichten die potentieel een grote impact hebben voor de burger vroegtijdig te signaleren zodat afstemming met de gemeenten plaats kan vinden over de juistheid en ongewenste en mogelijk onnodige impact voor de burger voorkomen kan worden.
- Hanteren bewaartermijnen: de huidige bewaartermijn zal worden verlaagd van 15 naar 7 jaar, en wordt daarmee vanaf 2027 relevant binnen de Wmo AT en tevens ivb. Het voor die tijd goed implementeren van het kunnen hanteren en naleven van deze bewaartermijnen binnen onze interne Wmo keten is daarmee noodzakelijk. De kosten voor deze functionaliteit vallen hoger uit, omdat er vanuit het rationalisatieprogramma niet tijdig een oplossing gereed is, waardoor het correct toepassen van de bewaartermijn binnen dit programma ingeregeld moet worden.

In bijlage II staat een vergelijking van de functionaliteiten opgevoerd in deze uitvoeringstoets ten opzichte van de uitvoeringstoets passende eigen bijdrage huishoudelijke hulp.

Scope uitbreiding

Ten opzichte van de eerder vervallen memo over de begroting zijn er twee onderwerpen bijgekomen, namelijk: AOW-brief en de zogenoemde juni brief. De AOW-brief is reeds opgenomen in de implementatiebegroting, zie figuur 1. Met de ketenpartijen is afgesteld dat het informeren van AOW-gerechtigden beter door het CAK kan worden gedaan in plaats van door de gemeenten, en om deze reden is dit opgenomen binnen de CAK-scope.

De juni brief zorgt ervoor dat de burgers, die waarschijnlijk een eigen bijdrage zullen betalen hoger dan het minimum, extra worden geïnformeerd. Zij kunnen dan in een vroeg stadium een keuze maken of ze na de invoering van de ivb nog steeds gebruik willen maken van de maatwerkvoorzieningen. De kosten voor het organiseren van de juni brief zijn als volgt:

Project algemeen Business	Bedrag	Uren	2024	2025	2026	2027
Communicatiemiddelen OOP	€ 106.000			€ 106.000		
Communicatie uren	€ 61.000	1.115		€ 61.000		
Totaal Project algemeen Business	€ 167.000	1.115	€ -	€ 167.000	€ -	€ -

Er bestaat een kans dat een BIT-toets moet plaatsvinden. De kosten voor het uitvoeren van een eventuele BIT-toets zijn geen onderdeel van de implementatiekosten.

In onderstaande sub paragraaf 10.1.1 worden de verschillende kostenposten toegelicht. Daarbij is aangegeven wanneer is gerekend met externe tarieven bij de implementatie. Bij nadere uitwerking zullen wij waar mogelijk interne fte's inzetten, zodat naar verwachting het aantal externe fte's lager zal zijn. De mate waarin dit mogelijk is valt op dit moment niet in te schatten.

9.1.1. Toelichting begroting implementatiekosten

PROJECTORGANISATIE IT

De IT-projectorganisatie bestaat onder meer uit een programmamanager, projectmanagement-ondersteuning, een architect en een ketentestcoördinator.

Onderdeel	Aantal	Kosten (€)
Externe programma-manager	1 fte (36 uur) externe programmamanager, 2,75 jaar, €160 per uur. Aantal uur 4.600	736.000
Projectmanagementondersteuning	0,5 fte (16 uur), 2,75 jaar. €120 per uur. Aantal uur 2.300	276.000
Architect	1 fte (36 uur) externe architect, 2 jaar, €148 per uur. Aantal uur 3.300	488.400
Ketentestcoördinator	1 fte gedurende 1,25 jaar vanaf half augustus 2024 en 0,5 fte gedurende 1,25 jaar. €139 per uur. Aantal uur 2.900.	403.100
Totaal projectorganisatie IT		1.903.500*

*Bedrag is niet afgerond op tienduizend. Wel afronden zou betekenen € 1.900.000 zoals in de implementatiebegroting staat.

EXTERNE TOETSING

Op meerdere momenten laten wij extern toetsen of we op de juiste weg zitten, zodat we waar nodig tijdig bij kunnen sturen. Onderwerpen van toets zijn: ketentesten, berichtenverkeer, tijdige aanlevering gemeenten, interne beheersing en eventuele respunten na de livegang.

ICT INFRASTRUCTUUR

Voor deze uitvoeringstoets voorzien wij geen wijzigingen in onze ICT-infrastructuur.

KOSTEN LEVERANCIERS

Kosten voor inhuren user experience (UX) bureau door team portalen voor digitaliseren van ZGI-proces⁶.

PENETRATIE TEST

Uitvoeren van een penetratietest op onze portalen. Bij elke aanpassing aan functionaliteit van onze portalen en publieke website moeten wij volgens onze beveiligingskaders toetsen of er geen onacceptabele kwetsbaarheden kunnen ontstaan.

PROJECT REALISATIE ART-TREIN

Betreft de kosten voor alle noodzakelijke aanpassingen in onze systemen: logistiek, beschikking, financieel, klantportaal en rekenmodule inclusief het uitvoeren van ketentesten, het opstellen van beheerdocumentatie en het trainen en opleiden van de beheerorganisatie.

Onderdeel	Aantal	Kosten (€)
EB klant bepalen	Externe inhuur 9.070 uur, €100 per uur	907.000
Financiële processen	Externe inhuur 2.250 uur, €100 per uur	225.000
Communicatie en Informatievoorziening	Externe inhuur 1.000 uur, €100 per uur.	100.000
Kostprijsbewaking	Externe inhuur 3.450 uur, €100 per uur	345.000
Ketentesten	Externe inhuur 7.500 uur, €100 per uur	750.000
E-mandate	Externe inhuur 7.500 uur, €100 per uur	750.000
Registratie (wettelijke) vertegenwoordigers	Externe inhuur 2.500 uur, €100 per uur	250.000
E-herkenning	Externe inhuur 4.550 uur, €100 per uur	455.000
Functionele terugkoppeling	Externe inhuur 9.950 uur, €100 per uur	995.000
Kostprijsbewaking via functionele terugkoppeling	Externe inhuur 1.600 uur, €100 per uur	160.000
Signaleringsfunctionaliteit berichtenverkeer	Externe inhuur 5.500 uur, €100 per uur	550.000
Aanpassing APT	Externe inhuur 1.700, €100 per uur	170.000
Verlagen bewaartermijnen	Externe inhuur 8.450, €100 per uur	845.000
Digitaliseren ZGI-proces	Externe inhuur 2.900, €100 per uur	290.000
AOW-brief	Externe inhuur 1.930, €100 per uur	193.000
ART Release Train	Externe inhuur 69.850 uur, €100 per uur.	6.985.000

*Het uurtarief van €100,- per uur is gebaseerd op een mix van interne en externe inzet. De verhouding die we hierbij hanteren is 80% externe inzet en 20% interne inzet. Mocht de verhouding veranderen naar meer extern dan wordt het uurtarief hoger.

⁶ Een ZGI melding is een melding die een burger doet om aan te geven dat zijn/haar start of stopdatum van de zorg niet klopt.

De ICT-werkzaamheden voor het opleveren van de basisfunctionaliteiten delen we op in 5 domeinen.

- **EB klant bepalen**

Onder dit domein worden verschillende functionaliteiten opgeleverd die het proces van vaststellen eigen bijdrage (EB) tot beschikken inregelen. Hierbij worden verschillende geautomatiseerde beslisbomen gebouwd die rekening houden met o.a. anticumulatie en scenario's waarbij inkomensgegevens ontbreken. Daarnaast wordt het mogelijk gemaakt om de inkomensgegevens van alle Wmo-klanten op te vragen bij de Belastingdienst. Ook omvat dit het aanpassen van de beschikkingen en het tonen van de berekening daarop. Het jaarlijks beschikken van de populatie zal een langere doorlooptijd kennen met de huidige performance. Om dat binnen de vastgestelde tijdlijnen te kunnen voltooien zal de performance verhoogd moeten worden.

- **Financiële processen**

Voor de ivb gaan we nieuwe componenten in het grootboek aanmaken. Er geldt weliswaar geen overgangsregeling bij de invoering van de ivb maar wel een administratieve overgang voor de afloop van de openstaande posities van het Wmo abonnementstarief. Op deze manier kunnen we in de beginjaren de stromen ivb en abonnementstarief gescheiden verantwoorden. Daarnaast wordt het mogelijk gemaakt de financiële stromen te monitoren en daarover te rapporten in onze kwartaalrapportages naar VWS. Tevens zullen beide regelingen op één factuur worden verwerkt in geval van correcties met terugwerkende kracht voor 2026.

- **Communicatie en informatievoorziening**

Dit domein omvat de herziening van alle Wmo-uitingen zodat deze passend zijn voor de ivb, met uitzondering van de factuur en beschikking, die in de andere onderwerpen hierboven zijn opgenomen. Daarnaast wordt de rekentool aangepast. Daarbij hoort een pentest van de rekentool vanwege de functionele aanpassingen op de publieke website. Verder wordt het medewerkersportaal (MPR) aangepast met nieuwe informatie omtrent de ivb. Tevens zullen enkele instructiefilmpjes worden gemaakt, waarmee het duidelijk wordt voor de burger hoe de rekentool werkt en welke componenten nodig zijn om een juiste ivb te kunnen berekenen.

- **Kostprijsbewaking**

Op dit moment maakt een minderheid van de gemeenten gebruik van kostprijsbewaking door het CAK. Dat is mogelijk omdat het abonnementstarief voor ieder gelijk is, waardoor gemeenten relatief eenvoudig zelf kunnen bewaken dat de kostprijs niet wordt overschreden. Met de ivb zal dit niet meer mogelijk zijn, omdat de gemeenten niet weten welke eigen bijdrage is opgelegd. Daarom zullen alle 342 gemeenten informatie over het bereiken van de kostprijs nodig hebben. De huidige methode is het aanbieden van een bestand via een beveiligd online platform waar gemeenten deze gegevens kunnen ophalen.

- **Ketentesten**

De functionaliteiten die we gaan realiseren gaan we testen via systeemtesten. Hierbij wordt er een grondige interne en externe ketentest voor de nieuwe regeling georganiseerd.

Naast de bovengenoemde basisfunctionaliteiten, onderscheiden we de volgende functionaliteiten die gegeven de in paragraaf 10.1 beschreven context nodig zijn voor een goede uitvoering van de inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage.

- **Bevorderen automatische incasso middels introductie E-mandate**

De automatische incasso kent voordelen voor zowel burgers als voor het CAK en gemeenten. De burger wordt hiermee ontzorgd en ervaart hierdoor minder administratieve lasten, terwijl hij tegelijk controle houdt over betalingen, omdat een betaling kan worden gestorneerd of de machtiging kan worden ingetrokken. Omdat automatische incasso leidt tot beter betaalgedrag, leidt dit tot minder betalingsachterstanden voor burgers, minder werk voor het CAK en een stabielere afdracht aan gemeenten.

- **Registratie (wettelijke) vertegenwoordiger**

Het streven is een geautomatiseerde bestandsvergelijking met de rechtspraak (www.rechtspraak.nl), een register⁷, waar alle rechterlijke uitspraken over wettelijke vertegenwoordiging vanaf 2014 in staan, met als doel een eenduidige registratie van wettelijke vertegenwoordigers: altijd de juiste wettelijke vertegenwoordiger bij de juiste klant. Momenteel is handmatige controle noodzakelijk op juistheid van onze registratie en of de juiste documenten zijn ontvangen. Een juiste registratie maakt het voor wettelijk vertegenwoordigers eenvoudiger om zaken voor de burger en/of diverse burgers te regelen. Op dit moment zien we soms dat de vertegenwoordiger de DigiD van de burger gebruikt, wat uiteraard niet de bedoeling is. Voor een goede implementatie zijn we afhankelijk van medewerking van rechtspraak.nl om uitwisseling op BSN mogelijk te maken.

- **E-herkenning en DigiD gemachtigden**

Burgers die een wettelijk vertegenwoordiger hebben, zijn niet zelf bevoegd om wijzigingen door te geven. Wijzigingsverzoeken dienen uitsluitend te worden doorgegeven door de wettelijke vertegenwoordiger (bewindvoerder of curator). Om wijzigingen digitaal te kunnen insturen is een E-herkenning(bedrijven) of DigiD gemachtigden (natuurlijke personen) mogelijkheid nodig t.b.v. inloggen op MijnCAK. Deze inlog is persoonsgebonden en daarmee niet overdraagbaar aan bijvoorbeeld een bewindvoerder. Omdat het CAK e-herkenning en DigiD gemachtigden (nog) niet aanbiedt, leidt dit er toe dat MijnCAK op dit moment niet gebruikt kan worden voor burgers met een (wettelijke) vertegenwoordiger/bewindvoerder. Burgers met een wettelijke vertegenwoordiger zijn kwetsbaar. Door e-herkenning en DigiD gemachtigden aan te bieden kan de (wettelijke) vertegenwoordiger/bewindvoerder digitaal zaken doen voor hun klant.

- **Functioneel inhoudelijke terugkoppeling (FIT) – iEb 4.0**

Deze functionaliteit houdt in dat het CAK niet alleen een technische validatie van het start-/stopbericht aan de keten teruggeeft (huidige situatie), maar naar aanleiding van bepaalde gebeurtenissen in het proces een inhoudelijke terugkoppeling kan geven aan gemeenten. Functioneel inhoudelijke terugkoppeling gebeurt nu voor een aantal onderwerpen via rapportages, niet via de iEb-standaard. Het plaatsen van deze rapportage door het CAK, maar ook het verwerken door gemeenten hiervan is een handmatige actie, die tijdrovend en foutgevoelig is. Het implementeren van het FIT berichtenkoppel zorgt voor een gestandaardiseerd en efficiënter proces in de keten en een uitbreiding van de informatie die gedeeld wordt. Voor de inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage kan de functioneel inhoudelijke terugkoppeling in potentie ook worden ingezet voor het berichtenverkeer over de kostprijsbewaking, maar dat specifieke onderdeel is niet voorzien bij de inmiddels geplande release iEb 4.0.

- **Kostprijsbewaking via de FIT**

De functioneel inhoudelijk terugkoppeling, zoals hierboven beschreven, professionaliseert de uitwisseling van gegevens tussen de gemeenten en het CAK. Met het realiseren van de functioneel

⁷ Centraal curatele- en bewindregister (CCBR),

inhoudelijke terugkoppeling wordt er een basis gelegd voor verdere toepassing van de kostprijsbewaking. Dus kort samengevat wordt met de FIT eerst de structuur van het bericht opgeleverd. Vervolgens gaan we met deze functionaliteit 'kostprijsbewaking via de FIT' ook de kostprijsbewaking via de FIT implementeren. Het is nog niet zeker in welke release van de berichtstandaard de kostprijsbewaking via FIT wordt ingeregeld. Als het onderdeel wordt van de release iEb 2026 dan zal er een herijking moeten komen van de inschatting.

- **Signaleringsfunctionaliteit berichtenverkeer van gemeenten naar CAK**

Op dit moment kunnen start- en stop berichten die technisch valide zijn bij de inhoudelijke verwerking een behoorlijke klantimpact tot gevolg hebben. Het blijkt dat gemeenten soms per abuis berichten hebben verstuurd. Ook sturen gemeenten soms berichten waarbij men zich niet bewust is van de potentiële impact op de klant. De interne CAK signaleringsfunctionaliteit is een extra controlemiddel om berichten met grote klantimpact vroegtijdig te signaleren, zodat eerst met de gemeente contact opgenomen kan worden of bericht daadwerkelijk correct is. Hierbij wordt het berichtenverkeer ongemoeid gelaten. Deze functionaliteit gaat het CAK helpen om klanten niet onnodig 'lastig' te vallen met bijvoorbeeld stapelfacturen. Daarnaast gaat het de keten helpen om verbetering te brengen in de aanlevering van de berichten. Vanwege de hogere eigen bijdragen bij de ivb, en daarmee klantimpact, groeit het belang van een dergelijke functionaliteit.

- **Aanpassing APT-tool (Aanpassen termijnen tool)**

Het huidige abonnementstarief is in principe gelijk voor iedere burger die gebruik maakt van hulp en/of ondersteuning uit de Wmo. Wanneer, met name naar aanleiding van een bezwaarschrift of beroep, een besluit handmatig moet worden herzien door het CAK, kan dat in de huidige ICT door middel van het aanpassen van de periode waarover de eigen bijdrage verschuldigd is. Met de introductie van de ivb zal er tevens behoefte zijn aan het handmatig kunnen aanpassen van de hoogte van de maandelijkse eigen bijdrage. Daartoe wordt de APT-tool aangepast.

- **Verlagen bewaartermijnen**

Het beleidsvoornemen bestaat om de bewaartermijn voor de Wmo voor het CAK (en de SVB) te verkorten van vijftien naar zeven jaar. Dat heeft gevolgen voor de uitvoering, met name op het gebied van opschonen van data. Het handhaven van de bewaartermijn bevordert een efficiënt gegevensbeheer. Door functionaliteit op te leveren die ervoor zorgt dat de bewaartermijn gehandhaafd kan worden, wordt voorkomen dat onnodige gegevens langdurig worden opgeslagen. Wat op zijn beurt de kosten en de complexiteit van gegevensopslag vermindert. Deze functionaliteit vloeit niet direct voort uit de introductie van de ivb, maar zal ook voor de ivb moeten worden geïmplementeerd en is daarom opgenomen in deze uitvoeringstoets.

- **Digitaliseren ZGI-meldingen proces**

Een ZGI-melding is een melding die een burger doet om aan te geven dat zijn/haar start of stopdatum van de zorg niet klopt. Als de burger, nadat bij de gemeente navraag is gedaan, een bezwaar indient bij het CAK treedt een grotendeels handmatig en tijdrovend proces op om met de betrokken gemeenten hierover te communiceren. De wens is dat het ZGI (zorggegevens incorrect) proces wordt gedigitaliseerd en waar mogelijk geautomatiseerd zodat het proces minder foutgevoelig wordt en de doorlooptijden korter worden. Daarnaast wordt het rapporteren eenvoudiger en kan deze afgezet worden tegen de ontvangen iEb-berichten.

- **Brief AOW-leeftijd (bijna) bereikt**

Meerpersoonshuishouden waarvan tenminste één van de partners nog niet de AOW-gerechtigde leeftijd heeft bereikt, zijn tot een inkomensgrens van 170% van het sociaal minimum vrijgesteld van

het betalen van de eigen bijdrage. Dat betekent dat op het moment dat beiden de AOW-leeftijd hebben bereikt, zij plotseling geconfronteerd worden met de eigen bijdrage. Dit vereist een zorgvuldig communicatieplan voor Wmo-klanten en hun partners die binnen deze groep vallen. Het CAK kan vooral een rol vervullen bij Wmo-klanten die reeds bekend zijn bij het CAK. Het bestaande IT-systeem van het CAK dient aangepast te worden om deze groep drie maanden voorafgaand aan de AOW-leeftijd te informeren

ADMINISTRATIEVE ORGANISATIE

Aanpassingen AO/IC, onder meer opstellen van werkinstructies, handleidingen, procesaanpassingen, risicomatrices en autorisatiematrix.

Onderdeel	Omschrijving	Kosten (€)
AO/IC	Externe inhuur ondersteunende capaciteit 600 uur, €100 per uur.	60.000

KENNIS EN TRAINING

De voorbereiding van de bedrijfsvoering op de nieuwe/gewijzigde wettelijke taak. Betreft onder meer de aanpassing van de in- en externe kennisbank. Er worden algemene en specifieke trainingen opgezet en gegeven. Alle betrokken medewerkers worden opgeleid.

Onderdeel	Aantal	Kosten (€)
Opleiding KCC	360 uur, €54,38 per uur	19.577
Ontwikkelen training door Planning & Kwaliteit,	1.860 uur, €49 per uur	91.140
Opleiden teams SDKP, Vastleggen & Beschikken, Minnelijk beheer, Klachten bezwaar & beroepen	109 uur met gemiddeld €91 per uur	9.880
Totaal kennis en training		120.597*

*Bedrag is niet afgerond op tienduizend. Wel afronden zou betekenen € 120.000 zoals in de implementatiebegroting staat.

COMMUNICATIEMIDDELEN

Ontwerpen en versturen van een algemene en persoonlijke informatiebrief aan de doelgroep.
Aanpassing van de website van het CAK (navigatie, content) wordt gefinancierd uit de reguliere begroting.

Onderdeel	Aantal	Kosten (€)
Voorlichtingsfilmpjes	3	18.000
Ontwerpen infographics	diverse	3.000
Kosten brochure ontwerp	1	2.500
Kosten flyer ontwerp	1	1.000
Stelpost kosten ondersteunen gemeente	1	35.000
Brief 720.000 uitingen en bedrukken envelop	1	284.300
Flyer bij uiting in oktober 2025	1	17.000
Flyer bij startpakketten vanaf okt (3mnd)	1	1.300
Kosten uitingen incidenten Q1 2026	1	10.000
Telefoonkosten n.a.v. brief met 720.000 uitingen + bedrukken envelop, flyer bij bestaande uiting 550.000 en flyer bij startpakketten	1	103.600
Totaal communicatiemiddelen		475.700*

*Bedrag is niet afgerond op tienduizend. Wel afronden zou betekenen € 480.000 zoals in de implementatiebegroting staat.

COMMUNICATIE (UREN)

Inzet vanuit KS t.b.v. telefoontjes n.a.v. uitingen om burgers voor de ingang van de Wmo Ivb te informeren over de regeling. de volgende uitingen zijn opgenomen in het PvA van KCC-Voice, KCC Non-voice en DAC: brief met 720.000 uitingen + bedrukken envelop, juni brief 267.500, flyer bij bestaande uiting 550.000 en flyer bij startpakketten

Onderdeel	Aantal	Kosten (€)
Inzet KCC-Voice	19.755 uur met een tarief van €54.38	1.074.226
Inzet KCC Non-Voice	10.426 uur met een tarief van €33 per uur	344.058
Inzet DAC	825 uur met een tarief van €33 per uur	27.225
Totaal communicatie		1.445.509*

*Bedrag is niet afgerond op tienduizend. Wel afronden zou betekenen € 1.450.000 zoals in de implementatiebegroting staat.

PROJECT ORGANISATIE BUSINESS

De business projectleider voert de regie over de business implementatie: planning, realisatie en verantwoording.

Onderdeel	Aantal	Kosten (€)
Business projectleider	1 fte (36 uur) externe business projectleider. 2,75 jaar, €130 per uur. Aantal uur 4.600	598.000*

*Bedrag is niet afgerond op tienduizend. Wel afronden zou betekenen € 600.000 zoals in de implementatiebegroting staat.

INZET KENNISMEDEWERKERS

Inzet van business medewerkers op diverse aandachtsgebieden. Onder meer zorgen voor business aansluiting op IT-realisatie, opleveren business requirements en verantwoordingsvraagstukken.

Onderdeel	Aantal	Kosten (€)
Productmanager Wmo	0,9 fte (32 uur) inzet 2,75jr (incl. nazorgperiode). 4.100 uur €62 per uur intern tarief.	255.102
Business analisten	18.000 uur á gewogen gemiddeld €77 per uur bestaande uit interne en externe fte wisselend met een duur van 1 tot 2,5 jaar.	1.385.000
Verantwoordingspecialist	1 verantwoordingspecialist voor 0,5 fte (16 uur) inzet 1,5 jaar € 100 per uur 1 verantwoordingspecialist voor 1 fte (36 uur) inzet 2 jaar € 108 per uur.	477.000
Data analist	1 fte (36 uur) inzet 1,5 jaar. 2.500 uur €130 per uur.	325.000
Totaal projectorganisatie		2.442.516*

*Bedrag is niet afgerond op tienduizend. Wel afronden zou betekenen € 2.440.000 zoals in de implementatiebegroting staat.

De bemensing van de business analyse rol is afgenomen ten gunste van de rollen Verantwoordingspecialist en Data analist. Het hart van de eigen bijdrage regeling wordt gewijzigd en daarmee ook een overgroot deel van data die daarmee gemoeid is. Dit heeft invloed op bestaande dashboards en rapportages voor interne sturing en externe verantwoording. De genoemde twee rollen vereisen meer capaciteit dan eerder was begroot. Op blz. 33 wordt gesproken dat het programmteam wordt ondersteund door een coördinator interne beheersing en externe verantwoording wordt vervuld, de financiering van deze rol valt onder Verantwoordingspecialist.

VERHOOGDE DIJKBEWAKING

Dijkbewaking wordt ingericht om tijdig te anticiperen bij incidenten of procesverstoringen binnen de gehele keten.

Onderdeel	Aantal	Kosten (€)
Team SDKP	Externe inzet 2 fte gedurende 9 maanden en 1 fte voor 3 maanden. €100 per uur	302.400
Team Vastleggen & beschikken	Externe inzet 4fte (36 uur) voor 6 maanden en 1 fte voor 3 maanden. €49 per uur.	190.512
Team Betalingsverkeer	Externe inzet 2 fte (36 uur) gedurende 6 maanden. €100 per uur	172.800
Team Minnelijk Beheer	Externe inzet 3 fte (36 uur) gedurende 6 maanden €49 per uur	127.008
Team Klachten, Bezwaren & Beroepen	Externe inzet 4 fte (36 uur) gedurende 3 maanden €100 per uur	172.800
KS t.b.v. incidenten	3 fte gedurende 6 maanden €49 per uur	106.869
Klantcentrum – communicatie	0,3 fte gedurende 3 maanden. extern tarief €120	31.200
Totaal verhoogde dijkbewaking		1.103.589*

*Bedrag is niet afgerond op tienduizend. Wel afronden zou betekenen € 1.100.000 zoals in de implementatiebegroting staat.

AANLOOPKOSTEN

Aanloopkosten t.b.v. het inwerken van de structurele fte's om te starten per 1 januari 2026.

Onderdeel	Aantal	Kosten (€)
Juridisch beheer	0,3 fte gedurende 6 maanden €49 per uur	12.691
Team SDKP	3 fte gedurende 3 maanden tegen intern tarief €39 per uur.	50.544
Team Vastleggen & Beschikken 1	4 fte gedurende 3 maanden tegen intern tarief €37 per uur	63.936
Team Vastleggen & Beschikken 2	11,5 fte gedurende 3 maanden tegen intern tarief €39 per uur	193.752
Team Betalingsverkeer	3 fte gedurende 3 maanden tegen intern tarief €37 per uur	47.952
Team Minnelijk beheer	3 fte gedurende 3 maanden tegen intern tarief €39 per uur	50.544
Klachten, Bezwaren & Beroepen	10,5 fte gedurende 3 maanden tegen intern tarief € 37 per uur	167.832
KS	6.815 uren gedurende 4 maanden van KS met een gemiddeld uurtarief van €43 per uur	295.225
Totaal aanloopkosten		882.480*

*Bedrag is niet afgerond op tienduizend. Wel afronden zou betekenen € 880.000 zoals in de implementatiebegroting staat.

GEBRUIKERSACCEPTATIE TESTEN

Met behulp van gebruikersacceptatietesten toetsen wij of de gerealiseerde oplossing werkt voor de gebruiker.

Onderdeel	Aantal	Kosten (€)
Gebruikersacceptatietesten	Externe inzet 1.000 uur, €100 per uur	100.000
Totaal gebruikersacceptatietesten		100.000

MATERIEDESKUNDIGEN

Materiedeskundigen voeden de business analist met tbv opstellen business specificaties e.d.

Onderdeel	Aantal	Kosten (€)
Materiedeskundigen	4.771 uur á gewogen gemiddelde €104,8 per uur op extern tarief.	500.182*

*Bedrag is niet afgerond op tienduizend. Wel afronden zou betekenen € 500.000 zoals in de implementatiebegroting staat.

9.2. Begroting no regrets

In 2023 is gestart met de werkzaamheden aan drie zogenaamde epics. Dit zijn de eerdergenoemde *no regret* maatregelen:

1. Duidelijker beschikken
2. Verbetering factureren
3. Automatisering peiljaarverlegging

Zoals afgesproken met VWS wordt een deel van de kosten in 2023 gemaakt, een ander deel in 2024. De no regret maatregelen zijn complementair aan de functionaliteiten die nodig zijn (zoals eerder beschreven in dit hoofdstuk) voor een goede uitvoering van de ivb per 1-1-2026. Doordat we al hebben geïnvesteerd in deze functionaliteiten zorgen we ervoor dat de implementatiekosten Wmo ivb worden gespreid. Deze kosten hoeven immers niet meer gemaakt te worden straks bij de invoering van de ivb. De verwachting is dat door het verbeteren van de facturen en het duidelijker beschikken, het klantcontact straks bij de invoering van de ivb niet hoger is dan nu ingeschat in de begroting van Wmo ivb. Daarnaast gaat het automatiseren van de peiljaarverlegging ervoor zorgen dat CAK efficiënter de verwachte verhoging in aanvragen kan verwerken.

Hieronder staat de opbouw van de begroting in het kader van de no regret maatregelen.

	2023	2024
Project algemeen IT		
Projectorganisatie	€ 83.544	€ 73.728
Totaal Project algemeen IT	€ 83.544	€ 73.728
Projectrealisatie ART-Trein		
Duidelijker beschikken	€ 222.729	€ 530.000
Verbetering factureren	€ 339.600	€ 40.000
Automatisering peiljaarverlegging	€ 384.880	€ 375.000
Totaal Projectrealisatie ART-Trein	€ 947.209	€ 945.000
Projectrealisatie (Business)		
Projectorganisatie	€ 50.126	€ 234.560
Inzet kennismedewerkers	€ 427.900	€ 92.160
Totaal Projectrealisatie (Business)	€ 478.026	€ 326.720
Totaal	€ 1.508.780	€ 1.345.448

Figuur 2: de begroting voor het realiseren van de no regret maatregelen. Deze bedragen zijn niet afgerond op tienduizend euro

9.2.1. Toelichting bij de begroting no regrets

PROJECTORGANISATIE

De projectmanagement organisatie bestaat onder meer uit een programmamanager, business projectleider en administratieve ondersteuning.

DUIDELIJKER BESCHIKKEN

Het is belangrijk dat burgers door een beschikking weten waarom zij wel of geen eigen bijdrage betalen. En (straks) ook hoe deze eigen bijdrage berekend is. Een uitleg van die berekening ontbreekt tot nu toe. Met deze no regret maatregel wordt een eerste stap gezet door te tonen of het bijdrageplichtig inkomen lager is dan de van toepassing zijnde inkomensgrens voor minimabeleid van de gemeente van de klant. Onder de nog te realiseren functionaliteit 'EB klant bepalen' (zie paragraaf 1.1) gaan we dit uitbreiden met de volledige berekening voor Wmo ivb. Bij de ivb is dit nog meer van belang, omdat de hoogte van de eigen bijdrage in alle gevallen afhangt van de hoogte van het bijdrage plichtig inkomen. Daarnaast bekijken wij kritisch in welke gevallen het sturen van een nieuwe beschikking op zijn plaats is, of juist tot verwarring bij de burger leidt. Met als uitgangspunt dat wij jaarlijks een beschikking sturen en alleen tussentijds een beschikking versturen als de hoogte van de eigen bijdrage wijzigt of het burgers duidelijkheid geeft.

VERBETERING FACTUREREN

Tot en met 2023 stuurden wij een factuur voor iedere afzonderlijke maand, wat bij herziening van de eigen bijdrage over een langere periode tot stapelfacturen leidde en tot onduidelijkheid bij burgers. In combinatie met de ivb verwachtten wij nog meer onduidelijkheid bij burgers. Daarom is nu de verzamelfactuur geïntroduceerd: bij een herziening wordt slechts één nieuwe factuur gemaakt, waarop inzichtelijk is over welke maanden welk bedrag verschuldigd is en wat het te betalen of te ontvangen saldo is. Zo weten burgers beter waar zij aan toe zijn. De verzamelfactuur is in februari 2024 live gegaan.

AUTOMATISERING PEILJAARVERLEGGING

De eigen bijdrage wordt gebaseerd op het inkomen van twee jaar terug (t-2). Een burger die in het lopende jaar een veel lager inkomen heeft kan een peiljaarverlegging aanvragen. Dit is bij het abonnementstarief, in het kader van minimabeleid, grotendeels een handmatig proces. Met de introductie van de ivb zal het aantal peiljaarverleggingen naar verwachting flink toenemen. Daarom wordt dit proces

nu zoveel mogelijk gedigitaliseerd en geautomatiseerd. Zodat we burgers sneller kunnen helpen met het berekenen van een eigen bijdrage die bij hun situatie past.

KENNIS EN TRAINING

De voorbereiding van de bedrijfsvoering op de no regret maatregelen. Betreft onder meer de aanpassing van de in- en externe kennisbank. Er worden algemene en specifieke trainingen opgezet en gegeven. Alle betrokken medewerkers worden opgeleid.

9.3. Structurele beheerskosten

9.3.1. Uitgangspunten begroting

- Er is gerekend met het prijspeil van 2024, op basis van interne tarieven. Alleen voor KCC-voice is gerekend met een extern tarief omdat we nu ook gebruik maken van het facilitair callcenter. Bij het facilitair callcenter is de recente cao-verhoging van 7% meegenomen ten opzichte van de begroting in de memo 'onderbouwing begroting uitvoeringstoets ivb versie 1.0 d.d.12 maart 2024'. Er is geen rekening gehouden met toekomstige loon- en prijspeilontwikkelingen. Als deze zich voordoen nemen we deze mee in de Mid Term Review (MTR).
- Het overgrote deel van de structurele IT-kosten voor werkplekken (hardware en software) zijn begroot in de jaarlijkse beheerskosten. De verbijzonderde bedrijfsapplicaties die niet standaard worden meegeleverd bij een werkplek en afhankelijk zijn van rol en afdeling zijn PM begroot. Hiervan is op dit moment nog geen inschatting te geven. Als we de kosten verder gaan uitwerken zal hier wel een inschatting voor worden gemaakt.
- De begroting is onder voorbehoud van (significante) wijzigingen in klantaantallen en wijzigingen in randvoorwaarden en uitgangspunten.
- Uitgangspunt is dat de 'no regrets' tijdig zijn gerealiseerd.

9.3.2. Begroting structurele beheerskosten

In vergelijking met de uitvoeringstoets passende eigen bijdrage huishoudelijke hulp is de klantgroep die een eigen bijdrage gaat betalen hoger dan het minimumtarief vier keer groter. We verwachten daarom ook dat het klantcontact, bezwaren, klachten en verzoeken met dezelfde factor gaat stijgen. Als gevolg daarvan zijn de structurele uitvoeringskosten hoger. Echter zijn de structurele beheerskosten lager dan de eerder geschatte kosten in de uitvoeringstoets over de jaren 2026 tot en met 2029. Voor onderdelen waar een lineaire verband niet waarschijnlijk is hebben we per kostenpost gekeken naar het meest waarschijnlijke scenario. De bedragen zijn afgerond op tienduizendtallen.

	Totaal overzicht FTE's				Totaaloverzicht Financieel			
	2026	2027	2028	2029	2026	2027	2028	2029
Totaal fte's / personen	82	72	70	70	€ 6.020.000	€ 5.360.000	€ 5.170.000	€ 5.170.000
Bureaunkosten	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Huisvestingskosten	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Uitvoeringskosten	€ 360.000	€ 320.000	€ 310.000	€ 310.000	€ 360.000	€ 320.000	€ 310.000	€ 310.000
Automatiseringskosten	€ 1.460.000	€ 1.420.000	€ 1.420.000	€ 1.420.000	€ 1.460.000	€ 1.420.000	€ 1.420.000	€ 1.420.000
Algemene beheerskosten	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Totaal structurele beheerskosten	€ 7.840.000	€ 7.100.000	€ 6.900.000	€ 6.900.000	€ 7.840.000	€ 7.100.000	€ 6.900.000	€ 6.900.000

9.3.3. Toelichting op de begroting structurele beheerskosten

In de jaarlijkse structurele beheerskosten is er een afloop zichtbaar over de jaren na de invoering, zie tabel hierboven. Dit komt voornamelijk omdat de verwachting is dat het klantcontact geleidelijk zal dalen na invoering van de ivb.

PERSONEELSKOSTEN

De invoering van de ivb gaat gepaard met een stijging in aantal fte's bij elk team. Hierbij is ook rekening gehouden met een fte voor beleidsondersteuning vanuit een stafafdeling. De stijging in aantal fte's is berekend op basis van de verwachte samenstelling in klantgroepen. En daarmee de verwachte toename in klantcontact.

BUREAUKOSTEN

n.v.t.

HUISVESTINGSKOSTEN

n.v.t.

UITVOERINGSKOSTEN

Vanaf 1 januari 2024 versturen we al een jaarbeschikking in verband met de jaarlijkse indexatie. We gaan bij invoering van de ivb jaarlijks beschikkingen sturen waarbij er een uitleg komt over de opbouw van de eigen bijdrage die inkomens- en vermogensafhankelijk wordt. Dit zorgt voor een toename van materiaal- en productiekosten. We houden in de begroting rekening met het toevoegen van 1 vel papier bij de facturen. Verder leidt de inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage voor een groep burgers tot een hogere eigen bijdrage. Als gevolg hiervan verwachten wij dat het betaalgedrag van deze groep verslechterd. In de begroting houden wij daarom rekening met een toename van het aantal te versturen betalingsbrieven en betalingsherinneringen. We verwachten een toename van €151.000 aan jaarlijkse structurele kosten.

Voor elke call maken wij telefoonkosten (Odido). Als gevolg van de toename van het aantal calls verwachten wij een stijging van de telefoonkosten ten opzichte van de huidige situatie met € 202.000⁸ in het eerste jaar na invoering van de ivb. Dit loopt geleidelijk af tot een bedrag van € 153.000 in het jaar 2029.

Tot slot, de verwachting is dat het aantal gerechtelijke procedures stijgt. Dat betekent een structurele toename van €2.000 aan extra kosten.

AUTOMATISERINGSKOSTEN

Het invoeren van de ivb vraagt om aanpassingen van onze ICT-organisatie. Investerings in systemen en applicaties brengt ook structurele beheerskosten met zich mee. Wij hanteren als vaste rekenregel dat 15% van de ICT-ontwikkelkosten terugkomen als ICT-beheerskosten. Voor deze uitvoeringstoets gaat het om een bedrag van gemiddeld € 1.048.000 per jaar.

De extra structurele IT-kosten voor de nieuwe werkplekken (hardware en software) bedragen gemiddeld afgerond € 250.000. Hierin zitten nog niet de kosten voor de bedrijfsapplicaties die niet standaard worden meegeleverd bij een werkplek en afhankelijk zijn van rol en afdeling. En de daarbij behorende datagebruik. Deze zijn PM begroot. Hiervan is op dit moment nog geen inschatting te geven. Als we de kosten verder gaan uitwerken zal hier wel een inschatting voor worden gemaakt.

⁸ Optellen van de bedragen kan verschil opleveren ten opzichte van de tabellen. Dit komt door afrondingsverschillen.

ALGEMENE BEHEERSKOSTEN

n.v.t.

9.4. Effect functionaliteiten

In deze paragraaf komt geen begroting maar beschrijven we in kwalitatieve termen de meerwaarde van de functionaliteiten (ook wel epics genoemd) die wel noodzakelijk zijn voor het goed kunnen uitvoeren van de ivb maar niet al op 1-1-2026 beschikbaar hoeven te zijn.

E-mandate

Het sneller kunnen invoeren van automatische incasso machtigingen in het medewerkersportaal (MPR) zorgt voor een efficiënter en minder arbeidsintensief intern proces voor het CAK. Het zelf kunnen opvoeren door de klant via E-mandate, zorgt voor een reductie van de uitvoer van dit proces voor het CAK. Het niet uitvoeren van deze epic houdt dit minder efficiënte proces voor klant en CAK in stand, tevens past dit niet bij de verwachtingen in het kader van de digitale dienstverlening.

Registratie wettelijk vertegenwoordiger

Een verbeterde registratie van wettelijk vertegenwoordigers zorgt voor een verbeterde klantdienstverlening; het benaderen van de juiste vertegenwoordiger van de klant leidt tot een sneller dienstverleningsproces. Het uitvoeren van (semi) geautomatiseerde bestandsvergelijking zorgt ervoor dat het up-to-date houden van de administratie een minder handmatig proces en daarmee minder arbeidsintensief zal worden. Het niet realiseren van deze epic zorgt ervoor dat de huidige administratie gehandhaafd blijft waarvan we weten dat deze niet volledig juist is. We houden dan bewust een onvoldoende administratie van vertegenwoordigers in stand en zullen deze ook zo nu en dan foutief benaderen, terwijl de juiste informatie wel beschikbaar is bij een andere bron.

E-herkenning ook hier DigiD gemachtigden toevoegen zie eerder

Het toegang verlenen tot de mijn CAK omgeving aan (wettelijk) vertegenwoordigers zorgt ervoor dat aanvragen die nu door hen enkel schriftelijk ingediend kunnen worden, digitaal gedaan kunnen worden. De verwerking van deze aanvragen zal daarmee voor het CAK minder arbeidsintensief worden. Niet uitvoeren van deze epic zorgt ervoor dat vertegenwoordigers enkel aanvragen op papier kunnen doen, en de dienstverlening daarmee tijdrovend en niet laagdrempelig is. Tevens werkt dit misbruik van het DigiD door niet-wettelijk vertegenwoordigers in de hand.

Functionele terugkoppeling (FIT) – iEb 4.0

Het automatiseren van de functionele terugkoppeling zorgt voor een reductie in arbeidsintensiviteit van dit proces (inhoudelijke terugkoppeling), mits dit goed door de hele keten wordt geïmplementeerd. Het niet uitvoeren van deze epic houdt het voor gemeenten huidige grotendeels handmatige, tijdrovende en foutgevoelige proces in stand. De impact hiervan op de structurele uitvoeringskosten bij gemeenten is op dit moment niet bekend.

Kostprijsbewaking via FIT – iEb 2026

Zowel in de situatie dat we kostprijsbewaking via de rapportage uitvoeren, als wanneer we deze via FIT uitvoeren, is er 1 fte begroot om dit proces uit te kunnen voeren en te kunnen monitoren. Het niet uitvoeren van deze functionaliteit zal op dit punt in de uitvoeringsbegroting geen impact hebben. Het niet realiseren van deze functionaliteit zal echter leiden tot een moeilijker uitvoerbaar proces voor ketenpartners (gemeenten), en daarmee vermoedelijk ook tot kwalitatief slechtere aanlevering en als gevolg daarvan een minder goede dienstverlening naar de klant waarin meer correcties uitgevoerd moeten worden. Wat uiteindelijk zal resulteren in een verhogend effect op de uitvoeringskosten.

Signaleringsfunctionaliteit berichtenverkeer

Het signaleren van berichten die potentieel grote (onwenselijke) klantimpact hebben heeft met name impact op de kwaliteit van de dienstverlening naar de klant, en leervermogen in de keten. Het CAK zal iets meer structurele inzet nodig hebben voor het monitoren en afhandelen van de signalen die geautomatiseerd afgegeven worden. Daar staat tegenover dat deze inzet de afhandeling van incidenten met inzet door meerdere afdelingen zal verlagen. Het niet uitvoeren van deze functionaliteit zorgt ervoor dat we geen stap kunnen zetten in de kwaliteit van het berichtenverkeer en de daaropvolgende dienstverlening.

Aanpassing APT (Aanpassen termijnen tool)

Er bestaan uitzonderlijke gevallen waarin we de eigen bijdrage van de klant handmatig aan moeten passen (na bijvoorbeeld een bezwaarprocedure). Met de ivb is het noodzakelijk om zelf de hoogte van de eigen bijdrage aan te kunnen passen. In de huidige ICT is het enkel mogelijk klanten volledig vrij te stellen voor een of meer maanden. Indien de functionaliteit niet of niet tijdig gebouwd wordt is er nadelig financiële impact voor het CAK en met name gemeenten (afdrachten aan gemeenten), namelijk: in het geval we de klant deels vrij zouden willen stellen, kunnen we niet anders dan dit in zijn geheel doen voor een of meer maanden.

Verlagen bewaartermijn

Het implementeren van een (semi-)geautomatiseerde schoning van gegevens zorgt ervoor dat we tijdig kunnen voldoen aan wet- en regelgeving op dit punt. Des te grotere stappen we hier nu in kunnen zetten, des te efficiënter en minder arbeidsintensief zal dit proces worden wanneer het einde van de bewaartermijnen is bereikt. Het oppakken van deze functionaliteit zal ervoor zorgen dat we tijdig (bewaartermijn 7 jaar) de functionaliteit hebben om gegevens te schonen en dat klantgegevens dus niet langer bewaard zullen blijven zodat het CAK kan voldoen aan de wet.

Digitaliseren ZGI-proces

ZGI (Zorggegevens incorrect) betreft het proces als burgers aangeven dat de door de gemeente aangeleverde informatie niet juist is. Dit is op dit moment nog niet gedigitaliseerd. De verwachting is dat het aantal ZGI-meldingen significant zal stijgen bij de invoering van de ivb. Aangezien het afhandelen van een ZGI-melding een tijdrovend proces is, is het belangrijk dat dit proces gedigitaliseerd en geautomatiseerd wordt. Als we dit proces niet digitaliseren dan houden we een intensief handmatig en daarmee langzamer en foutgevoeliger proces in stand.

AOW-brief

Het zorgvuldig informeren van meerpersoonshuishoudens, waarvan één partner nog niet de AOW-leeftijd heeft bereikt, is essentieel. Door deze groep drie maanden voor de AOW-leeftijd te informeren, voorkomt het CAK onverwachte financiële verrassingen en verhoogt het de klanttevredenheid. Het niet realiseren van deze epic kan leiden tot verwarring, ontevredenheid en verhoogde druk op de klantenservice, omdat klanten onverwacht vragen en zorgen zullen hebben over hun nieuwe financiële verplichtingen.

Bijlage I – CIO oordeel – Verfining uitvoeringstoets Wmo ivb

Aanleiding en doel van dit oordeel

Dit CIO oordeel beschouwt het 'Plan van Aanpak - Addendum bij uitvoeringstoets (UVT) Inkomens- en vermogens- afhankelijke bijdrage Wmo'. Het oordeel is gebaseerd op het CAK-toetskader, dat is gebaseerd op rijksbrede kaders om alle aspecten van het plan van aanpak te toetsen en de risico's te inventariseren. In dit CIO oordeel staan bovendien aanbevelingen / concrete verbetervoorstellen. Het CIO oordeel gaat over de ICT-component en niet zozeer over de activiteiten en daarmee gemoeide kosten aan de businesskant.

Opbouw van dit oordeel

Dit oordeel is als volgt opgebouwd. Eerst wordt kort de doelstelling en de context van het plan van aanpak beschreven, waarna de kern van het CIO oordeel gegeven wordt. Dat oordeel wordt vervolgens onderbouwd met observaties op basis van het CAK-toetskaders. Daaruit volgen vervolgens concrete adviezen. In de bijlage A wordt inzicht gegeven in alle scores van het plan op de onderdelen het CAK-toetskader.

Doelstelling van het Plan van Aanpak

Op 23 februari 2024 leverde het CAK een uitvoeringstoets op over invoering van een inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage voor de Wmo (ivb). Deze toets is gebaseerd op het wetsvoorstel en de Memorie van Toelichting. Op verzoek van VWS werd deze uitvoeringstoets sneller dan gebruikelijk opgeleverd en volgde de begroting op hoofdlijnen later, op 12 maart 2024, in een afzonderlijk memo.

Inmiddels heeft VWS nader invulling gegeven aan het wetsvoorstel middels een aangepast AMvB, wat als input dient voor dit plan van aanpak. Dit plan is een aanvulling en verdieping op de in februari 2024 uitgebrachte uitvoeringstoets en brengt de impact in beeld van de AMvB op CAK, burger, keten en uitvoeringskosten. Het brengt wijzigingen in beeld ten opzichte van de uitvoeringstoets en geeft een verfining van de eerder begrote kosten.

CIO oordeel

De globale uitvoeringstoets en het aanvullende plan van aanpak is met zichtbare zorgvuldigheid tot stand gekomen en kent een gedegen procesmatige en inhoudelijke aanpak. De impact op de burger, de keten en de bedrijfsvoering met de daarbij bijbehorende uitvoeringskosten is gedegen onderzocht en uitgewerkt in uit te voeren activiteiten, inclusief de hierbij behorende kosten. De begroting bevat voldoende hardheid en dit geeft vertrouwen in de uitvoerbaarheid en haalbaarheid van het plan van aanpak. Extra aandacht gaat uit naar het beheersen van de samenloop met andere veranderinitiatieven bij het CAK, zodat de benodigde capaciteit ook daadwerkelijk geborgd is. De waardering voor het plan van aanpak is hiermee **groen/oranje**. Het CIO-oordeel is daarom **positief** om te starten (met aanbevelingen). De aanbevelingen behoeven opvolging.

Aandachtspunten

1. Kostprijbewaking / berichtenstandaard / keten

In het plan van aanpak wordt het proces kostprijbewaking uitvoerig behandeld. Dit proces is complex van aard. De wijzigingen in dit proces hebben een grote impact op de uitvoering door het CAK en gemeenten. Dit vereist niet alleen nieuwe functionaliteit, niet alleen bij gemeenten en CAK, maar ook in het onderlinge

berichtenverkeer. Het is te verwachten dat dit toch zal leiden tot een aanpassing van de iEb standaard en mogelijke iWmo standaard.

2. ICT

De uitvoeringstoets bevatte een tweetal ICT componenten, te weten kernfunctionaliteit gerelateerd aan de Wmo ivb en aanvullende functionaliteiten in het kader van verbeteringen van de bedrijfsvoering en/ of dienstverlening. De nadruk in dit plan van aanpak ligt op Wmo ivb gerelateerde kernfunctionaliteiten en is met meer diepgang geanalyseerd (gerefined) door de business analyse team en de betrokken ART-team (ICT-realiserende teams).

De resultaten van deze verdieping in het plan van aanpak resulteerden in een hernieuwd inzicht van de benodigde functionaliteit, een aangepaste ureschatting met de daarbij behorende kostenoverzicht. De ICT-kosten vallen lager uit dan oorspronkelijk aangegeven in de globale uitvoeringstoets.

De scope en omvang Wmo ivb is in de globale uitvoeringstoets afgestemd met de VWS, waarbij voor de omvang gebruik is gemaakt van zogenaamde t-shirt sizes en vanwege bestaande onduidelijkheden is gekozen voor de maximale inschatting binnen de bandbreedte van de t-shirt sizes. Het aangepaste concept AMvB heeft de onduidelijkheden inmiddels weggenomen. Ten opzichte van de UVT is duidelijker geworden wat de functionele wijzigingen zijn en via meerdere analyserondes zijn de inschattingen verfijnd en deze zijn in lijn met historische realisatiecijfers. Hiermee is de hardheid van de inschattingen verhoogd en zijn de onzekerheidsmarges verkleind. De hardheid van de kosten voor ICT is ingeschat op 90%, dus met een onzekerheidsmarge van 10% ten aanzien de realiseerbaarheid in termen van scope, tijd en geld.

De realisatie bestaat uit 15 epics, in de vorm van MVP (minimal viable product, een basale versie van een product die zo snel mogelijk beschikbaar wordt gesteld aan de gebruiker) verdeeld over meerdere fases. De eerste fase bevat 8 epics waarin de functionaliteiten worden ontwikkeld en geïmplementeerd waarvan het essentieel is dat het op 1 januari 2026 gerealiseerd zijn. Deze fase legt de fundering waarop verdere uitbreidingen in de tweede fase van implementatie gebouwd worden. De tweede en derde fase bevatten de overige functionaliteiten, waarmee gezorgd wordt voor een gestructureerde en efficiënte aanpak die resulteert in een hoge kwaliteit en volledigheid van het dienstverlening.

De ICT kosten van het project overstijgen de grens van 5 miljoen en zullen als groot project worden aangemeld bij het Rijks ICT-dashboard.

3. Samenloop

In de uitvoeringstoets en het plan van aanpak is conform afspraak gekeken naar de uitvoeringsrisico's en de beheersing daarvan, de gevolgen voor de informatie-uitwisseling binnen de keten, de gevolgen voor de organisatie van het CAK, mede in relatie van de veranderopgave voor het CAK.

Vanwege het aantal veranderinitiatieven zoals de implementatie van de wet MEBV en door Life Cycle activiteiten op systeem- en applicatiesoftware in combinatie met de doorlooptijd van de realisatie Wmo IVB is samenloop onvermijdelijk. Er is bovendien een dwingende samenloop met het focusgebied Vereenvoudiging ICT, met name voor wat betreft het rationalisatieprogramma (domein Financiën, domein Klantdienstverlening, domein Vastleggen en Beschikken en de migratie naar nieuwe doelplatformen). Het realiseren van wetswijzingen heeft binnen het Portfolioproces de hoogste prioriteit, oftewel Wmo ivb gaat in geval van samenloop voor andere veranderinitiatieven.

Door deze samenloop bestaat het risico dat de doelen van rationalisatie niet gerealiseerd kunnen worden in de tijdspanne van de realisatie Wmo IVB. Voor de komende jaren kan dit leiden tot een minder gerationaliseerd IT-landschap en dat dit op een later moment alsnog zal moeten plaatsvinden, met consequenties voor planningen, beschikbare budgetten in termen van kosten en batenrealisatie. Hiertoe wordt een memo opgesteld en afgestemd met VWS (opdrachtgever Rationalisatie) waarin de laatste inzichten ten aanzien van samenloop zijn verwerkt en een voorstel wordt uitgewerkt op basis van twee scenario's, te weten scope-beperking of het naar achteren schuiven van einddatum (verlenging V-ICT traject).

Adviezen

Kostprijsbewaking / berichtenstandaard / keten

Gedurende het opstellen van de uitvoeringstoets en plan van aanpak is de samenwerking in de keten voor het tijdig implementeren van de Wmo IVB regelmatig aan de orde gesteld. Samenwerking is van cruciaal belang en wordt als een belangrijke voorwaarde onderkend. Goede afspraken over samenwerking in de keten, de verantwoordelijkheden in de keten, inclusief de planningen van bijbehorende berichtenstandaarden zijn cruciaal voor het halen van de invoeringsdatum 1 januari 2026. In het risicolog wordt hier uitgebreid bij stil gestaan. De risicoanalyse gaat erg uit van de happy flow met mitigerende maatregelen zoals extra en tijdige communicatie etc. De kans wordt reëel geacht dat het niet komt tot bindende afspraken en dat de invoeringsdatum in gevaar komt. Door het CAK wordt een handmatige terugvaloptie uitgewerkt. Deze is echter nog niet uitgewerkt en gemeenten hebben weerstand tegen handmatig werk. Daarnaast heeft CAK een voorstel gedaan om toch via een gestandaardiseerd bericht tot uitwisseling te komen. Dit voorstel ligt op dit moment van schrijven van dit oordeel voor ter bespreking.

Advies: Ga door met onderzoeken en bespreken welke maatregelen genomen kunnen worden voor het geval dat de realisatie in de keten niet volgens de happy flow verloopt.

ICT

We hanteren het principe Privacy & Security by design. Dit heeft tot gevolg dat de BIA en DPIA bij de start van het project moeten zijn uitgevoerd. Uit deze analyses kunnen immers extra risico's en dus maatregelen voortvloeien. De timing van de activiteiten in het plan is niet duidelijk.

Advies: Voer voor aanvang van het realisatietraject een BIA en DPIA uit, zowel op programma- als op epic-niveau.

Samenloop

De prioriteit van de invoering van Wmo ivb heeft mogelijk ook gevolgen voor andere veranderinitiatieven zoals het programma Rationalisatie. Op het moment dat samenloop zich daadwerkelijk voordoet, kan dat tot schade leiden bij andere projecten in de vorm van extra kosten bij bijvoorbeeld rationalisatie van het financieel domein in geval van uitstel.

Wmo ivb kan ook in productie zonder gerationaliseerd financieel domein. Mogelijkerwijs kan dit leiden tot extra investeringen in de vorm van rework, dat nu nog niet te becijferen of geprognostiseerd is en niet is opgenomen in de business case.

Advies: voer een analyse uit om inzicht te krijgen in de implicaties van samenloop op rationalisatie en de invoering van Wmo ivb. De invoering kan CAK breed consequenties hebben die door de eigenaar geaccepteerd moeten worden.

Bijlage A Toetsingskader en beoordeling CIO oordeel

	Nr	Toets	Toelichting	Score
Business Case	1	De aanleiding, doelstelling en beoogd resultaat zijn helder beschreven en aan elkaar te relateren.	Ja	
	2	Alle stakeholders en hun belang zijn in kaart gebracht. Rollen, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn helder vastgelegd.	Ja	
	3	De kosten en hun 'hardheid' zijn inzichtelijk en onderbouwd. Het is nodig wordt aangegeven of, wanneer en hoe het mogelijk is de 'hardheid' te verhogen.	De ICT-kosten zijn in meerdere rondes van globaal (uvt) naar verfijnd. De basis wordt gevormd door aantal te realiseren epics en is in meerdere analyse (refinement) rondes vastgesteld door het BAT-team en ART-teams. De uitkomsten zijn geaccordeerd.	
	4	De baten zijn waar mogelijk uitgedrukt in geld als dat niet kan zijn de kwalitatieve baten concreet gespecificeerd op een wijze die achteraf geverifieerd kan worden.	nvt	
Afhankelijkheden/ risico	5	Het is duidelijk wie verantwoordelijk is om de baten te realiseren. Deze heeft een duidelijk belang om de baten te realiseren en committeert zich aan de concrete doelstellingen.	Ja	
	6	De belangrijkste risico's zijn in kaart gebracht en het risicomanagement (mitigatie, acceptatie) is geborgd	Er is een uitgebreide risicoanalyse uitgevoerd, met de daarbij behorende mitigerende maatregelen.	
Scope & Omvang	7	Het verandergebied is het gehele keten- en/of bedrijfsproces. De impact van de gewenste verandering op het verandergebied is vastgesteld. Binnen het geraakte verandergebied wordt ge-scoped.	Het betreft de totale Wmo-regeling, dus zowel de CAK processen, de burgers en de ketenpartners.	
	8	Grotere epics kunnen verdeeld worden in afgebakende delen die elk leiden tot concreet bruikbare producten (MVP) voor de doelgroep.	Er zijn 15 epics gedefinieerd, beschreven als MVP. Realisatie van de epics gebeurt in 3 fases.	
	9	De scope is beschreven als op te leveren diensten en/of producten alsmede applicaties-features.	De wijzigingen die voortvloeien uit de wetswijziging zijn door het CAK onderverdeeld in vijftien inhoudelijke onderwerpen waarbinnen de functionaliteit, maar ook bijvoorbeeld werkprocessen worden aangepast. In de UvT Wmo ivb zijn functionaliteiten gedefinieerd die nodig zijn om de invoering van de Wmo ivb mogelijk te maken	
	10	De scope is zo klein mogelijk gehouden (MVP), gegeven de gestelde doelen en (financiële) kaders.	Er zijn 15 epics gedefinieerd, beschreven als MVP. Het financiële kader volgt uit de analyse van de epics.	

Standaard	11	Voor zover van toepassing wordt gebruik gemaakt van de voor de rijksoverheid vastgestelde standaarden en het specifieke (IT) uitvoeringsbeleid ⁹ .	1) Er loopt nog een discussie in de keten met betrekking tot iEB-berichtenstandaard. Om in het kader van KPB terugkoppeling naar de gemeenten mogelijk te maken is een aanpassing van de berichtenstandaard wenselijk. 2) We hanteren het principe privacy&security by design. Dit heeft tot gevolg dat de BIA en DPIA bij de start van het project moet worden uitgevoerd en niet dus halverwege of aan het eind. Uit deze analyses kunnen immers extra risico's en dus maatregelen voortvloeien.	
Haalbaarheid	12	Wanneer de oplossingsrichting niet voldoet aan de doelarchitectuur is de EA daarmee akkoord en zijn er afspraken gemaakt hoe de oplossing alsnog 'onder architectuur' gebracht wordt.	Oplossingsrichting voldoet aan EA.	
	13	De maakbaarheid van het totaal aan (non)-functionele wensen is getoetst.		

⁹ Zie bijlage A

Bijlage II – Vergelijking functionaliteiten Wmo ivb – PEB HH

Functionaliteit	Onderdeel PEB HH	Onderdeel Wmo IVB
Verbetering facturen (no regret)	V	V
Automatisering peiljaarverleggingen (no regret)	V	V
Duidelijker beschikken (no regret)	V	V
Rekentool	V	V (onderdeel communicatie)
Basis van de regeling (vastleggen & beschikken)	V	V (EB klant bepalen)
Financiële processen	V	V
Aanpassingen MPR/MijnCAK	V	V (onderdeel communicatie)
Rapportages	V	V (onderdeel financiële processen)
Ketentesten	V	V
Nazorg	V	V
Functionele inhoudelijke terugkoppeling (FIT)		V
Kostprijsbewaking		V
Kostprijsbewaking via FIT		V
Overige uitingen aanpassen (o.a. communicatie AOW-meerpersoonshuishouden)		V
APT tool		V
Digitaliseren ZGI proces		V
Registratie wettelijk vertegenwoordigers		V
E-herkenning		V
E-mandate machtigingen		V
Signaleringsfunctionaliteit berichtenverkeer		V
Verlagen bewaartermijnen		V
AOW-brief		V