

Memo onderbouwing begroting

Uitvoeringstoets Wmo ivb



Auteur: CAK
Datum: 12 maart 2024

Financiële impact CAK

Hierbij geven wij, zoals afgesproken met het ministerie van VWS, een inschatting van de kosten en een toelichting daarop behorend bij de op 23 februari 2024 opgeleverde uitvoeringstoets inkomens en vermogensafhankelijke bijdrage (ivb) Wmo met als beoogde ingangsdatum 1-1-2026.

Inleiding

De kosten zijn te onderscheiden in implementatiekosten en structurele beheerskosten. De begrotingen zijn opgesteld op basis van het prijspeil 2024 en zijn gebaseerd op de randvoorwaarden en uitgangspunten zoals verwoord in hoofdstuk 5 van de UvT¹.

Zoals afgesproken met VWS besteden we in deze uitvoeringstoets (verkort traject) op hoofdlijnen aandacht aan de implementatie- en (structurele) beheerskosten. Hierbij hebben we voor de implementatiekosten gebruikt gemaakt van de 'T-shirt sizing' techniek om de complexiteit van de functionaliteiten in te schatten. In deze uitvoeringstoets zijn we uitgegaan van het maximum van de bandbreedte, vanwege de mate van onzekerheid over precieze scope en inhoud van het beleidsvoornemen. Dat geldt voor de implementatiekosten en de structurele beheerskosten. Hoewel we verwachten dat, bij nadere analyse, de kosten over het geheel lager zullen uitvallen, bestaat ook de kans dat bij sommige onderdelen een grotere 'T-shirt size' nodig is dan eerder ingeschat, met hogere kosten tot gevolg voor betreffende gevallen.

Op basis van de concept AMvB zal te zijner tijd een meer gedetailleerde uitwerking worden gemaakt. De verwachting is dat de nauwkeurige schattingen zullen resulteren in het beter plannen en alloceren van de benodigde middelen, wat de totale implementatiekosten en de structurele beheerskosten kan verlagen.

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, zullen er testen worden georganiseerd samen met de keten.

De implementatiekosten voor de invoering van de ivb (zowel business als IT) bedragen afgerond € 17,0 miljoen euro, zie figuur 1 voor de opbouw van de kosten. De bedragen zijn afgerond op tienduizendtallen en exclusief de kosten voor de no regret maatregelen. Wanneer we de no regrets optellen bij de € 17,0 miljoen euro komen we uit op een bedrag van afgerond €19,9 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

¹ Uitvoeringstoets Wmo ivb 23022024 1.0

functionaliteiten zijn in 2 memo's² aan VWS becijferd en bedragen in totaal afgerond € 2,9 miljoen, zie hoofdstuk 2 voor de opbouw van de begroting. Deze functionaliteiten worden in 2024 opgeleverd. Wij verwachten voor de kosten van de no regret maatregelen 2024 op korte termijn een goedkeuring van VWS.

Project algemeen IT			2024	2025	2026	2027
	Bedrag	Uren				
Projectorganisatie	€ 1.760.000	12.200	€ 320.000	€ 640.000	€ 640.000	€ 160.000
Externe toetsing	€ 80.000	-	€ -	€ 80.000	€ -	€ -
Totaal Project algemeen IT	€ 1.840.000	12.200	€ 320.000	€ 720.000	€ 640.000	€ 160.000
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	1	€ -	€ 10.000	€ -	€ -
Totaal Project kosten niet zijnde formatie	€ 60.000	1	€ -	€ 60.000	€ -	€ -
Projectrealisatie ART-Trein			2024	2025	2026	2027
	Bedrag	Uren				
EB klant bepalen	€ 1.200.000	12.000	€ 800.000	€ 400.000		
Financiële processen	€ 350.000	3.500	€ 175.000	€ 175.000		
Communicatie en Informatievoorziening	€ 100.000	1.000	€ -	€ 100.000		
Kostprijsbewaking MVP	€ 450.000	4.500	€ 225.000	€ 225.000		
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	€ 600.000	6.000		€ 150.000	€ 450.000	
Functionele terugkoppeling	€ 1.050.000	10.500	€ 787.500	€ 262.500		
KPB via Functionele terugkoppeling	€ 350.000	3.500		€ 262.500	€ 87.500	
Signaleringsfunctionaliteit berichtenverkeer	€ 550.000	5.500			€ 550.000	
Aanpassing APT	€ 650.000	6.500	€ 650.000			
Verlagen bewaartermijnen	€ 500.000	5.000			€ 500.000	
Digitaliseren ZGI-proces	€ 350.000	3.500		€ 350.000		
Totaal Projectrealisatie ART-Trein	€ 7.900.000	79.000	€ 2.637.500	€ 3.675.000	€ 1.587.500	€ -
Project algemeen Business			2024	2025	2026	2027
	Bedrag	Uren				
Implementatieplan	€ -	-	€ -	€ -	€ -	€ -
Opstellen/aanpassen A/O	€ 100.000	1.000		€ 100.000		
Kennis en training	€ 140.000	2.893		€ 140.000		
Communicatiemiddelen	€ 650.000	-		€ 650.000		
Communicatie uren	€ 1.300.000	29.498		€ 1.300.000		
Totaal Project algemeen Business	€ 2.190.000	33.391	€ -	€ 2.190.000	€ -	€ -
Projectrealisatie (Business)			2024	2025	2026	2027
	Bedrag	Uren				
Projectorganisatie	€ 600.000	4.600	€ 110.000	€ 220.000	€ 220.000	€ 50.000
Inzet kennismedewerkers	€ 2.360.000	27.515	€ 430.000	€ 860.000	€ 860.000	€ 210.000
Verhoogde dijkbewaking	€ 630.000	12.839			€ 630.000	
Aanloopkosten	€ 990.000	20.238		€ 990.000		
GAT	€ 390.000	8.000		€ 120.000	€ 270.000	
Totaal Projectrealisatie (Business)	€ 4.970.000	73.192	€ 540.000	€ 2.190.000	€ 1.980.000	€ 260.000
Totaal	€ 16.960.000	197.784	€ 3.497.500	€ 8.835.000	€ 4.207.500	€ 420.000

Figuur 1: de implementatiebegroting voor het realiseren van de functionaliteiten (exclusief de no regrets). Bij toevoeging no regrets komen we uit op een bedrag van €19,9 miljoen euro, zie hoofdstuk 2. De bedragen zijn afgerond op tienduizend euro.

De totale implementatiekosten voor de invoering van de ivb (afgerond 17 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 (zie bijlage). Daardoor is ook de doorlooptijd voor het

² Voorbereiding CAK inkomensafhankelijke Wmo kosten Q1 en Q2 2024 - versie 10 januari 2024 1.0 & Inkomensafhankelijke Eigen Bijdrage Wmo Voorstel programmafianciën 2023 – 20 juni 2023

realiseren van de functionaliteiten langer waardoor de projectorganisatie langer in stand blijft, wat tot meerkosten leidt.

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 de Functionele Inhoudelijke Terugkoppeling (FIT): 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.
- Functionele Inhoudelijke Terugkoppeling (FIT): 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 minimum viable product (MVP): 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 Wmo-cliënten 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 door Wmo-cliënten, 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.

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

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 paragrafen 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.

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	0,9 fte (32 uur) externe programmamanager, 2,75 jaar, €160 per uur. Aantal uur 4.100	656.000
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, 2,75 jaar, €148 per uur. Aantal uur 4.600	680.800
Ketentestcoördinator	1 fte gedurende 1,5 jaar. €120 per uur. aantal uur 1.200	144.000
Totaal projectorganisatie IT		1.756.800*

*Bedrag is niet afgerond op tienduizend. Wel afronden zou betekenen € 1.760.000 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 restpunten 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-proces³.

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. Er is een periode van nazorg begroot. Na de oplevering in productie blijft de projectorganisatie nog enige tijd in afgeslankte vorm bestaan om eventuele productieproblemen op te lossen.

Onderdeel	Aantal	Kosten (€)
EB klant bepalen	Externe inhuur 12.000 uur, €100 per uur	1.200.000
Financiële processen	Externe inhuur 3.500 uur, €100 per uur	350.000
Communicatie en Informatievoorziening	Externe inhuur 1.000 uur, €100 per uur	100.000
Kostprijsbewaking	Externe inhuur 4.500 uur, €100 per uur	450.000
Ketentesten	Externe inhuur 7.500 uur, €100 per uur	750.000

³ 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.

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 6.000 uur, €100 per uur	600.000
Functionele terugkoppeling	Externe inhuur 10.500 uur, €100 per uur	1.050.000
Kostprijsbewaking via functionele terugkoppeling	Externe inhuur 3.500 uur, €100 per uur	350.000
Signaleringsfunctionaliteit berichtenverkeer	Externe inhuur 5.500 uur, €100 per uur	550.000
Aanpassing APT	Externe inhuur 6.500 uur, €100 per uur	650.000
Verlagen bewaartermijnen	Externe inhuur 5.000 uur, €100 per uur	500.000
Digitaliseren ZGI-proces	Externe inhuur 3.500 uur, €100 per uur	350.000
ART Release Train	Externe inhuur 79.000 uur, €100 per uur.	7.900.000

De ICT-werkzaamheden voor het opleveren van de basisfunctionaliteiten delen we op in 5 domeinen die de komende tijd verder worden uitgewerkt in een plan van aanpak.

- **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. 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.

- **Communicatie en informatievoorziening**

Dit domein omvat de herziening van alle Wmo-uitingen zodat deze passend zijn voor de ivb. 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 bereik 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. Met de functionaliteiten die onder kostprijsbewaking vallen, gaan we de uitbreiding in aantal gemeenten mogelijk maken. Niet alleen zal deze informatie voor alle gemeenten beschikbaar gesteld moeten worden, ook gaan we dat niet langer via een Excel bestand doen, maar met een geautomatiseerde rapportage. Dat betekent dus dat we het huidige proces gaan optimaliseren en verbeteren zodat we de volumestijging goed kunnen borgen binnen de uitvoering. Dit is een tussentijdse oplossing om in ieder geval bij de invoering van de ivb aan kostprijsbewaking te kunnen doen. Zodra er vanuit de berichtenstandaard wordt voorzien in de mogelijkheid om het bereiken van de kostprijs via de functionele terugkoppeling (FIT) aan gemeenten door te geven, zullen we voorgaande oplossing vervangen door de FIT. In het meest gunstige scenario kan per 1 januari 2026 direct via FIT worden gewerkt, mits de iEb standaard daar in voorziet.

- **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 op pagina 3 beschreven context nodig zijn voor een goede uitvoering van de inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage. Deze worden ook uitgewerkt in het later op te leveren plan van aanpak.

- **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 register⁴, 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.

- **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) mogelijk 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

⁴ centraal curatele- en bewindregister (CCBR),

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)**

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 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.

- **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. 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 maandelijks 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.

ADMINISTRATIEVE ORGANISATIE

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

Onderdeel	Omschrijving	Kosten (€)
AO/IC	Externe inhuur ondersteunende capaciteit 1.000 uur, €100 per uur.	100.000

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 (€)
Opleiden call center medewerkers	375 uur, €49 per uur	18.375
Ontwikkelen training door Planning & Kwaliteit,	1.978 uur, €49 per uur	96.922
Opleiden teams Vastleggen & Beschikken, Minnelijk Beheer en Klachten, Bezwaar & Beroepen	540 uur, €49 per uur	26.460
Totaal kennis en training		141.757*

*Bedrag is niet afgerond op tienduizend. Wel afronden zou betekenen € 140.000 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 met brochure 720.000 uitingen	1	441.000
Flyer bij bestaande uiting facturen 550.000	1	17.000
**PM post voor informeren burgers bereiken AOW		Ntb
Telefoonkosten Ziggo n.a.v. brief met brochure 720.000 uitingen en flyer bij bestaande uiting 550.000	1	128.500
Totaal communicatiemiddelen		646.000*

*Bedrag is niet afgerond op tienduizend. Wel afronden zou betekenen € 650.000 zoals in de implementatiebegroting staat.

**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. De bijbehorende kosten zijn als PM post opgenomen in de begroting in afwachting van een verdere uitwerking van de benodigde aanpassing in de fase na oplevering van de AMvB. De kosten zullen naar verwachting niet leiden tot een verhoging van de totale kosten weergegeven op pagina 3.

COMMUNICATIE (UREN)

Inzet vanuit KS t.b.v. telefoontjes n.a.v. uitingen om burgers voor de ingang van de Wmo lvb te informeren over de regeling.

Onderdeel	Aantal	Kosten (€)
Inzet KCC-Voice n.a.v. brief met brochure 720.000 uitingen en flyer bij bestaande uiting 550.000	18.600 uur met een tarief van €50,82	945.252
Inzet KCC Non-voice n.a.v. brief met brochure 720.000 uitingen en flyer bij bestaande uiting 550.000	10.328 uur met een tarief van €33,-	340.824
Inzet DAC t.b.v. respons non-voice brief met brochure 720.000 uitingen en flyer bij bestaande uiting 550.000	604 uur met een tarief van €33,-	18.810
Totaal communicatie		1.305.886*

*Bedrag is niet afgerond op tienduizend. Wel afronden zou betekenen € 1.300.000 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 €65 per uur intern tarief	266.500
Business analisten	14.050 uur á €100 per uur bestaande uit interne en externe fte wisselend met een duur van 1 tot 2,5 jaar.	1.405.000
Materiedeskundigen	4.815 uur €49 per uur	235.935
Verantwoordingsspecialist	3.000 uur €100 per uur	300.000
Data analist	1.500 uur €100 per uur	150.000
Totaal projectorganisatie		2.357.395*

*Bedrag is niet afgerond op tienduizend. Wel afronden zou betekenen € 2.360.000 zoals in de implementatiebegroting staat.

VERHOOGDE DIJKBEWAKING

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

Onderdeel	Aantal	Kosten (€)
Verhoogde dijkbewaking team Vastleggen & beschikken	Externe inzet 4,5fte (36 uur) voor 6 maanden. €49 per uur	190.000
Verhoogde dijkbewaking team Betalingsverkeer	Externe inzet 2 fte (36 uur) gedurende 6 maanden. €49 per uur	85.000
Verhoogde dijkbewaking team Minnelijk Beheer	Externe inzet 3 fte (36 uur) gedurende 6 maanden €49 per uur	127.000
Verhoogde dijkbewaking Klachten, Bezwaren & Beroepen	Externe inzet 5 fte (36 uur) gedurende 6 maanden €49 per uur	106.000
KS t.b.v. incidenten	3 fte gedurende 6 maanden €49 per uur	110.000
Klantcentrum – communicatie	0,3 fte gedurende 3 maanden. €49 per uur	10.000
Totaal verhoogde dijkbewaking		628.000*

*Bedrag is niet afgerond op tienduizend. Wel afronden zou betekenen € 630.000 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	1fte gedurende 6 maanden €49 per uur	43.000
Wmo	32 fte gedurende 3 maanden €49 per uur	677.000
KS	6.470 uren gedurende 4 maanden van KS met een gemiddeld uurtarief van € 42,-	272.000
Totaal aanloopkosten		992.000*

*Bedrag is niet afgerond op tienduizend. Wel afronden zou betekenen € 990.000 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 8.000 uur, €49 per uur	392.000
Totaal gebruikersacceptatietesten		392.000*

*Bedrag is niet afgerond op tienduizend. Wel afronden zou betekenen € 390.000 zoals in de implementatiebegroting staat.

2. Begroting no regrets

In 2023 is gestart met de werkzaamheden aan drie zogenaamde epics. Dit zijn de eerder genoemde *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 beschreven in hoofdstuk 1) voor een goede uitvoering van de ivb. 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 er minder fte's begroot moeten worden ten opzichte van de situatie waarbij de peiljaarverlegging handmatig moeten worden afgehandeld. Het effect hiervan op de structurele uitvoeringskosten wordt later in de gedetailleerder uitwerking bepaald.

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

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.

3. Structurele beheerskosten

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. Er is geen rekening gehouden met 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. De effecten van de no regret maatregelen, met uitzondering van 'automatiseren peiljaarverleggingen'⁵, zijn meegenomen in de structurele beheerskosten.

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 minimum tarief 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. Voor onderdelen waar een lineaire verband niet waarschijnlijk is hebben we per kostenpost gekeken naar de meest waarschijnlijke scenario. De bedragen zijn afgerond op tienduizendtallen.

⁵ Realisatie 'Automatiseren peiljaarverlegging' start in het tweede kwartaal 2024.

	Totaal overzicht FTE's				Totaaloverzicht Financieel			
	2026	2027	2028	2029	2026	2027	2028	2029
Totaal fte's / personeelskosten	86	78	76	76	€ 6.140.000	€ 5.620.000	€ 5.440.000	€ 5.440.000
Bureaukosten					€ -	€ -	€ -	€ -
Huisvestingskosten					€ -	€ -	€ -	€ -
Uitvoeringskosten					€ 380.000	€ 350.000	€ 330.000	€ 330.000
Automatiseringskosten					€ 1.600.000	€ 1.580.000	€ 1.570.000	€ 1.570.000
Algemene beheerskosten					€ -	€ -	€ -	€ -
Totaal structurele beheerskosten					€ 8.120.000	€ 7.550.000	€ 7.340.000	€ 7.340.000

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. De stijging in aantal fte's is berekend op basis van de verwachte samenstelling in klantgroepen. En daarmee de verwachte toename in klantcontact. Na de definitieve oplevering van deze uitvoeringstoets gaan we de impact van de ivb verder uitwerken zodat we tot exactere schattingen kunnen komen van de extra structurele fte's.

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 €118.000 aan jaarlijkse structurele kosten.

Voor elke call maken wij telefoonkosten (Ziggo). Als gevolg van de toename van het aantal calls verwachten wij een stijging van de telefoonkosten ten opzichte van de huidige situatie met € 241.000³ in het eerste jaar na invoering van de ivb. Dit loopt geleidelijk af tot een bedrag van € 188.000 in het jaar 2029.

Tot slot, de verwachting is dat het aantal gerechtelijke procedures met 30 procent stijgt. Dat betekent een structurele toename van €20.000 aan extra kosten.

³ Optellen van de bedragen kan verschil opleveren ten opzichte van de tabellen. Dit komt door afrondingsverschillen.

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 € 1.320.000 per jaar.

De extra structurele IT-kosten voor de nieuwe werkplekken (hardware en software) bedragen € 263.000. 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.

ALGEMENE BEHEERSKOSTEN

n.v.t.

4. Effect functionaliteiten

In dit hoofdstuk 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)

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 functionele terugkoppeling

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 er voor dat we geen stap kunnen zetten in de kwaliteit van het berichtenverkeer en de daarop volgende 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 niet oppakken van deze functionaliteit zal er voor zorgen dat we niet tijdig (bewaartermijn 7 jaar) de functionaliteit hebben om gegevens te schonen, en dat klantgegevens dus langer bewaard zullen blijven. Het CAK voldoet daarmee niet 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 tijdrovende proces is, is het belangrijk dat dit proces gedigitaliseerd en geautomatiseerd wordt. Indien we dit proces niet digitaliseren dan houden we een intensief handmatig en daarmee langzamer en foutgevoeliger proces in stand.

Bijlage

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