

Uitvoeringstoets

'Vaste' bijdrage Wmo 2019
(vervolg op impactanalyse)



Auteur: CAK
Datum: 25 april 2018
Versie: 1.0

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Inleiding	5
1. Definitie	7
2. Randvoorwaarden en uitgangspunten	9
3. Impact op de doelgroep (klanten)	11
4. Impact op de keten	15
5. Communicatie	17
6. Personeel en organisatie	20
7. Interne beheersing en externe verantwoording	25
8. Risico's, fraude en beheersmaatregelen	26
9. Planning	28
10. Mobiliteitskosten	30

Samenvatting

Als eerste stap tot het opstellen van een uitvoeringstoets naar de invoering van een vaste bijdrage in de Wmo per 2019 heeft het CAK op 7 maart een impactanalyse aan VWS opgeleverd. Met het opleveren van dit vervolg op de impactanalyse, waarin ook de effecten van de beleidsvoornemens voor de klant, de keten en het CAK (personeel verantwoording) in kaart zijn gebracht, is de uitvoeringstoets volledig. De financiën worden separaat in kaart gebracht.

Op grond van de impactanalyse is geconcludeerd dat de invoering van een vaste bijdrage van maximaal € 17,50 voor alle Wmo-ondersteuning (excl. beschermd wonen), het zogenoemde scenario 1A, technisch uitvoerbaar is met ingang van 2019. In scenario 1B zullen twee bijdragesystematieken naast elkaar moeten worden uitgevoerd. Dit scenario is strikt genomen technisch uitvoerbaar maar brengt risico's ten aanzien van de uitvoering met zich mee. De technische uitvoering van dit scenario staat op gespannen voet met de afspraken die zijn gemaakt in het Bestuurlijke Overleg van mei 2017 om geen (impactvolle) wijziging door te voeren in het huidige applicatielandschap. Vanwege de beperkte voorbereidingstijd tot de invoering per 2019 heeft het CAK medio maart de opdracht van VWS ontvangen om alvast te starten. Randvoorwaarde voor tijdige implementatie van beide scenario's is dat de huidige gegevensuitwisseling tussen CAK, gemeenten, zorgaanbieders en Belastingdienst ongewijzigd wordt voortgezet in 2019.

Tussen het opleveren van de impactanalyse en het opleveren van dit aanvullende deel van de uitvoeringstoets hebben zich geen technische wijzigingen voorgedaan. Het CAK heeft bij VWS aangegeven te maken te hebben met de beperkingen van de huidige systemen. Het nog verder verzwaren van de werkzaamheden Wmo met nieuwe dingen is niet tijdig uitvoerbaar.

In deze toets op uitvoerbaarheid van de beleidsvoornemens is de impact op de klant, de keten en de CAK-organisatie in kaart gebracht. In 2017 telde de CAK administratie ruim 575.000 bijdrageplichtige huishoudens die gebruik gemaakt hebben van een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget (niet zijnde beschermd wonen). Gemiddeld was een huishouden een inkomensafhankelijke eigen bijdrage van € 31,- verschuldigd. De impact van de introductie van een vaste bijdrage op de klant is divers gebleken. In de nieuwe situatie gaat circa 45% van de klanten minder betalen voor ondersteuning uit de Wmo. Voor een groot deel van de klanten heeft de maatregel geen impact omdat zij ook in 2018 al € 17,50 betalen. Voor de meerspersoonshuishoudens die nog niet pensioengerechtigd zijn en een inkomen hebben van maximaal € 35.175,- betekent de maatregel een stijging van hun bijdrage met € 17,50. Naast deze financiële effecten vormen de voortdurende wijzigingen in het zorgdomein een bron van onrust voor de burger. Jaarlijks worden er veranderingen doorgevoerd die een kwetsbare groep burgers raken. Tijdige en heldere klantcommunicatie behoeft dan ook specifieke aandacht.

Beide scenario's kennen een beperkte impact op de uitwisseling van data met de ketenpartners. Het bestaan van twee bijdragesystematieken naast elkaar maakt aanlevering van geleverde ondersteuning op de juiste productcode nog relevanter. Daarnaast moeten gemeenten in geval van scenario 1B in plaats van een parameterset per 2019 twee parametersets aanleveren. Hiermee worden administratieve lasten en de complexiteit verhoogd. Tot slot is reductie van het aantal productcodes en tarieven wenselijk maar niet mogelijk gebleken binnen de korte implementatietijd.

Het uitgangspunt van deze uitvoeringstoets is dat de verantwoording over de uitvoering van beide scenario's gelijk blijft aan de huidige verantwoording. Het CAK verantwoordt zich over de Wmo 2015 als geheel. Mochten er in de toekomst toch aanvullende eisen worden gesteld aan de verantwoording, dan moet het CAK de impact daarvan nader bepalen. Deze wordt dan in kaart gebracht in de vorm van een supplement op deze uitvoeringstoets.

Beide scenario's hebben impact op het personeel en de organisatie van het CAK. De onduidelijkheid over de toekomst van de wettelijke taak van het CAK in de uitvoering van de Wmo 2015 zorgt voor onrust onder de medewerkers als gevolg van het uitblijven van besluitvorming. Baanonzekerheid kan leiden tot een ongeplande en ongecontroleerde uitstroom van collega's met mogelijk toekomstige kosten ter compensatie van kennisverlies en extra kosten voor eventuele tijdelijke inhuur tot gevolg. Hoewel de huidige uitvoeringspraktijk globaal gehandhaafd blijft, zal het benodigd aantal medewerkers in zowel scenario 1A als 1B gradueel dalen in de loop van 2019, met name binnen de unit Frontoffice. Introductie van scenario 1A leidt tot een reductie van ruim 42 FTE. Voor de uitvoering van scenario 1B is 27 FTE minder benodigd. De complexiteit van de tussenvariant Wmo 2019 brengt met zich mee dat afschaling in FTE minder is dan bij een abonnementstarief 2020. Het CAK hecht grote waarde aan menselijk kapitaal en vult haar werkgeverschap in op basis van de kernwaarden betrouwbaar, menselijk en professioneel. Nadat de keuze voor het scenario definitief is geworden en met het oog op de verwachte afname van het benodigd aantal medewerkers zal een sociaal plan worden opgesteld. In dat plan worden de procedures en middelen beschreven waarmee de medewerkers wiens arbeidsplaats komt te vervallen, ondersteund worden bij hun pad naar nieuw werk. Het plan zal worden afgestemd met vakbonden en ondernemingsraad. Voor een zorgvuldige afvloeiing van medewerkers met een contract voor onbepaalde tijd zijn voor beide scenario's mobiliteitskosten te voorzien. De kosten worden separaat in beeld gebracht.

Concluderend kan worden gesteld dat zowel scenario 1A als 1B uitvoerbaar is met ingang van 2019 mits VWS de geformuleerde uitgangspunten onderschrijft en aan de randvoorwaarden wordt voldaan. De opdracht tot implementatie moet uiterlijk op 1 mei 2018 aan het CAK verstrekt zijn. Ten aanzien van de wetswijziging 2020 is het noodzakelijk dat het CAK tijdig over definitieve duidelijkheid beschikt.

Wanneer er na het opstellen van deze uitvoeringstoets wijzigingen in het juridisch kader en de uitgangspunten worden doorgevoerd, zijn deze van invloed op de begroting. Deze worden dan in kaart gebracht in de vorm van een supplement op deze uitvoeringstoets.

Inleiding

In de brief met kenmerk 1286302-172545-DMO van de datum 24 januari 2018 vraagt het ministerie van VWS het CAK een uitvoeringstoets op te stellen naar de invoering van een vaste bijdrage Wmo van € 17,50 in 2019. Het CAK is gevraagd drie scenario's uit te werken in verschillende variabelen.

In afwijking van het Protocol Uitvoeringstoets is gevraagd de uitvoeringstoets in delen op te leveren, te starten met het opleveren van een impactanalyse op uitvoering, juridisch en techniek binnen een termijn van 6 weken. Deze impactanalyse heeft het CAK op 7 maart 2018 opgeleverd als bijlage bij de brief met kenmerk UVT-Wmo2019/002. In het huidige document is het vervolg van de uitvoeringstoets opgenomen. De impact van de beleidsvoornemens op klant en keten zijn verder uitgewerkt, even als de effecten op personeel, financiën en ten aanzien van de verantwoording.

In onderstaande tabel de samenvatting van de bevindingen van het CAK op grond waarvan de impactanalyse tot stand gekomen is.

Scenario	Omschrijving	Kan wel/niet	Reden
1A	Woningaanpassingen onderdeel vaste tarief € 17,50	JA	Geen risico's, ongewijzigd beleid
1B	Woningaanpassingen met aparte bijdrage systematiek	JA	Diverse risico's en randvoorwaarden
2A	Bewaken kostprijs	JA	Ongewijzigd beleid
2B	Bericht van gemeente als kostprijs < € 17,50	NEE	Vraagt wetswijziging. Forse impact op keten en CAK
3A	Ongewijzigde gegevensuitwisseling inkomen	JA	Ongewijzigd beleid
3B	Selectief opvragen inkomen t.b.v. MPB woningaanpassingen en minimabeleid	NEE	Juridisch niet toegestaan. Grote technische impact CAK.

De bevindingen zijn zowel op ambtelijk als bestuurlijk niveau onderwerp van overleg tussen VWS en CAK geweest op respectievelijk 12 en 14 maart 2018. Het CAK heeft specifieke aandacht gevraagd voor scenario 1B, de variant waarin de woningaanpassingen een aparte bijdragesystematiek hebben. In dit scenario zullen twee bijdragesystematieken naast elkaar moeten worden uitgevoerd. Dit scenario is strikt genomen technisch uitvoerbaar maar brengt risico's ten aanzien van de uitvoering met zich mee. De technische uitvoering van dit scenario staat op gespannen voet met de afspraken die zijn gemaakt in het Bestuurlijk Overleg van mei 2017 om geen (impactvolle) wijziging door te voeren in het huidige applicatielandschap. Tijdens overleg tussen VWS en CAK is tevens overeengekomen dat de als onuitvoerbaar bestempelde scenario's 2B en 3B in dit vervolg van de uitvoeringstoets niet verder worden uitgewerkt.

Vanwege de beperkte voorbereidingstijd tot de invoering per 1 januari 2019 heeft het CAK de randvoorwaarde gesteld uiterlijk op 15 maart 2018 opdracht tot implementatie van dit scenario te willen ontvangen om tijdige realisatie te kunnen bewerkstelligen. Aan deze randvoorwaarde is voldaan in de vorm van een opdracht per e-mail op 15 maart jl. van Koen Pijnenborg, beleidsmedewerker DMO. Het CAK heeft hiermee de opdracht gekregen om te starten met de voorbereiding voor de implementatie van scenario 1B. Het bij de opdrachtbrief van 24 januari 2018 bijgevoegde concept Uitvoeringsbesluit dient als juridisch kader voor de implementatie van dit scenario.

In dit vervolg op de eerder uitgevoerde impactanalyse zijn de uitvoeringsconsequenties van de onderstaande scenario's verder uitgewerkt:

- 1A: de bijdrage voor woningaanpassingen is onderdeel van de periodebijdrage van max. € 17,50;
- 1B: de bijdrage voor woningaanpassingen is gebaseerd op de bijdragesystematiek zoals deze in 2018 van toepassing is;
- 2A: de gegevensuitwisseling met gemeenten en zorgaanbieders wordt ongewijzigd voortgezet;
- 3A: de wijze waarop inkomen en vermogen betrokken worden bij de vaststelling van het bijdrageplichtig inkomen wordt ongewijzigd gecontinueerd in 2019.

De randvoorwaarden die het CAK naar aanleiding van de impactanalyse heeft gesteld om tijdige en juiste implementatie te kunnen garanderen, zijn dat:

- de taak tot het bewaken van de kostprijs een taak van het CAK blijft;
- de gegevensuitwisseling met gemeenten, zorgaanbieders in 2019 ongewijzigd in stand blijft;
- de bijdrage in 2019 op grond van artikel 2.1.4 van de Wmo 2015 nog inkomensafhankelijk is met als gevolg dat de uitwisseling van inkomensgegevens met de Belastingdienst in 2019 ongewijzigd wordt voortgezet.

Deze uitvoeringstoets, waarin ook de gevolgen van de taak op de organisatie van het CAK, met inbegrip van de personele financiën en verantwoordings- en beleidsinformatie zijn betrokken, is geschreven in aanvulling op de op 7 maart 2018 opgeleverde impactanalyse.

Tot slot: in het verlengde van de kabinetsreactie¹ op het rapport van de Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid (WRR) 'Weten is nog geen doen: Een realistisch perspectief op redzaamheid' heeft het CAK ook het doen-vermogen van de burger bij deze uitvoeringstoets betrokken.

¹ Kamerstuk 34775 – VI nr. 88

1. Definitie

1.1. Juridisch kader

Bij het verzoek tot uitvoeringstoets van 24 januari 2018 is door VWS een concept Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 voor 2019 toegevoegd. In dit concept was het juridisch kader voor de diverse uitvoeringsscenario's opgenomen. Over de interpretatie van deze conceptregelgeving en de gevolgen daarvan voor de uitvoeringspraktijk in 2019 heeft nadere afstemming tussen VWS en het CAK plaatsgevonden. Dit concept heeft gediend als uitgangspunt voor het opgestelde juridisch kader in de impactanalyse van 7 maart 2018

Op 5 april 2018 is de internetconsultatie "Besluit verlaging bijdrage Wlz-zorg en maatschappelijke ondersteuning" gepubliceerd. De AMvB, zoals deze via de onderstaande link te raadplegen is, is als uitgangspunt voor deze uitvoeringstoets gehanteerd.

(<https://www.internetconsultatie.nl/besluitverlagingbijdragezorgenondersteuning>)

De gepubliceerde AMvB bevat een aantal verschillen ten opzichte van de AMvB van 24 januari met als gevolg dat ook het juridisch kader voor de uitvoeringstoets tijdens het opstellen daarvan gewijzigd is. De inkomensafhankelijke bijdrage voor een woningaanpassing is ook op de leveringsvorm 'persoonsgebonden budget' van toepassing.

1.2. Definiëring doelgroep

De beleidsvoornemens zijn van toepassing op Wmo-klanten die in 2019 een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget, niet zijnde beschermd wonen, toegekend krijgen en daar op grond van gemeentelijk beleid een bijdrage in de kosten voor verschuldigd zijn. Op basis van de cijfers uit de CAK administratie over 2017 hieronder een overzicht van de doelgroep.

Doelgroep beleidsvoornemen	Aantal / bedrag	Toelichting
Aantal huishoudens binnen de Wmo	575.280	Het huidige cijfer is het aantal unieke huishoudens dat één of meer Wmo-facturen van het CAK heeft ontvangen over het zorgjaar 2017. Eerder is het cijfer 511.562 afgegeven. Dit was echter gebaseerd op periode 1 van 2017.
Aantal huishoudens dat AOW-gerechtigd is (i.v.m. mogelijke broninhouding 2020)	343.706 (60%)	Eerder is het getal van 407.143 (79%) genoemd. Dit was gebaseerd op een verkeerde brontabel waarin ook gegevens van andere zorgjaren waren opgenomen.
Aantal huishoudens met een maximale periodebijdrage van €0,-	62.075	Dit cijfer is het gemiddelde aantal huishoudens in een periode, o.b.v. heel 2017. Het vorige cijfer van 64.772 was gebaseerd op alleen periode 1 van 2017
Aantal niet AOW-gerechtigde meerspoushuishoudens met een inkomen tot €35.175	31.000	
Aantal huishoudens met een MPB van €17,50	251.093	Dit cijfer is het gemiddelde aantal huishoudens in een periode, o.b.v. heel 2017. Het vorige cijfer van 250.623 was gebaseerd op alleen periode 1 van 2017.
Aantal huishoudens waarbij de	6.574	Dit cijfer is berekend op basis van het gemiddeld

zorgkosten op de factuur lager zijn dan de laagst mogelijke MPB in de betreffende gemeente (landelijke is laagst mogelijk MPB €17,50 maar deze kan lager liggen wanneer de gemeente dat in de verordening heeft bepaald).		aantal huishoudens per periode, waarbij is gekeken naar daadwerkelijk gefactureerde bedragen. In het eerder afgegeven cijfer van 33.490 was gekeken naar het totaal aantal huishoudens (over het gehele zorgjaar).
Aantal huishoudens met een woningaanpassing, en geen andere Wmo-ondersteuning	13.612	
Aantal huishoudens met een woningaanpassing én andere Wmo-ondersteuning	35.277	Het gemiddelde aantal over alle perioden van 2017.
Totaal aantal huishoudens met een woningaanpassing	48.889	
Gemiddelde eigen bijdrage per periode van alle Wmo-huishoudens	€ 31,84	Het gemiddelde over alle perioden van 2017 van alle huishoudens voor alle maatwerkvoorzieningen en pgb's (m.u.v. beschermd wonen) tezamen.
Aantal gemeenten dat minimabeleid voert	44	
Aantal huishoudens met minimabeleid	19.395	Dit cijfer is het gemiddeld aantal huishoudens met minimabeleid per periode.

(bron: CAK administratie 2017)

1.2.1. Toelichting cijfers ten opzichte van verantwoording

De bovenstaande cijfers kunnen afwijken van de impactanalyse. In de uitvoeringstoets is gekeken naar het gehele jaar 2017.

Uitgangspunten bij bovenstaande cijfers:

- De cijfers betreffen de nu bekende aantallen/bedragen over het zorgjaar 2017. Hoewel het zorgjaar ten einde is, kunnen de cijfers nog wijzigen door correcties en naleveringen. De cijfers zijn immers dynamisch.
- De cijfers zijn gebaseerd op huishoudens (soms ook 'leefeenheden' genoemd). Eigen bijdragen worden, anders dan in de Wlz, niet opgelegd per klant maar per huishouden.
- De cijfers betreffen Wmo 2015 huishoudens exclusief beschermd wonen, dat een andere eigen bijdragesystematiek volgt.
- De cijfers zijn gebaseerd op gefactureerde eigen bijdragen.

In de cijfers wordt onderscheid gemaakt naar unieke huishoudens in een jaar of naar gemiddeld aantal huishoudens per periode.

Sommige van bovenstaande cijfers wijken af van cijfers die het CAK in het kader van verantwoording aan VWS geleverd heeft. In de eerste plaats worden in de verantwoordingsrapportages Wmo-cijfers getoond inclusief beschermd wonen. Daarnaast hebben de verantwoordingscijfers betrekking op een kalenderjaar en niet op een zorgjaar. Facturen die in het kalenderjaar 2017 zijn verstuurd, kunnen bijvoorbeeld heel goed betrekking hebben op het zorgjaar 2016. Daarbij wordt ook opgemerkt dat cijfers over een zorgjaar per definitie dynamisch zijn als gevolg van naleveringen en correcties.

2. Randvoorwaarden en uitgangspunten

In dit hoofdstuk worden de extern gerichte randvoorwaarden geschetst. Aan deze randvoorwaarden dient te worden voldaan om het CAK in de gelegenheid te stellen het beleidsvoornemen tijdig en juist uit te kunnen voeren. Daarna volgt een overzicht van de gehanteerde uitgangspunten. Hiermee geeft het CAK een overzicht van aannames die gedaan zijn bij het opstellen van de toets. Het gaat hierbij dus om zaken die nog onzeker zijn of niet expliciet benoemd zijn in het verzoek tot uitvoeringstoets.

2.1. Randvoorwaarden

- Het CAK is op 15 maart 2018 gestart met de voorbereidingen voor tijdige implementatie van scenario 1B. De implementatietermijn is kort en de interne focus is voornamelijk op implementatie van dit beleidsvoornemen gericht. Met als gevolg dat het CAK keuzes moet maken ten aanzien van de prioriteit van andere projecten en nieuwe wettelijke wijzigingen niet per 2019 realiseerbaar zijn omdat de resources niet beschikbaar zijn. Daar waar andere projecten qua resources in het geding komen, vindt afstemming met VWS plaats over prioritering van projecten. Dit gezien de impact van de voorgestelde wijzigingen op meerdere aspecten binnen het CAK (resources, systeemcapaciteit, systeemveroudering enz.).
- Mede in het licht van de bovenstaande randvoorwaarde is besluitvorming over de inwerkingtreding per 1 januari 2019 van de wettelijke aanlevertermijn en de gewijzigde vaststellingstermijn² op korte termijn noodzakelijk. Deze wijziging vergt namelijk een aanpassing van hetzelfde verouderde applicatielandschap.
- Uiterlijk 1 mei 2018 dient het juridisch kader ten behoeve van scenario's 1A en 1B volledig bekend te zijn en moet de opdracht tot implementatie verstrekt zijn. Bij het uitblijven van de opdrachtverstrekking op de bovengenoemde datum kan een tijdige implementatie niet worden gegarandeerd.
- Het gewijzigde Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 wordt in september 2018 in de Staatscourant gepubliceerd. De datum van inwerkingtreding is 31 december 2018, de start van periode 1 van 2019.
- De taak tot het bewaken van de kostprijs blijft een taak van het CAK.
- De gegevensuitwisseling met gemeenten en zorgaanbieders blijft in 2019 ongewijzigd in stand. Reductie van het aantal productcodes en tarieven is zeer gewenst wegens inefficiëntie, foutgevoeligheid en systeembelasting binnen het CAK. Na afstemming in de keten is gebleken dat het reduceren van het aantal productcodes bij de gemeenten niet gewenst is wegens inperking van hun beleidsvrijheid en de aanpassing die dat met zich meebrengt in processen en geautomatiseerde systemen.
- Deze inperking is echter wel noodzakelijk voor implementatie van het abonnementstarief in de Wmo per 2020. Deze vergt een ingrijpende aanpassing van de gegevensuitwisseling.
- Omdat het afgenomen 'product' in 2019 bepaalt welke bijdragesystematiek van toepassing is, is het van zeer groot belang dat gemeenten op de juiste productcodes aanleveren bij het CAK. Voor de aanlevering van een woningaanpassing moeten gemeenten naast de productcode ook aangeven of de leveringsvorm een pgb betreft.
- De bijdrage is in 2019 op grond van artikel 2.1.4 van de Wmo 2015 nog inkomensafhankelijk met als gevolg dat de uitwisseling van inkomensgegevens met de Belastingdienst in 2019 ongewijzigd wordt voortgezet. Het inkomensgegeven vormt in het huidige applicatielandschap de trigger voor de start van het geautomatiseerde eigen bijdrageproces.

² Staatsblad 2017, 481 (Besluit van 6 december 2017..voor een tijdige facturering van de bijdrage enz.)

2.2. Uitgangspunten

- Het overgangsrecht voor beschermd wonen is tot minimaal 31 december 2019 van kracht³. De bijdrage voor extramurale ondersteuning is gebaseerd op het landelijk vastgestelde uurtarief en valt vanaf 1 januari 2019 onder het 'vaste' tarief van € 17,50.
- Het CAK zal gedurende 2019 en verder nog nieuw te factureren en te corrigeren (zorg)gegevens ontvangen over de zorgjaren 2018 en eerder. De huidige bijdragesystematiek dient hiervoor nog minimaal drie jaar (de wettelijke herzieningstermijn) beschikbaar te blijven.
- Het CAK is bevoegd tot verrekening van vorderingen over 2019 met vorderingen op grond van eerdere zorgjaren (Wmo 2015) en op grond van de Wet langdurige zorg.
- Het CAK gaat de gewijzigde regelgeving met de start van de eerste periode van zorgjaar 2019, te weten op maandag 31 december 2018, uitvoeren.
- De wijze van verantwoording voor zowel scenario 1A als 1B wijzigt niet en blijft gelijk aan de huidige verantwoording. Het CAK verantwoordt zich over de Wmo 2015 als geheel.

³ Zie artikel 8.4 eerste lid Wmo 2015.

3. Impact op de doelgroep (klanten)

In dit deel van de uitvoeringstoets beschrijft het CAK voor 2019 de gevolgen van de beleidsvoornemens voor de klant: de persoon die Wmo-ondersteuning in de vorm van een maatwerkvoorziening ontvangt, niet zijnde beschermd wonen. Zowel de algemene als de financiële impact per scenario komt aan bod, net als het klantperspectief en de administratieve belasting. Hierbij is rekening gehouden met de bevindingen en adviezen uit het rapport van de Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid (WRR) 'Weten is nog geen doen: Een realistisch perspectief op redzaamheid'. Klanten van het CAK bevinden zich immers doorgaans in een kwetsbare situatie waarin hun mentale vermogens (tijdelijk) onder druk kunnen staan.

3.1. Klantimpact

De 'vaste' bijdrage van € 17,50 zal voor veel mensen een verlaging betekenen van de eigen bijdrage Wmo, omdat ze een bijdrage gaan betalen die niet hoger zal zijn dan het minimumbedrag zoals dat in 2018 van toepassing is.

3.1.1. Huidige situatie

In de huidige situatie betalen ruim 575.000 huishoudens een eigen bijdrage die afhankelijk is van leeftijd, inkomen, huishouden, vermogen en ontvangen zorg of ondersteuning. Alleen voor de circa 31.000 meerpersoonshuishoudens die nog niet pensioengerechtigd zijn en een gezamenlijk inkomen hebben tot € 35.175,- is de eigen bijdrage € 0,-. Daarnaast voeren gemeenten een minimabeleid of hanteren hardheidsclausules met als gevolg dat hun inwoners geen eigen bijdrage betalen. Ten slotte is er de groep klanten die vanwege anticumulatie geen eigen bijdrage verschuldigd is binnen de Wmo.

3.1.2. Nieuwe situatie

Vanaf 31 december 2018 betaalt ongeveer 45% van de klanten minder voor ondersteuning vanuit de Wmo. Voor een groot deel van de klanten heeft de maatregel geen impact omdat zij in 2018 ook al € 17,50 betalen. Voor de meerpersoonshuishoudens die nog niet pensioengerechtigd zijn en een inkomen hebben van maximaal € 35.175,- betekent de maatregel een stijging van hun eigen bijdrage met € 17,50. Omdat gemeenten de huidige beleidsvrijheid behouden, heeft de maatregel geen direct effect op klanten die nu onder een minimabeleid of hardheidsclausule vallen. Aan de andere kant bestaat de mogelijkheid dat gemeenten die in 2018 minimabeleid hanteren, dat in 2019 niet meer zullen doen om de inkomstenderving te reduceren. Voor klanten die vanwege anticumulatie geen eigen bijdrage zijn verschuldigd heeft de maatregel geen financiële impact.

3.2. Klantperspectief

De voortdurende wijzigingen in het zorgdomein vormen een bron van onrust voor de burger. Jaarlijks worden er veranderingen doorgevoerd die een kwetsbare groep burgers raken. Burgers die door de voortdurende wijzigingen niet goed meer weten wat hun verplichtingen noch wat hun rechten zijn.

Het klantperspectief wordt grotendeels bepaald door de situatie en de procesfase waarin de klant zich bevindt. Zoals in de vorige paragraaf geschetst zal de introductie van de 'vaste' bijdrage voor een deel van de bestaande klanten een lastenverlichting zijn. Voor een deel van de bestaande klanten heeft de maatregel geen financieel effect. Nieuwe klanten krijgen eerder duidelijkheid (geruststelling) over de maximale financiële gevolgen van het ontvangen van zorg of ondersteuning binnen de Wmo.

Los van de financiële impact en de fase in het klantproces kan de gefaseerde invoer van de maatregel, waarbij klanten en burgers zowel in 2019 als in 2020 geconfronteerd worden met beleids- en uitvoeringswijzigingen, onzekerheid en onduidelijkheid veroorzaken. Dit geldt in sterke mate voor de kwetsbare doelgroepen van het CAK, zoals het rapport van de WRR heeft aangetoond.

3.2.1. Specifieke klantgroepen

Voor meerpersoonshuishoudens die nog niet pensioengerechtigd zijn en een inkomen hebben van maximaal € 35.175,- is de invoer van een vast tarief nadelig. Deze klanten zullen zich zorgen maken over de betaalbaarheid van hun zorg of ondersteuning. Hierdoor ontstaat het risico op zorgmijding. Het kan ook sociale uitsluiting en vereenzaming tot gevolg hebben, een onderwerp waar de minister juist nu aandacht voor heeft.

Daarnaast kunnen bestaande klanten die samenloop hebben met een woningaanpassing en andere ondersteuning geconfronteerd worden met twee soorten eigen bijdragesystematieken. De klant ontvangt dan twee beschikkingen, namelijk een extra beschikking met de hoogte van de maximale periodebijdrage voor woningaanpassingen. De nieuwe regels voor samenloop kan de klant als complex ervaren, met name de aflossing van de kostprijs van woningaanpassingen en andere voorzieningen.

Wmo-klanten die een Wlz-indicatie krijgen kunnen geconfronteerd worden met een sterkere verhoging van de eigen bijdrage.

3.3. Financiële impact op de klant per scenario

3.3.1. Financiële impact scenario 1A

Vanaf 31 december 2018 betalen de Wmo klanten een 'vaste' bijdrage van € 17,50 voor ondersteuning vanuit de Wmo. Voor circa 55% van de klanten heeft deze maatregel geen impact omdat deze klanten in 2018 ook de laagste maximale periodebijdrage (MPB) verschuldigd zijn. Voor een deel van de populatie betekent de maximalisatie van de eigen bijdrage op € 17,50 een verlaging van de kosten. Klanten met een woningaanpassing én overige ondersteuning gaan, vanwege de anticumulatie, minder betalen als de kostprijs voor woningaanpassing lager is dan € 17,50 per periode

Klanten met hogere inkomens hebben het meeste voordeel bij het vaste tarief van € 17,50 ten opzichte van het huidige beleid. Voor de lage inkomens is het verschil klein. De maximale periode bijdrage is daar nu al € 17,50 per periode. Het overgrote deel van de klanten met deze laagste maximale periodebijdrage (95%) betaalt dit bedrag ook.

In tabel 1 is een overzicht van de financiële effecten van scenario 1A opgenomen.

Tabel 1 Financiële effecten 'vast' tarief per inkomensklasse

Opgelegde EB per inkomensklasse				
	Opgelegde EB	Opgelegde EB (abonnementstarief)	Verschil opgelegde EB	Aantal leefeenheden
< € 15.000	€ 32.468.186	€ 36.355.478	12%	2.077.451
€ 15.000 - € 20.000	€ 28.375.308	€ 26.650.283	-6%	1.522.873
€ 20.000 - € 25.000	€ 28.600.504	€ 14.676.526	-49%	838.659
€ 25.000 - € 30.000	€ 24.183.546	€ 7.686.383	-68%	439.222
€ 30.000 - € 35.000	€ 16.110.995	€ 3.932.178	-76%	224.696
€ 35.000 - € 40.000	€ 11.939.284	€ 2.509.871	-79%	143.421
€ 40.000 - € 45.000	€ 9.086.955	€ 1.577.212	-83%	90.126
€ 45.000 - € 50.000	€ 6.628.648	€ 1.056.192	-84%	60.354
€ 50.000 - € 55.000	€ 5.309.480	€ 747.133	-86%	42.693
€ 55.000 - € 60.000	€ 3.827.674	€ 533.579	-86%	30.490
> € 60.000	€ 15.974.736	€ 1.870.300	-88%	106.874
ink onbekend (wordt opgevraagd)	€ 12.125.614	€ 6.796.608	-44%	388.378

3.3.2. Financiële impact scenario 1B

De bijdrage voor woningaanpassingen volgt de huidige systematiek van de maximale periodebijdrage. Voor een deel van de klanten betekent dit een verlaging van de zorgkosten. Voor de meerpersoonshuishoudens die nog niet pensioengerechtigd zijn en een inkomen hebben van maximaal € 35.175,- betekent de maatregel een stijging van de eigen bijdrage met minimaal € 17,50. Voor klanten met een woningaanpassing kan die stijging groter zijn. Omdat gemeenten de huidige beleidsvrijheid behouden heeft de maatregel geen direct effect op klanten die nu onder een minimabeleid of een hardheidsclausule vallen. Ook voor klanten die vanwege anticumulatie met de Wlz of met beschermd wonen of opvang geen eigen bijdrage zijn verschuldigd heeft de maatregel geen impact. Er is feitelijk sprake van twee 'soorten' eigen bijdrage naast elkaar, onder één naam.

3.4. Administratieve lasten voor de klant

Van een vereenvoudiging en dus een verlaging van administratieve lasten zal voor de specifieke doelgroep met woningaanpassing (nog) geen sprake zijn. In het geval van scenario 1B zou er zelfs sprake kunnen zijn van een verzwaring, onder andere omdat primaire uitingen zoals beschikkingen en facturen complexer worden dan klanten gewend zijn. Bovendien is in dit scenario het risico op fouten in de uitvoering groter en dus ook het risico op een negatieve klantervaring. Voor een correcte uitvoering binnen de keten is bijvoorbeeld een foutloze aanlevering op de juiste productcodes noodzakelijk. Deze codes zullen bepalen binnen welke bijdragesystematiek een klant valt. Aanlevering van de verkeerde code heeft daarmee een mogelijk grotere impact op de klant dan nu het geval is.

Een groep van 31.000 klanten met een inkomen onder de € 35.175,- die per zorgjaar 2017 ontheven werd van eigen bijdrage gaat in 2019 weer opnieuw betalen.

Daarnaast zal door een verlaging van de maximale periodebijdrage de aflostermijn van hulpmiddelen en voorzieningen voor klanten mogelijk toenemen. Gemeenten die gebruikmaken van de inningssystematiek waarbij alleen de totale kostprijs aan het CAK wordt doorgegeven brengen een eigen bijdrage voor hulpmiddelen en voorzieningen in rekening totdat de kostprijs volledig is voldaan. Die aflossing zal (aanzienlijk) meer tijd kosten bij een lagere maximale periodebijdrage.

4. Impact op de keten

In dit deel van uitvoeringstoets beschrijft het CAK voor 2019 de gevolgen van de beleidsvoornemens voor de keten. Hierbij moet soms ook 2020 worden beschouwd omdat het hier gaat om een eerste stap naar het abonnementstarief voor de Wmo in 2020.

4.1. Primair proces: uitwisseling gegevens met ketenpartners

De scenario's kennen een beperkte impact op de uitwisseling van data met de ketenpartners. In scenario 1B is de herkenbaarheid van de woningaanpassing echter zeer essentieel geworden. Aanlevering op een verkeerde productcode kan in scenario 1B leiden tot het hanteren van de verkeerde bijdragesystematiek. Het CAK zorgt voor een uitgebreide voorlichting aan gemeenten zodat zij de juiste code(s) gebruiken.

De jaarlijkse aanlevering van gemeentelijke parameters vergt echter wel extra inspanning van gemeenten in de vorm van het aanleveren van een extra parameterset ten behoeve van de uitvoering van scenario 1B. Nu leveren gemeenten jaarlijks één parameterset aan bij het CAK. Voor veel gemeenten is dat sinds de Wmo 2015 een zoektocht geweest naar een set die goed bij hun gemeente(beleid) past. Nu gemeenten enige ervaring hebben lijkt dit proces gestabiliseerd en verloopt de jaarlijkse aanlevering steeds beter. Met het aanbieden van twee parametersets wordt naast een extra administratieve last, ook de complexiteit verhoogd en daarmee het risico op fouten verhoogd. Als het fout gaat, gaat het voor een (grote) groep fout. Iedere wijziging zorgt voor een verstoring en grijpt in op processen, procedures, contractafspraken, beleid en ICT systemen. Scenario 1B is zo'n wijziging.

4.2. Reductie productcodes en tarieven

Het CAK heeft op verzoek van VWS onderzocht of de uitvoering van de Wmo zou kunnen worden vereenvoudigd door een beperking van het aantal productcodes en tarieven. Tijdens dit onderzoek is gesproken met een aantal vertegenwoordigers van gemeenten en met VNG Beleid en VNG Realisatie. Deze vertegenwoordigers geven heel duidelijk aan absoluut geen wijzigingen voor 2019 te willen doorvoeren. Verandering in gebruik van productcodes is ingrijpend op processen, procedures, contractafspraken en beleid omdat deze ingrijpt op een volledig geautomatiseerde systematiek. Een wijziging doorvoeren voor maar één jaar levert juist meer administratieve lasten op. Ongeacht het gekozen scenario zullen gemeenten en zorgaanbieders namelijk uiterlijk medio 2018 al moeten beginnen met het realiseren van de wijzigingen voor 2020. Daarnaast geven de gemeenten aan dat met een beperking van het aantal productcodes en tarieven hun beleidsvrijheid wordt beperkt. Het CAK heeft dan ook geconcludeerd dat reductie van productcodes en tarieven per 2019 wel wenselijk maar voor zorgaanbieders en gemeenten niet mogelijk en haalbaar is.

Minder productcodes is echter geen doel op zich. Uiteindelijk gaat het erom dat het voor zorgaanbieders en gemeenten duidelijk is onder welke productcodes aangeleverd moet worden zodat uitval voorkomen wordt en burgers tijdig de juiste factuur ontvangen. Het CAK zal gemeenten wel nadrukkelijk informeren over de mogelijkheden van vereenvoudiging zodat zij deze op vrijwillige basis kunnen doorvoeren.

4.3. Secundair proces: uitwisseling gegevens met ketenpartners

Wanneer een klant het niet eens is met de zorggegevens op grond waarvan het CAK de eigen bijdrage heeft vastgesteld, neemt men contact op met het CAK in de vorm van een schriftelijk bezwaarschrift. Dit wordt een melding 'zorggegevens incorrect' genoemd. Mogelijk neemt het aantal meldingen 'zorggegevens incorrect' af omdat de geleverde ondersteuning in verreweg de meeste

bijdrageberekeningen (m.u.v. de woningaanpassingen) niet langer relevant is voor de hoogte van de eigen bijdrage. De hoogte van de bijdrage is echter nog steeds op de hoeveelheid ondersteuning gebaseerd. De ervaring leert dat klanten principieel 'in de pen klimmen', mede ter preventie van fouten en fraude, ook wanneer de uitkomst van de melding geen effect heeft op de hoogte van de bijdrage. Het CAK zet elke melding uit bij de aanleverende partij en verifieert het bezwaar van de klant. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een aparte, beveiligde gegevensstroom tussen CAK en ketenpartners. Op grond van de reactie van de ketenpartner wordt bekeken of het bezwaar van de klant al dan niet terecht was. Indien van toepassing, ontvangt de klant vervolgens een correctiefactuur. Deze gegevensuitwisseling blijft ook in 2019 volledig in stand.

4.4. Afspraken met ketenpartners

Op dit onderdeel is een verband te maken met de mogelijke introductie van een wettelijke aanlevertermijn per 2019. Bij het schrijven van deze toets is niet bekend of deze daadwerkelijk in werking treedt. Als dat het geval is, heeft dat gevolgen voor de afspraken met ketenpartners. Deze moeten dan op de nieuwe juridische grondslag voor tijdige aanlevering worden gebaseerd. En het CAK moet dan monitoren of de wettelijke aanlevertermijn gehanteerd wordt.

Daarnaast wordt in afspraken met ketenpartners bijzondere aandacht gevraagd voor aanlevering van woningaanpassingen op de juiste productcodes zodat het CAK in geval van scenario 1B de juist bijdragesystematiek kan toepassen.

4.5. Parameters, tarieven, minimabeleid en hardheidsclausules gemeenten

De gemeenten leveren de parameters, tarieven en andere eenheden jaarlijks in november aan bij het CAK. De gemeenten zullen de nieuwe parameters tijdig moeten publiceren in de gemeentelijke verordeningen. In beide scenario's wijzigen de parameters.

4.5.1. Scenario 1A + 2A + 3A

Het marginaal tarief is landelijk op 0% vastgesteld en kan daardoor niet meer door gemeenten naar beneden worden bijgesteld. De inkomensgrenzen blijven relevant voor de toepassing van minimabeleid door gemeenten.

4.5.2. Scenario 1B + 2A + 3A

De gemeenten hebben een parameterset nodig voor de ondersteuning. Voor de woningaanpassingen dient door gemeenten een tweede parameterset te worden aangeleverd die zowel een maximale periodebijdrage, een inkomensgrens als een marginaal tarief kent. Ook het hanteren van een inkomensgrens voor de toepassing van minimabeleid blijft mogelijk voor woningaanpassingen.

De gemeenten behouden de beleidsvrijheid om een hardheidsclausule (i.v.m. dreigende kindermishandeling of een buiten invorderingstelling) bij het CAK aan te leveren. Hiertoe beschikt het CAK over een beveiligd ketenportaal. Ook dat ketenproces blijft in 2019 volledig in stand.

5. Communicatie

In dit deel van uitvoeringstoets brengt het CAK de gevolgen van de beleidsvoornemens voor de klantcommunicatie, de ketencommunicatie, de interne communicatie en voor pers en woordvoering in kaart. Hierbij moet soms ook 2020 worden beschouwd omdat het hier gaat om een eerste stap naar het abonnementstarief voor de Wmo in 2020. Verder zal het CAK bij alle communicatie nauwe aansluiting zoeken bij de communicatie door VWS.

5.1. Klantcommunicatie

Gezien de impact voor klanten is een communicatieplan nodig dat gesegmenteerd is naar:

- het effect van de maatregel op doelgroepen (positief, neutraal of negatief);
- de fase in het klantproces waarin doelgroepen zich bevinden (nieuwe of bestaande klanten).

Daarbij is de doelstelling om, conform de adviezen uit het rapport van de WRR, de mentale belasting van onze klanten zo laag mogelijk te houden. Alle doelgroepen worden daarom tijdig, bij voorkeur een half jaar van tevoren, geïnformeerd over de wijziging in de uitvoering van de voor hen relevante regeling, zodat burgers en klanten zich kunnen voorbereiden op de financiële impact en eventueel ervoor kunnen kiezen om van ondersteuning af te zien. Ten behoeve van maximaal begrip bieden we hierbij ook beleidsmatige context en een perspectief op de wijziging in 2020 (waarover dan duidelijkheid moet bestaan), zodat burgers en klanten begrijpen dat de wijziging in de uitvoering het gevolg is van een beleidswijziging die in twee fasen wordt doorgevoerd. De persoonlijke situatie van de klant en het in paragraaf 3.2 beschreven klantperspectief zijn voor de communicatie het uitgangspunt. Alle relevante en beschikbare kanalen en middelen worden ingezet; zie hieronder 5.1.1. De CAK-richtlijnen voor eenvoudig taalgebruik worden hierbij gevolgd. Deze voldoen nu al aan het Besluit Digitale Toegankelijkheid dat per 23 september 2018 in werking treedt. De informatie op de website, applicaties en in (digitale) publicaties zijn daarmee algemeen toegankelijk en begrijpelijk, ook voor personen met een beperking.

5.1.1. Kanalen en middelen klantcommunicatie

Voorafgaand aan 1 januari 2019 zorgt het CAK voor een tijdige aankondiging van de maatregel via al zijn kanalen:

- op www.hetcak.nl inclusief Mijn CAK;
- op www.regelhulp.nl;
- via social media;
- per post door middel van voorlichtingsbrieven;
- door middel van telefonische voorlichting naar aanleiding van klantvragen en als uit de klantgegevens of het gesprek blijkt dat proactieve voorlichting over de maatregel bij de klantsituatie aansluit.

Na 1 januari 2019 bieden de bovenstaande kanalen reguliere informatie over de uitvoering van de maatregel. Daarnaast worden de rekenhulp op www.hetcak.nl, de brochure Wmo (voor nieuwe klanten) en het leaflet Wmo (voor bestaande klanten) aangepast.

In het geval van een 'vaste' bijdrage is de impact op de primaire uitingen (startbrief, beschikking en factuur) relatief beperkt voor 2019. De beschikking zal ook in 2019 nog een rekenschema bevatten waarmee aan de klant de berekende maximale periodebijdrage wordt getoond. Hier staat ook het bijdrageplichtig inkomen op als gevolg van het feit dat de beschikking een product is dat door het huidige applicatielandschap wordt geproduceerd. Slechts een zeer beperkt aantal gemakkelijk te muteren

tekstvelden zal worden aangepast ten behoeve van extra toelichting of verwijderd omdat deze niet meer relevant zijn. Uitzondering hierop vormen de uitingen in het geval van scenario 1B. Deze moeten aangepast worden omdat het CAK twee bijdragesystematieken naast elkaar moet uitvoeren, waarbij beide anticumuleren. Dit moet worden uitgelegd aan klanten die dit betreft.

5.1.2. Specifieke klantcommunicatie

Speciale aandacht is er voor de volgende klantgroepen:

- Meerpersoonshuishoudens die nog niet pensioengerechtigd zijn en een inkomen hebben van maximaal € 35.175,- gaan er, na slechts twee jaar niet bijdrageplichtig te zijn geweest, weer op achteruit. Het effect van deze wijziging kan veel extra (telefonische en e-mail) vragen oproepen, vooral van bestaande klanten. Tijdige voorlichting door zowel VWS als het CAK, over respectievelijk de beleidsmaatregel en de wijze van uitvoering, is daarom van belang, net als voldoende beschikbaarheid bij de Front Office voor de beantwoording van klantvragen.
- In geval van scenario 1B worden bestaande klanten die samenloop hebben met een woningaanpassing en andere ondersteuning per 1 januari 2019 geconfronteerd met twee soorten eigen bijdragesystematieken. In wezen hebben deze klanten dan te maken met een nieuwe vorm van samenloop en anticumulatie, zoals dat nu voorkomt bij klanten die zowel van de Wmo als de Wlz gebruikmaken. Het CAK beschikt en factureert hier nu al voor, maar zal over de dubbele systematiek vanaf 2019 extra toelichting geven in primaire uitingen.
- Wmo-klanten die een Wlz-indicatie krijgen kunnen geconfronteerd worden met een sterkere verhoging van de eigen bijdrage. Dit vraagt om extra aandacht voor en voorlichting aan de betreffende klanten, zo vroeg mogelijk in het klantproces. Hiertoe zal het CAK de samenwerking met het CIZ zoeken, zodat klanten al bij indicatie geïnformeerd worden via de kanalen en middelen van het CIZ. Zo kunnen klanten zich voorbereiden op de financiële gevolgen.

5.1.3. Ketencommunicatie

De uitgangspunten en principes die gelden voor klantcommunicatie hanteert het CAK deels ook voor ketencommunicatie. De keten moet tijdig geïnformeerd worden over de invoering van een 'vaste' bijdrage Wmo in 2019 en een abonnementstarief in 2020. Naast de informatie van VWS en de VNG over de beleidswijziging zullen de ketenpartners ook van het CAK informatie ontvangen over de uitvoeringspraktijk, met als doelstellingen:

- het voorkomen van fouten in de aanlevering;
- duidelijkheid over de klantimpact per doelgroep.

Dit betekent voor de ketencommunicatie persoonlijk contact tussen relatiemanagers en gemeenten, ondersteund door informatie in communicatiemiddelen zoals de website en de nieuwsbrief. In het geval van scenario 1B komen daar extra contactmomenten bij voor de Servicedesk Dataverkeer ten behoeve van ondersteuning bij de complexere gegevensuitwisseling.

Beleids- en uitvoeringscommunicatie moeten op elkaar aansluiten voor wat betreft timing en inhoud. Dit vraagt onderlinge afstemming tussen VWS, de VNG en het CAK.

5.1.4. Professionele zaakwaarnemers, zoals cliëntorganisaties

Cliënten- en belangenorganisaties kunnen een rol spelen bij het, via de eigen kanalen, informeren van de achterban over de 'vaste' bijdrage binnen de Wmo. Het CAK zal deze organisaties voorzien van informatie

over de uitvoering van de beleidsmaatregel. VWS informeert over het beleid en het CAK over de uitvoering en de gevolgen hiervan voor klanten.

5.1.5. Interne communicatie

Medewerkers van het CAK moeten geïnformeerd worden over het 'vaste' tarief binnen de Wmo, voorzien van de beleidsmatige en politieke context en inclusief een toekomstperspectief voor zover dit bekend is. Ook de organisatorische impact zal hierbij aan bod moeten komen. Voor deze communicatie zetten we de interne communicatiekanalen en -middelen in, zoals intranet, bijeenkomsten en (voor werkinstructies) de kennisbank.

5.1.6. Media en woordvoering

Door het openbaar maken van de 'vaste' bijdrage binnen de Wmo kan het CAK mediavragen krijgen. Het CAK beantwoordt deze vragen m.b.t. de uitvoering en de gevolgen voor klanten. Voor vragen m.b.t. het beleid zullen we doorverwijzen naar het ministerie van VWS en, indien van toepassing, gemeenten.

6. Personeel en organisatie

6.1. Personeel

De onduidelijkheid over de toekomst van de Wmo 2015 bij het CAK zorgt voor onrust onder de medewerkers. Baanonzekerheid kan leiden tot een ongeplande en ongecontroleerde uitstroom van collega's, met mogelijk toekomstige kosten ter compensatie van kennisverlies en extra kosten voor eventuele tijdelijke inhuur.

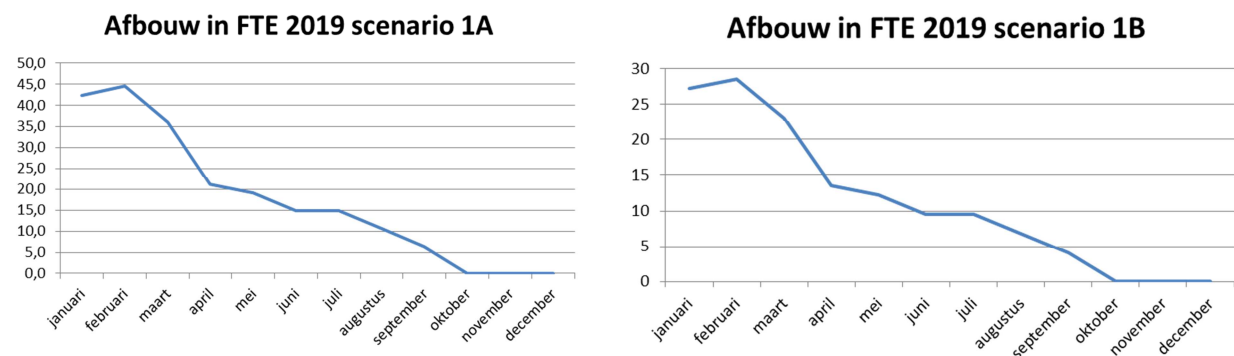
6.1.1. Formatieplaatsen, scenario 1A en 1B

Hoewel de huidige uitvoeringspraktijk globaal gehandhaafd blijft, zal het benodigd aantal medewerkers in zowel scenario 1A als 1B dalen, en dan met name binnen de Front Office

De verschillen tussen de verwachte afname van het benodigde aantal FTE in scenario 1A en 1B komen door het verschil in complexiteit tussen de twee scenario's. Bij het meest eenvoudige scenario 1A zal het aantal klantcontacten, betalingsregelingen, uitzonderingssituaties et cetera lager liggen dan in 1B.

Het is belangrijk om op te merken dat deze dalende behoefte gradueel, gedurende het jaar 2019, zal optreden. In januari en februari legt het CAK immers nog eigen bijdragen op over de laatste perioden van 2018. Op dat moment verandert er nog niets. Na het versturen van de beschikking over het zorgjaar 2019 in februari 2019 zullen veel klanten contact opnemen met het CAK. Daarna zal het aantal benodigde medewerkers gestaag dalen. Het CAK verwacht op dat moment vanuit de groep niet-AOW-gerechtigde meerpersoonshuishoudens met een inkomen tot € 35.175 een toename van telefonische klantcontacten, bezwaren en klachten.

De figuren hieronder illustreren hoe de afbouw in 2019 verloopt. In oktober 2019 is de afbouw voltooid. In bijvoorbeeld maart zijn er nog volop werkzaamheden voor een flink deel van de medewerkers die aan eind van het jaar niet meer noodzakelijk zijn.



Wijzigingen binnen de Front Office

De Front Office verzorgt binnen het CAK de contacten met de klant. Hierbij gaat het om telefonische klantcontacten, brief- en e-mailwisselingen, webcare en het behandelen van bezwaren en beroepen. Het werk wordt voornamelijk gedreven door reacties van klanten op facturen en beschikkingen die het CAK verstuurt.

De facturen die klanten begin 2019 ontvangen, betreffen nog de laatste perioden van het zorgjaar 2018. Op dat moment is de hoeveelheid werk dus nog ook vergelijkbaar met 2018. In februari/maart 2019 verstuurt het CAK de beschikking voor het zorgjaar 2019, waarop de nieuwe maximale periode bijdrage is vermeld. Deze 'beschikkingsronde' zorgt jaarlijks voor een piek in de klantcontacten. Bij het factureren van de eerste perioden van het zorgjaar 2019 zullen er meer klanten dan normaal contact opnemen met het CAK. Het gaat daarbij om vragen over de gewijzigde systematiek, de hoogte van de factuur, maar ook om bezwaren: bijvoorbeeld van niet AOW-gerechtigde meerpersoonshuishoudens in 2019 weer een eigen bijdrage betalen.

Vanaf het voorjaar van 2019 verwacht het CAK een geleidelijke maar gestage terugloop in de klantcontacten omdat het grootste deel van de klanten gewend is aan het vaste factuurbedrag van maximaal €17,50. Dit leidt tot een daling van de benodigde capaciteit in het callcenter, bij de klantadviseurs en bij de afhandeling van bezwaren. De benodigde capaciteit voor het afhandelen van beroepen en klachten blijft naar verwachting op het huidige niveau. In scenario 1B zal de uiteindelijke daling van het aantal benodigde medewerkers minder sterk zijn omdat in dat scenario de uitzonderingspositie van de woningaanpassing tot klantcontacten zal blijven leiden.

Tot slot is er binnen de Front Office gerekend op een daling van de behoefte aan specifieke proceskennis door de vereenvoudiging van de regeling en een compacter management met het oog op de daling van de personele bezetting.

Wijzigingen binnen de Back Office

De Back Office vormt het administratieve hart van het CAK. Hier worden op basis van alle beschikbare gegevens de uitingen opgesteld en de financiële afhandeling gecoördineerd. Voor het grootste gedeelte vinden deze processen geautomatiseerd plaats. Een vereenvoudiging van de eigen bijdragesystematiek op zich heeft dan ook geen effect op de personele bezetting. Sommige processen vergen echter handmatige werkzaamheden. In deze specifieke werkzaamheden verwacht het CAK een afname in het werk. Verzoeken voor een 'peiljaarverlegging' (waarbij de klant vraagt het huidige inkomen te hanteren in plaats van het inkomen van twee jaar geleden) zijn bijvoorbeeld alleen nog relevant bij minimale en bij klanten met een woningaanpassing. Ook het aantal meldingen 'zorggegevens incorrect' (waarbij de klant meldt dat de op de factuur vermelde zorg niet juist is) zal naar verwachting iets afnemen omdat ze praktisch geen effect meer hebben op de te betalen eigen bijdrage. Daarbij moet opgemerkt worden dat de klantgroep van het CAK in de huidige situatie ook al veel 'zorggegevens incorrect' meldingen doet wanneer deze geen financiële consequenties hebben. Veel klanten willen uit principe dat de factuur administratief juist is.

Rond de financiële afhandeling verwacht het CAK slechts een lichte daling van het benodigde aantal medewerkers. Het CAK gaat niet minder facturen versturen. Voor meer dan de helft van de klanten heeft de maatregel geen enkele impact op hun factuurbedrag. Ook voor relatief lage factuurbedragen heeft het CAK te maken met herinneringen, aanmaningen en betalingsregelingen. De hoogte van de factuur is in de praktijk niet de meest bepalende factor voor betalingsproblemen: vaak hebben klanten met betalingsproblemen meerdere andere crediteuren voor andere financiële verplichtingen.

De daling van het gemiddelde factuurbedrag zal wel zorgen voor een lichte stijging van het aantal klanten waarbij de afhandeling niet tot vragen zal leiden. Dit wordt deels teniet gedaan doordat de groep niet-AOW-gerechtigde meerpersoonshuishoudens met een inkomen onder € 35.175,- omdat deze groep een

beschikking en factuur ontvangen na een lange tijd alleen nul-facturen te hebben ontvangen. In deze groep zal het percentage betalingsproblemen daardoor weer toenemen.

Wijzigingen binnen Logistiek

Logistiek is binnen het CAK verantwoordelijk voor het verzamelen en verspreiden van alle voor de uitvoering benodigde gegevens. Hieronder valt ook het relatiebeheer met de ketenpartners om te borgen dat zij tijdig de juiste gegevens aanleveren. Ook is Logistiek verantwoordelijk voor het versturen van de uitingen aan klanten.

In de basis verandert er niets aan de gegevensstromen tussen CAK en ketenpartners, noch aan de uitingen die het CAK aan klanten verstuurd. Nog steeds zal het CAK de aanleveringen monitoren, controleren en sturen. Ook het aantal facturen en de daarmee gepaard gaande werkzaamheden nemen niet af. Echter: doordat de Wmo-regeling eenvoudiger wordt, zal op het vlak van relatiebeheer afgeschaald kunnen worden, er is immers minder behoefte aan toelichting richting gemeenten. Deze daling van het aantal benodigde medewerkers vertaalt zich ook in kleine besparing in het management.

Wijzigingen binnen staven, diensten en IT

De complexiteit in de tussenvariant 2019 in combinatie met nieuwe wijzigingen in 2020 brengt met zich mee dat de afschaling in FTE beperkt is. Door de vereenvoudiging van de regelgeving per 2020 verwacht het CAK uiteindelijk een afname van de behoefte aan stafmedewerkers. Belangrijk om op te merken is dat de hoeveelheid werk voor IT niet afneemt. Met de complexiteit van de regeling neemt ook de complexiteit van het applicatielandschap toe en het daarvoor benodigde onderhoud. Binnen de ICT afdelingen heeft het CAK dan ook geen daling van het aantal FTE begroot.

6.1.2. Kennis en competenties

Het beleidsvoornemen leidt niet tot gewijzigde functieprofielen of nieuwe functies. De interne opleidingen worden aangepast aan de gewijzigde situatie. Alle betrokken medewerkers worden periodiek bijgeschoold zodat hun kennis up-to-date blijft.

6.2. Administratieve organisatie

Het intern ontwikkelde opleidingsmateriaal, de Wmo 2015 procesbeschrijvingen, de betreffende werkinstructies en handleidingen van applicaties worden aangepast aan de gewijzigde situatie. Het interne kennissysteem wordt aangevuld met de effecten van de nieuwe beleidsmaatregel

6.3. Financieel

De financiële stromen tussen de ketenpartners blijven functioneel ongewijzigd. De totale opbrengst van de eigen bijdrage Wmo en daarmee de hoogte van de afdracht door het CAK naar gemeenten neemt af doordat de maximaal vast te stellen eigen bijdrage lager wordt. Mogelijk wordt dit effect deels teniet gedaan door een aanzuigende werking op de ondersteuning. De gemeenten kunnen via de Wmo-monitor simuleren wat het verwachte effect op hun inkomsten is.

6.4. Informatiehuishouding

Startbrief, beschikking en factuur dienen te worden aangepast aan de gewijzigde situatie. De tijd om wijzigingen door te voeren is beperkt. Wijzigingen worden daarom alleen doorgevoerd als er een juridische of communicatieve noodzaak is.

6.5. Automatisering (ICT)

In beide scenario's zijn aanpassingen noodzakelijk in het applicatielandschap. Deze aanpassingen zullen separaat gedetailleerd begroot worden.

6.6. Security en privacy

Er zijn geen wijzigingen in de verwerking van persoonsgegevens bij het CAK ten opzichte van de huidige situatie. Wel is nader onderzoek gedaan naar de proportionaliteit van het verwerken van inkomensgegevens voor alle Wmo-klienten. Bij een 'vast' tarief is een substantieel deel van de inkomensgegevens niet meer nodig voor het vaststellen van de bijdrage. De inkomensgegevens zijn in het bestaande applicatielandschap echter wel nodig om het geautomatiseerde eigen bijdrageproces te starten en de cliënt te kunnen bedienen. Voor de monitoring van het zorggebruik van de verschillende inkomensgroepen zijn inkomensgegevens nodig. Deze monitoring heeft zijn basis in de toelichting bij de AMVB. Het jaar 2019 kan worden gezien als een overgangsjaar: het 'vaste' tarief vormt een tussenvariant tussen de huidige systematiek en het abonnementstarief. Vanaf 2020 kunnen de processen zo worden ingericht dat de inkomensgegevens niet meer opgevraagd worden.

Het CAK conformeert zich aan de privacywetgeving en heeft onderzocht welke impact er is op de privacy van klanten. Hierbij is het streven om zo min mogelijk persoonsgegevens van klanten te verwerken. De Wmo 2015 geeft het CAK een juridische basis om inkomensgegevens te verwerken. Het CAK heeft maatregelen genomen om de privacy van de persoonsgegevens van de klanten te beschermen.

Onderstaande opsomming geeft een, zeker niet uitputtend, overzicht van maatregelen die in de huidige uitvoeringspraktijk geïmplementeerd zijn:

- De uitgangspunten van het CAK ten aanzien van gegevensbeveiliging zijn vastgesteld in het informatiebeveiligingsbeleid. Dit beleid is gestoeld op diverse overheidsbreed geaccepteerde standaarden zoals de BIR.
- De verantwoordelijkheden en procedures rondom informatiebeveiliging zijn helder benoemd en belegd. Er is een CISO[1] aangesteld die de implementatie coördineert en bewaakt. Er zijn inhoudelijke experts actief op specifieke technische deelgebieden.
- Gegevens worden geclassificeerd om het niveau van benodigde maatregelen te bepalen. Alle klantgegevens, waaronder inkomens, vallen in de hoogste categorie (strikt vertrouwelijk).
- Het autorisatiebeleid is ingericht op basis van 'Role based acces control' (RBAC): rechten worden toegekend op basis van de rol die een medewerker vervult. Bij het toekennen van rechten geldt het 'need to know' principe. Een beperkt aantal CAK-medewerkers hebben daarmee toegang tot inkomensgegevens, en alleen in het kader van de uitvoering van hun taken binnen de Wmo-regeling. Medewerkers tekenen een geheimhoudingsverklaring en dienen een VOG te overleggen bij indiensttreding.
- Inkomens blijven bij het CAK beperkt tot het inlezen in één applicatie. Inkomensgegevens worden, anders dan geanonimiseerd voor statistische doeleinden, niet gedeeld met andere organisaties.
- Inkomensgegevens worden niet voor klanten ontsloten via het klantportaal ('mijn CAK-omgeving').
- Het CAK voert een actief beleid t.a.v. het melden en dichten van datalekken.

De bovenstaande maatregelen beperken het mogelijk onrechtmatig gebruik van de inkomensgegevens al sterk. Om de risico's zeer specifiek in kaart te brengen en grondig te onderzoeken of er nog nadere maatregelen nodig/mogelijk zijn, stelt het CAK een GEB (Gegevens Effect Beoordeling) op.

6.7. Implementatie

De implementatie van de beleidsmaatregel zal plaatsvinden in de vorm van een project.

7. Interne beheersing en externe verantwoording

7.1. Interne beheersing

De controls voor scenario 1A zijn minimaal gelijk aan de huidige controls. Ten behoeve van scenario 1B zijn nieuwe verbandcontroles tussen de twee bijdragesystematieken en signaleerlijsten noodzakelijk. Daarnaast zullen specifieke beheersmaatregelen worden geïmplementeerd. Deze beheersmaatregelen bestaan uit applicatiecontrols welke in het bestaande IT landschap worden gerealiseerd. Ook zullen er rapportages voor handmatige controles worden gerealiseerd.

7.2. Externe verantwoording

Het uitgangspunt van deze uitvoeringstoets is dat de verantwoording voor zowel scenario 1A als 1B gelijk blijft aan de huidige verantwoording. Het CAK verantwoordt zich over de Wmo 2015 als geheel. De administratieve vastlegging wijzigt wel. In de administratie worden financiële stromen van de verschillende bijdragesystematieken met een apart kenmerk geboekt zodat er over kan worden gerapporteerd. Indien er aanvullende externe eisen worden gesteld aan de verantwoording, zal het CAK op dat moment bekijken wat de impact daarvan is en eventueel een aanvulling op deze uitvoeringstoets opstellen.

8. Risico's, fraude en beheersmaatregelen

De hieronder benoemde risico's voor de uitvoering én invoering van dit beleidsvoornemen zijn zeer relevant en zien vooral toe op scenario 1B. Tegenover de risico's staan mitigerende maatregelen die de risico's reduceren maar niet wegnemen.

8.1. Risico's en beheersmaatregelen

Nr.	Scenario	Geïdentificeerde risico's	Kans	Gevolg	Initieel risico
1	1B	<p>De voorspelbaarheid van aanpassingen is laag, omdat de benodigde kennis slechts bij een beperkt aantal mensen beschikbaar is, de requirements nog niet duidelijk zijn en het applicatielandschap gedateerd is. De aanpassingen in het CAK landschap zijn niet tijdig klaar voor de uitvoering van 2019.</p> <p>Bij uitstel kan dit voor burger betekenen dat er herberekeningen (correctie- en stapelfacturen) plaatsvinden, omdat oplevering later plaatsvindt.</p> <p>Voor de opdrachtgever VWS betekent dit een politiek risico uitleg en verantwoording naar maatschappij en de Tweede Kamer. Dit resulteert in imagoschade voor de Minister én het CAK.</p>	Waarschijnlijk	Omvangrijk	Verhoogd risico
2	1B	Overlast voor de burger, media-aandacht en imagoverlies voor het CAK omdat gemeenten ondersteuning en/of woningaanpassingen op een verkeerde productcode aanleveren, waardoor klanten de verkeerde eigen bijdrage krijgen opgelegd en met correcties worden geconfronteerd.	Waarschijnlijk	Gemiddeld	Verhoogd risico
3	1B	Klanten ervaren het als oneerlijk dat zij een inkomensafhankelijke eigen bijdrage moeten betalen, terwijl andere klanten minder betalen omdat ondersteuning wordt gemaximaliseerd op 17,50. In (sociale) media wordt het CAK negatief genoemd.	Mogelijk	Klein	Laag risico
4	1B	Het project heeft een dedicated team. Vanwege het geheel aan projecten zijn onvoldoende resources beschikbaar om andere projecten volgens planning af te ronden. Er is onvoldoende verandercapaciteit aanwezig binnen het CAK.	Bijna zeker	Gemiddeld	Hoog risico

Nr.		Mitigerende maatregelen	Kans	Gevolg	Resterend risico
1	1B	<p>Het formeren van een multidisciplinair team, waarvan de medewerkers volledig worden vrijgemaakt en in een aparte ruimte zitten (eventueel zelfs buiten het pand). Waar mogelijk worden externen ingehuurd ter vervanging van de eigen medewerkers.</p> <p>Freeze (m.u.v. wettelijke wijzigingen) voor wat betreft Wmo. Zo snel mogelijk beginnen met de benodigde aanpassingen, nu al beginnen met ontwerpen en testplan. Het aantal wijzigingen zo beperkt mogelijk houden (uitsluitend must haves)</p> <p>Agile aanpak waarbij ontwerp bouw en test zoveel mogelijk parallel lopen.</p> <p>Productowner met mandaat om scope en voortgang van werkzaamheden te bewaken. Het inrichten van een separate Systeem Integratie Test Omgeving.</p> <p>Uitgebreide regressietesten om aan te tonen dat functionaliteiten (blijven) werken.</p>	Mogelijk	Omvangrijk	Verhoogd risico
2	1B	Uitgebreide voorlichting aan gemeenten, zodat zij de juiste code(s) gebruiken. Versimpeling van de codering doorvoeren.	Mogelijk	Gemiddeld	Gemiddeld risico
3	1B	Uitgebreide voorlichting aan de klant en verwijzen naar de regelgeving.	Mogelijk	Verwaarloosbaar	Zeer laag risico
4	1B	Het projectportfoliomanagement wordt geïntensiveerd om te komen tot goede sturing, prioritering en sourcing. Temporiseren van andere projecten en indien nodig VWS informeren over consequenties. Waar mogelijk worden externen ingehuurd voor vervanging van de eigen medewerkers.	Mogelijk	Gemiddeld	Gemiddeld risico

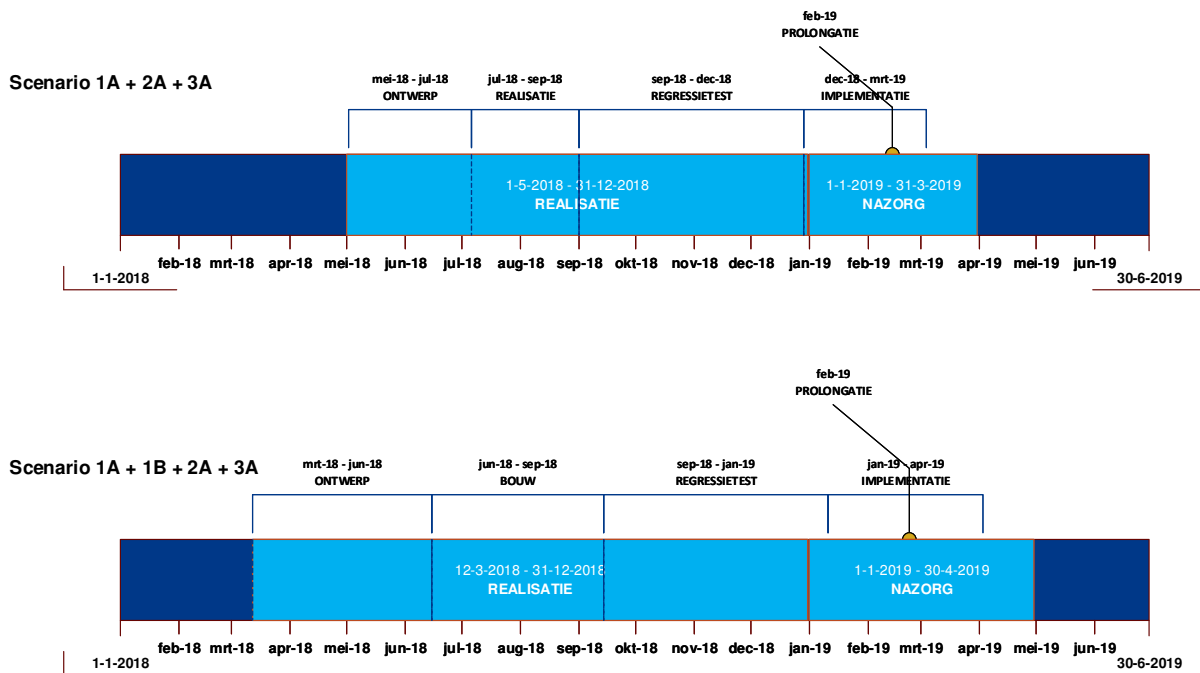
8.2. Fraude

De uitvoering van de Wmo 2019 heeft geen invloed op de mogelijkheden tot fraude. De geleverde ondersteuning wordt op de factuur voor de bijdrage aan de klant getoond. Op deze manier kan de klant, net als in de huidige systematiek, zelf controleren of de gegevens op de factuur overeenkomen met de geleverde ondersteuning.

9. Planning

9.1. Globale planning project

De implementatie van beide scenario's zal plaats vinden in de vorm van een project. Scenario's 2A en 3A houden in dat de huidige uitvoeringspraktijk wordt gecontinueerd en brengen dan ook geen werkzaamheden met zich mee. Vanwege het belang van dit project zullen de medewerkers hiervoor volledig worden vrijgespeeld. Omdat de nieuwe beschikkingen en facturen pas in de loop van februari 2019 worden verstuurd, zal de projectorganisatie ook in 2019 nog bestaan, zij het in afgeslankte vorm.



9.2. Deadlines

Scenario 1A

Uiterste startdatum is voor de benodigde aanpassingen is 1 mei 2018. Het wetgevingstraject is dan nog niet afgerond maar het juridisch kader dient wel volledig bekend te zijn.

Scenario 1B

Uiterste startdatum is voor de benodigde aanpassingen is 15 maart 2018. Het wetgevingstraject is dan nog niet afgerond maar het juridisch kader dient wel volledig bekend te zijn. Aan de randvoorwaarde dat het juridisch kader volledig bekend is, is helaas niet voldaan.

9.2.1. Deadline opdrachtverstrekking

Het ministerie van VWS verstrekt uiterlijk 1 mei 2018 akkoord om de uitwerking van scenario 1A te starten. Het ministerie van VWS verstrekt uiterlijk 15 maart 2018 akkoord om de uitwerking van scenario 1B te starten. Deze laatste opdrachtverstrekking heeft plaatsgevonden.

Bij het uitblijven van de opdrachtverstrekking op de bovengenoemde data kan een tijdige implementatie niet worden gegarandeerd.

9.2.2. Deadline wetgeving

In verband met de benodigde tijd voor bouw en implementatie dient het gewijzigde Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 voor 2019 voor 1 juni in de Ministerraad vastgesteld te zijn en in september 2018 te worden gepubliceerd.

9.2.3. Deadline invoeringstermijn

De beoogde inwerkingtreding van de gewijzigde regelgeving voor de scenario's 1A en 1B is 31 december 2018. Dit is de eerste datum van de eerste bijdrageperiode voor 2019.

10. Mobiliteitskosten

Het CAK hecht grote waarde aan menselijk kapitaal en vult haar werkgeverschap in op basis van de kernwaarden betrouwbaar, menselijk en professioneel. Nadat de keuze voor het scenario definitief is geworden en met het oog op de verwachte afname van het benodigd aantal medewerkers zal een sociaal plan worden opgesteld. In dat plan worden de procedures, initiatieven en middelen beschreven waarmee de mobiliteit van medewerkers gecontroleerd vergroot wordt en de afbouw in aantallen medewerkers zorgvuldig om hen te ondersteunen in het verkrijgen van nieuw werkperspectief. Het plan zal worden afgestemd met vakbonden en ondernemingsraad. De kosten worden separaat in beeld gebracht.