



Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Directie Maatschappelijke Ondersteuning
T.a.v.
Postbus 20350
2500 EJ DEN HAAG

Bezoekadres
Prinses Beatrixlaan 7
2595 AK Den Haag

Postadres
Postbus 84015
2508 AA Den Haag

088 711 40 00
info@hetcak.nl

KvK 56806787

www.hetcak.nl

Datum

9 maart 2023

Kenmerk

.2301.

Onderwerp

Uitvoeringstoets indexatie tarieven Wmo

Geachte mevrouw

Bij brief met kenmerk 3376014-1030279-DMO, die wij op 30 mei 2022 ontvingen, verzocht u het CAK een uitvoeringstoets te schrijven over het voornemen om per 1 januari 2024 het abonnementstarief jaarlijks te indexeren aan de hand van de consumentenprijsindex. In de concept wet- en regelgeving wordt ook de indexatie van enkele tarieven van de passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp geregeld. Conform afspraak hebben wij voorrang gegeven aan de uitvoeringstoets passende eigen bijdrage huishoudelijke hulp Wmo en deze eerst opgeleverd. Bij deze brief zend ik u de definitieve uitvoeringstoets indexatie tarieven Wmo. Om per 1 januari 2024 tot implementatie over te kunnen gaan ontvang ik graag de opdracht tot uitvoering, inclusief een akkoord op de in de uitvoeringstoets genoemde randvoorwaarden, uiterlijk 16 maart 2023.

Implementeren van wettelijke wijzigingen én een meerjarige veranderopgave

We hebben een meerjarige veranderopgave waarin we stapsgewijs werken aan onze strategische doelen. We hebben expliciet de samenloop met deze wijziging onderzocht en geconstateerd dat hier geen sprake is van significante impact. Het beleidsvoornemen loopt qua timing samen met onze ingezette meerjarige veranderopgave. Wij verwachten het beleidsvoornemen te kunnen combineren met onze veranderopgave en met de implementatie van de passende eigen bijdrage huishoudelijke hulp. Wel benadrukken wij dat een wijziging die ogenschijnlijk klein lijkt, door de zwaar door ICT ondersteunde organisatie waarin wij opereren, complexer kan zijn dan initieel gedacht. De Belastingdienst is hier ook een goed voorbeeld van, zie ook het artikel van het NRC op 20 februari jl.

Planning

Wij hebben uiterlijk 16 maart 2023 de opdracht nodig van VWS om over te gaan tot implementatie. Indien dit voor VWS niet mogelijk is omdat de financiële middelen dan nog niet beschikbaar zijn, horen wij graag uiterlijk 16 maart of VWS wel of niet door wil gaan met indexatie met ingang van 2024. Dit zodat wij wel of niet de interne voorbereidingen kunnen opstarten. De werkzaamheden komen anders

binnen het CAK op het kritieke pad en kunnen dan mogelijk niet meer tijdig worden gerealiseerd.

Randvoorwaarden en uitgangspunten

Onder de in de uitvoeringstoets genoemde randvoorwaarden en uitgangspunten is implementatie per 1 januari 2024 haalbaar. De voorgestelde wijzigingen van wet- en regelgeving per 1 januari 2024 hebben gevolgen voor de indexatie van het abonnementstarief, en per 1 januari 2025 ook voor de indexatie van de minimale en maximale eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp en het minimale verschil in inkomen om in aanmerking te komen voor een peiljaarverlegging. Vanwege de jaarlijkse indexatie zullen wij alle door gemeenten aangeleverde burgers jaarlijks een beschikking sturen. Dit leidt tot een piekbelasting rond de jaarwisseling, eerst vooral ICT-gerelateerd en vervolgens, na het verzenden van de beschikkingen, door klantcontacten. Tot nu toe sturen wij alleen een nieuwe beschikking bij een wijziging voor de burger. Zonder ICT-aanpassing leidt deze piek mogelijk tot een te lange verwerkingstijd in het systeem. De benodigde aanpassingen die we moeten doorvoeren om de verwerkingstijd redelijk te houden blijkt na onderzoek haalbaar. In de huidige ICT hebben we vooruitlopend op de ICT Vereenvoudiging een oplossing gevonden om alle batches in het weekend te kunnen draaien. Hiervoor maken we implementatiekosten. We hebben hier gedegen naar gekeken en onze CIO heeft daarop meegekeken.

De begrote kosten voor implementatie bedragen incidenteel € 587.360. De uitvoeringskosten bedragen jaarlijks structureel in totaal € 493.540. De inschatting van de structurele kosten is gedaan op basis van de financiële kaart. Hier ligt een gedegen inschatting aan ten grondslag.

De concept uitvoeringstoets is op 7 februari 2023 besproken op ambtelijk niveau met uw medewerkers en de daar gemaakte opmerkingen zijn verwerkt. Aanvullend is op 7 maart een memo met aanvullende onderbouwing van de kosten per mail verzonden aan uw medewerkers.

Contactpersoon voor deze toets bij het CAK is _____, manager Strategie & Beleid,
bereikbaar via e-mailadres @hetcak.nl of telefoonnummer _____

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd,

Met vriendelijke groet,
CAK

voorzitter Raad van Bestuur

Uitvoeringstoets

Indexatie tarieven Wmo



Auteur: CAK
Datum: Maart 2023
Versie: 1.0

Inhoudsopgave

1.	Managementsamenvatting	3
2.	Onze visie	5
3.	Aanleiding en doelstelling	7
4.	Definitie	9
5.	Randvoorwaarden en uitgangspunten	11
6.	Impact op burgers	13
7.	Communicatie	15
8.	Impact op de keten	18
9.	Impact CAK	19
10.	CIO Advies	24
11.	Interne beheersing en externe verantwoording	26
12.	Risico's, fraude en beheersmaatregelen	28
13.	Planning	29
14.	Financiële gevolgen	30

1. Managementsamenvatting

Kern beleidsvoornemen

Het ministerie van VWS wil met ingang van 1 januari 2024 het abonnementstarief jaarlijks indexeren aan de hand van de consumentenprijsindex. In de concept wet- en regelgeving wordt ook de indexatie van enkele tarieven van de passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp geregeld.

Impact burger

Gezien de huidige hoogte van het tarief (€ 19,-) is de verwachte verhoging van het abonnementstarief in absolute cijfers beperkt. Omdat dit de eerste indexatie sinds de invoering van het abonnementstarief in 2020 zal zijn, verwachten we wel de nodige vragen van klanten.

Impact stelsel

Er is nauwelijks impact op het stelsel. Indexatie was al als mogelijkheid in de wet opgenomen en zal nu jaarlijks plaats gaan vinden. Door indexatie zullen de eigen bijdragen meegroeien met kostenstijgingen van de Wmo-voorzieningen.

Impact keten

Het beleidsvoornemen vereist geen aanpassingen bij gemeenten. We verwachten wel van gemeenten dat ook zij (naast het CAK) communiceren met burgers over het gewijzigde tarief. Afdrachten door het CAK aan gemeenten zullen stijgen door de indexatie.

Impact CAK

Vanwege de jaarlijkse indexatie zullen wij alle door gemeenten aangeleverde burgers jaarlijks een beschikking sturen. Tot nu toe sturen wij alleen een nieuwe beschikking bij een wijziging voor de burger. Dat betekent een verwachte toename van het aantal klantuitingen met een grote piek rond de jaarwisseling. Zonder ICT-aanpassing leidt deze piek mogelijk tot een te lange verwerkingstijd in het systeem. De benodigde aanpassingen die we moeten doorvoeren om de verwerkingstijd redelijk te houden blijkt na onderzoek haalbaar. De kern van deze uitvoeringstoets bestaat daarom uit het zorgvuldig informeren van burgers en de voorbereidingen die wij moeten treffen om het verwachte klantcontact goed op te kunnen vangen.

Cumulatieve effecten

Samenloop met andere beleidsvoornemens kent geen significante impact. Dit geldt ook voor samenloop met de voorbereidingen voor implementatie van de passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp. Met de implementatie van de indexatie voor het abonnementstarief in 2024, richten we een generiek proces in dat bijdraagt aan een succesvolle implementatie van de passende bijdrage voor huishoudelijke hulp.

Randvoorwaarden

Om de indexatie succesvol te implementeren en uit te voeren, hebben wij de volgende randvoorwaarden:

1. Wij hebben uiterlijk 16 maart 2023 de opdracht nodig van VWS om over te gaan tot implementatie. Indien dit voor VWS niet mogelijk is omdat de financiële middelen dan nog niet beschikbaar zijn, horen wij graag uiterlijk 16 maart van VWS of VWS wel of niet door wil gaan met indexatie met ingang van 2024. Dit zodat wij wel of niet de interne voorbereidingen kunnen opstarten. De werkzaamheden

Impact	Ingrijpend	Middelgroot	Beperkt
			
Impact burger		X	
Impact keten			X
Impact CAK			X

Risico procesverstoring: klein/gemiddeld/groot

Uitvoeringskosten (structureel, per jaar):

Personeel	€ 164.500 (2,2 fte)
Uitvoering	€ 298.260
Automatisering	€ 30.780
Totaal	€ 493.540

Invoeringskosten (incidenteel):

ICT-kosten	€ 183.960
Business	€ 403.400
Totaal:	€ 587.360

Invoering kan per 01-01-24 (onder randvoorwaarden)
Eindoordeel: uitvoerbaar

komen anders binnen het CAK op het kritieke pad en kunnen dan mogelijk niet meer tijdig worden gerealiseerd.

2. VWS verstrekt uiterlijk een week voor Prinsjesdag 2023 onder embargo het nieuwe abonnementstarief aan het CAK.
3. VWS publiceert uiterlijk op Prinsjesdag het nieuwe tarief en zorgt voor tijdige publicatie van de wettelijke grondslag.

Belangrijk uitgangspunt is een gezamenlijk communicatieplan van VWS, VNG en CAK, met daarin aandacht voor landelijke publiciteit rond prinsjesdag door VWS (bijvoorbeeld via een nieuwsbericht) en lokale communicatie door gemeenten.

Risico's

Het belangrijkste risico is een grote piekbelasting rond de jaarwisseling voor het callcenter, waarmee de bereikbaarheid van het CAK in het geding kan komen. Dit denken wij te kunnen ondervangen door tijdige en duidelijke communicatie over de indexatie naar de burger en door eventueel gebruik te maken van onze opschalingsmogelijkheden van ons klantcontactcentrum. Voor de communicatie naar burgers doen wij ook een beroep op VWS en gemeenten. Verder zien wij een risico van onvoldoende ICT-performance om alle beschikkingen tijdig te generen (honderdduizenden in relatief korte tijd). Wij hebben vertrouwen in het mitigeren van dit risico. Wij verwachten een aangepast script te kunnen gebruiken dat onze systemen minder intensief bevraagt bij het aanmaken van de beschikkingen.

Invoering en uitvoering

Om zeker te weten dat het proces van indexatie kan plaatsvinden in de systemen, heeft het CAK een intensief proces doorlopen. Dit is uitgebreid beschreven in deze uitvoeringstoets. Hoewel het een nieuw proces betreft - niet eerder vond voor het abonnementstarief indexatie plaats - blijkt dat het op een goede manier uitvoerbaar is. Onder genoemde randvoorwaarden is invoering per 1 januari 2024 mogelijk.

2. Onze visie

2.1. Publieke dienstverlening

Als publieke dienstverlener leveren wij een bijdrage aan de toegankelijkheid en betaalbaarheid van het zorgstelsel in Nederland. Met ons werk zijn we een belangrijke schakel in de zorgketen. Voor 1,5 miljoen burgers in Nederland en het buitenland zijn wij één van de gezichten van de overheid. Dit brengt een grote maatschappelijke verantwoordelijkheid met zich mee. Wij zorgen er elke dag voor dat we burgers, gemeenten en zorgaanbieders zo goed mogelijk helpen, met een bijdrage aan het toegankelijk en betaalbaar houden van het zorgstelsel.

Iedere burger heeft recht op dienstverlening met de menselijke maat. Dat is onze norm. Dienstverlening op een manier die op dat moment bij de situatie van burgers past. Voor veel mensen is dit snel en eenvoudig zaken regelen. Hebben burgers meer hulp nodig? Dan bieden wij dienstverlening op maat, met extra persoonlijke zorg en aandacht. En daar waar wij voelen dat de uitvoering van wet- en regelgeving voor burgers knelt, gaan we op zoek naar oplossingen. Waar nodig bieden we dan maatwerk. We delen onze kennis en ervaring met keten, beleid en politiek voor een betere uitvoerbaarheid voor burgers. Met een belangrijke maatschappelijke opdracht. Bouwen aan het vertrouwen van burgers in de overheid.

Wij zien het als onze taak om in deze uitvoeringstoets goed te kijken naar zowel uitvoerbaarheid van het beleidsvoornemen als de impact op burgers en uitvoeringsketen, waaronder gemeenten. Kunnen wij dienstverlening met de menselijke maat, met ruimte voor maatwerk garanderen? Is wat wij doen goed uit te leggen aan burgers? Aan deze punten besteden wij aandacht, nu het voornemen bestaat de Wmo tarieven voor het eerst sinds de invoering van het abonnementstarief te verhogen door deze te indexeren.

2.2. Visie op invoering jaarlijkse indexatie van de Wmo tarieven

Burgers goed en tijdig informeren

Sinds de invoering van het abonnementstarief in 2020 is het tarief van 19 euro per maand niet gewijzigd. Het beleidsvoornemen van VWS is om met ingang van 2024 het tarief jaarlijks te indexeren aan de hand van de consumentenprijsindex. Omdat we burgers met Wmo-ondersteuning nu alleen een beschikking sturen bij aanvang of als er iets wijzigt, zullen veel burgers daarom voor het eerst een nieuwe beschikking krijgen, met een hoger tarief. Onze systemen zijn niet ontworpen om in één keer beschikkingen te genereren voor onze complete actieve klantpopulatie. Daarom hebben wij onderzocht hoe we deze wijziging technisch en procesmatig zorgvuldig kunnen implementeren. De resultaten zijn beschreven in deze uitvoeringstoets.

De technische implementatie blijkt uitvoerbaar te zijn. Deze uitvoeringstoets ziet daarom hoofdzakelijk op het zorgvuldig informeren van burgers en de voorbereidingen die wij moeten treffen om het verwachte klantcontact goed op te kunnen vangen. Om burgers tijdig voor te bereiden willen wij hen ruim voor het begin van 2024 informeren met twee flyers. Wij verwachten dat ook VWS en gemeenten tijdig en voldoende aandacht besteden aan de verhoging van de tarieven, zodat burgers aan het eind van 2023 niet worden verrast door deze informatie van het CAK. Dit beperkt zoveel mogelijk onzekerheid en onduidelijkheid bij burgers en daardoor klantcontacten bij het CAK. Vooral rond de jaarwisseling: de drukste periode van het jaar voor ons wat betreft bereikbaarheid.

In de huidige werkwijze wordt alleen een nieuwe beschikking gestuurd bij aanvang of als er iets wijzigt voor de burger. Met ingang van 2024 zullen wij jaarlijks aan alle burgers met Wmo-ondersteuning een beschikking sturen om duidelijkheid te bieden over de te betalen maandelijkse eigen bijdrage. Ook aan

burgers waarvoor op het eerste gezicht niets verandert omdat ze zijn vrijgesteld van de eigen bijdrage, bijvoorbeeld vanwege minimabeleid of vanwege anticumulatie in het geval al een eigen bijdrage voor de Wet langdurige zorg (Wlz) wordt betaald. Dit is vanuit juridisch oogpunt nodig omdat de grondslag wijzigt. Daarnaast creëert dit een mogelijkheid voor de burger om te controleren of de informatie waar het CAK zijn besluit op baseert nog klopt. Dit past in de huidige tijdsgeest en helpt ook in het beperken van onnodige administratieve lasten bij ketenpartners.

Op weg naar digitale dienstverlening

Met de invoering van de geïndexeerde Wmo tarieven gaan wij honderdduizenden extra beschikkingen printen en versturen. Het is vanuit meerdere perspectieven (onder andere juridisch oogpunt, gebruiksvriendelijkheid, duurzaamheid en efficiëntie) logisch dat het CAK stappen zet naar digitalisering van dit proces. Het valt niet binnen de scope van deze uitvoeringstoets, maar wij willen dit moment wel aangrijpen onze ambitie uit te spreken: wij willen op den duur volledig digitaal kunnen beschikken en factureren voor burgers die daarvoor kiezen. Nu kunnen wij burgers alleen digitaal inzicht geven via de mijnCAK-omgeving. Formeel digitaal beschikken en de papieren stroom uitschakelen kunnen wij nog niet. Om volledig digitaal te kunnen beschikken moeten wij verschillende stappen zetten. Een deel van deze stappen naar digitalisering financieren en realiseren wij via Werken aan Uitvoering (WaU) en via de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (MEBV). Wij blijven graag met VWS in gesprek over dit onderwerp.

2.3. Implementeren van wettelijke wijzigingen én een meerjarige veranderopgave

We hebben een meerjarige veranderopgave waarin we stapsgewijs werken aan onze strategische doelen: in control, tevreden klanten, wendbaar en betrouwbaar en medewerkers in hun kracht. Om deze doelen te halen, investeren we in onze drie focusgebieden: vereenvoudiging ICT, in control en cultuur. We hebben hier als organisatie rust en ruimte voor nodig, zoals we ook medio 2022 beschreven hebben in "De stand van de uitvoering CAK".

We hebben expliciet de samenloop met deze wijziging onderzocht en geconstateerd dat hier geen sprake is van significante impact. Het beleidsvoornemen loopt qua timing samen met onze ingezette meerjarige veranderopgave. Wij verwachten het beleidsvoornemen te kunnen combineren met onze veranderopgave en met de implementatie van de passende eigen bijdrage huishoudelijke hulp.

Per uitvoeringstoets beoordelen wij steeds de haalbaarheid en de cumulatieve effecten.

3. Aanleiding en doelstelling

3.1. Vraagstelling van het ministerie van VWS

Met de brief van 30 mei 2022 met kenmerk 3376014-1030279-DMO, vraagt het ministerie van VWS (hierna: VWS) om een uitvoeringstoets te doen naar het beleidsvoornemen om het abonnementstarief Wmo te indexeren. Daarbij vraagt VWS in de toets aandacht te besteden aan:

- De uitvoerbaarheid per 1 januari 2023
- Indien 1 januari 2023 niet haalbaar is: de uitvoerbaarheid per 1 januari 2024
- De mogelijkheid om jaarlijks te indexeren
- De noodzakelijke en minimale randvoorwaarden
- De uitvoeringsrisico's
- De gevolgen van deze wijziging op de organisatie, de projecten en de taken van het CAK, met inbegrip van de personele, ICT en automatiseringsgevolgen
- Samenloop met andereontwikkelingen, waaronder:
 - De aanwijzing van de NZa
 - Implementatie iEb 2.0 en doordecentralisatie beschermd wonen
 - Implementatie iEb 3.0
- De gevolgen voor de ketenpartijen
- De gevolgen voor burgers
- De gevolgen voor noodzakelijke controles en verantwoordings- en beleidsinformatie
- De implementatie- en uitvoeringskosten

Uit de concept wet- en regelgeving blijkt dat naast het abonnementstarief ook andere Wmo tarieven geïndexeerd moeten worden. Hier staan we in hoofdstuk 4 verder bij stil. De reikwijdte van deze uitvoeringstoets is daarom verbreed naar indexatie van de tarieven Wmo, dat wil zeggen inclusief tarieven in het kader van de voorgenomen maatregel voor een passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp.

Normaliter hanteren wij twaalf weken voor het opstellen van een uitvoeringstoets. Door de opdracht voor de uitvoeringstoets naar de passende eigen bijdrage huishoudelijke hulp Wmo hebben wij het proces om deze uitvoeringstoets op te stellen in overleg gepauzeerd en afgesproken om deze later op te leveren.

3.2. Beschrijving van het beleidsvoornemen

Het abonnementstarief van € 19 is sinds de invoering in 2020 niet geïndexeerd. Voor de tarieven van Wmo-voorzieningen die gemeenten betalen geldt dit wel. In de Wmo 2015 is bepaald dat het abonnementstarief jaarlijks kan worden geïndexeerd bij ministeriële regeling op basis van de consumentprijsindex. Voor beschermd wonen, opvang en de eigen bijdragen in het kader van de Wlz geldt dat de wijze van indexering wordt geregeld op het niveau van een algemene maatregel van bestuur. Het kabinet is voornemens om de indexatie van het abonnementstarief op eenzelfde wijze te regelen.

Met de voorgestelde 'Wijziging van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 in verband met de introductie van een passende bijdrage voor huishoudelijke hulp' wordt een aantal onderwerpen geregeld. Zo wordt een passende eigen bijdrage huishoudelijke hulp geïntroduceerd. Daarnaast wordt een wettelijke grondslag gecreëerd om bij AMvB te regelen hoe de jaarlijkse indexatie plaatsvindt van het abonnementstarief, de minimale en maximale eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp, de inkomensgrens van waaraf de eigen bijdrage oploopt en het minimale verschil in inkomen om in aanmerking te komen voor een peiljaarverlegging mogelijk gemaakt. Het voornemen is bij AMvB te regelen dat deze indexatie

jaarlijks plaatsvindt op basis van de consumentenprijsindex (CPI).

De voorgestelde wijzigingen ten aanzien van de indexatie van het abonnementstarief en de eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp, hebben tot gevolg dat het abonnementstarief en dat de eigen bijdrage huishoudelijke hulp vanaf 2025 jaarlijks worden geïndexeerd. Daarbij worden ook jaarlijks de inkomenscategorieën voor de passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp opnieuw vastgesteld, zodat deze meebewegen met de ontwikkeling van de inkomens.

Daarnaast is het voornemen om daaraan voorafgaand het abonnementstarief bij ministeriële regeling per 2024 te indexeren (met de huidige Wmo 2015 als wettelijke basis).

3.2.1 Inhoud en doelstelling beleidsvoornemen

Door de wetswijziging gaat voor eigen bijdragen op grond van de Wmo 2015 en de Wlz een eenduidige indexatiesystematiek gelden. De wijze van indexeren wordt door de wijziging niet meer in de Wmo 2015 verankerd, maar net zoals voor beschermd wonen en de eigen bijdragen in het kader van de Wlz op het niveau van een algemene maatregel van bestuur bepaald. Jaarlijkse indexatie van het abonnementstarief wordt verplicht gesteld. Hier wordt voor gekozen omdat de kosten van voorzieningen ook jaarlijks stijgen en het vanuit dat perspectief logisch is dat de eigen bijdrage hier in meebeweegt.

3.2.2 Behandeling beleidsvoornemen

Op het moment van schrijven van deze toets is het beleidsvoornemen voor de jaren 2025 en verder met ons gedeeld in het wetsvoorstel en bijbehorende algemene maatregel van bestuur. Ook is de internetconsultatie afgerond. Bij de brief van 2 september 2022, met kenmerk 3394573-1031957-WJZ, liet de minister van VWS aan de Tweede Kamer weten dat het betreffende wetsvoorstel in het tweede kwartaal van 2023 bij de Tweede Kamer aanhangig wordt gemaakt.

4. Definitie

4.1. Juridisch kader

De indexatie van het abonnementstarief Wmo is nu geregeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015). In de Wmo 2015 is bepaald dat het abonnementstarief jaarlijks kan worden geïndexeerd bij ministeriële regeling op basis van de consumentprijsindex. Deze paragraaf beschrijft wat de voorgestelde wijzigingen van wet- en regelgeving per 1 januari 2024 betekenen voor de indexatie van het abonnementstarief, en per 1 januari 2025 ook voor de indexatie van de minimale en maximale eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp en het minimale verschil in inkomen om in aanmerking te komen voor een peiljaarverlegging.

4.1.1 Jaarlijkse indexatie

Artikel 2.1.4b van het wetsvoorstel bepaalt in combinatie met artikel 3.7 van het ontwerp-Uitvoeringsbesluit dat het abonnementstarief, de minimale en maximale eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp en het minimale verschil in inkomen om in aanmerking te komen voor een peiljaarverlegging, jaarlijks worden geïndexeerd aan de hand van de consumentenprijsindex.

Artikel 2.1.4b wordt als volgt gewijzigd:

1. In het eerste lid wordt 'De bijdragen als bedoeld in artikel 2.1.4, derde en vierde lid, en 2.1.4a, worden' vervangen door 'De bijdragen, bedoeld in artikel 2.1.4a, worden'.
2. Het vierde lid, komt te luiden:
4. Het bedrag, genoemd in artikel 2.1.4a, vierde lid, wordt op bij of krachtens algemene maatregel van bestuur voorgeschreven wijze geïndexeerd.

Artikel 3.7 wordt als volgt gewijzigd:

1. In het eerste lid wordt 'genoemd in de 3.9, tweede en vierde lid, 3.11, tweede lid, 3.12, derde lid, en artikel 3.14, tweede en vierde lid, jaarlijks gewijzigd aan de hand van de prijsindex voor de gezinsconsumptie' vervangen door 'genoemd in artikel 2.1.4a, vierde lid, van de wet en de artikelen 3.9, tweede en vierde lid, 3.11, tweede lid, 3.12, derde lid, 3.14, tweede en vierde lid, en 3.21, tweede lid, en 3.22, tweede en vierde lid jaarlijks gewijzigd aan de hand van de consumentenprijsindex'.
2. In het derde lid wordt 'en 3.16, eerste lid, vervangen door '3.16, eerste lid, en 3.21, derde lid,'.

Door deze wijziging wordt het regelgevingsniveau voor de wijze van indexatie van het abonnementstarief gelijk getrokken met het niveau waarop dat is geregeld voor de eigen bijdrage voor beschermd wonen en de eigen bijdrage voor de Wlz. Dit heeft ook impact op de minimale eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp, die immers gelijk is aan het abonnementstarief. De mogelijkheid tot indexatie van het abonnementstarief is al geregeld in de Wmo 2015. Nieuw is de verplichting tot jaarlijkse indexatie. De maximale eigen bijdrage valt nu volgens het ons bekende wetsvoorstel niet onder jaarlijkse indexatie¹.

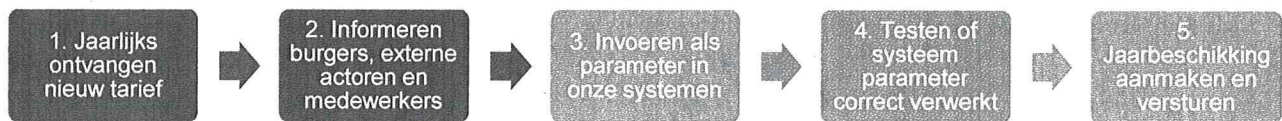
¹ Inmiddels (13-2-2023) heeft VWS laten weten dat het voornemen is ook dit bedrag jaarlijks te indexeren. Deze uitvoeringstoets behoeft op dit punt geen aanpassing, omdat al rekening wordt gehouden met het jaarlijks aanpassen van deze parameter.

4.2. Definiëring doelgroep

De doelgroep bestaat uit alle burgers die nu door gemeenten bij het CAK zijn aangemeld in het kader van het abonnementstarief voor Wmo. Op maandbasis zijn dit circa 700.000 burgers. Met de invoering van de eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp wordt hier een nader onderscheid in aangebracht. De jaarlijkse indexatie geldt voor zowel het abonnementstarief als de (minimum en maximum) eigen bijdrage huishoudelijke hulp. Burgers die voor het eerst worden aangemeld ontvangen een beschikking met het dan geldende tarief.

4.3. Gewijzigd proces op hoofdlijnen

Met de introductie van indexatie vinden de volgende wijzigingen plaats in het proces van het CAK:



Figuur 1 Proces op hoofdlijnen

Indexeren is op zichzelf een eenvoudige aanpassing van ons proces. We gaan wel vanwege indexatie jaarlijks een groot aantal aanvullende uitingen versturen. Het gewijzigde proces begint met het ontvangen van het nieuwe tarief. Wij moeten daarop enkele tekstuele aanpassingen doorvoeren in onze communicatiemiddelen. Denk hierbij aan onze website voor burgers en aan de kennisbank voor onze medewerkers. Ook informeren wij externe partners en waar nodig attenderen wij belangenbehartigende partijen die een informatieve functie hebben naar burgers. Het kan tot verwarring leiden bij burgers als websites buiten het CAK nog oude bedragen noemen.

Het implementeren in onze systemen verloopt volgens ons bestaande beleid-implementatieproces, dat borgt dat de bevoegde collega's de juiste handelingen verrichten en bijbehorende controles uitvoeren. We moeten onze systemen zo instellen dat deze op de juiste datum met de nieuwe bedragen gaan rekenen. Tot slot sturen wij zoals eerder aangegeven een jaarbeschikking.

Naast deze structurele wijzigingen in ons proces informeren wij burgers in 2023 eenmalig expliciet dat het voornemen is dat we voortaan jaarlijks gaan indexeren, voorafgaand aan de eerste jaarbeschikking. Nieuwe klanten informeren we via ons startpakket. Wij herijken de capaciteit van onze systemen bij de introductie van indexatie, omdat onze systemen een groot aantal beschikkingen moeten genereren in korte tijd.

5. Randvoorwaarden en uitgangspunten

In dit hoofdstuk formuleren wij de randvoorwaarden waaraan moet zijn voldaan om het beleidsvoornemen succesvol te kunnen implementeren en de uitgangspunten die wij hanteren. Deze randvoorwaarden en uitgangspunten zijn mede gebaseerd op onze visie op implementatie, de gesignaleerde risico's en op onze eerdere ervaringen.

5.1. Randvoorwaarden

1. Tijdige opdrachtverstrekking en akkoord op financiering

Om het beleidsvoornemen zorgvuldig te kunnen implementeren, is het noodzakelijk dat VWS akkoord is met de inhoud van deze uitvoeringstoets en ons uiterlijk 16 maart 2023 de opdracht geeft om over te gaan tot implementatie. Indien dit voor VWS niet mogelijk is omdat de financiële middelen dan nog niet beschikbaar zijn, horen wij graag uiterlijk 16 maart van VWS of VWS wel of niet door wil gaan met indexatie met ingang van 2024. Dit zodat wij wel of niet de interne voorbereidingen kunnen opstarten. De werkzaamheden komen anders binnen het CAK op het kritieke pad en kunnen dan mogelijk niet meer tijdig worden gerealiseerd.

Ook is tijdige opdrachtverstrekking nodig voor implementatie van de passende eigen bijdrage huishoudelijke hulp, want indexatie is afhankelijk van nog te realiseren ICT testfaciliteiten en functionaliteiten (verzamelfactuur kunnen genereren). Deze zijn voorzien binnen het traject passende eigen bijdrage huishoudelijke hulp Wmo. (Tijdens het schrijven van deze uitvoeringstoets is de opdracht voor de passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp verstrekt, op 31-1-2023).

2. Tijdige verstrekking jaarlijkse gegevens indexatie

Omdat wij onze systemen en uitingen moeten aanpassen en burgers proactief informeren, is het nodig dat de nieuwe tarieven voor de eerste implementatie uiterlijk een week voor Prinsjesdag van het jaar voorafgaand aan inwerkingtreding onder embargo bekend zijn bij het CAK. Het CAK zal niet eerder dan Prinsjesdag informatie over het tarief verspreiden, deze informatie wordt uitsluitend gebruikt voor de interne voorbereiding. In de jaren daarop hebben wij deze gegevens uiterlijk 1 november nodig.

3. Tijdig voorzien in wettelijke grondslag

De in deze uitvoeringstoets gewenste wijze van indexeren, voor zowel abonnementstarief als de voorziene passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp, is geregeld in een wetsvoorstel, waarvan de beoogde inwerkingtreding per 1 januari 2025 voorzien is.

Op dit moment is de mogelijkheid tot indexatie van het abonnementstarief bepaald in artikel 2.1.4b lid 4 van de Wmo 2015. Daar staat dat het bedrag bij ministeriële regeling kan worden geïndexeerd. Dit betekent dat voor indexatie per 1 januari 2024 tijdig een ministeriële regeling wordt gepubliceerd. Op basis hiervan kan het CAK overgaan tot indexatie.

5.2. Uitgangspunten

Voor deze uitvoeringstoets hanteren wij de volgende uitgangspunten:

1. Jaarbeschikking

We zullen met ingang van 2024 alle burgers met Wmo-ondersteuning een jaarbeschikking sturen. Ook aan mensen die zijn vrijgesteld van de eigen bijdrage. Dit geeft duidelijkheid aan de doelgroep, zowel over de grondslag van de beschikking als over het nieuwe tarief, waarvan men al dan niet vrijgesteld is. Het geeft ook jaarlijks de mogelijkheid aan de burger om de grondslag te controleren en indien gewenst daarover contact op te nemen met de gemeente of het CAK.

2. Salderen via bestaande protocol

Bij het salderen van debet- en creditbedragen werkt het CAK volgens het bestaande protocol. Oninbaar verklaren en matigen invordering. Dat betekent dat kleine bedragen niet bij de burger in rekening worden gebracht, maar worden afgeboekt. Dit kan in sommige gevallen betekenen dat iemand die nog het oude tarief betaalt voor een maand, en daardoor minder dan het nieuwe tarief heeft betaald, dit verschil niet meer in rekening wordt gebracht. Dit gebeurt alleen als niet gesaldeerd kan worden met een factuur voor een nog niet in rekening gebrachte maand. Wij voeren een analyse uit hoe groot het aantal klanten is dat iets te weinig betaalt. Vooralsnog lijkt de financiële impact voor gemeenten (lagere afdracht) zeer gering.

3. Gezamenlijk inspannen communiceren nieuwe tarief

Het beschikken vindt jaarlijks rond de jaarwisseling plaats in een zeer drukke periode als het gaat om klantcontact, ook vanwege de Wlz-beschikkingen die wij dan versturen. Wij gaan er vanuit dat VWS landelijke communicatie verzorgt en dat gemeenten dit op lokaal niveau doen. Een en ander naast de communicatie die het CAK zal verzorgen naar de bij het CAK bekende Wmo-cliënten. Landelijke communicatie door VWS kan bijvoorbeeld bestaan uit een persbericht rond Prinsjesdag, met daarin expliciete aandacht voor de indexatie. Het is van belang dat de communicatie met de burger inhoudelijk en wat betreft planning wordt afgestemd binnen de keten. Wij stellen voor om als onderdeel van de inwerkingtreding communicatieoverleg te voeren met VWS, VNG en CAK.

6. Impact op burgers

Iedere burger heeft recht op dienstverlening met de menselijke maat. Hiermee bedoelen we dienstverlening op een manier die op dat moment bij de situatie van de burger past. Voor een groot deel van de mensen is dit snel en eenvoudig zaken kunnen regelen. Hebben burgers meer hulp nodig? Dan bieden wij dienstverlening op maat, met extra persoonlijke zorg en aandacht. En daar waar wij voelen dat de uitvoering van wet- en regelgeving voor burgers knelt, gaan we op zoek naar oplossingen. Waar nodig bieden we dan maatwerk. Vanuit dit perspectief beschrijven we de impact van het beleidsvoorstel op de burger. Daarbij hebben we aandacht voor rechtvaardigheid én rechtmatigheid van het voorstel. Ook toetsen we het 'doenvermogen' voor burgers en de financiële en administratieve lasten.

6.1. Financiële impact

Bij indexatie neemt bedrag dat de burger aan eigen bijdrage Wmo moet betalen in de regel toe. Omdat de verhoging zal ingaan per heel kalenderjaar zal de verhoging samenvallen met andere financiële wijzigingen (premie ziektekosten, wijzigingen in belasting, et cetera). De feitelijke financiële impact hangt af van het indexatiecijfer en de hoogte van de eigen bijdrage, gerelateerd aan de eventuele stijging van het inkomen van onze burgers, of het toepassen van minimabeleid. Als we alleen het abonnementstarief beschouwen, dan is de financiële impact op burgers, gezien de hoogte van de huidige eigen bijdrage, beperkt. We verwachten geen significante impact op het inningspercentage gezien de hoogte van het bedrag en vanwege de verwachtingen dat ook inkomens gemiddeld stijgen.

6.2. Doenvermogen

Als onderdeel van deze uitvoeringstoets hebben wij een doenvermogenstoets uitgevoerd. Centraal hierbij staat een realistische inschatting van het vermogen van burgers om acties te ondernemen die de wet biedt of verlangt en de vraag of er passende maatregelen zijn getroffen (zoals beperken van keuzeaanbod en complexiteit) zodat burgers de regeling eenvoudig kunnen toepassen. 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'*. Voor deze uitvoeringstoets doorlopen we vijf stappen om het doenvermogen van de doelgroep naar aanleiding van de voorgestelde wijziging vast te stellen:

1. Breng in kaart hoeveel acties van de burger verwacht worden in het bestaande of voorgenomen beleid.
2. Is er sprake van samenloop met 'life events' of andere situaties van meer stress?
3. Is er sprake van cumulatie van lasten door andere regelgeving?
4. Probeer de mentale belasting zoveel mogelijk terug te brengen.
5. Zijn de gevolgen van onoplettendheid te overzien?

De uitwerking van de verschillende stappen is hieronder weergegeven.

Acties burger

De indexatie van de eigen bijdrage vergt voor bijna onze gehele doelgroep geen extra handelingen, los van het verwerken van nieuwe informatie. Burgers die betalen via automatische incasso hoeven geen actieve handelingen te verrichten, de bestaande SEPA machtigingen prolongeren wij. Burgers die maandelijks zelf de eigen bijdrage betalen, moeten een nieuw (geïndexeerd) bedrag overmaken.

Samenloop met live events

Live events kunnen weliswaar invloed hebben op de te betalen eigen bijdrage, maar hebben geen invloed op indexatie.

Cumulatie van lasten door andere regelgeving

In 2024 wordt het abonnementstarief voor de eerste keer geïndexeerd. Het jaar daarop wordt de passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp geïntroduceerd. Om het voor de burger overzichtelijk te maken gaan wij een verzamelfactuur aanbieden, waarin niet alleen de bedragen per maand inzichtelijk zijn, maar waarin ook duidelijk wordt welk bedrag voor huishoudelijke hulp is en welk bedrag voor het abonnementstarief.

Beroep op oplettendheid burger

Wanneer tarieven wijzigen, is het van belang dat men zich daarvan bewust is. Onoplettendheid kan leiden tot het betalen van het verkeerde bedrag. Bij de overgang naar het abonnementstarief van € 19 per maand hebben we gezien dat een aantal burgers nog lange tijd € 17,50 heeft betaald. Om de eigen bijdrage te betalen heeft de klant diverse mogelijkheden. Bijvoorbeeld door middel van een automatische incasso. Ook kan gebruik worden gemaakt van een periodieke overboeking, dit is een overboeking die handmatig wordt gedaan. Bij een tariefwijziging wordt een automatische incasso tijdig aangepast en heeft de klant hier geen omkijken naar. Bij een periodieke overboeking moet de klant zich er zelf bewust van zijn dat het bedrag moet worden aangepast. Gebeurt dit niet, dan ontstaat een verschil tussen het 'oude' bedrag en het geïndexeerde bedrag, waarvoor een nieuwe uiting moet worden verzonden. Wij hebben een analyse uitgevoerd om te bepalen hoeveel mensen gebruikmaken van een periodieke overboeking. Uit de analyse blijkt dat circa 1-1,5% van het totaal aantal burgers hier gebruik van maakt.

Daarnaast vinden er batchbetalingen, een serie betalingen in één keer, plaats vanuit instellingen op basis van betaalopdrachten. Die betaalopdrachten dienen eveneens tijdig gewijzigd te worden. Het nieuwe bedrag wordt bekendgemaakt via de beschikking. Extra aandacht voor het gewijzigde bedrag op de beschikking en factuur, kan de kans op een oplopend openstaand saldo verkleinen. Ook zouden we burgers die nog geen gebruikmaken van automatische incasso, kunnen stimuleren dat te gaan doen. Over deze onderwerpen zullen we een zin opnemen in de communicatie (zoals de jaarbeschikking). Dit wordt verder uitgewerkt tijdens de implementatie.

6.3. Uitlegbaarheid

Wij zien een samenloop met actuele economische en maatschappelijke ontwikkelingen. Op het moment van schrijven is er sprake van een aanzienlijke inflatie. Wij denken dat er begrip zal zijn bij burgers, omdat algemeen bekend wordt verondersteld dat kosten stijgen. We nemen wel rekenschap van het feit dat burgers nu voor het eerst te maken krijgen met deze prijsstijging: sinds de invoering van het abonnementstarief is er niet geïndexeerd.

7. Communicatie

In dit deel van de uitvoeringstoets brengen wij de gevolgen van de beleidswijziging voor de burgercommunicatie, de ketencommunicatie en voor pers en woordvoering in kaart.

7.1. Uitgangspunten communicatie

Zoals beschreven in hoofdstuk 6 'impact op de burger', bieden wij dienstverlening met de menselijke maat. Ook in onze communicatie is dit het belangrijkste uitgangspunt. Het betekent onder andere:

- Burgers moeten tijdig en op begrijpelijke wijze geïnformeerd worden over de regelingen die van toepassing zijn en de wijzigingen daarin. Daarbij is de persoonlijke situatie van de burger het uitgangspunt. We willen voorkomen dat zij verrast worden door een hogere eigen bijdrage. We houden rekening met burgers die zich in een kwetsbare situatie bevinden.
- Wij toetsen onze burgercommunicatie-uitingen vooraf door een klantenpanel en/of onze cliëntenraad. Zie voor meer informatie ook de uitvoeringstoets passende eigen bijdrage huishoudelijke hulp Wmo van november 2022.

Timing: beschikken in de drukste maand van het jaar

Het is van belang dat we burgers tijdig en juist kunnen informeren over (de gevolgen van) het beleidsvoornemen. Zodra de beleidswijziging algemeen bekend is gemaakt, via bijvoorbeeld de media en/of via cliëntorganisaties, verwachten wij vragen van burgers. Zoals bekend, is de belangrijkste aanleiding voor mensen om contact met ons op te nemen het ontvangen van uitingen. Zoals het er nu naar uitziet, zullen alle burgers met Wmo ondersteuning in januari van ons een beschikking ontvangen. Het totale klant dossier is namelijk niet voor december beschikbaar in verband met de actuele gegevens over toegepast minimabeleid. Ook is er een verwerkingstijd nodig om circa 700.000 beschikkingen aan te maken, te printen, samen te voegen in een envelop en te verzenden. Beschikken in januari heeft tot gevolg dat wij een piek aan klantcontact verwachten in de voor ons klantcontactcentrum drukste periode van het jaar.

Wij onderzoeken nog een alternatief scenario, namelijk of wij al in december kunnen beginnen met beschikken, door de jaarbeschikking mee te sturen met de decemberfactuur. Onze ICT systemen zijn hier nu nog niet geschikt voor. We willen onderzoeken of ze hiervoor tegen redelijke inspanning en kosten geschikt te maken zijn.

Dit alternatieve scenario heeft een aantal verwachte consequenties en een aantal consequenties die nu nog niet bekend zijn. Het belangrijkste voordeel is dat dit alternatieve scenario een gewenste spreiding oplevert van klantcontact, doordat wij een deel in december kunnen afhandelen. Hiermee ontlasten we ons klantcontactcentrum, wat het risico op bereikbaarheidsproblematiek verkleint. Verder besparen we op portokosten. Daartegenover staat dat we hier ICT aanpassingen voor moeten doorvoeren en dat klanten twee informatie-uitingen in één envelop mogelijk verwarrend vinden. Dit kan mogelijk tot netto (iets) meer klantcontact leiden.

Wij kunnen de haalbaarheid van dit scenario pas vaststellen in het tweede kwartaal van 2023. Vooralsnog gaan we daarom uit van het basisscenario. Als blijkt dat het alternatieve scenario naar ons inzicht voldoende voordelen biedt, informeren wij VWS en zullen wij een overleg plannen om de voor- en nadelen te bespreken.

Doelgroepen

In de communicatie onderscheiden we de volgende doelgroepen:

Burgers	- Burgers; algemeen publiek - Burgers; burgers die in 2023/2024 een beschikking hebben ontvangen/een eigen bijdrage betalen ('burgerrelatie' met het CAK) - (Wettelijke) vertegenwoordigers	Gesegmenteerd naar: - Algemeen publiek - Wmo-cliënten die nog niet bij ons bekend zijn voorafgaand aan het jaar van indexatie - Burgers met Wmo-ondersteuning waarbij de (financiële) situatie in het volgende jaar hetzelfde blijft. - Burgers met Wmo-ondersteuning die een hogere eigen bijdrage gaan betalen (betalen eigen bijdrage met factuur). - Burgers met Wmo-ondersteuning die een hogere eigen bijdrage gaan betalen (betalen met automatische incasso).²
Belangenorganisaties	Nationale Ombudsman en branchevereniging voor professionele bewindvoerders, mentoren, curatoren en inkomensbeheerders (BPBI), ouderenbonden. Branchevereniging voor zorgaanbieders: ActiZ, de Nederlandse ggz, NFU, NVZ en VGN werken samen in de vereniging Brancheorganisaties Zorg (BoZ).	
Ketenpartners / Stakeholders	VWS NZa Gemeenten Zorgaanbieders VNG Zorginstituut Nederland Ketenbureau i-Sociaal Domein Software leveranciers Belastingdienst UWV SVB Incassobureaus Schuldhulpverlening	
Media	Regionale en landelijke media Websites met vermelding over de eigen bijdrage Wmo	
Medewerkers	Interne medewerkers	

Gevolgen imago

Zoals eerder toegelicht is indexatie van de Wmo-tarieven uitlegbaar. Onder andere in het kader van betaalbaarheid en toegankelijkheid van de zorg. Daartegenover staat dat een verhoging, hoe klein ook, het gevoel kan oproepen: "ook het CAK stuurt mij een hogere rekening". Met de invoering van het beleidsvoornemen sturen wij via de post extra papieren uitingen naar klanten (de flyers en de jaarbeschikking). Burgers zouden zich kunnen storen aan: "dat het CAK in deze tijd nog zoveel papier rondstuurt". Zie voor onze ambitie op het gebied van digitalisering via WaU en via de MEBV paragraaf 2.2.

² Om dit onderscheid te kunnen maken heeft het CAK tijdig informatie van gemeenten nodig over burgers die in 2025 huishoudelijke hulp zullen ontvangen.

7.2. Communicatie met de burger

Burgerinteractie

Op basis van een klantreis zijn de belangrijke momenten, de zogenaamde touchpoints, in de reis van burgers in beeld gebracht. Op basis van deze klantreis richten wij de burgercommunicatie in.

Bewustwording

De burger leest of hoort dat de eigen bijdrage wordt geïndexeerd. Idealiter ontvangt de burger informatie hierover zo vroeg mogelijk. Wij willen de burger hier al voordat de beschikking op de mat valt op attent maken, om zoveel mogelijk onduidelijkheid en onzekerheid weg te nemen. Daarnaast spreiden we zo ons klantcontact

Oriëntatie

In aanloop naar de wijziging zal het niet voor alle burgers duidelijk zijn dat hun eigen bijdrage abonnementstarief omhoog gaat. Bij bepaalde doelgroepen brengt dit misschien onbegrip met zich mee. Burgers kunnen op zoek gaan naar achtergrondinformatie. Het is van belang dat verwijzingen op websites naar het oude tarief niet meer bestaan. Ook moet de CAK website up-to-date zijn én medewerkers via de kennisbank geïnformeerd zijn.

7.3. Ketencommunicatie

De verhoging van de eigen bijdrage brengt geen extra inspanningen voor de gemeenten mee vanuit het perspectief van ketenuitwisseling. We stemmen met de keten af dat het van belang is dat wij met elkaar onze verantwoordelijkheid nemen om vanuit onze rol binnen de Wmo, burgers tijdig en juist te informeren over het nieuwe tarief.

7.4. Burgercommunicatie via ketenpartners

Binnen de uitvoering van de Wmo hebben meerdere partijen een rol in de voorlichting richting burgers. Het is daarbij belangrijk dat communicatiemomenten op elkaar afgestemd én consistent zijn. Het is bijvoorbeeld onwenselijk als gemeentelijke websites nog spreken van het oude tarief. Ook hier geldt dat wij samen met VWS, de VNG, het Ketenbureau i-Sociaal Domein en Zorginstituut Nederland de communicatie richting andere ketenpartners en burgers met elkaar afstemmen. Wij nemen het initiatief voor een communicatieoverleg met deze partijen.

7.5. Media en woordvoering

Wij staan media te woord over de wijzigingen in de uitvoering van de Wmo en de gevolgen voor burgers. Voor fundamentele vragen over het beleid verwijzen wij naar VWS en, indien van toepassing, gemeenten. De VNG zal vragen met betrekking tot gemeentelijk beleid beantwoorden. Wij houden elkaar op de hoogte van de vragen die spelen en relevante publicaties over dit onderwerp.

8. Impact op de keten

De implementatie van de verhoging van de eigen bijdrage voor Wmo (of de eigen bijdrage huishoudelijke hulp) heeft weinig tot geen impact op de Wmo keten. Het gaat om:

- Aanpassen van gemeentelijk beleid en gemeentelijke verordeningen. De inwoners gaan een hogere eigen bijdrage dan 19 euro betalen en bij een gelijk aantal geïnde eigen bijdragen dragen wij per saldo meer af aan de gemeenten. In het geval een gemeente gebruik wil maken van de mogelijkheid het tarief te verlagen, moet de gemeente haar verordening aanpassen.
- Er worden geen aanpassingen verwacht van werk- en ICT-processen binnen gemeenten, los van het informeren van inwoners.
- Gezamenlijke communicatie richting burgers.
- Omdat de verhoging van de eigen bijdrage gering zal zijn, kan het in incidentele gevallen voorkomen dat saldering van de nieuwe eigen bijdrage met een oudere eigen bijdrage leidt tot afboeking van het verschil. Bij een indexatie van € 19 naar € 20,20 kan het in incidentele gevallen bijvoorbeeld gebeuren dat € 1,20 wordt afgeboekt, omdat de klant € 20,20 moet betalen en € 19,- terug krijgt over een eerdere maand.

9. Impact CAK

Hieronder staan de aanpassingen binnen onze bedrijfsvoering en aan ons applicatielandschap beschreven. De voornaamste impact op onze organisatie bestaat uit het genereren en versturen van een groot aantal uitingen inclusief materiaal en portokosten naar burgers en het in korte tijd beantwoorden van de klantvragen die deze uitingen oproepen.

9.1. Voorlichting burgers

Uitgangspunt is dat zowel CAK, VWS als gemeenten burgers voor 2024 informeren over de indexatie van het abonnementstarief. Het CAK informeert de burgers bij de facturen van november en middels de jaarbeschikking met behulp van een flyer. De kosten voor het drukken, bijvoegen en versturen van deze flyers en jaarbeschikking zijn opgenomen in de begroting.

Burgers worden gewezen op de verandering van de hoogte van de eigen bijdrage. Op onze website stellen we de meest gestelde vragen en antwoorden (FAQ) beschikbaar en leggen we de wijziging uit. Burgers die het CAK telefonisch benaderen krijgen uitleg via de Interactive Voice Response (IVR, oftewel 'het bandje') over het geïndexeerde bedrag. Burgers die meer informatie willen kunnen altijd een medewerker te spreken krijgen.

9.2. Administratieve organisatie

Er zijn geen bijzondere aanpassingen nodig van de administratieve organisatie, behalve bij het jaarlijks doorvoeren van de nieuwe tarieven. De juiste (bevoegde en opgeleide) collega's moeten de tarieven ontvangen, opdracht geven tot implementatie, en de juiste werking controleren.

9.3. Financiële processen

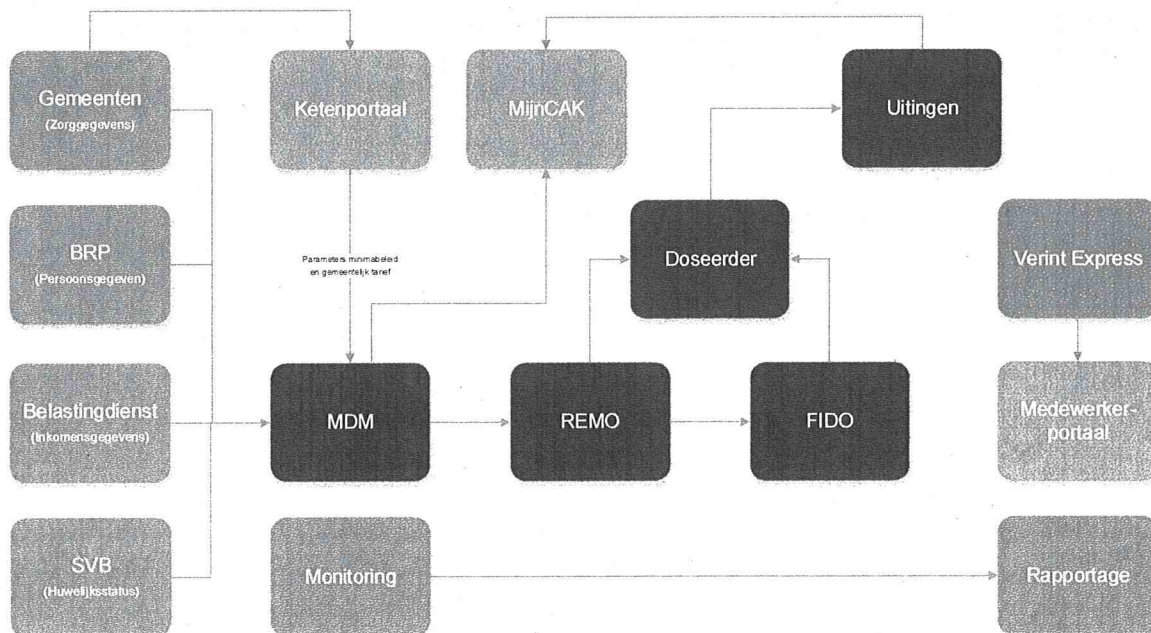
Er is niet of nauwelijks sprake van impact op de financiële processen. Bij de implementatie moeten we goed in de gaten houden dat eventuele verrekeningen over de jaargrens correct verlopen en dat voor elk jaar het juiste tarief wordt gebruikt. Dit is een standaardfunctionaliteit binnen onze financiële processen. De processen zelf veranderen niet, alleen de bedragen. Eenmalig is er wel (beperkte) inzet nodig om het beleidsvoornemen goed te implementeren.

9.4. Informatiehuishouding

De geïndexeerde tarieven worden vastgelegd met bijpassende geldigheid voor een bepaald jaar. Per vast te stellen beschikking, zal het juiste tarief voor het betreffende beschikkingsjaar moeten worden gebruikt. De functionaliteit is niet nieuw, maar er is nog niet eerder gebruik van gemaakt. Overige gegevensstromen wijzigen niet. Wij moeten een rapportage aanpassen.

9.5. Applicatielandschap (ICT)

Na analyse is gebleken dat wij het beleidsvoornemen kunnen doorvoeren zonder significante aanpassingen aan onze automatisering door te voeren. Voor het testen van de doorlooptijden en om te bepalen of andere processen (bijvoorbeeld naar aanleiding van aangeleverde correcties) doorgang kunnen vinden, is een teststraat nodig die alle benodigde applicaties bevat. Alleen met een productiegelijke interne ketentestomgeving kan worden vastgesteld of de oplossing aan de vereisten voldoet om de beleidswijziging succesvol te implementeren.



Figuur 2 Applicatielandschap CAK

9.5.1. Vastlegging (MDM)

De geïndexeerde tarieven worden vastgelegd in de master datamanagement applicatie (MDM). MDM informeert de beschikkingsmodule over een nieuw tarief. In plaats van een signaal per klant, wordt één signaal verstuurd waarmee voor alle klanten het nieuwe tarief wordt gebruikt voor het nieuwe jaar. Het vastleggen van een tarief per jaar is een bestaande functionaliteit.

9.5.2. Beschikkingsmodule (Remo)

Een beschikking kent een begindatum en, zonder wijzigingen in de situatie van de burger, eindigt deze bij het einde van de ondersteuning. Met de introductie van jaarlijkse indexatie van de tarieven, introduceren we een beschikking die wordt afgegeven voor een bepaald jaar. Dat betekent dat we jaarlijks een grote hoeveelheid beschikkingen zullen verzenden. Om de eigen bijdrage te kunnen bepalen, zijn verschillende gegevens nodig vanuit de applicatie die dergelijke gegevens vastlegt (MDM). Wanneer de beschikkingsapplicatie het signaal (notificatie) krijgt dat er een wijziging is, zal het al die gegevens opvragen om de eigen bijdrageplicht vast te stellen en de hoogte van de eigen bijdrage te berekenen. Voor het starten van de beschikkingsronde naar aanleiding van de indexatie, wordt een wijziging in Remo aangebracht.

9.5.3. Financieel domein (FIDO)

Er zijn geen wijzigingen nodig voor het financiële domein. Remo levert de juiste gegevens aan en die kunnen conform regulier proces worden verwerkt.

9.5.4. Outputsysteem (Doseerder)

Geen wijzigingen nodig.

9.5.5. Uitingen

De factuur wordt verduidelijkt en de beschikking zal het van toepassing zijnde tarief bevatten.

9.5.6. MijnCAK en rekentools

De eigen bijdrage rekenhulp op de CAK website wordt aangepast zodat per beschikkingsjaar het juiste tarief wordt getoond. Hetzelfde geldt voor de toelichtende teksten. Het tarief dat zichtbaar is in de mijnCAK-omgeving is afkomstig uit onderliggende bronsystemen die afzonderlijk worden aangepast indien nodig. De omgeving zelf hoeft niet aangepast te worden.

9.5.7. Medewerkerssystemen

Het medewerkersportaal ondersteunt de medewerkers met klantcontact bij het afhandelen van klantvragen. Voor deze omgeving geldt hetzelfde als de mijnCAK-omgeving. De gegevens in het medewerkersportaal zijn afkomstig van andere systemen, dus er is geen aanpassing voorzien. Er is evenmin een wijziging nodig van het systeem waarin de klantvragen worden afgehandeld (Verint).

9.5.8. Ketenportaal

Het ketenportaal blijft ongewijzigd.

9.5.9. De middleware (verbinding tussen de systemen)

Met de huidige gekozen oplossing zal geen geautomatiseerd bericht naar de beschikkingsmodule worden verstuurd. De indexatie wordt handmatig gestart en vervolgens geautomatiseerd doorgevoerd.

9.5.10. Monitoring

Geen wijzigingen nodig ten opzichte van de bestaande faciliteiten en bezetting.

9.5.11. Rapportage

Deze wijziging raakt met name de rapportage 'parameters'. De rapportage wordt aangepast zodat verschillende tarieven kunnen worden getoond.

9.5.12. ICT Hardheid

De zogenaamde ICT hardheid is door een multidisciplinair team binnen het CAK getoetst. Daarin is de vraag beantwoord hoe zeker we de ICT maakbaarheid inschatten. Deze schatten wij in op 100%.

9.6. Security en privacy

Een wijziging van het tarief leidt niet tot de verwerking van nieuwe of andere persoonsgegevens. Er zijn geen gewijzigde continuïteitsmaatregelen nodig. De huidige Privacy Impact Assessment (PIA), het verwerkingenregister en de Business impactanalyse (BIA) behoeven geen aanpassing naar aanleiding van dit beleidsvoornemen.

9.7. Huisvesting

Er is geen extra huisvesting nodig. Uitbreiding van de capaciteit van het klantcontactcenter wordt opgevangen door een extern callcenter.

9.8. Organisatie

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

9.9. Personeel

9.9.1. Formatieplaatsen

Hierna lichten wij toe welke (extra) werkzaamheden wij voorzien als gevolg van de invoering van het beleidsvoornemen. Het gaat hier om de structurele kosten. Deze zijn opgenomen in de begroting structurele kosten.

Verwerking poststukken (teams DAC en Operations)

Als gevolg van de beleidswijziging versturen we jaarlijks meer beschikkingen. Dat kan gevolgen hebben voor de te verwerken (inkomende) poststromen. Er ontstaat mogelijk een hogere instroom van retourpost (niet bij de klant aangekomen post). Daarnaast is het mogelijk dat burgers vaker contact proberen op te nemen via contactformulieren, zowel op papier als digitaal. We verwachten dat de toename van de inkomende poststromen kan worden verwerkt met de aanwezige bezetting.

Het jaarlijks versturen van grote aantallen beschikkingen leidt tot een hoger verzoek om kopieën van uitingen, formulieren tot aanpassing van de eigen bijdrage (peiljaarverlegging), hogere aantallen retourpost en mogelijk meer adreswijzigingen. Op basis van de huidige percentages kan het team dat deze verzoeken afhandelt en de retourpost verwerkt, de toename met de aanwezige bezetting opvangen.

Afhandelen vragen ketenpartners (team Servicedesk Ketenpartners)

Halverwege 2023 worden gemeenten geïnformeerd door middel van een nieuwsbrief. Wij verwachten daarom geen toename van het aantal vragen van ketenpartners als gevolg van deze wijziging. Er is geen extra capaciteit nodig.

Afhandelen ZGI en PJV (team Vastleggen & Beschikken)

Indexatie van de tarieven Wmo zal niet direct leiden tot meer verzoeken door onjuiste gegevens (ZGI) of tot meer peiljaarverleggingen (PJV). Als de indexatie van de eigen bijdrage toch aanleiding zou geven tot meer verzoeken, willen we dit bij het klantcontactcentrum opvangen zodat er geen druk op de overige processen ontstaat. Het hulpmiddel om te bepalen of het aanvragen van een peiljaarverlegging zinvol kan zijn, zal tijdig worden ingezet om ook via die weg de mogelijke druk op dit proces te verlagen.

Klachten, bezwaren en beroep

De indexatie van het abonnementstarief leidt tot een nieuwe beschikking voor het jaar 2024 en verder. Waar we eerder alleen bij de start van de zorg een beschikking stuurden, gevolgd door een maandelijkse factuur, sturen we nu jaarlijks aan het begin van het jaar een beschikking. Dat betekent voor de klant per jaar een uiting extra ten opzichte van de huidige situatie. Bezwaren volgen na verzonden uitingen, dus nu we meer beschikkingen versturen, verwachten we meer bezwaren. Klachten zijn minder direct te koppelen aan de verzonden uitingen, maar ook daar verwachten we een hogere instroom. Vooral ook omdat de klachten en bezwaren nu veelal over de financiële positie van de klant gaan in een maatschappij waar de prijzen van veel zaken stijgen of al gestegen zijn. We verwachten echter niet dat de hogere instroom leidt tot een structurele verhoging van de capaciteit.

Betalingsverkeer

Indien de beoogde introductie van de verzamelfactuur niet tijdig gerealiseerd wordt, dan voorziet het team handwerk bij verrekening. Dit wordt verder uitgewerkt in hoofdstuk 12.

Minnelijk beheer

Als het reguliere proces niet wordt verstoord, is er naar aanleiding van de beleidswijziging voor team minnelijk beheer geen behoefte aan extra capaciteit. Als blijkt dat burgers het oude bedrag blijven betalen of om andere reden slechts een deel van de factuur betalen, leidt dit tot meer uitingen over het oplopende openstaande saldo. Dat kan mogelijk tot inhuur van extra capaciteit leiden. Dit risico is opgenomen in de risicotabel. Door automatische incasso nog meer te stimuleren en burgers tijdig en regelmatig te wijzen op de tariefwijziging hopen we de kans op dit risico te verlagen.

Klantservices**9.9.2. Structurele inzet KCC**

Uitingen die wij versturen genereren klantcontact. Doordat we nu elk jaar extra beschikkingen gaan versturen verwachten wij jaarlijks 16.200 extra telefoongesprekken van klanten te beantwoorden. Deze telefoongesprekken beantwoorden we steeds in het eerste kwartaal. Wij hebben hier jaarlijks ruim 8 fte extra voor nodig, maar alleen in het eerste kwartaal om de piek op te vangen. Dit vertaalt zich dus in iets meer dan gemiddeld 2 fte op jaarbasis. Zie het hoofdstuk Financiële gevolgen voor een verdere toelichting op de onderliggende berekeningen.

9.9.3. Kennis en competenties

Er is geen specifieke training nodig voor medewerkers. Deze informeren wij via onze reguliere processen binnen onze bestaande formatie (aanpassen kennisbank et cetera).

9.9.4. Cumulatieve effecten

Wij hebben onderzocht of er sprake is van cumulatieve effecten met andere geplande beleidsvoornemens, waarbij we expliciet aandacht hebben geschonken aan de passende eigen bijdrage huishoudelijke hulp. De technische en procesmatige implementatie is van dien aard dat er geen sprake is van samenloop met impact. Wel is het zo dat er in de uitvoering een verwachte samenloop is met de uitvoering van andere taken. Zoals eerder beschreven in deze toets gaat dit met name om een verwachte piek van klantcontact in januari.

10. CIO Advies

Inleiding

Sinds de invoering van het abonnementstarief is het tarief van 19 euro per maand niet gewijzigd. Het beleidsvoornemen van VWS is om met ingang van 2024 het tarief jaarlijks te indexeren aan de hand van de consumentenprijsindex. Burgers met Wmo-ondersteuning zullen daarom in de meeste gevallen voor het eerst een nieuwe beschikking krijgen met een hoger tarief.

In de huidige werkwijze wordt alleen een nieuwe beschikking gestuurd als er iets wijzigt voor de burger, om onnodige communicatie en mogelijke verwarring te voorkomen. Met ingang van 2024 wil het CAK de jaarlijkse indexatie aangrijpen om aan alle burgers met Wmo-ondersteuning jaarlijks een beschikking te sturen, waarin wordt vermeld wat de maandelijkse eigen bijdrage voor het nieuwe kalenderjaar is. Het ministerie van VWS heeft het CAK gevraagd een uitvoeringstoets te doen naar het beleidsvoornemen om het abonnementstarief te indexeren.

Kern

Er is breed en zorgvuldig gekeken in deze toets naar de gevolgen van de invoering van de indexatie. Elk jaar vindt er een beschikkingsronde plaats. Met de indexatie wordt er een nieuw element aan toegevoegd. Er is gekozen om de gehele populatie (700.000 burgers) als uitgangspunt te nemen bij het berekenen van de indexatie. Dat maakt het vooral een logistieke en organisatorische uitdaging. Omdat het beschikkingenproces een bekend jaarlijks terugkerend proces is bij het CAK, is het aannemelijk dat dit goed zal gaan. Door de hoeveelheid beschikkingen zal extra aandacht worden gegeven aan de communicatie met de burger, communicatie binnen de keten en met de teams Klantcontact. Er wordt extra drukte verwacht bij de teams Klantcontact. Dit wordt opgevangen door flexibele inzet van een extern call center. De technische uitdaging zit in de doorlooptijd van de berekening voor de gehele populatie. De voorgestelde oplossing zorgt voor voldoende vertrouwen dat dit binnen de normtijd blijft zodat de overige processen niet worden verstoord.

De wijze waarop de uitvoeringstoets is gedaan qua omvang en diepgang, in relatie met de gekozen oplossingen en uit te voeren activiteiten, geeft voldoende vertrouwen in de algemene conclusie dat *"onder randvoorwaarden de invoering per 1 januari 2024 mogelijk is"*.

Maakbaarheid en haalbaarheid van de ICT-oplossing

De hoeveelheid berekeningen zorgen voor extra druk (performance) op de infrastructuur met het risico dat dit indexatieproces andere reguliere processen verstoort. Er zijn verschillende scenario's uitgewerkt, waarbij het verminderen van het aantal betrokken microservices bij de berekening de beste kans van slagen heeft. Dit levert op papier een doorlooptijd op waarbij het andere processen niet verstoort. Een test moet de juistheid van deze oplossing bevestigen.

Het Wmo proces bij het CAK maakt onderdeel uit van een keten, waaronder gemeenten. Dit betekent dat communicatie en het testen in de keten belangrijk is. Hiertoe wordt een ketenteststraat ingericht. Het tijdig ter beschikking hebben van deze ketenteststraat is voorwaardelijk voor het op tijd afronden van de testfase en dus het tijdig op de mat hebben van de beschikkingen bij de burger.

Cumulatieve effecten

Het CAK heeft een volle veranderkalender naast de reguliere opgave. Deze uitvoeringstoets geeft inzicht in de impact van indexatie van het abonnementstarief Wmo op het CAK (o.a. ICT-landschap) en de keten. Vooralsnog voorzien wij geen hinder in de samenloop met de invoering van de eigen bijdrage huishoudelijke hulp Wmo. Via het Portfolioproces kan eventuele inhoudelijke samenloop en de omgang daarmee door andere trajecten worden bepaald. Het reguliere Portfolioproces is dan in staat om keuzes te maken.

CIO-advies

Gezien de expliciete uitspraak over de uitvoerbaarheid van de UVT (onder voorwaarden) in z'n algemeen en specifiek voor de ICT-oplossingsrichting adviseer ik akkoord te gaan met de uitvoeringstoets.

11. Interne beheersing en externe verantwoording

In dit hoofdstuk duiden wij de specifieke gevolgen voor de interne beheersing en de externe verantwoording die wij voor ons zien naar aanleiding van het beleidsvoornemen. Het uitgangspunt is dat de werking van deze beleidsmaatregel in een keer goed verloopt. Dat wil zeggen, de benodigde gegevens voor het verwerken van de indexatie tijdig bij het CAK worden aangeleverd door VWS.

Om over betrouwbare verantwoordingsinformatie te beschikken dient als basis in de uitvoering een toereikende administratieve organisatie en interne beheersing (hierna: AO/IB) ingericht te zijn. Dit omvat het proces waarbij opzet, bestaan en werking voor een goede uitvoering van processen en procedures is geïmplementeerd. Vanuit het externe kader Model jaarverslaggeving CAK³ zijn expliciet de uitgangspunten beschreven met betrekking tot de verantwoording over de uitvoering van de wettelijke taken.

Dit betekent dat er concreet invulling moet worden gegeven aan de beheersingsaspecten juistheid, volledigheid, tijdigheid en rechtmatigheid van de verantwoording:

Volledigheid: alles wordt verantwoord in de periode/tijdvak waar het betrekking op heeft.

Juistheid: de verantwoorde transacties zijn juist, in overeenstemming met de oorspronkelijk vastgelegde gegevens.

Tijdigheid: transacties en posten worden in de goede periode verantwoord.

Rechtmatigheid: voldoen aan de geldende wet- en regelgeving (intern als extern).

Vanuit het intern kader dient een adequaat systeem van de AO/IB zijn ingericht. Dit stelsel ziet erop toe dat in de onderliggende procesactiviteiten van de uitvoering van de regeling de juiste controlemechanismen (periodieke aansluitingen tussen systemen, verschillenanalyses en verbandscontroles) en toereikende functiescheiding is opgenomen. Een goede AO/IB bestaat uit:

1. Opstellen van actuele procesbeschrijving;
2. Vastlegging van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden;
3. Vastlegging van risico's en maatregelen van interne beheersing, zie hoofdstuk 12 van Uvt;
4. Voortgangsbewaking, management self-assessment;
5. Managementrapportages rondom processen en risico's.

11.1. Relevante wijzigingen

De invoering van de indexatie heeft beperkt impact op onze processen en daarmee op onze interne beheersing en externe verantwoording. Het invoeren van de juiste parameters in onze systemen op basis van de jaarlijkse indexatiegegevens moet zorgvuldig en door de bevoegde personen worden uitgevoerd, getest en gecontroleerd. We maken hierbij gebruik van ons bestaande proces voor het doorvoeren van beleidswijzigingen.

11.2. Gevolgen Interne beheersing en externe verantwoording

- Er komen aangepaste procesbeschrijvingen en werkinstructies.
- We moeten een controle inbouwen in het kader van de interne beheersing dat de indexatie op juiste wijze is doorgevoerd.

³ Model wordt vastgesteld door de NZa en gepubliceerd in de Staatscourant.

- We moeten borgen dat het proces onder functiescheiding vanuit de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden plaatsvindt.
- We moeten een extra controle inbouwen om te borgen dat burgers het juiste tarief betalen. Daarnaast moeten we toetsen of het salderingsproces verloopt conform de eisen.
- De stuurinformatie breiden wij uit met relevante cijfers over alle processtappen: vastleggen (kwaliteit aanlevering gemeenten), opleggen, factureren, innen (inclusief deelbetalingen), en afdragen.
- Aanvullend monitoren wij een eventuele stijging van het aantal minnelijk beheerzaken vanwege de potentieel hogere eigen bijdrage (als gevolg van wettelijke indexering) en de eventuele stijging van afhandeltijd van casemanagement.

12. Risico's, fraude en beheersmaatregelen

Nr.	Risico	Gevolg	Kans	Impact	Initieel risico	Mitigerende maatregel	Kans	Impact	Restrisico
Implementatie									
1	Te hoge belasting systemen Wmo AT keten. Performance applicatielandschap onvoldoende.	Lange doorlooptijd aanmaak beschikkingen. Tot mogelijk 4 weken. Mogelijke gevolgen: - Klanten worden laat geïnformeerd, gevolgd door toename klantcontact - Verstoringen andere reguliere processen	Bijna zeker	Omvangrijk		- CAK heeft mogelijkheden tot verlagen van de doorlooptijd onderzocht. Verwachting is dat de e.e.a. verkort kan worden tot maximaal enkele dagen. - Uitgebreide (interne applicatie) ketentest, inclusief loadtest voor livegang. - Eventuele noodmaatregel indien het risico zich onverhoopt toch voordoet. Spreiden van de beschikkingen over december en onderzoeken wat op dit vlak mogelijk is.	Zeer zeldzaam	Omvangrijk	Laag risico
Uitvoering									
2	Tijdigheid De drukker is aan het eind van het jaar door andere werkzaamheden (feestdagenpost, overstappen zie Mekostenverzekering) niet in staat het grotere aantal uitingen dan in eerdere jaren, tijdig te drukken en te verzenden	Klanten ontvangen de beschikking laat en nemen contact op met het CAK	Mogelijk	Omvangrijk		Uiterlijk voor 1 september planning afstemmen met drukker en ruim vóór het einde van het jaar de beschikkingen aanleveren voor verzending	Zeer zeldzaam	Omvangrijk	Laag risico
3	Klantreacties Er bellen meer dan de beoogde x% van de klanten naar aanleiding van: - Hoogte nieuwe tarief en/of - Onvoldoende of late informatie over indexatie, met name name nieuwe klanten rond jaarwisseling	Meer vragen, klachten en verzoeken om per jaar verlegging (thv minimebeleid). KCC's kan het call aanbod niet aan, waardoor de bereikbaarheid onder KPI zakt, klanten niet te woord worden gestaan en veel herhaalverkeer optreedt	Waarschijnlijk	Gemiddeld		Duidelijke en tijdige communicatie, in afstemming met de keten en VWS. Gemeenten moeten nieuwe klanten informeren over indexatie. Klantcontactcentrum medewerkers worden voorbereid en getraind voor de wijziging en voorkomen druk op processen. Afgestemde boodschap IVR, website tijdig actualiseren. Hichtlen WFM en planning tijdig beschikbaar zodat capaciteit kan worden ingehuurd. Zo nodig spreiden van versturen beschikkingen.	Onwaarschijnlijk	Gemiddeld	Laag risico
4	Onduidelijke facturen en onduidelijke openstaande saldo's a.g.v. verrekeningen verschillende AT-tarieven (onduidelijkheid openstaand saldo is nu al nummer 1 van gegronde klachten).	Extra klantcontacten. Verwarring bij de klant. Toename klachten van burgers	Waarschijnlijk	Gemiddeld		Communicatie (facturen, brieven) zo helder mogelijk. Introductie verzamel factuur, flexibele inzet extra capaciteit. Goede voorbereiding bij KCC. Extra inzet KCC.	Zeer zeldzaam	Verwaarloosbaar	Verwaarloosbaar risico
5	Financieel Klanten die zelf maandelijks of middels periodieke overboeking de eigen bijdrage overmaken reken na de start nog het oude, niet geïndexeerde, bedrag over.	Openstaand saldo loopt op, klant krijgt steeds grotere betaalachterstand. Incidenteel afboeking kleine bedragen, conform protocol	Bijna zeker	Klein		Indexeren en bedrag tijdig aankondigen op website en via communicatie op en bij uitingen. Nieuw bedrag benadrukken op beschikking en factuur en expliciet benoemen dat betaalopdrachten aangepast moeten worden. Aanvullend: Betalen via automatische incasso (AI) stimuleren.	Waarschijnlijk	Verwaarloosbaar	Laag risico

13. Planning

13.1. Deadlines

13.1.1. *Deadline opdrachtverstrekking*

Het ministerie van VWS verstrekt uiterlijk binnen twee weken na verzending van de definitieve toets opdracht en akkoord op de randvoorwaarden en uitgangspunten. Daarbij geldt dat wijzigingen van de concept wetgeving na deze datum tot vertraging en mogelijk tot hogere kosten kunnen leiden. Bij eventuele wijzigingen na deze datum moet de impact opnieuw vastgesteld worden.

13.1.2. *Deadline wetgeving*

De deadline met betrekking tot het vaststaan van de relevante contouren van het wettelijk kader en de AMvB zijn opgenomen in de uitvoeringstoets passende eigen bijdrage huishoudelijke hulp. Inwerkintreding is voorzien per 1 januari 2025. Voor inwerkingtreding per 1 januari 2024 van de bepalingen met betrekking tot indexatie moet overeenkomstig geldende wet- en regelgeving worden voorzien in een ministeriële regeling overeenkomstig artikel 2.1.4b lid 4 Wmo 2015.

13.1.3. *Deadline invoeringstermijn*

Om invoering per 1 januari 2024 mogelijk te maken, moet de voorbereiding voor de realisatie beginnen per 16 maart 2023. Indien het voor VWS niet mogelijk is om op 16 maart de opdracht te verstrekken omdat de financiële middelen dan nog niet beschikbaar zijn, horen wij graag uiterlijk 16 maart van VWS of VWS wel of niet door wil gaan met indexatie met ingang van 2024. Dit zodat wij wel of niet de interne voorbereidingen kunnen opstarten. De werkzaamheden komen anders binnen het CAK op het kritieke pad en kunnen dan mogelijk niet meer tijdig worden gerealiseerd.

14. Financiële gevolgen

De financiële gevolgen zijn uitgesplitst in een begroting voor implementatiekosten (projectkosten) en een begroting voor de structurele beheerskosten (uitvoeringskosten). De begrotingen zijn opgesteld op basis van het prijspeil 2023. Er is geen rekening gehouden met loon- en prijspeilontwikkelingen. Als deze zich voordoen nemen we deze mee in de MTR.

14.1. Implementatiekosten

De implementatiekosten bedragen € 587.360,-.

Begroting:

Onderdeel	Budget	Bevoorschotting				
		2023	2024	2025	2026	2027
Totaal Project algemeen IT	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Project kosten niet zijnde formatie						
Pentest	€ 3.960	€ 3.960	€ -	€ -	€ -	€ -
Totaal Project kosten niet zijnde formatie	€ 3.960	€ 3.960	€ -	€ -	€ -	€ -
Projectrealisatie ART-Trein						
Indexeren en beschikken	€ 90.000	€ 90.000	€ -	€ -	€ -	€ -
Rekentool	€ 30.000	€ 30.000	€ -	€ -	€ -	€ -
Rapportages	€ 30.000	€ 30.000	€ -	€ -	€ -	€ -
Nazorg	€ 30.000	€ -	€ 30.000	€ -	€ -	€ -
Totaal Projectrealisatie ART-Trein	€ 180.000	€ 150.000	€ 30.000	€ -	€ -	€ -
Project algemeen Business						
Communicatie	€ 165.700	€ 98.816	€ 66.884	€ -	€ -	€ -
Totaal Implementatieplan	€ 165.700	€ 98.816	€ 66.884	€ -	€ -	€ -
Projectrealisatie (Business)						
Projectorganisatie	€ 88.600	€ 88.600	€ -	€ -	€ -	€ -
Inzet kennismedewerkers	€ 149.100	€ 141.573	€ 7.527	€ -	€ -	€ -
Totaal Projectrealisatie (Business)	€ 237.700	€ 230.173	€ 7.527	€ -	€ -	€ -
Totaal	€ 587.360	€ 482.949	€ 104.411	€ -	€ -	€ -

14.1.1. Toelichting begroting

PROJECT KOSTEN NIET ZIJNDE FORMATIE REALISATIE

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

PROJECT REALISATIE ART (AGILE RELEASE TREIN)

Dit zijn de ICT kosten die we maken 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. We moeten de verwerkingscapaciteit uitbreiden omdat wij in relatief korte tijd een significant aantal beschikkingen moeten kunnen genereren. Wij moeten ook vaststellen of het aanmaken van de beschikkingen op de juiste wijze gebeurt (met de nieuwe parameters). Ook is er een periode van nazorg begroot. Zie hoofdstuk 9 voor een uitgebreide beschrijving van de ICT impact.

COMMUNICATIE

Ontwerpen en versturen van een flyer aan de doelgroep. Opvangen van verhoogde call respons naar aanleiding van de flyer, beschikkingen en facturen. Onze ervaring is dat uitingen die wij sturen altijd leiden tot extra klantcontact, zelfs als klanten niets hoeven te doen of meer moeten betalen. We hebben op basis van onze ervaring een inschatting gemaakt van het contactratio (dat is hoeveel procent van onze uitingen contact genereert, met name telefonisch contact).

- Versturen van de flyer: 2 procentpunt extra klantcontact
- De beschikking + de flyer: 4 procentpunt extra klantcontact
- Januarifactuur: 1 procentpunt extra klantcontact
- Februarifactuur: 0,5 procentpunt extra klantcontact
- Maartfactuur: 0,25 procentpunt extra klantcontact

Onderdeel	Aantal	Kosten (€)
Drukken en versturen flyer bij factuur november	Ca 540.000	25.300
Drukken en versturen flyer bij beschikking januari	Ca 700.000	32.800
Beantwoorden extra calls naar aanleiding van flyers, beschikking en facturen januari, februari en maart	25.650	85.000
Telefoonkosten (Ziggo) extra calls	25.650	22.600
Totaal communicatie		165.700

De afbouw is gebaseerd op de aanname en ervaring dat niet alle burgers hun post in januari openmaken. We verwachten dat na de maartfactuur de verhoging door indexatie helemaal geen "nieuws waarde" meer heeft voor burgers.

Aanpassing van de website van het CAK (navigatie, content) wordt gefinancierd uit de reguliere begroting.

PROJECTORGANISATIE

Er wordt een externe business projectleider aangesteld voor tien maanden. De business projectleider voert de regie over de business implementatie: planning, realisatie en verantwoording.

INZET KENNISMEDEWERKERS

Inzet van business medewerkers ten behoeve van business aansluiting op ICT-realisatie (productmanager) en implementatiebegeleiding betalingsverkeer (specialist betalingsverkeer). Zie onderstaande de toelichting op de inzet van deze medewerkers.

Productmanager Wmo

Externe inhuur. De productmanager regisseert alles wat de ICT-implementatie raakt. Regisseert alles wat op de Agile Release Trein moet komen. Zorgt voor concrete en duidelijke vraagarticulatie richting ICT organisatie. Inzet voor 1 dag (8 uur) per week gedurende 9 maanden.

Business Analyst

Externe inhuur. Business Analyst (0,5 fte). Zorgt onder andere voor het opstellen van de business requirements en voor portfolio benodigde documenten (bijvoorbeeld het uitwerken van Epic One pager en de Epic Detail uitwerking)

Specialist betalingsverkeer

Externe inhuur. Specialist betalingsverkeer (0,5 fte) inclusief nazorgperiode gedurende één maand. De 'Specialist Betalingsverkeer' zal met name belast zijn met data-analyses (data-analist) om te borgen dat de uitvoering van de regeling ook na indexatie goed beheerst wordt. Specifieke werkzaamheden, die hieronder vallen zijn:

- Analyse op proces (zijn alle zaken goed geïmplementeerd, signalering op afwijkingen in het proces etc.)
- Analyse op het betaalgedrag van klanten na indexatie (nazorg)
- Analyse op de interne betalingsverwerking van ontvangsten
- Analyse op de klantimpact (zien we bijvoorbeeld afwijkingen n.a.v. indexatie en moeten we hierin wellicht bijsturen)
- Informatievoorziening
- Verantwoording in de vorm van rapportages, analyses en verbetervoorstellen

PROJECTWERKPLEKKEN

Deze post is PM begroot. Indien deze kosten daadwerkelijk optreden (en daardoor aanvullend budget nodig is) claimen wij deze bij een MTR. Onze huidige verwachting is dat we hier geen aanvullend budget voor nodig hebben.

14.2. Structurele beheerskosten

	Totaal overzicht FTE's				Totaaloverzicht Financieel			
	2024	2025	2026	2027	2024	2025	2026	2027
Totaal fte's / personeelskosten	2,2	2,2	2,2	2,2	164.500	164.500	164.500	164.500
Bureaunkosten					0	0	0	0
Huisvestingskosten					0	0	0	0
Uitvoeringskosten					298.260	298.260	298.260	298.260
Automatiseringskosten					30.780	30.780	30.780	30.780
Algemene beheerskosten					0	0	0	0
Totaal structurele beheerskosten					493.540	493.540	493.540	493.540

14.3. Toelichting begroting

De begroting is gebaseerd op de impact zoals verwoord in hoofdstuk 9. De begroting is onder voorbehoud van (significante) wijzigingen in klantaantallen.

PERSONEELSKOSTEN

Betreft personeelskosten voor het behandelen van de verhoogde call respons als gevolg van het jaarlijks in januari beschikken van de Wmo-populatie (ca 700.000 beschikkingen). Naar aanleiding van deze

uitingen verwachten we jaarlijks ruim 16.000 extra calls in het eerste kwartaal. Om deze calls tijdig te kunnen beantwoorden zijn in totaal 3.695 KCC uren nodig á 42,- per uur +6% opslag facilitair call center voor indirecte uren ($3.695 * 42 * 1,06 = € 164.500$). De piek van het aantal telefoontjes verwachten we jaarlijks rond week 4. Op dit piekmoment is een extra inzet van ruim 38 fte nodig. Over het eerste kwartaal betekent dit gemiddeld een extra inzet van 8,6 fte, dit is op jaarbasis dus gemiddeld 2,2 fte.

BUREAUKOSTEN

n.v.t.

HUISVESTINGSKOSTEN

n.v.t.

UITVOERINGSKOSTEN

We gaan jaarlijks circa 700.000 extra beschikkingen fysiek naar onze klanten sturen. Dit levert een structurele toename van kosten op voor onder andere materiaal (papier en enveloppen) en portokosten. Wij verwachten een toename van € 284.000 aan structurele jaarlijkse kosten.

Voor elke call maken wij telefoonkosten (Ziggo). De hoogte van de kosten zijn variabel en worden bepaald door het aantal calls, de duur van de gesprekken en of de klant vast of mobiel belt. Als gevolg van de toename van het aantal calls verwachten wij een structurele stijging van de telefoonkosten met € 14.000.

AUTOMATISERINGSKOSTEN

Indexatie vraagt om aanpassingen van onze ICT-organisatie. De verwachte ICT-ontwikkelkosten bedragen € 180.000. 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 € 27.000 per jaar.

Voor het jaarlijks kunnen verwerken van de circa 700.000 beschikkingen moeten wij onze servercapaciteit uitbreiden. De jaarlijks terugkerende kosten hiervoor bedragen circa € 400.000.

ALGEMENE BEHEERSKOSTEN

n.v.t.