



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

2 november 2022

Kenmerk

.2202.

Onderwerp

Uitvoeringstoets passende eigen bijdrage huishoudelijke hulp Wmo

Geachte mevrouw

Bij brief met kenmerk 3397991-1032660-DMO, die wij op 12 juli 2022 ontvingen, verzocht u het CAK een uitvoeringstoets te schrijven over het voornemen om per 1 januari 2025 een passende eigen bijdrage voor de huishoudelijke hulp te introduceren. Bij deze brief zend ik u de definitieve uitvoeringstoets. Om per 1 januari 2025 tot implementatie over te kunnen gaan ontvang ik graag de opdracht tot uitvoering, inclusief een akkoord op de in de uitvoeringstoets genoemde randvoorwaarden, voor 1 december 2022.

Implementeren van wettelijke wijzigingen én een meerjarige veranderopgave

Gezien de effecten van het abonnementstarief en de uitdagingen voor het stelsel, onderschrijven wij het beleidsvoornemen om een passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp te introduceren en zien wij onze rol hierin. Anderzijds hebben wij voor onze veranderopgave rust en ruimte nodig, zoals wij ook hebben aangegeven in de stand van de uitvoering. Het beleidsvoornemen zorgt voor spanning tussen implementatie van de maatregel en onze geplande veranderopgave en dan met name de ICT vereenvoudiging. Ook is er naast het onderhavige beleidsvoornemen geen ruimte voor andere ingrijpende beleidsvoornemens.

Planning

Om invoering per 1 januari 2025 mogelijk te maken is het van belang dat iedere partij in de keten zich bestuurlijk committeert aan de planning. Elke betrokken partij in de keten moet de werkzaamheden tijdig uitvoeren om zo de planning in zijn geheel te kunnen behalen. Het is dus niet mogelijk om vanuit een individuele ketenpartner een losse uitspraak te doen over het geheel.



De planning per 1 januari 2025 is erg ambitieus en vereist een strakke sturing over de gehele keten heen vanuit de eigenaar van het stelsel. Hierbij moeten we ook nog het actuele risico van de krappe arbeidsmarkt in ogenschouw nemen, wat ook op ons van toepassing is. Invoering per 1 januari 2026 levert veel meer ruimte op om diverse onderkende risico's beter te kunnen beheersen.

Als er eerder besparingen nodig zijn, zijn er ook andere manieren om deze doelen te realiseren. Bijvoorbeeld door hulp bij het huishouden uit de Wmo te halen, bij de toegang tot de Wmo een inkomenstoets te introduceren of een vouchersysteem zoals in België te introduceren (de gemeente ontvangt een vergoeding voor de voucher). Mogelijk bieden deze alternatieven een permanente oplossing.

Randvoorwaarden, uitgangspunten en aanbevelingen

Onder de in de uitvoeringstoets genoemde randvoorwaarden en uitgangspunten is implementatie per 1 januari 2025 haalbaar. Daarnaast doen wij een aantal aanbevelingen. De implementatie behelst onder meer het introduceren van een eigen bijdragesystematiek voor huishoudelijke hulp onder de Wmo 2015. Daarnaast worden het abonnementstarief, de maximale eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp en het minimale verschil in inkomen om in aanmerking te komen voor een peiljaarverlegging, jaarlijks geïndexeerd aan de hand van de consumentenprijsindex. Tot slot worden het startmoment van de eigen bijdrage en het recht op pauzeren gereguleerd. Het onderdeel indexatie van het abonnementstarief wordt separaat uitgewerkt.

De begrote kosten voor implementatie bedragen in totaal € 11.631.654, waarvan € 7.453.754 in 2023 en 2024 en € 4.177.900 in de periode vanaf inwerkingtreding (2025 t/m 2027). De structurele beheerskosten zullen per 1 januari 2025 toenemen met € 2.497.708.

De concept uitvoeringstoets is op 12 oktober 2022 besproken op ambtelijk niveau met uw medewerkers en de daar gemaakte opmerkingen zijn verwerkt.

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

Passende eigen bijdrage
huishoudelijke hulp Wmo



Auteur: CAK
Datum: November 2022
Versie: 1.0

Inhoudsopgave

1.	Managementsamenvatting	3
2.	Onze visie	5
3.	Aanleiding en doelstelling	9
4.	Definitie	12
5.	Randvoorwaarden, aanbevelingen en uitgangspunten	20
6.	Impact op burgers	27
7.	Communicatie	33
8.	Impact op de keten	38
9.	Impact CAK	40
10.	Interne beheersing en externe verantwoording	50
11.	Risico's, fraude en beheersmaatregelen	52
12.	Planning	54
13.	Financiële gevolgen	55
14.	Wijziging of beëindiging taak	58
	Bijlage 1 – Toelichting pauzeren	59
	Bijlage 2 – Werkwijze CAK Interne beheersing en externe verantwoording	61
	Bijlage 3 – Toelichting omvang doelgroep	63
	Bijlage 4 – Financiële kaart	64
	Bijlage 5 - CIO-advies	65

1. Managementsamenvatting

Kern beleidsvoornemen

Er komt een passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp. Vanaf een bepaalde inkomensgrens stijgt de eigen bijdrage lineair tot maximaal € 255 per maand.

Impact burger

Voor burgers neemt de complexiteit toe: er komt een afwijkende, variabele eigen bijdrage naast het abonnementstarief. Een deel van de burgers gaat een hogere eigen bijdrage betalen en zal overwegen zelf huishoudelijke hulp te regelen. Het recht op pauzeren moet de burger zelf aanvragen bij gemeenten. Dit vraagt veel van het doenvermogen, zeker gezien de kwetsbaarheid van de doelgroep.

Impact stelsel

De voorgenomen wijziging heeft als beoogd effect dat burgers die dat kunnen huishoudelijke hulp zelf gaan organiseren en betalen of meer gaan bijdragen aan de kosten als ze huishoudelijke hulp via de Wmo afnemen. Bij het abonnementstarief werd een te groot beslag gelegd op de huishoudelijke hulp en daarmee op het Wmo budget.

Impact keten

Er is impact in de gehele Wmo keten: op gemeentelijk beleid, verordeningen, de berichtenstandaard, contracten met zorgaanbieders en ICT. Er komt een extra informatiestroom bij. Het recht op pauzeren zal tot intensievere en foutgevoeligere informatie-uitwisseling leiden.

Impact CAK

Om het voor de burger zo eenvoudig mogelijk te houden besteden we de nodige aandacht aan voorlichting. Wij presenteren abonnementstarief en huishoudelijke hulp als één regeling naar buiten toe, intern is het een extra regeling. Dit vergt een grote aanpassing van onze processen en daarmee onze ICT. Wij verwachten een flinke toename in klantcontact (vragen, klachten, bezwaren, peiljaarverlegging) en een grote piek bij de start van de nieuwe eigen bijdrage. Het CAK zal voor verschillende onderdelen extra personeel moeten werven en opleiden, en/of de samenwerking met externe partners moeten intensiveren.

Cumulatieve effecten

Het bestaande takenpakket in combinatie met de veranderopgave (vereenvoudiging ICT, in control en cultuurverandering) en verschillende wijzigingen, waaronder de wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (MEBV), wordt ontegenzeggelijk geraakt door dit beleidsvoornemen. Wij zijn een onderzoek gestart naar impact op met name vereenvoudiging ICT en mogelijke scenario's.

Risico's

Gezien de cumulatieve effecten en de krapte op de arbeidsmarkt is het risico groot dat vertraging optreedt door schaarste in kwaliteit en kwantiteit van benodigd personeel en externe expertise. Daarnaast is het risico aanwezig dat behandeling in Eerste en Tweede Kamer tot wijzigingen leidt die tot meerwerk of rework leiden en daarmee tot vertraging. Tot slot is het risico reëel dat niet alle gemeenten tijdig gereed zijn, waardoor bij de start achterstanden of complicaties ontstaan. We hebben de risico's mede geformuleerd vanuit onze ervaringen met de invoering en uitvoering van Wmo abonnementstarief.

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

Risico procesverstoring: klein/gemiddeld/groot

Uitvoeringskosten (structureel, per jaar):

Personeel	€ 1.457.245 (25,2 fte)
Uitvoering	€ 518.463
Automatisering	€ 522.000
Totaal	€ 2.497.708

Invoeringskosten (incidenteel):

IT-kosten	€ 3.873.120
Business	€ 7.758.534
Totaal:	€ 11.631.654

Invoering kan per 01-01-'25 (onder randvoorwaarden)

Eindoordeel: uitvoerbaar

Invoering en uitvoering

Onder randvoorwaarden is invoering per 1 januari 2025 mogelijk. De belangrijkste voorwaarden hierbij zijn dat nog eind 2022 wordt gestart met de voorbereidingen, dat het wetsvoorstel en concept AMvB niet meer substantieel wijzigen, dat er geen vertraging optreedt in de keten en dat we gezamenlijk go/ no go momenten formuleren. Het is alleen haalbaar als er vanuit de gehele keten commitment is op de planning.

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 en zorgaanbieders zo goed mogelijk helpen.

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 de uitvoerbaarheid van het beleidsvoornemen en 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? Om zo ook met het voornemen van een passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp, verder te bouwen aan het vertrouwen van burgers in de overheid door invulling te geven aan de afspraken uit het regeerakkoord en bij te dragen aan de houdbaarheid en financiering van het zorgstelsel.

2.2. Besparing regeerakkoord

In de memorie van toelichting bij het wetsvoorstel staat een bedrag van 95 miljoen euro opgenomen als structurele jaarlijkse besparing ten gevolge van de passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp. Daarin zijn geschatte uitvoeringskosten à 15 miljoen euro meegenomen, waarmee de maatregel per saldo 80 miljoen euro op moet brengen uit hogere eigen bijdragen en een afname van het aantal burgers dat gebruik maakt van huishoudelijke hulp vanuit de Wmo. Wij merken op dat onzeker is of deze besparing behaald zal worden. Zo is onzeker in welke mate het aantal gebruikers van huishoudelijke hulp uit de Wmo zal afnemen vanwege de maatregel. Ook is onzeker hoeveel mensen meer dan de minimale eigen bijdrage zullen betalen en hoeveel dit aan extra opbrengsten zal genereren.

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 beschreven in *“De stand van de uitvoering CAK”* medio 2022.

De passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp is een grote wijziging die zowel de externe omgeving als onze gehele organisatie raakt. Tot 2019 werd een inkomensafhankelijke eigen bijdrage opgelegd voor maatwerkvoorzieningen uit de Wmo 2015. Veel burgers met Wmo-ondersteuning hadden te maken met een stapeling van zorgkosten over de verschillende domeinen (Wlz, Wmo, Zvw) heen. Om deze stapeling te beperken is in 2019 een inkomensafhankelijke eigen bijdrage geïntroduceerd (het abonnementstarief), welke met ingang van 2020 wettelijk is verankerd.

Aan de Tweede Kamer wordt jaarlijks een monitor rapportage verstrekt om de effecten van deze inkomensafhankelijke eigen bijdrage in beeld te brengen. De vierde monitor abonnementstarief (30 september 2022) meldt een daling van de inkomsten uit eigen bijdragen van 89 miljoen euro en een stijging van de uitgaven van 322 miljoen euro in de periode 2019-2021. Deze stijging is aanzienlijk hoger dan begroot bij de totstandkoming van het abonnementstarief en veroorzaakt een probleem voor gemeenten wat betreft budget en beschikbaarheid van personeel voor huishoudelijke hulp. Omdat deze groei met name wordt veroorzaakt door de toename van huishoudelijke hulp uit de Wmo, noemt het regeerakkoord als maatregel een passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp.

Met dit beleidsvoornemen wordt een tweede type eigen bijdrage geïntroduceerd binnen een bestaande regeling. Dit veroorzaakt extra complexiteit voor de burger en voor de uitvoeringsketen, van zorgaanbieder tot en met het CAK. Zowel qua invoering als uitvoering. Het vraagt energie en capaciteit en loopt qua timing samen met onze ingezette meerjarige veranderopgave. In het bijzonder is er samenloop met de vereenvoudiging van onze ICT. Het wordt voor ons een uitdaging om het beleidsvoornemen te combineren met onze veranderopgave.

We merken dat er meer beleidsvoornemens of wijzigingen zijn waarvoor nog uitvoeringstoetsen gemaakt worden. Dit betreft op dit moment:

- De wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (MEBV);
- Indexatie van het abonnementstarief;
- Gegevensuitwisseling met de belastingdienst inzake zorgtoeslag (voor Wlz en Wmo);
- Beleidsregels 'vergoeden naar Nederlands tarief' (buitenlandtaak);
- Vrijwillige wettelijke regeling VOZD (buitenlandtaak).

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

2.4. Invoering en uitvoering van het beleidsvoornemen

We hebben eerder ervaren dat de invoering van Wmo abonnementstarief vertraging heeft opgelopen, met onder meer onwenselijke effecten voor de burger. Wij zien het als onze verantwoordelijkheid om er alles aan te doen om de implementatie en uitvoering van het beleidsvoornemen zo goed mogelijk te laten verlopen. Daarom hebben wij relevante lessen uit het verleden meegenomen in het opstellen van deze uitvoeringstoets. Onze uitgangspunten, randvoorwaarden en risico's uit deze toets zijn onder andere gebaseerd op deze lessen en op onderstaande visie op invoering en uitvoering van het beleidsvoornemen.

2.4.1 Invoering

1. Invoeringsdatum

De planning per 1 januari 2025 is al erg ambitieus. Hierbij moeten we ook nog het actuele risico van de krappe arbeidsmarkt in ogenschouw nemen, wat ook op ons van toepassing is. Invoering per 1 januari 2026 levert veel meer ruimte op om diverse onderkende risico's beter te kunnen beheersen.

Als er eerder besparingen nodig zijn, zijn er ook andere manieren om deze doelen te realiseren. Bijvoorbeeld door hulp bij het huishouden uit de Wmo te halen, bij de toegang tot de Wmo een inkomenstoets te introduceren of een vouchersysteem zoals in België te introduceren (de gemeente ontvangt een vergoeding voor de voucher). Mogelijk bieden deze alternatieven een permanente oplossing.

2. Goed voorbereid live

Een passende eigen bijdrage voor de huishoudelijke hulp betreft een wijziging die processen raakt in de gehele uitvoeringsketen. We verwachten een toename in burgercontact omdat er een nieuwe regeling is. We sturen voorlichting vooraf en we bieden een rekentool op onze website. Hierin moeten we onze bijdrage afstemmen op de campagne door de rijksoverheid en/of gemeenten, die de burgers als eerste informeren. Daarna informeren wij burgers die huishoudelijke hulp ontvangen. De inwerkingtreding en de afhandeling van de eerste beschikkings- en facturatie rondes inclusief innen en afdragen zijn allemaal momenten waarbij we extra burgercontact verwachten. We willen voor de burger de implementatie zo goed mogelijk voorbereiden. Daarom zorgen wij voor opschaaibare capaciteit om deze piek op te vangen. Na livegang willen we kunnen monitoren hoe de processen in de uitvoering verlopen en willen we de capaciteit hebben om adequaat in te kunnen grijpen waar nodig (verhoogde dijkbewaking). Wij willen daarom het programma na livegang nog minimaal een kwartaal in afgeslankte vorm operationeel houden.

3. Go/no go momenten

Er moeten duidelijke, in de keten gezamenlijk vastgestelde go/no go momenten zijn. Deze willen we vaststellen in het eerste stuurgroepoverleg met de keten. Bijvoorbeeld de oplevering van de berichtenstandaard of de software voor gemeenten.

4. Heldere afstemming en afspraken met de gehele keten is essentieel

Wij pleiten voor het tijdig (minimaal twee jaar voor livegang, zie randvoorwaarden en planning) inrichten van een governancestructuur waarin in elk geval de belangrijkste actoren vertegenwoordigd zijn. Naast onze organisatie zijn dat VWS, VNG, Ketenbureau i-Sociaal Domein en Zorginstituut Nederland. Wij benadrukken dit ook vanuit onze ervaring met de invoering van Wmo abonnementstarief.

Gemeenten zijn de formele opdrachtgevers van de softwareleveranciers en zorgaanbieders, wij stemmen wel inhoudelijk met de softwareleveranciers af.

5. Een realistische planning die rekening houdt met alle facetten van de invoering

De keten moet de ruimte krijgen om alle benodigde facetten van invoering te implementeren. Wij onderschrijven de planning die in afstemming met de verschillende stakeholders is opgesteld (VNG, Ketenbureau i-Sociaal Domein, Zorginstituut Nederland en softwareleveranciers).

Voordat CAK en gemeenten hun software aanpassen moet eerst duidelijk zijn hoe de i-berichtenstandaard zal worden vormgegeven. En voordat de i-berichtenstandaard wordt ontworpen, moet vaststaan wat de wet- en regelgeving voorschrijft. Voor elke fase moet voldoende tijd worden gereserveerd: de bouw- en testfase (ICT) bij onze organisatie en bij ketenpartners, het uitwerken van de i-

berichtenstandaard onder leiding van Zorginstituut Nederland en voor communicatie naar de doelgroep. Bij implementatie van het abonnementstarief was meermaals rework noodzakelijk omdat tijdens de bouwfase specificaties wijzigden. Dit leidde tot vertraagde implementatie met administratieve lasten voor de burger (stapelfacturen) en tot verhoogde invoeringskosten. Dit kan worden voorkomen door een realistische planning, waardoor de verschillende fasen niet zodanig overlappen dat risico op rework ontstaat.

Tot slot is het van belang ruimte en capaciteit in te plannen in de eerste periode na inwerkingtreding van de maatregel voor rework en optimalisatie. De ervaring leert dat dat nodig is om tot een succesvolle implementatie van een nieuwe regeling te komen.

6. Gecontroleerd implementeren

Wij willen op meerdere momenten (voor, tijdens en na livegang) door een extern onderzoeksbureau audits laten uitvoeren, waarbij we laten toetsen of we op de juiste weg zitten zodat we waar nodig tijdig bij kunnen sturen. Onderwerpen van toets zijn: ketentesten, berichtenverkeer, tijdige aanlevering gemeenten, werking keten en eventuele restpunten na de livegang.

2.4.2 Uitvoering

Wij onderschrijven als CAK de beoogde doelen van het beleidsvoornemen. Wel verwachten wij dat het beleidsvoornemen tot gevolg heeft dat de complexiteit voor veel burgers toeneemt, om voor een relatief klein aantal burgers¹ een hogere eigen bijdrage op te leggen. Daarom willen wij waar mogelijk de uitvoering zo simpel mogelijk houden. Hiervoor hebben wij onderstaande visie opgesteld en hebben wij een aantal specifieke randvoorwaarden opgenomen.

1. Uitvoering eenvoudig houden voor de burger

We willen Wmo abonnementstarief en huishoudelijke hulp als één regeling naar de burger toe presenteren om het voor de burger zo eenvoudig mogelijk te houden. In de paragraaf uitgangspunten verderop in deze toets staat concreet uitgewerkt hoe wij hier verder invulling aan willen geven.

2. Beperken administratieve lasten voor de burger

Onjuiste, onvolledige of vertraagde gegevensuitwisseling kan leiden tot vertraagde of foutieve facturen en correcties van eerder opgelegde eigen bijdragen en onnodige administratieve en financiële lasten voor burger en keten. Om dit te voorkomen hebben wij een aantal specifieke uitgangspunten en randvoorwaarden geformuleerd in deze uitvoeringstoets.

3. Administratief gescheiden

We willen de burger niet belasten met de juridische en administratieve verschillen van Wmo abonnementstarief en Wmo huishoudelijke hulp. We moeten voor beschikken, factureren, afdragen en verantwoorden wel onderscheid kunnen maken, dus we moeten waar nodig de administraties (kunnen) scheiden. In het hoofdstuk over interne beheersing en externe verantwoording staat hierover een verdere uitleg.

¹ Circa 60.000, zie ook paragraaf 4.2

3. Aanleiding en doelstelling

3.1. Vraagstelling van VWS

Met de brief van 12 juli 2022 met kenmerk 3397991-1032660-DMO, vraagt het ministerie van VWS om een uitvoeringstoets te doen naar het beleidsvoornemen om een passende eigen bijdrage in te voeren voor de huishoudelijke hulp binnen de Wmo. Daarbij vraagt VWS in de toets aandacht te besteden aan:

- De uitvoerbaarheid per 1 januari 2025.
- De noodzakelijke en minimale randvoorwaarden.
- De uitvoeringsrisico's.
- De samenloop met andere initiatieven, waaronder de veranderopgave en specifiek de vereenvoudiging ICT.
- De gevolgen van deze wijziging op de organisatie, de projecten en de taken van het CAK, met inbegrip van de personele, ICT en automatiseringsgevolgen.
- De gevolgen voor de ketenpartijen.
- De gevolgen voor cliënten (burgers).
- De gevolgen voor noodzakelijke controles en verantwoordings- en beleidsinformatie.
- De implementatie- en uitvoeringskosten.

Daarnaast is het verzoek van het ministerie van VWS om de samenwerking op te zoeken met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en ketenpartners.

Wij hebben met VWS voor deze uitvoeringstoets de volgende termijnen afgesproken: binnen twaalf weken na verzoek leveren wij de concept uitvoeringstoets op (impactanalyse), de definitieve versie na veertien weken.

3.2. Beschrijving van het beleidsvoornemen van VWS

3.2.1 Inhoud en doelstelling beleidsvoornemen

Zoals in paragraaf 2.3 beschreven bestond tot 2019 een inkomensafhankelijke eigen bijdrage voor maatwerkvoorzieningen uit de Wmo. Om stapeling van zorgkosten te beperken werd in 2020 het abonnementstarief ingevoerd á 19 euro per maand. Omdat de eigen bijdrage niet langer inkomensafhankelijk was, werd het voor burgers met hogere inkomens financieel aantrekkelijk om huishoudelijke hulp vanuit de Wmo aan te vragen.

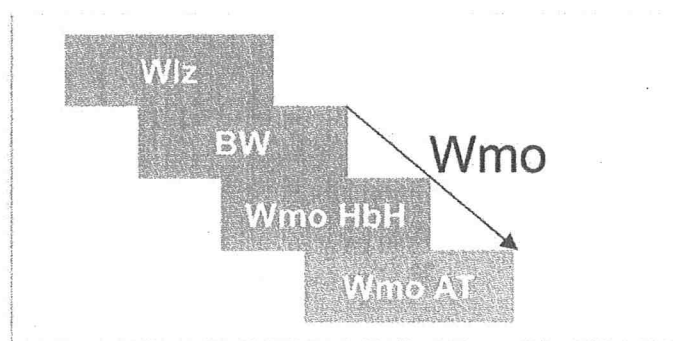
Het gebruik en daarmee de kosten van huishoudelijke hulp vanuit de Wmo zijn sterker toegenomen dan was begroot. Dit heeft impact op gemeentelijke budgetten en beschikbaarheid van voldoende personeel voor huishoudelijke hulp. Met het beleidsvoornemen 'tot wijziging van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 in verband met de introductie van een passende bijdrage voor huishoudelijke hulp' wordt het vaststellen van een aparte eigen bijdrage systematiek voor huishoudelijke hulp, op grond van de Wmo 2015, mogelijk.

Het beleidsvoornemen bestaat uit drie hoofdonderdelen:

1. Invoering passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp.
2. Reguleren start en pauzeren.
3. Verplichte jaarlijkse indexatie (separate uitvoeringstoets).

Het doel van dit voornemen is dat huishoudelijke hulp voor iedereen toegankelijk blijft. Burgers met hogere inkomens worden gestimuleerd om huishoudelijke hulp particulier in te (blijven) kopen of een passende eigen bijdrage te betalen wanneer ze hiervoor een beroep doen op de Wmo.

Het gaat om een inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage van maximaal € 255 per maand. Hierbij wordt uitgegaan van maximaal twee uur huishoudelijke hulp per week. De eigen bijdrage wordt niet gekoppeld aan het gebruik en geldt per huishouden. De huidige anticumulatieregeling en uitzonderingen blijven intact. Daarbij geldt dat de eigen bijdrage voor het abonnementstarief niet verschuldigd is als er een eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp verschuldigd is. De eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp is niet verschuldigd als er binnen het huishouden een eigen bijdrage Beschermd Wonen of Wlz wordt opgelegd. De streefdatum van de inwerkingtreding van de wijziging is 1 januari 2025.



Figuur 3.1 Anticumulatieregeling

Daarnaast wordt met dit beleidsvoornemen verhelderd vanaf welk moment een eigen bijdrage in het kader van de Wmo 2015 verschuldigd is en wanneer deze kan worden gepauzeerd. De huidige Wmo 2015 stelt hier weliswaar impliciete eisen aan, maar doordat er geen expliciete eisen aan het exacte startmoment voor de verschuldigdheid van een eigen bijdrage en de pauzering hiervan worden gesteld, wordt hier in de praktijk wisselend mee omgegaan. Dit wordt onwenselijk geacht voor burgers, omdat het bijvoorbeeld leidt tot het betalen van een eigen bijdrage terwijl er geen ondersteuning wordt afgenomen. Daarom wordt voor het abonnementstarief en de te introduceren passende eigen bijdrage voor de huishoudelijke hulp in dit beleidsvoornemen voorgeschreven hoe het start- en pauzebeleid ten minste moet luiden. Tot slot staat beschreven dat jaarlijkse indexatie verplicht wordt gesteld.

3.2.2 Behandeling beleidsvoornemen

Op het moment van schrijven van deze toets is het concept beleidsvoornemen en bijbehorende AMvB met ons gedeeld en wordt het nog ter internetconsultatie aangeboden. Bij brief van 2 september 2022, met kenmerk 3394573-1031957-WJZ, liet de minister van VWS aan de Tweede Kamer weten dat het beleidsvoornemen in het tweede kwartaal van 2023 bij de kamer aanhangig wordt gemaakt. De ervaring leert dat behandeling in de Tweede Kamer tot wijzigingen van het beleidsvoornemen kan leiden met impact voor de invoering en/of de uitvoering. Amendementen of moties ingediend bij de behandeling van het wetsvoorstel kunnen impact hebben op de uitvoering door het CAK en relevante ketenpartners, met als mogelijk effect hogere kosten of een gewijzigde planning. In het verlengde van de aanbevelingen van het rapport 'Klem tussen balie en beleid' van de Tijdelijke Commissie Uitvoering wordt aanbevolen voorgestelde wijzigingen te laten toetsen op uitvoerbaarheid alvorens dit in stemming wordt gebracht.

Het recht op pauzeren van de eigen bijdrage is onderdeel van het beleidsvoornemen. Over het pauzeren bestaat nog onduidelijkheid ten aanzien van de wijze waarop de keten dit zal inrichten. Wij faciliteren nu al de minimale vorm van pauze bij het abonnementstarief, namelijk via een stop- en startbericht. Wanneer een pauze start, stuurt de gemeente een stopdatum, op dezelfde wijze als wanneer de eigen bijdrage moet stoppen. Wanneer de pauze eindigt, stuurt de gemeente weer een startdatum. Zolang dit binnen zes maanden na het stopbericht gebeurt, sturen wij geen nieuw startpakket.²

Deze werkwijze kan ook worden toegepast voor de eigen bijdrage voor huishoudelijk hulp. Een eventuele uitgebreidere variant, door bijvoorbeeld een pauzebericht, moet eerst worden afgestemd in de keten en worden getoetst op uitvoerbaarheid, eventuele meerkosten en op haalbaarheid van de gewenste datum van inwerkingtreding. In de bijlagen lichten wij toe welke vragen er in de keten leven rond pauzeren. De impact van jaarlijkse indexatie op het abonnementstarief is onderdeel van een separate uitvoeringstoets die later dit jaar zal worden opgeleverd en blijft hier verder buiten beschouwing.

² Een startpakket bevat extra uitleg en is bedoeld voor burgers die voor het eerst met de eigen bijdrage te maken krijgen.

4. Definitie

4.1. Juridisch kader

De eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp is geregeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015), het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 en de Uitvoeringsregeling Wmo 2015. Deze paragraaf beschrijft wat de voorgestelde wijzigingen van deze wet- en regelgeving betekenen voor de eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp, het pauzeren van de eigen bijdrage en voor de jaarlijkse indexatie.

4.1.1 Eigen bijdrage huishoudelijke hulp

Definitie huishoudelijke hulp

Artikel 1.1.1 van de Wmo 2015 geeft de definitie van huishoudelijke hulp:

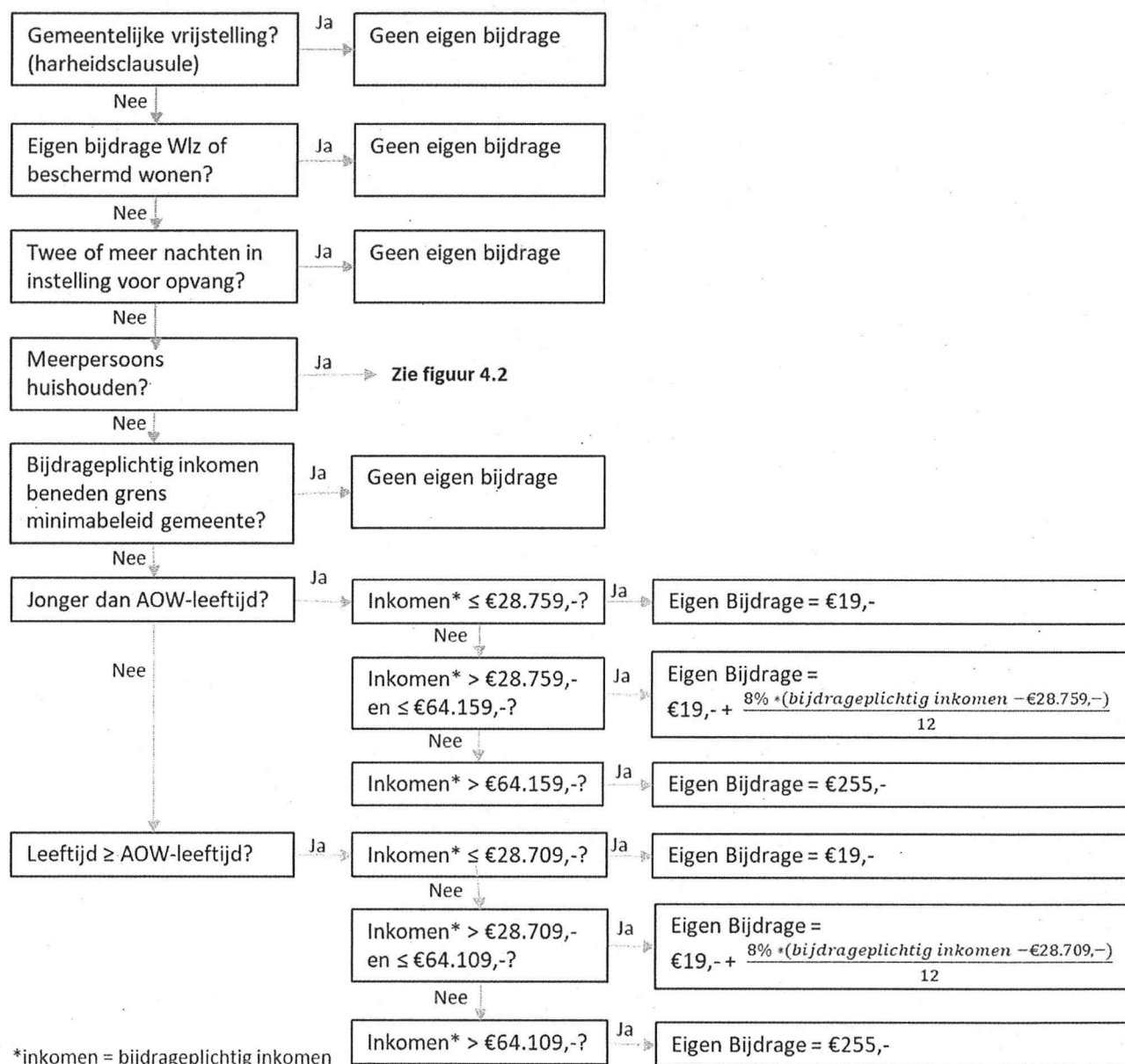
Huishoudelijke hulp: een algemene voorziening, maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget waarvan onderdeel uitmaakt het schoonmaken van de woning van een cliënt.

Dus als het schoonmaken van het huis onderdeel uitmaakt van de Wmo ondersteuning, dan is er een eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp verschuldigd. Onder de huidige wet valt deze ondersteuning onder het abonnementstarief.

Hoogte eigen bijdrage (prijspeil 2021) (zie figuur 4.1 en 4.2)

- Een burger in een eenpersoonshuishouden, die de pensioengerechtigde leeftijd nog niet heeft bereikt en met een bijdrageplichtig inkomen van maximaal € 28.759, betaalt de minimale eigen bijdrage die gelijk is aan het wettelijke abonnementstarief (in 2022 € 19). Als het bijdrageplichtig inkomen hoger is, wordt de eigen bijdrage verhoogd met een twaalfde deel van 8% van het verschil tussen het bijdrageplichtig inkomen en € 28.759.
- Een burger in een eenpersoonshuishouden, die de pensioengerechtigde leeftijd wel heeft bereikt en met een bijdrageplichtig inkomen van maximaal € 28.709, betaalt de minimale eigen bijdrage die gelijk is aan het wettelijke abonnementstarief. Als het bijdrageplichtig inkomen hoger is, wordt de eigen bijdrage verhoogd met een twaalfde deel van 8% van het verschil tussen het bijdrageplichtig inkomen en € 28.709.³
- Een burger in een meerpersoonshuishouden, of twee personen die samen een meerpersoonshuishouden vormen, betalen samen, de minimale eigen bijdrage die gelijk is aan het wettelijke abonnementstarief, voor zover het gezamenlijke bijdrageplichtig inkomen maximaal € 39.528 bedraagt. Als het gezamenlijke bijdrageplichtig inkomen hoger is, wordt de eigen bijdrage verhoogd met een twaalfde deel van 8% van het verschil tussen het gezamenlijke bijdrageplichtig inkomen en € 39.528.
- Een burger in een meerpersoonshuishouden, waarbij tenminste een van beide partners de pensioengerechtigde leeftijd nog niet heeft bereikt is geen eigen bijdrage verschuldigd. Deze koopkrachtmaatregel geldt nu ook al bij het abonnementstarief.
- In alle gevallen is de eigen bijdrage maximaal € 255.
- De eigen bijdrage geldt altijd voor de hele maand, ook als slechts over een deel van de maand zorg is ontvangen.

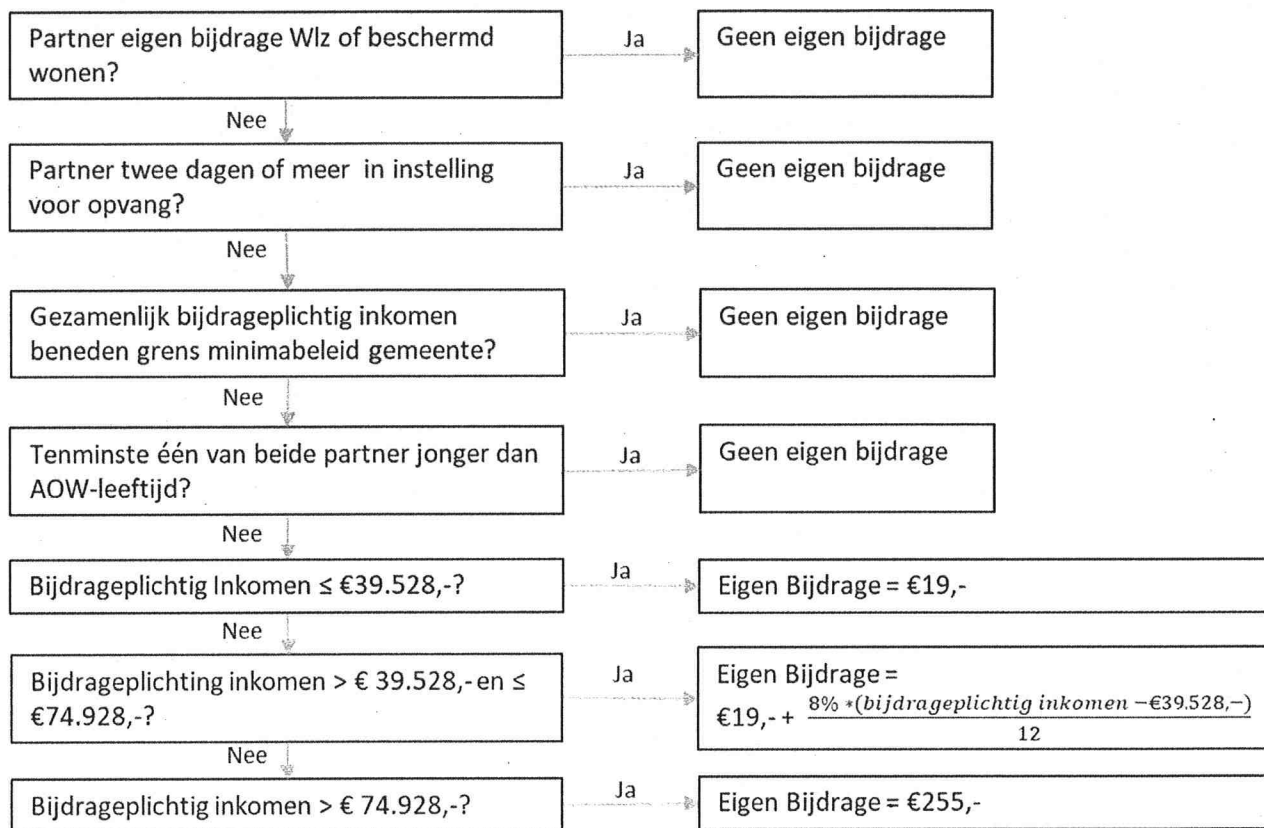
³ Wij merken op dat er op basis van een minimaal verschil in inkomen (50 euro bruto per jaar) onderscheid wordt gemaakt tussen twee groepen



Figuur 4.1 Hoogte eigen bijdrage (Prijspeil 2021)

Eigen bijdrage bij meerpersoonshuishouden (vervolg op figuur 4.1)

Let op! Het bijdrageplichtig inkomen betreft het gezamenlijk inkomen



Figuur 4.2

Hoogte eigen bijdrage bij een meerpersoonshuishouden (prijspeil 2021)

Het bijdrageplichtig inkomen

- Het bijdrageplichtig inkomen bedraagt het (gezamenlijke) inkomen over het peiljaar (t-2), vermeerderd met de vermogensinkomensbijtelling.
- Peiljaarverlegging: burgers kunnen met een peiljaarverlegging een aanpassing van de eigen bijdrage aanvragen als het bijdrageplichtig inkomen in het lopende jaar tenminste € 2.695 (prijspeil 2021) lager is dan het bijdrageplichtig inkomen in jaar t-2. De aanvraag moet binnen vier maanden na afloop van het kalenderjaar of binnen vier maanden na vaststelling van de eigen bijdrage ontvangen zijn. Na ontvangst door het CAK van het definitieve inkomen vindt definitieve vaststelling plaats, waarbij wordt gecontroleerd of aan de voorwaarde van het minimale verschil in inkomen is voldaan.

Eigen bijdrage in het geval inkomensgegevens ontbreken

Ontbreken de inkomensgegevens? Dan leggen wij de minimale eigen bijdrage (gelijk aan het abonnementstarief) op. Als later alsnog inkomensgegevens beschikbaar komen herzien we zo nodig de eigen bijdrage voor burgers. Dit is nodig omdat dit soort situaties weinig voorkomen (bijvoorbeeld burgers die uit het buitenland komen) en het relatief complexe ICT aanpassingen vergt.

Jaarbeschikking

De eigen bijdrage wordt jaarlijks opnieuw berekend, als er iets verandert (bijvoorbeeld ingeval van indexatie). De klant ontvangt hiervoor een beschikking. Als er niets verandert, dan staat het CAK ervoor geen nieuwe beschikking te sturen.

Gevallen waarin geen eigen bijdrage verschuldigd is

- Anticumulatie (zie afbeelding 3.1, pagina 9) : er geldt een vrijstelling van de eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp of het abonnementstarief als de burger of diens partner al een eigen bijdrage voor de Wlz of voor beschermd wonen verschuldigd is. De burger of diens partner is vrijgesteld van de eigen bijdrage voor het abonnementstarief als de eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp verschuldigd is.
- Verder gelden dezelfde voorwaarden als bij het abonnementstarief, zoals verwoord in artikel 3.8 lid 3, onderdelen a t/m c en e t/m h. Ook minimabeleid wordt op dezelfde wijze als bij het abonnementstarief toegepast.

Parameters eigen bijdrage huishoudelijke hulp kunnen niet worden gewijzigd door gemeenten

Gemeenten kunnen de hoogte van de minimale eigen bijdrage, de maximale eigen bijdrage of andere genoemde percentages of bedragen niet verhogen of verlagen. Een eventuele verlaging van het abonnementstarief door een gemeente heeft geen invloed op de hoogte van de minimale eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp. Indien de gemeente groepen burgers toch wil compenseren, verloopt dit buiten het CAK om.

Kostprijsbewaking abonnementstarief

In artikel 3.10b wordt toegevoegd dat, gedurende de periode waarin de eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp wordt betaald, voor het bepalen van het bereiken van de kostprijs voor een woningaanpassing of hulpmiddel, het abonnementstarief in mindering gebracht blijft worden. Dit betekent dat geen sprake is van opschorting van kostprijsbewaking tijdens het betalen van de eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp. Kostprijsbewaking kent immers een ander doel dan afbetaling van een verstrekt middel. Anders zou de kostprijsbewaking pas weer starten nadat de eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp eindigt, waardoor de

burger mogelijk nog jarenlang het abonnementstarief zou moeten betalen, voor een woningaanpassing of hulpmiddel dat jaren eerder verstrekt is. Voor de huishoudelijke hulp is er geen kostprijsbewaking.

4.1.2 *Start eigen bijdrage en pauzeren*

In artikel 2.1.4a van de wet wordt in onderdeel b bepaald dat de eigen bijdrage niet is verschuldigd:

1. *“Voor zover de maatwerkvoorziening of een krachtens artikel 2.1.4, derde lid, aangewezen voorziening nog niet is geleverd of gedurende ten minste een kalendermaand niet wordt geleverd.*
2. *Het niet leveren niet aan de cliënt toerekenbaar is.*
3. *De cliënt een onderbreking uiterlijk binnen zes weken na het aflopen daarvan bij het college meldt.”*

Er is ruimte voor gemeenten om een ruimhartiger beleid te voeren. Deze passage geldt zowel voor het abonnementstarief als voor huishoudelijke hulp en wordt in deze uitvoeringstoets 'pauzeren' genoemd.

4.1.3 *Jaarlijkse indexatie*

Artikel 2.1.4b van de wet bepaalt in combinatie met artikel 3.7 van het Uitvoeringsbesluit dat het abonnementstarief, de 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. Hiermee 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 langdurige zorg. 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 inkomensgrenzen waarboven de eigen bijdrage wordt verhoogd met een percentage van een deel van het inkomen, vallen niet onder de jaarlijkse indexatie, maar zijn wel parameters die jaarlijks kunnen worden gewijzigd.

4.2. *Definiëring doelgroep*

De doelgroep bestaat grotendeels uit burgers die nu het abonnementstarief betalen. Binnen het abonnementstarief wordt geen onderscheid gemaakt naar type zorg. Met de invoering van de eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp verandert dit, omdat onderscheid moet worden gemaakt naar huishoudelijke hulp en overige Wmo-ondersteuning. Bij de invoering van het abonnementstarief voor de Wmo nam het gebruik van huishoudelijke hulp toe, ook bij de hogere inkomens. Burgers met een hoger inkomen dan 185% van het sociaal minimum kunnen na de invoering van dit beleid beslissen om huishoudelijke zorg te laten vervallen, zelf huishoudelijke hulp te regelen of mee te gaan in de verhoging. Zij betalen immers een passende eigen bijdrage die hoger zal zijn dan de minimale eigen bijdrage.

Het is onbekend welk gedeelte van de huidige burgers voor het abonnementstarief ook huishoudelijke hulp ontvangt. Het CAK beschikt niet over deze informatie. VWS beschikt wel over cijfers over het aandeel huishoudelijke hulp in totale Wmo-ondersteuning. Dit betreft een bredere doelgroep dan de burgers die de eigen bijdrage betalen. Daarnaast is nog niet bekend welke impact invoering van een passende eigen bijdrage zal hebben op het aantal burger met huishoudelijke hulp. Voor deze uitvoeringstoets is gebruikgemaakt van grove schattingen op basis van de aantallen van bij het CAK bekende burgers voor abonnementstarief en de bredere cijfers van VWS. Om de impact van een lager of juist hoger aantal burgers te bepalen, hebben we gewerkt met drie verschillende scenario's, zoals aangegeven in onderstaande tabel.

	Scenario 1, (30% minder burgers)	Scenario 2, verwacht scenario ⁴	Scenario 3, (30% meer burgers)
Aantal burgers dat potentieel huishoudelijke hulp afneemt	350.000	500.000	650.000
Aantal burgers bij het CAK gemeld (circa 30.000 afname door eigen bijdrage huishoudelijke hulp)	320.000	470.000	620.000
Aantal niet vrijgestelde burgers dat huishoudelijke hulp afneemt	250.000	355.000	460.000
Aantal burgers > minimale eigen bijdrage	40.000	60.000	80.000

Figuur 4.3 Uitgewerkte scenario's in de uitvoeringstoets

Alle aantallen in deze tabel betreffen schattingen en zijn daarom afgerond op minimaal vijfduizendtallen. Scenario 2 is het door VWS verwachte scenario. Zoals gebruikelijk in eerdere uitvoeringstoetsen hanteren wij een marge van 30%, om inzicht te geven in de impact van kleinere of grotere aantallen. In de bijlagen staan de aantallen verder toegelicht.

4.3. Gewijzigd proces op hoofdlijnen

Het voornemen van een passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp komt gemeenten tegemoet in de ontstane problemen vanwege de sterke groei in aantal burgers die hulp afnemen en de daarmee gepaarde gaande kosten. Tegelijk vergroot het beleidsvoornemen de complexiteit voor burgers en de keten.

Burgers

- Burgers met een hoger inkomen die huishoudelijke hulp krijgen gaan een hogere eigen bijdrage betalen.
- Meer uitingen van het CAK: beschikkingen en facturen door wijzigingen vanuit de keten.
- De complexiteit van de regeling neemt toe: door de berekening van de passende eigen bijdrage en het abonnementstarief, en de uitzonderingen wanneer er ook sprake is van andere hulp en ondersteuning uit de Wmo of Wlz.
- Als gevolg van de eerdergenoemde punten neemt het aantal contactmomenten voor burgers toe. We verwachten een toename van klachten, bezwaren en verzoeken om de eigen bijdrage (reactief) aan te passen door middel van een peiljaarverlegging.

Keten

De complexiteit in de keten neemt toe. Hierdoor wordt de uitvoerbaarheid van de regeling ook complexer:

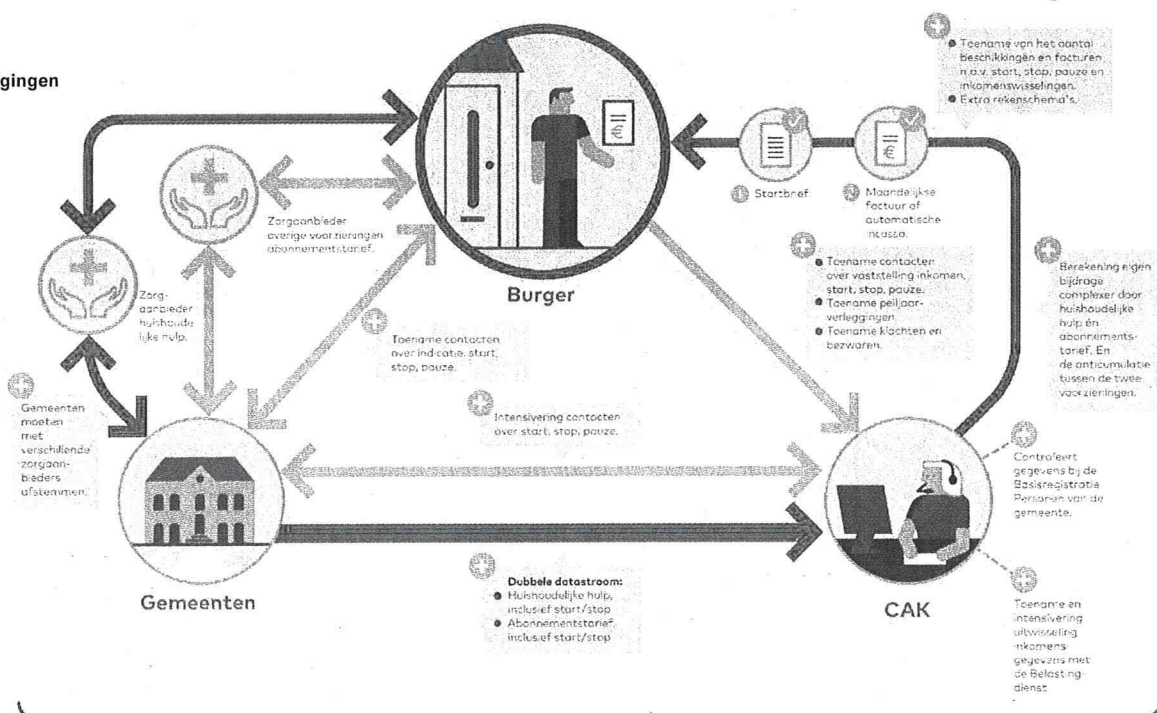
- Meer en intensievere datastromen. Gemeenten moeten zowel voor Wmo abonnementstarief als voor Wmo huishoudelijke hulp een start- en een stopbericht aanleveren. Het kan voorkomen dat voor een burger twee verschillende gemeenten gegevens moeten aanleveren. Bijvoorbeeld als er sprake is van een centrumgemeente die beschermd thuis aanbiedt, wat onder het abonnementstarief valt, terwijl de gemeente waarin de burger woont ook een Wmo-voorziening verstrekt. Dit vergroot de kans op fouten en maakt het verwerken van eventuele correcties in de keten lastiger. Ook kan dit de afdracht van de geïnde eigen bijdrage complexer maken. Wij pleiten daarom al langere tijd om het niet mogelijk te

⁴ Op basis van het huidige aantal Wmo abonnementstarief-burgers (circa 800.000 unieke burgers op jaarbasis) en de inschatting van VWS dat 62% huishoudelijke hulp ontvangt, is het aantal potentiële huishoudelijke hulp-burgers circa 500.000 (scenario 2).

maken dat twee verschillende gemeenten gelijktijdig Wmo zorg kunnen leveren voor een burger onder dezelfde maatregel (abonnementstarief).

- Gemeenten moeten, meer dan voorheen, afstemmen met meerdere zorgaanbieders vanwege het recht op pauzeren en het onderscheid tussen huishoudelijke hulp en andere Wmo-ondersteuning
- Het berichtenverkeer neemt toe voor gemeenten door start, stop en pauzering voor abonnementstarief en huishoudelijke hulp.
- De uitwisseling tussen het CAK en de Belastingdienst voor inkomens- en vermogensgegevens wordt geïntensiveerd.
- De beschreven toename aan complexiteit vergroot het risico op fouten in de uitvoering en zorgt naar verwachting voor een toename van het aantal correcties en naleveringen. Bijvoorbeeld het door elkaar halen van zorgproducten. Dit leidt onvermijdelijk tot meer besluiten met terugwerkende kracht, waardoor er stapelfacturen ontstaan met administratieve lasten voor de burger. De toename aan complexiteit vraagt daarom een extra investering in de (technische) inrichting van de organisatie, kennis en capaciteit.

Visuele weergaven wijzigingen



Toename complexiteit en uitwisselingen zorgen voor onder andere meer correcties, naleveringen. Direct gevolgen voor de burger: late facturen, correcties, stapelfacturen.

5. Randvoorwaarden, aanbevelingen en uitgangspunten

Dit hoofdstuk geeft allereerst randvoorwaarden waaraan moet zijn voldaan om het beleidsvoornemen succesvol te kunnen implementeren. Deze randvoorwaarden zijn mede gebaseerd op onze visie (hoofdstuk 2), de gesignaleerde risico's (hoofdstuk 10) en de geleerde lessen/succesfactoren uit de implementatie van het abonnementstarief en de implementatie doordecentralisatie beschermd wonen. In paragraaf 5.2 volgen de aanbevelingen die wij doen op basis van opgedane ervaring. Tenslotte komen de uitgangspunten aan bod die zijn gehanteerd bij deze uitvoeringstoets.

5.1. Randvoorwaarden

1. Onze portfolio

Naast deze beleidswijziging is er geen ruimte voor andere beleidsvoornemens met significante impact. Zie ook de paragraaf over cumulatieve effecten in deze uitvoeringstoets voor meer toelichting op de samenloop met onze veranderopgave.

2. Voldoende personeel

Er is voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar voor de invoering, uitvoering en voor livegang (verhoogde dijkbewaking, opvangen piek start uitvoering).

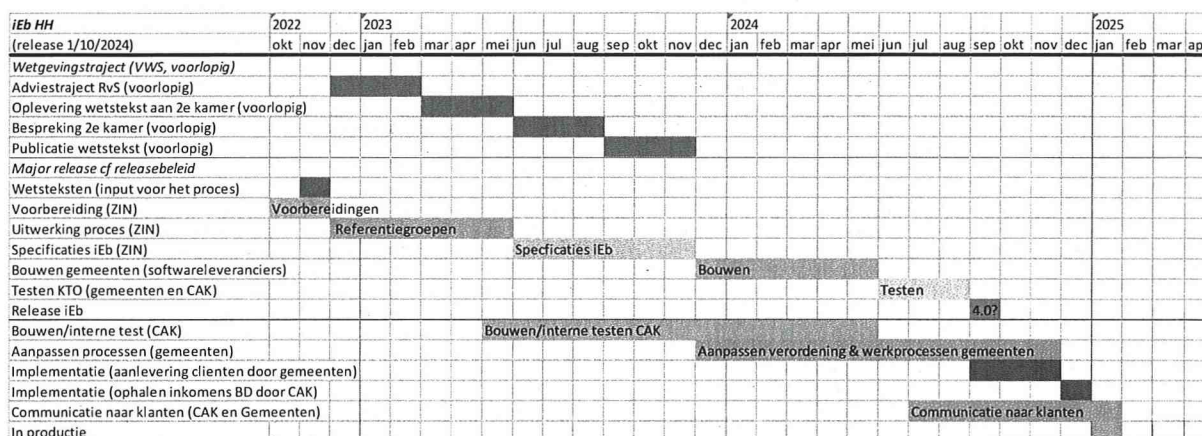
3. Gezamenlijk vastgestelde go/no go momenten

Er moeten duidelijke, in de keten gezamenlijk vastgestelde go/no go momenten zijn. Deze willen we vaststellen in het eerste overleg met de keten in een in te richten stuurgroep. Door expliciet deze momenten vast te stellen borgen we dat we alleen live gaan als dat verantwoord is vanuit het perspectief van opdrachtgever, burger en ketenpartners. Vanuit onze ervaring met het Wmo abonnementstarief, hebben we geleerd dat doorgaan terwijl niet alle stoplichten op groen staan tot diverse problemen leidt. Denk aan administratieve lasten voor de burger, onrechtmatige uitvoering, vertraging, onvoldoende kwaliteit, creëren van kostbare workarounds et cetera.

4. Ketenpartijen committeren zich aan de ketenplanning

Om invoering per 1 januari 2025 mogelijk te maken is het van belang dat iedere partij in de keten zich bestuurlijk committeert aan de planning. Elke betrokken partij in de keten moet de werkzaamheden tijdig uitvoeren om zo de planning in zijn geheel te kunnen behalen. Het is dus niet mogelijk om vanuit een individuele ketenpartner een losse uitspraak te doen over het geheel. Zo moet VWS tijdig zorgen voor een definitief wettelijk kader, het Zorginstituut voor tijdige specificaties van de berichtenstandaard en CAK en gemeenten voor tijdige oplevering van ICT (inclusief testen en rework) en communicatie naar de burger. De Wmo keten heeft voldoende tijd nodig om de voorgenomen wijziging adequaat te implementeren. Onvoldoende tijd leidt tot nadelige consequenties voor burgers (bijvoorbeeld forse administratieve lasten door stapelfacturen en lange wachttijden bij burgercontact).

Voor het vaststellen van de implementatietijd baseren wij ons op de gezamenlijk opgestelde ketenplanning (zie afbeelding hierna). Daarbij is uitgegaan van informatie van het Zorginstituut Nederland, Ketenbureau i-sociaal domein, VNG, gemeenten en het CAK. Zo geeft het Zorginstituut bijvoorbeeld aan wat de doorlooptijden zijn voor referentiegroepen en het ontwikkelen van specificaties, waarbij dit traject in principe pas start na definitieve wetgeving.



Figuur 5.1 Ketenplanning

Het is hierbij van belang dat ook wijzigingen in Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 en Uitvoeringsregeling Wmo 2015 minimaal 1 jaar van tevoren definitief bekend zijn.

5. Opleggen eigen bijdrage met terugwerkende kracht van maximaal drie maanden bij vertraging in de keten

Hoewel bij het abonnementstarief een aanlevertermijn voor gemeenten geldt van een maand, komen berichten in circa 40% van de gevallen later binnen (zie ook het volgende punt). Het ontbreekt het CAK aan mandaat om verbetering af te dwingen. Daardoor wordt de eigen bijdrage regelmatig met meer dan een maand terugwerkende kracht opgelegd, tot maximaal twaalf maanden voorafgaand aan het besluit van het CAK, zoals beschreven in de huidige wetgeving.

Om te voorkomen dat de situatie door introductie van de eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp verder verslechtert, is het van belang dat we de terugwerkende kracht kunnen inperken tot een kortere periode dan twaalf maanden. Wij stellen voor de termijn in te perken tot maximaal drie maanden. Hiervoor is een aanpassing nodig van het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015. Wij vragen VWS dit op te pakken zodat bij de start van de passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp verkorting van de termijn mogelijk wordt gemaakt.

Dit is nodig om stapelfacturen te beperken en administratieve lasten voor burgers acceptabel te houden. Het ontvangen van facturen over meer dan één periode leidt tot stress en/of financiële problemen bij burgers. Het probleem van stapelfacturen door late aanlevering werd bij motie van Van Dijk en Potters, van 10 maart 2016 (vergaderjaar 2015-2016, 29 538, nr. 209) door de Tweede Kamer aan de orde gesteld. Ook het CAK pleit al jarenlang voor het meer beschermen van de burger tegen (onnodige) administratieve lasten die ontstaan vanwege het niet goed functioneren van de Wmo keten. Onder ander in het overleg tussen VNG, KING, VWS en CAK van 18 februari 2016, gevolgd door een memo met verschillende voorstellen voor verbetering. Later in overleggen in 2019, in aanloop naar implementatie van het abonnementstarief per 2020 en in het periodiek overleg Wmo van 15 maart 2022. In de uitvoeringstoets 'Termijn aanleveren, vaststellen en herzien eigen bijdrage Wmo 2015' (januari 2017) gaven wij het volgende aan:

'Uit probleemanalyse is gebleken dat de hoofdoorzaak van het ontstaan van stapelfacturen inderdaad in de te late aanlevering van klant- en zorggegevens ligt. De oplossing moet dan ook gezocht worden in de aanpak daarvan. Alleen wanneer de aanlevertermijn wettelijk wordt bepaald

en daarmee landelijk van toepassing is en actief wordt gestuurd op het handhaven van de aanlevertermijn, zal deze maatregel effectief zijn.'

Uit onderzoek onder gemeenten door PBLQ bleek dat een kortere aanlevertermijn mogelijk is als gemeenten hiervoor voldoende aandacht hebben in hun contracten met zorgaanbieders en als wordt gehandhaafd op de aanlevertermijnen. Hoewel daarna in de Uitvoeringsregeling Wmo 2015 een aanlevertermijn van een maand is opgenomen, is geen verbetering zichtbaar. Er heeft geen handhaving plaatsgevonden en het ontbrak ons aan mandaat om dit als CAK zelf te doen. Wij zien daarom geen andere optie dan het mogelijk maken van het verkorten van de huidige termijn van twaalf maanden bij late aanlevering door gemeenten.

6. Hulp van VWS bij het toezien op het naleven van de aanlevertermijn voor gemeenten

Bij de implementatie van het abonnementstarief werd te optimistisch gedacht over tijdige aanlevering van berichten door gemeenten en over de juistheid van berichten. Wij constateren dat er, ondanks inspanningen daartoe, niet of nauwelijks verbetering is opgetreden in de tijdige aanlevering van berichten, waardoor burgers vaak (circa 40%) met terugwerkende kracht over meerdere maanden een eigen bijdrage krijgen opgelegd.

Opname van een aanlevertermijn van een maand in artikel 2f van de Uitvoeringsregeling Wmo 2015 lijkt geen effect te hebben gehad. In de praktijk geldt daardoor de termijn van maximaal twaalf maanden waarbinnen we de eigen bijdrage moeten opleggen. Inmiddels is wel beperkte verbetering zichtbaar dankzij het in 2021 opgestelde ketenplan, maar er is meer nodig voor een substantiële en structurele verbetering.

Daarnaast komt het vaak voor dat eerdere berichten worden gecorrigeerd. Hoewel hierin een lichte verbetering zichtbaar is, gaan we er niet vanuit dat dit op korte termijn tot een verwaarloosbaar percentage wordt teruggedrongen. Wij pleiten er in elk geval voor om na de implementatiefase (na datum inwerkingtreding) als ketenpartners samen een doelmatige governancestructuur binnen de keten te realiseren en na te leven. Hierover zijn wij in gesprek met VWS. Wij denken aan kaders opnemen in de AMvB, de Uitvoeringsregeling en/of het expliciet maken van ketenafspraken.

7. Beperken van de reactietermijn van gemeenten tot vier weken bij incorrecte start- of stopdatum

Wanneer de ingangsdatum of einddatum van de eigen bijdrage volgens de burger niet overeenkomt met de startdatum of stopdatum van de geleverde zorg, klopt de burger vaak bij het CAK aan. In het huidige proces hebben gemeenten veel tijd om op het burgersignaal te reageren. Het komt vaak voor dat gemeenten niet reageren, bijvoorbeeld omdat de zorgaanbieder niet de noodzakelijk informatie aan de gemeente verstrekt. Effect is dat de burger regelmatig maanden op een besluit moet wachten en mogelijk onterecht de eigen bijdrage blijft betalen. Bovendien zijn wij veel tijd kwijt met pogingen om de juiste informatie te achterhalen. Wij willen de reactietermijn voor gemeenten beperken tot vier weken, en bij het verlopen van de termijn de burger in het gelijk stellen. Wij kunnen dit zelf opnemen in ons uitvoeringsbeleid, maar we hebben hier wel steun nodig van VWS en de keten omdat het impact heeft op wat we innen en afdragen.

8. Minimale eigen bijdrage voor burgers die voor het eerst inkomen hebben, in plaats van een eigen bijdrage op basis van een geschat inkomen

Het verbeteren van de positie van jongeren die net meerderjarig zijn geworden, heeft onze aandacht. Conform de huidige concept wetgeving zal deze groep ook een passende eigen bijdrage gaan betalen voor huishoudelijke hulp. Voor burgers die voor het eerst inkomen genieten en Wlz of Wmo ondersteuning ontvangen, is er gedurende de eerste drie jaar een andere manier van berekenen van de eigen bijdrage. Voor met name kwetsbare jongeren met een fluctuerend inkomen resulteert dit vaak in onduidelijkheid, naheffingen en betalingsachterstanden. De casus uit het AD van begin dit jaar en de casus via de SGP-fractie zijn hier actuele voorbeelden van. Het is essentieel de situatie voor jongeren te vereenvoudigen en daarmee te verbeteren.

De introductie van de eigen bijdrage huishoudelijke hulp is een ideaal moment om hiermee te starten. Het is nodig voor deze relatief kleine groep, artikel 3.23 van de concept AMvB aan te passen. In plaats van in de eerste twee jaar uit te gaan van het inkomen van het lopende jaar, zou een minimale eigen bijdrage kunnen worden opgelegd. In dit geval is dat het bedrag gelijk aan het abonnementstarief. Dat geldt ook voor het derde jaar, waarin wordt uitgegaan van het jaar daarvoor. Hoewel de doelgroep alle burgers betreft die voor het eerst inkomen genieten, zal dit met name de groep jongeren van 18/19/20 jaar betreffen. Hoewel dit een kleine groep betreft, is de impact groot. Daarnaast wordt de inzet van extra ICT capaciteit overbodig. Na drie jaar betalen de burgers de passende eigen bijdrage. Wij vragen VWS dit punt op te pakken zodat bij de start van de passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp of zo spoedig mogelijk daarna het Uitvoeringsbesluit op dit punt is aangepast.

9. Externe programmastructuur en governance aanhouden na livegang

Het is nodig dat er na livegang, onder voorzitterschap van VWS, sturing op de gehele keten blijft. We denken aan een vertegenwoordiging van VNG, ketenbureau i-sociaal domein, Zorginstituut Nederland en CAK.

10. De berichtenstandaard voor gegevensuitwisseling laat geen onnodige ruimte voor lokale verschillen

De gegevensstandaard voor het abonnementstarief (iEb) laat momenteel ruimte aan verschillende invulling door gemeenten van de startdatum en stopdatum voor de Wmo-ondersteuning. Dit leidt tot verschillen in het opleggen van de eigen bijdrage die niet aan de burger zijn uit te leggen en die bovendien tot gegronde bezwaarschriften kunnen leiden. Met de introductie van de eigen bijdrage van huishoudelijke hulp naast het abonnementstarief en het recht op pauzeren, wordt dit probleem nog groter.

Wij gaan in gesprek met de ketenpartners om dit SMART te maken. Dit vertaalt dit zich in zoveel mogelijk uniformiteit in de processen, software en ketenstandaarden die gemeenten gebruiken. Wij verwachten dat VWS een partij aanwijst die toeziet op naleving van ketenafspraken over de standaard. Wij constateren dat momenteel niet elke gemeente zich volledig aan de voorschriften in de iEb-standaard houdt. Dit leidt tot foutieve, verlate en onrechtmatige besluiten voor burgers. Als keten is het daarom essentieel dat er uniforme specificaties worden geformuleerd.

11. Te hanteren werkwijze bij pauzeren moet duidelijk zijn voor de keten

Hoewel het beleidsvoornemen duidelijk is over het recht op pauzeren, bestaan er nog onduidelijkheden over de wijze waarop het pauzeren moet worden geïmplementeerd. Dit betreft met name de wijze waarop pauzeren in de berichtenuitwisseling tussen zorgaanbieder en gemeenten enerzijds en gemeenten en

CAK anderzijds vorm moet krijgen. Bovendien kunnen gemeenten verschillend omgaan met pauzeren omdat, in het beleidsvoornemen, gemeenten vrij zijn om al dan niet ruimhartiger te zijn met pauzeren. De afspraken hierover moeten tijdig duidelijk zijn. Als hier niet op het juiste moment helderheid over bestaat, kan het gevolg zijn dat informatie over pauzeren niet juist of niet tijdig bij het CAK komt, met het risico op administratieve en financiële lasten voor de burger wanneer de eigen bijdrage achteraf gecorrigeerd moet worden.

12. Moties en amendementen moeten worden getoetst op uitvoerbaarheid

De impact van amendementen of moties ingediend bij de behandeling van het wetsvoorstel dient door het CAK te worden getoetst op uitvoerbaarheid alvorens dit in stemming wordt gebracht. De consequentie van niet toetsen kan zijn dat wij de wet niet tijdig en rechtmatig uit kunnen voeren. Het CAK kan snel aangeven of het uitvoerbaar is.

13. Gemeenten informeren koppels tijdig over hogere eigen bijdrage bij bereiken AOW-leeftijd

Ingeval twee partners, waarvan tenminste een de AOW-leeftijd nog niet heeft bereikt, Wmo ondersteuning ontvangen, wordt er niets betaald. Als beide partners de AOW-leeftijd bereiken, kan het gebeuren dat de bijdrage in een keer van 0 euro naar € 255 gaat. Vanwege de grote verandering in eigen bijdrage is het van belang dat burgers hierover drie maanden voor het bereiken van de AOW-leeftijd door de gemeente worden geïnformeerd.

5.2. Aanbevelingen

1. Start uitvoering vindt plaats op 1 januari en niet halverwege een boekjaar

Halverwege een boekjaar starten is om meerdere redenen zeer ongewenst. We creëren extra beschikkingen voor de burger in relatief korte tijd. Dit is erg verwarrend voor de burger. Verder moet de burger deze beschikkingen lezen, controleren, heeft hier vragen over en gaat mogelijk in bezwaar. Het is onwenselijk vanuit verantwoordingsperspectief, omdat de organisatie twee keer belast wordt met een complex en intensief verantwoordingsproces. Ook is het ingewikkeld voor de keten en is er extra complexiteit bij het afwikkelen van eventuele correcties. Invoering gedurende het boekjaar zal dan ook tot hogere kosten leiden⁵.

2. Minimale eigen bijdrage als bij de jaarlijkse herziening nog geen inkomen is vastgesteld.

We stellen voor de minimale eigen bijdrage op te leggen in alle gevallen waarin geen inkomen bekend is of waar het inkomen (nog) niet is vastgesteld door de Belastingdienst. Ook bij de jaarlijkse herziening van de eigen bijdrage. Dit biedt duidelijkheid voor de burger, vermindert het risico op een te hoge eigen bijdrage en zorgt voor minder uitvoeringslasten voor ons. Omdat het over een naar verwachting relatief kleine groep gaat, denken wij dat het aanpassen van onze processen en ICT-systemen niet proportioneel is. Er is een wijziging van artikel 3.25 van de concept AMvB nodig om de minimale eigen bijdrage te kunnen opleggen als het inkomen (nog) niet is vastgesteld op het moment dat de beschikking voor het nieuwe jaar wordt afgegeven. Dit in plaats van het beleidsvoornemen, waarin de eigen bijdrage wordt vastgesteld op basis van de laatste eigen bijdrage in het voorgaande jaar.

⁵ De extra kosten zijn ingeschat op ca €400k. In dit scenario sturen wij opnieuw een groot aantal uitingen. We hebben gerekend met een bereikbaarheidscijfer van 80%.

5.3. Uitgangspunten

1. Administratieve lasten beperken

Wij willen dienstverlening bieden met de menselijke maat en maatwerk leveren waar nodig. Dit is terug te zien in enkele randvoorwaarden, zoals de minimale bijdrage opleggen voor burgers met een eerste inkomen of het beperken van de reactietermijn voor gemeenten. Concreet betekent dit onder meer:

- a. Niet onnodig communiceren en de burger alleen informeren waar nodig.
- b. De ervaring bieden van één regeling voor de burger, bijvoorbeeld door één factuur te sturen als de burger zowel Wmo abonnementstarief heeft als huishoudelijke hulp. Of als een burger al een machtiging voor automatische incasso heeft afgegeven: dit hoeft niet opnieuw.
- c. Burgers tijdig en juist informeren, door het spreiden van communicatie. We willen bijvoorbeeld minimaal een kwartaal voor inwerkingtreding van het beleidsvoornemen een rekentool bieden. Samen met de ketenpartners moet een communicatieplan worden opgesteld.

2. De gemeente informeert burger over de passende eigen bijdrage

De burger moet een weloverwogen keuze kunnen maken of hij huishoudelijke hulp via de Wmo wenst, of het beter zelf kan regelen. Daarom is het van belang dat de gemeente de burger hierover informeert voordat de gemeente huishoudelijke hulp verstrekt. Wij vinden het zeer wenselijk dat dit expliciet gebeurt, bijvoorbeeld door het verstrekken van een nieuwe indicatie tijdens een keukentafelgesprek. Dit voorkomt ook dat de burger onaangenaam wordt verrast wanneer hij de beschikking van het CAK ontvangt.

3. Pauzeren van de eigen bijdrage nu door stop- en startberichten

Wij ondersteunen pauzeren door middel van stop- en startberichten. In de bijlage van deze toets staat een verdere toelichting over pauzeren.

4. Aansluiten op ketenplanning implementatie

Wij baseren onze eigen planning op de gezamenlijk vastgestelde ketenplanning.

5. De eventuele eisen uit de wet MEBV zijn geïmplementeerd voor 2025

Implementatie van de eisen uit de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (MEBV), valt buiten deze uitvoeringstoets. Daarvoor loopt een afzonderlijk traject. Uitgangspunt is dat de eisen die voortvloeien uit de MEBV zijn geïmplementeerd voor 2025. Dit betekent dat wij in ons ontwerp rekening houden met een geüpdatete omgeving om digitale burgerverzoeken te kunnen ontvangen en verwerken. We kunnen daarmee bijvoorbeeld peiljaarverleggingen en 'meldingen incorrect' digitaal verwerken. MEBV is op moment van schrijven nog niet behandeld in de Eerste Kamer en er is nog geen formele ingangsdatum vastgesteld. Als MEBV eventueel opschuift in de tijd maken wij afspraken met VWS hoe hier mee om te gaan.

6. Administratief twee regelingen

De geldstromen voor beide onderdelen moeten afzonderlijk van elkaar inzichtelijk kunnen worden gemaakt. In het hoofdstuk over interne beheersing en externe verantwoording staat een verdere toelichting.

7. Dubbele aanlevering startbericht: het laatste bericht telt

Met ingang van 1 april 2023, bij de introductie van de berichtenstandaard iEb 3.0 voor het abonnementstarief, geldt dat een nieuw bericht met een startdatum in de plaats komt van een eventueel

eerder startbericht. Uitgangspunt is dat deze werkwijze ook voor startberichten voor huishoudelijke hulp geldt. De afdracht van de geïnde eigen bijdrage gaat daardoor naar de gemeente die het laatste startbericht heeft aangeleverd. Dit is bijvoorbeeld van belang wanneer een burger verhuist naar een andere gemeente, waardoor voor een burger vanuit zijn nieuwe woonplaats een startbericht wordt aangeleverd terwijl eerder een startbericht vanuit de oude gemeente was aangeleverd.

Dit uitgangspunt wordt ook toegepast in de situatie dat een centrumgemeente voor beschermd wonen een burger aanmeldt voor het abonnementstarief in het kader van 'beschermd thuis'. In die situatie bestaat de kans dat de gemeente van woonplaats ook een Wmo-voorziening verstrekt. In het geval dit huishoudelijke hulp betreft, zal de eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp worden opgelegd omdat deze voorgaat op het abonnementstarief. In het geval de woonplaats ook een voorziening verstrekt die onder het abonnementstarief valt, zonder dat sprake is van huishoudelijke hulp, wordt de geïnde eigen bijdrage afgedragen aan de gemeente die het laatste startbericht heeft aangeleverd. Wij blijven ervoor pleiten dat het niet meer mogelijk moet zijn dat twee gemeenten aan een enkele burger Wmo ondersteuning leveren.

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

Een deel van de burgers gaat als gevolg van deze wijziging een hogere eigen bijdrage betalen dan het abonnementstarief indien zij gebruikmaken van huishoudelijke hulp. Of zij maken niet langer gebruik van ondersteuning vanuit de Wmo en financieren zelf huishoudelijke hulp.

- Burgers tot de inkomensgrens vanaf waar de eigen bijdrage lineair toeneemt, blijven dezelfde eigen bijdrage betalen.
- Voor burgers met een hoger inkomen wordt de eigen bijdrage hoger. De eigen bijdrage bedraagt maximaal € 255 per maand. Burgers boven de inkomensgrens gaan er, als gevolg van deze maatregel, dus maximaal € 236 per maand op achteruit.
- Voor niet AOW-gerechtigde meerspersionshuishoudens blijft de eigen bijdrage € 0. Met ingang van 2017 betaalde deze groep met een inkomen tot € 35.175 geen eigen bijdrage, om eenverdieners-huishoudens waarbij een van de partners chronisch ziek is tegemoet te komen.⁶ Om de complexiteit van de uitvoering te beperken is met de invoering van het abonnementstarief deze inkomensgrens geschrapt, waardoor de gehele groep niet AOW-gerechtigde meerspersionshuishoudens geen eigen bijdrage betaalt. Deze maatregel wordt gecontinueerd, deze groep betaalt geen passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp.

Huishoudtype	Inkomen	Per maand			Per jaar	
		Huidige EB	Nieuwe EB	Inkomens-effect	Inkomens-effect	Inkomenseffect als % van besteedbaar inkomen
Niet AOW-gerechtigden, alleenstaanden	Bijstand	19	19	-	-	0,0%
	WML	19	19	-	-	0,0%
	120% WML	19	19	-	-	0,0%
	Modaal	19	64	45	539	2,3%
	2x Modaal	19	255	236	2.831	6,4%
AOW-gerechtigden, alleenstaanden	AOW	19	19	-	-	0,0%
	AOW + € 5.000	19	19	-	-	0,0%
	AOW + € 10.000	19	19	-	-	0,0%
	AOW + € 15.000	19	31	12	145	0,6%
	AOW + € 35.000	19	164	145	1.745	5,0%
	AOW	19	19	-	-	0,0%

⁶ Kamerstukken II 2016–2017, 34 550 XVI, nr. 10

AOW-gerechtigden, meerpersoons-huishoudens	AOW + € 5.000	19	19	-	-	0,0%
	AOW + € 10.000	19	19	-	-	0,0%
	AOW + € 15.000	19	19	-	-	0,0%
	AOW + € 35.000	19	131	112	1.347	3,0%

Figuur 6.1: Inkomenseffecten (Parameter 1, 185% van het sociaal minimum)

Op het moment van het schrijven van de uitvoeringstoets weten wij niet welke burgers huishoudelijke hulp hebben en hebben we ook geen beschikking over de inkomensgegevens van deze burgers. Een specificatie van de impact naar huishoudtype is dan ook niet te maken.

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 nieuwe eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp wijzigt niets wezenlijks aan de acties die de burgers al moeten uitvoeren in het kader van hun eigen bijdrage. Wel is de nieuwe systematiek voor de eigen bijdrage huishoudelijke hulp complexer dan de huidige systematiek, omdat de eigen bijdrage inkomensafhankelijk wordt. Hierdoor is het voor burgers lastiger om vooraf in te schatten hoe hoog de eigen bijdrage is die ze moeten betalen, en om te begrijpen hoe de hoogte van de eigen bijdrage wordt berekend. Er is dus sprake van extra mentale lasten als het gaat om het verwerken van informatie.

Aanleiding	Mentale belasting	Doenvermogen	Actie
Aankondiging passende eigen bijdrage huishoudelijke hulp	- Begrijpen wat dit inhoudt - Uitrekenen wat de beste optie is - Spanning/stress meer of minder betalen	Begrijpen en uitrekenen	- Zelf uitrekenen hoogte eigen bijdrage via rekentool CAK - Contact opnemen met het CAK - Navragen prijs huishoudelijke hulp bij private aanbieder

Beschikking eigen bijdrage CAK	• Berekening begrijpen • Berekening op basis van juiste gegevens?	• Controleren gegevens	• Nakijken of gegevens juist zijn: leefeenheid, inkomen, vermogen, zorgproduct
Factuur eigen bijdrage CAK	• Komt dit overeen met de beschikking? • Slechts deel van de maand zorg, wel volledige bedrag eigen bijdrage betalen? • Welke zorg staat op de factuur, voor welke zorg wordt een eigen bijdrage opgelegd?	• Controleren gegevens • Betalen • Begrijpen anticumulatie	• Vaststellen welk bedrag betaald moet worden • Betalen factuur • Automatische incasso aanvragen
Niet eens met factuur	• Waar melden: zorgaanbieder, gemeente of CAK? • Op welke manier: schriftelijk, telefonisch of digitaal?	• Begrijpen welke organisatie waarvoor verantwoordelijk is • Deadline!	• Bezwaar indienen bij CAK binnen 6 weken na datum op de factuur • Schriftelijk (digitaal)
Verandering persoonlijke situatie	• Begrijpen dat dit van invloed is op de hoogte van de eigen bijdrage • Begrijpen dat het CAK deze gegevens niet altijd automatisch ontvangt vanuit de keten	• Controleren berekening hoogte eigen bijdrage • Controleren gegevens	• Contact opnemen met het CAK • Contact opnemen met de gemeente

Omdat de eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp weer inkomens- en vermogensafhankelijk wordt, gaat peiljaarverlegging weer een grotere rol spelen. In de reguliere situatie berekenen wij de eigen bijdrage op basis van het inkomen en vermogen van de burger van twee jaar terug (t-2). Als er bij een burger sprake is van een daling van het inkomen, dan kan de burger een aanpassing van de eigen bijdrage (peiljaarverlegging) aanvragen.

In dat geval wordt de eigen bijdrage gebaseerd op het te verwachten inkomen en vermogen van het huidige jaar. De burger moet dit wel zelf aanvragen bij het CAK. Waar een peiljaarverlegging voor het abonnementstarief tot nu toe uitsluitend zinvol was in het kader van minimabeleid, wordt het nu ook relevant voor de passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp. Dit is geen nieuwe eigenschap van de eigen bijdrage systematiek, maar wordt dus wel weer relevanter bij huishoudelijke hulp vanwege de inkomens- en vermogensafhankelijkheid van de nieuwe eigen bijdrage. Ook zal voor een groep burgers de mogelijkheid tot aanpassing van de eigen bijdrage nieuw zijn.

Wat daarnaast meer gaat spelen is dat de burger een informatieplicht aan het CAK heeft als er zaken veranderen in de persoonlijke situatie van de burger die van invloed kunnen zijn op de hoogte van de eigen bijdrage. We willen voorkomen dat de burger negatieve effecten hiervan ondervindt, daarom hebben we een aantal randvoorwaarden opgenomen dat hier invulling aan geeft. Ook dit is geen nieuwe eigenschap van de eigen bijdrage systematiek, maar vanwege de inkomensafhankelijkheid zal een

wijziging in de huishoudsamenstelling veelal tot een wijziging in het bijdrageplichtig inkomen leiden. Dit kan direct gevolgen hebben voor de hoogte van de eigen bijdrage.

In het geval een burger niet verplicht was aangifte voor de inkomstenbelasting te doen en wij afhankelijk zijn van gegevens van de burger of van het UWV, zal de burger een wijziging in inkomen bij het CAK moeten melden. Dit is het geval bij burgers die in het jaar van de Wmo-ondersteuning voor het eerst een eigen inkomen ontvingen. Door invulling te geven aan de randvoorwaarden door in deze situatie de minimale eigen bijdrage op te leggen wordt het risico op nadelige gevolgen en administratieve lasten voor de burger geminimaliseerd.

Cumulatie van lasten door andere regelgeving

Vooralsnog hebben wij geen zicht op andere regelgeving die per 1 januari 2025 van toepassing is. Uitgangspunt is dat de eerste indexatie van het abonnementstarief per 1 januari 2024 is doorgevoerd.

Terugbrengen mentale lasten

Om de extra mentale lasten te beperken, worden burgers geholpen om inzicht te krijgen in de hoogte van de eigen bijdrage. Zo plaatsen wij een rekentool op de website van het CAK, waarmee burgers eenvoudig hun eigen bijdrage kunnen uitrekenen.

Daarnaast zorgen ook verschillende ontwerpkeuzes in de systematiek voor de eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp ervoor dat de complexiteit beperkt blijft. Zoals toegelicht zorgde de koppeling tussen de hoogte van de eigen bijdrage en het zorggebruik eerder voor veel vertraging bij het opleggen van de eigen bijdrage, wat leidde tot stapelfacturen voor burgers (een factuur over meer dan twee perioden). Er is daardoor bewust gekozen om geen koppeling te maken tussen de hoogte van de eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp en het zorggebruik.

In het verleden was de inkomensafhankelijke eigen bijdrage Thuiszorg (AWBZ) gebaseerd op inkomenscategorieën. Deze werden geschrapt vanwege o.a. de lasten die dit voor burgers met zich meebracht. Er werd verhoudingsgewijs voor de één meer betaald dan door de ander en bij de overgang van de ene inkomensklasse naar de andere inkomensklasse kan de eigen bijdrage erg verschillen, terwijl het inkomen niet drastisch hoeft te wijzigen. Dit kon gepaard gaan met grote verschillen in eigen bijdrage per jaar.⁷ Hierna (2003) werd de systematiek ingevoerd van de lineaire stijging vanaf een bepaalde inkomensgrens, gelijk aan de systematiek van dit beleidsvoornemen voor de eigen bijdrage huishoudelijke hulp. Wij zijn blij dat deze ervaringen zijn meegenomen in het ontwerp van dit beleidsvoornemen, zodat de burger niet belast wordt met de mentale en administratieve lasten die die systematiek met zich meebracht.

Beroep op oplettendheid burger

De complexiteit van de eigen bijdrage systematiek van de Wmo 2015 neemt toe, doordat naast het abonnementstarief voor Wmo-voorzieningen en de inkomensafhankelijke eigen bijdrage voor beschermd wonen, nu een andere systematiek geldt voor de eigen bijdrage van de huishoudelijke hulp. Een burger kan ook te maken krijgen met meer dan één van deze systematieken.

Naar verwachting zijn vaker correcties achteraf noodzakelijk, wanneer blijkt dat een wijziging van abonnementstarief naar eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp nodig is, of andersom. Deze complexiteit verhoogt het risico op fouten in het eigen bijdrage proces, waardoor ook het risico groter wordt dat burgers

⁷ Staatsblad 2002, 327

foutieve beschikkingen en/of facturen ontvangen. In deze gevallen zullen veel burgers waarschijnlijk contact opnemen met de gemeente of het CAK, en/of in bezwaar gaan.

Is er iets verkeerd gegaan bij het opleggen van de eigen bijdrage of het bepalen van de hoogte van de eigen bijdrage, dan hebben wij mogelijkheden om maatwerk toe te passen. In het geval de initiële eigen bijdrage niet tijdig is opgelegd, hebben wij de mogelijkheid om de oplegging te beperken tot maximaal een maand. Ook kunnen wij besluiten dat de eigen bijdrage in zijn geheel niet verschuldigd is indien het gaat om een ernstige tekortkoming of vertraging in de gegevensuitwisseling of verwerking daarvan die noodzakelijk is voor het vaststellen van de bijdrage, die tekortkoming of vertraging niet aan de burger te wijten is én zich bijzondere of verzwarende omstandigheden voordoen voor de burger.

Bovenstaande geldt ook voor een naheffing als gevolg van een herziening van de eigen bijdrage. De termijn kan verkort worden van 36 maanden tot 12 maanden in geval van een ernstige tekortkoming of vertraging in de gegevensuitwisseling of verwerking daarvan die noodzakelijk is voor het herzien van de bijdrage én die tekortkoming of vertraging niet aan de burger te wijten is. Nog minder maanden of niet verschuldigd verklaren kan als er daarnaast bijzondere of verzwarende omstandigheden voordoen voor de burger.

De gemeente heeft daarnaast ook de mogelijkheid om burgers in specifieke situaties vrij te stellen van de eigen bijdrage. Zo kan de gemeente minimabeleid hanteren, waardoor alle burgers met een inkomen onder de door de gemeente vastgestelde inkomensgrens geen eigen bijdrage hoeven te betalen. Ook kan een gemeente een individuele burger vrijstellen van de eigen bijdrage, bijvoorbeeld als er sprake is van onvoldoende betalingscapaciteit.

Er zijn in de huidige Wmo 2015 en het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 al verschillende mogelijkheden om maatwerk te bieden aan kwetsbare burgers. In specifieke gevallen kunnen wij hierover (ambtshalve) beslissen. In andere gevallen moet de burger zelf contact opnemen met ons.

Grotere kans op fouten

De complexiteit van twee systematieken verhoogt het risico op fouten in het eigenbijdrageproces, zowel bij gemeenten als bij onze organisatie. Doordat we in een keten werken, hebben fouten in het ene proces (bijvoorbeeld wanneer gemeenten te laat gegevens over huishoudelijke hulp aanleveren), ook direct gevolgen voor onze dienstverlening.

Hierdoor is het risico groter dat burgers foutieve beschikkingen en/of facturen ontvangen. Dit betekent een extra administratieve last voor burgers, omdat zij in dit geval contact moeten opnemen met de gemeente of het CAK ter correctie. Of meerdere brieven met correcties ontvangen. Zie hiervoor ook de voorbeelden in de risicoparagraaf, onderdeel kwaliteit aanlevering gemeenten.

Organiseren van particuliere huishoudelijke hulp

Voor burgers met een hoger inkomen geldt dat zij huishoudelijke hulp naar verwachting sneller particulier gaan regelen of stoppen met het afnemen. Deze burgers hebben tijd nodig om hun financiële situatie in kaart te brengen én nieuwe hulp te organiseren. Mogelijk ervaren deze burgers de dienstverlening vanuit de overheid als minder goed dan voorheen omdat het gemak van het regelen van huishoudelijke hulp via de gemeente vervalft. Dit zorgt voor de nodige administratieve lasten/aanspraak op doenvermogen.

6.3. Uitlegbaarheid

Over het algemeen is een passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp uitlegbaar aan burgers in het kader van betaalbaarheid en toegankelijkheid van de zorg. Echter zijn onderdelen van de beleidswijziging en/of de uitvoeringspraktijk complex en daarmee lastiger uit te leggen.

1. Pauzering

In de wet wordt de mogelijkheid van pauzeren opgenomen. Doordat wij start- en stopdatums vaak met terugwerkende kracht ontvangen, ontvangt de burger achteraf een verrekening/correctiefactuur.⁸ Correctiefacturen zijn voor veel burgers ingewikkeld. Wij ontvangen hierover relatief veel vragen.⁹ Doordat er geen specifieke 'pauzefunctionaliteit' is voorzien en wij vooralsnog uitgaan van werken met start- en stopberichten, is het voor ons niet mogelijk om te herkennen of het om een stop of pauze gaat. Bij het opstarten van de inning na een pauze, ontvangt de burger hierdoor weer een nieuw startpakket (beschikking) in het geval de pauze langer dan 6 maanden duurt. Dit zorgt begrijpelijkerwijs voor onduidelijkheid.

2. AOW gerechtigd versus niet-AOW gerechtigd

Alleenstaanden én partners met beiden de AOW-leeftijd betalen het abonnementstarief € 19 per maand. Echter wanneer één van de partners de AOW-leeftijd nog niet heeft bereikt, dan is er geen abonnementstarief verschuldigd. Bij de invoering van het abonnementstarief hebben we ervaren dat dit soms lastig uitlegbaar is. Door een passende eigen bijdrage komen er grote verschillen in het bedrag dat burgers betalen. Daarmee neemt ook het gevoel van 'onrechtvaardigheid' over dit onderscheid toe. Zie ook het voorbeeld bij de randvoorwaarden in hoofdstuk 5.

3. Samenloop met actuele economische en maatschappelijke ontwikkelingen

Op het moment van schrijven is er sprake van een hoge inflatie onder andere door sterk oplopende energie- en voedselprijzen. Veel burgers zien hun financiële situatie achteruitgaan. Het bericht dat de eigen bijdrage verhoogd wordt, kan bij burgers tot onzekerheid, onbegrip en kritiek leiden. Dit punt moeten we herijken ten tijde van de inwerkingtreding. Aanvullend houden we er rekening mee dat meer burgers te maken krijgen met financiële problemen. Het hebben van financiële problemen is stressvol en kan leiden tot negatieve gevolgen voor de gezondheid.

Actuele economische en maatschappelijke ontwikkelingen kunnen effect hebben op het aantal burgers met schulden. Bijdragen aan het voorkomen en oplossen van schulden zien wij als onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Daar zetten we ons elke dag extra voor in. Om zo de individuele burger te helpen. Dat doen we door hulp en/of ondersteuning aan te bieden, onze dienstverlening aan te passen of door te verwijzen naar de juiste hulpinstanties.

⁸ Bijvoorbeeld omdat gemeenten kunnen geen stop-bericht 'in de toekomst' sturen.

⁹ Correctiefacturen staan in de top 5 van meest gestelde vragen aan de telefoon (call-reasons).

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 burgers verrast worden door de hogere eigen bijdrage. We houden rekening met burgers die zich in een kwetsbare situatie bevinden.
- Wij laten onze burgercommunicatie-uitingen door een klantenpanel en/of onze cliëntenraad vooraf testen.

Timing

Tijdige besluitvorming over de beleidswijziging is cruciaal. Hiermee kunnen wij de communicatie tijdig voorbereiden en burgers proactief informeren. Zodra de beleidswijziging algemeen bekend wordt (via bijvoorbeeld de media of via cliëntorganisaties), verwachten wij vragen van burgers. Omdat een deel van de doelgroep mogelijk wil overstappen op particuliere hulp én hierdoor de tijd nodig heeft, is het belangrijk om tijdig richting burgers te communiceren. Van de VNG begrijpen wij dat de burger bij voorkeur een half jaar voor invoering wordt geïnformeerd. Wij willen uiterlijk een kwartaal voor invoering een rekentool beschikbaar stellen. De exacte planning moet worden afgestemd in de keten, met name met VNG.

Doelgroepen

In de communicatie onderscheiden we de volgende doelgroepen:

Burgers	- Burgers; algemeen publiek - Burgers; burgers die in 2024 een beschikking hebben ontvangen/een eigen bijdrage betalen ('burgerrelatie' met het CAK) - (Wettelijke) vertegenwoordigers	Gesegmenteerd naar: - Algemeen publiek - Burgers die nog niet bij ons bekend zijn (na 1 januari 2025) - Burgers met huishoudelijke hulp waarbij de (financiële) situatie hetzelfde blijft. - Burgers met huishoudelijke hulp die een hogere eigen bijdrage gaan betalen (betalen eigen bijdrage met factuur). - Burgers met huishoudelijke hulp die een hogere eigen bijdrage gaan betalen (betalen met automatische incasso).¹⁰
Belangenorganisaties	Nationale Ombudsman en branchevereniging voor professionele bewindvoerders, mentoren, curatoren en inkomensbeheerders (BPBI). Branchevereniging voor zorgaanbieders: ActiZ, de Nederlandse ggz, NFU, NVZ en VGN werken samen in de vereniging Brancheorganisaties Zorg (BoZ).	
	VWS	

¹⁰ Om dit onderscheid te kunnen maken heeft het CAK tijdig informatie van gemeenten nodig over burgers die in 2025 huishoudelijke hulp zullen ontvangen.

Ketenpartners / Stakeholders	NZa
	Gemeenten
	Zorgaanbieders
	VNG
	Zorginstituut Nederland
	Ketenbureau i-Sociaal Domein
	Software leveranciers
	Belastingdienst
	UWV
	SVB
	Incassobureaus
	Schuldhelpverlening
	Regionale en landelijke media
Media	
Medewerkers	Interne medewerkers

Randvoorwaarden bij het uitwerken van de communicatie in de keten:

- Om burgers goed te kunnen voorlichten is tijdige besluitvorming én voorbereidingstijd om de communicatie in te richten cruciaal. Zo is er bijvoorbeeld voldoende tijd nodig om een rekentool te ontwikkelen. Uitgaande van invoering per 1 januari 2025 en van de ketenplanning (zie randvoorwaarden) moeten in december 2022 de contouren vaststaan hoe de Wmo 2015 en het Uitvoeringsbesluit gaan luiden. Voor communicatie naar burgers is van belang dat de wetgeving uiterlijk 1 januari 2024 is gepubliceerd, zodat voldoende tijd bestaat communicatie inclusief de voorbereidingen daarvoor.
- Gemeenten hebben een belangrijke rol in het informeren van burgers over de veranderingen én vragen te beantwoorden. Gemeenten moeten deze rol pakken.

Gevolgen imago

Zoals eerder toegelicht is een passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp uitlegbaar in het kader van betaalbaarheid en toegankelijkheid van de zorg. Een verhoging van de lasten kan echter ook op kritiek rekenen. Door de huidige hoge inflatie wordt dit versterkt. Het CAK zal in veel gevallen de 'boodschapper' zijn van een hogere eigen bijdrage. Dit heeft negatieve gevolgen voor het imago van onze organisatie. Daarnaast zijn we bij de uitvoering afhankelijk van de kwaliteit binnen de keten. Fouten en/of vertragingen in de keten hebben direct invloed op het imago van onze organisatie.

7.2. Communicatie met de burger

Burgerinteractie

Op basis van een klantreis zijn de belangrijke momenten (touchpoints) in de reis van burgers in beeld gebracht. Zie onderstaande afbeelding. Op basis van deze klantreis richten wij de burgercommunicatie in.

Fase klantreis	Oude situatie	Informatiefase	Doelgroep: 18-25
Beschrijving Touchpoint	1A. In de winkel aan de kassa wordt de kaart ingeslepen	1. De kaart wordt aan de kassa ingeslepen	1. De kaart wordt aan de kassa ingeslepen
	2A. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur	2. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur	2. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur
Het belangrijkste moment vanuit perspectief van de klant	3A. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur	3. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur	3. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur
	4A. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur	4. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur	4. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur
Het belangrijkste moment vanuit perspectief van de klant	5A. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur	5. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur	5. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur
	6A. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur	6. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur	6. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur
Het belangrijkste moment vanuit perspectief van de klant	7A. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur	7. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur	7. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur
	8A. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur	8. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur	8. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur
Het belangrijkste moment vanuit perspectief van de klant	9A. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur	9. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur	9. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur
	10A. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur	10. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur	10. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur
Het belangrijkste moment vanuit perspectief van de klant	11A. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur	11. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur	11. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur
	12A. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur	12. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur	12. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur
Het belangrijkste moment vanuit perspectief van de klant	13A. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur	13. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur	13. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur
	14A. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur	14. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur	14. De klant wordt geïnformeerd over de maandelijkse factuur

☆ = belangrijk communicatiemoment

Bewustwording

De burger leest of hoort dat er een passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp gaat gelden. Idealiter ontvangt de burger deze informatie via de gemeente bij het gesprek over Wmo-ondersteuning. Hiermee is er sturing op de boodschap en de context. Het is belangrijk dat de bewustwording tijdig plaatsvindt, zodat burgers die willen overstappen naar particuliere hulp of stoppen voldoende tijd hebben om dat te organiseren. Omdat wij achteraf, als de huishoudelijke hulp al opgestart is,¹¹ weten welke burgers een hogere eigen bijdrage gaan betalen, is het noodzakelijk om alle burgers te informeren over de wijziging.

Oriëntatie

In aanloop van de wijziging is het voor een grote groep burgers niet duidelijk of ze een hogere eigen bijdrage gaan betalen. Bij bepaalde doelgroepen brengt dit onzekerheid/stress met zich mee. Burgers gaan op zoek naar achtergrondinformatie. In deze fase is het onder andere belangrijk dat de rekentool beschikbaar is zodat burgers de hoogte van de eigen bijdrage kunnen uitrekenen. Ook moet de website up-to-date zijn én medewerkers getraind om vragen te beantwoorden.

Afweging

Tijdens deze fase wegen burgers af of ze stoppen met de huishoudelijke hulp via de gemeente. In veel gevallen zullen ze tijdens dit keuzeproces ook contact opnemen met het CAK.

Besluit

Eind 2024/begin 2025 ontvangen burgers de definitieve vaststelling van de eigen bijdrage. Wij verwachten in deze fase ook een toename van het aantal vragen. Zo kunnen burgers vanaf dit moment bezwaar maken tegen de beslissing, vragen hebben over de vaststelling van het inkomen of bijvoorbeeld een automatische incasso aanvragen.

7.3. Ketencommunicatie

De bestuurlijke- en uitvoeringslasten van gemeenten nemen toe doordat er twee verschillende eigen bijdrage systematieken naast elkaar bestaan. Gemeenten moeten hier hun interne processen en software op aanpassen. Aanbieders van huishoudelijke hulp krijgen wellicht te maken met aanpassingen in het berichtenverkeer tussen aanbieders en gemeenten.

Tijdens de voorbereiding- en implementatiefase werken wij nauw samen met het ministerie van VWS, de VNG, Ketenbureau i-Sociaal Domein en Zorginstituut Nederland. Wij zorgen voor een tijdige aankondiging van en uitleg over de veranderingen voor de ketenpartners. Dit doen we onder andere via:

- Op www.hetcak.nl/zakelijk
- Nieuwsbrief voor ketenpartners (vooral gericht op de gevolgen voor gemeenten en zorgaanbieders);
- Onze afdeling 'Servicedesk Wmo' fungeert als vraagbaak
- We organiseren webinars over de gevolgen voor ketenpartners
- Organiseren fysieke keten informatiedagen (gemeenten en VNG)

¹¹ De informatie-uitwisseling over burgers met huishoudelijke hulp vindt plaats tussen medio september en medio november. De daadwerkelijke financiële impact per burger kan pas worden vastgesteld na uitwisseling van gegevens met de Belastingdienst en/of het UWV.

- Gesprekken met ketenpartners (onder andere via de referentiegroepen over de iStandaard en het berichtenverkeer)
- Via (aanlever)instructies en handleidingen

7.4. Burgercommunicatie via ketenpartners

Bij de regeling Wmo hebben meerdere partijen een rol in de voorlichting richting burgers. Het is daarbij belangrijk dat communicatiemomenten op elkaar zijn afgestemd én consistent zijn. Om zo te voorkomen dat partijen 'verrast' worden en te voorkomen dat burgers van het 'kastje naar de muur' worden gestuurd. Ook hier geldt dat wij samen met het ministerie van 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.

Wij vinden het belangrijk dat burgers tijdig worden geïnformeerd over de wijzigingen. Dit vraagt dat zowel overheid (bijvoorbeeld een campagne van rijksoverheid.nl), gemeenten als wij burgers informeren over de wijzigingen. Hiervoor kunnen wij gemeenten ondersteunen, via de VNG, met informatiemateriaal. Zoals een voorbeeldbrief om burgers te informeren over de wijzigingen én een overzicht van meest gestelde vragen van burgers.

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 vragen over het beleid verwijzen wij naar het ministerie van 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 de publicaties.

8. Impact op de keten

De implementatie van de invoering van de passende eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp heeft impact op de gehele keten. In hoofdlijnen gaat het om:

- Aanpassen van gemeentelijk beleid en gemeentelijke verordeningen.
- Herzien van contractuele afspraken met zorgaanbieders (in het kader van pauzeren, het onderscheid maken van Wmo huishoudelijke hulp en overige Wmo ondersteuning en het aanscherpen van de definitie startdatum).
- Aanpassen van werk- en ICT-processen binnen gemeenten en CAK.
- Aansluiten van onze organisatie, gemeenten en zorgaanbieders op aanpassingen binnen de informatiestandaarden (iWmo en iEb) voor de gegevensuitwisseling.

De exacte impact verschilt per gemeente en per zorgaanbieder. Iedere gemeente kent een eigen inrichting op het gebied van samenwerking met zorgaanbieders, inrichting van het proces of specifieke technische keuzes (softwareleveranciers) en ontwikkelingen. Om een goede inschatting van de impact op de keten te kunnen maken hebben we voor deze uitvoeringstoets gesproken met VWS, de VNG, het Ketenbureau i-Sociaal Domein, Zorginstituut Nederland en verschillende gemeenten en softwareleveranciers.

Wij hanteren het uitgangspunt dat vertragingen in de keten niet mogen leiden tot nadelige effecten voor de burger. Daarom hebben wij bij de randvoorwaarden termijnen opgenomen voor de aanlevering van initiële gegevens en correcties door gemeenten.

8.1. Primair proces: uitwisseling gegevens met ketenpartners

Eigen bijdrage huishoudelijke hulp

Gemeenten moeten ervoor zorgen dat zij beschikken over informatie van de zorgaanbieders met betrekking tot de huishoudelijke hulp. Die informatie is nodig om de burgers die huishoudelijke hulp ontvangen binnen de Wmo te kunnen aan- en afmelden bij het CAK voor het opleggen van de eigen bijdrage. Gemeenten moeten afspraken maken c.q. herzien met zorgaanbieders en softwareleveranciers zodat hun administratie geschikt wordt om de aanlevering, via het GGk (Gemeentelijk Gegevensknooppunt), bij het CAK te kunnen doen.

Pauzeren

Pauzeren wordt in de keten nog nader uitgewerkt. Voor deze uitvoeringstoets faciliteren wij pauzeren niet met een apart pauzebericht, maar door middel van start- en stopberichten.

8.2. Aanpassingen iEb standaard

Voor het vaststellen van de eigen bijdrage vindt berichtuitwisseling plaats via de iEb-standaard. Zorginstituut Nederland beheert dit. Voor het uitwisselen van gegevens voor de eigen bijdrage huishoudelijke hulp is een nieuwe berichtenstandaard nodig. Zorginstituut Nederland stemt hiervoor af met gemeenten, zorgaanbieders, Ketenbureau i-Sociaal domein, softwareleveranciers, onze organisatie en andere belanghebbenden. En heeft minimaal een jaar nodig om een nieuwe berichtenstandaard te ontwikkelen. Vervolgens volgt de softwareontwikkeling voor gemeenten en zorgaanbieders. Zie hiervoor de eerdergenoemde ketenplanning.

Wij hebben de aanlevering van de gemeenten nodig in september, oktober en november 2024, zodat alle burgers tijdig bekend zijn bij het CAK en tijdig kunnen worden geïnformeerd. Dit geeft alle partijen in de keten ruim de tijd om eventuele uitval of onjuistheden tijdig te herstellen.

8.3. Afspraken met ketenpartners

Bij de implementatie van iEb 2.0 Beschermd Wonen is nauw samengewerkt binnen de keten met een vaste projectstructuur en planning. Voor de invoering van de eigen bijdrage voor Huishoudelijke hulp binnen de Wmo is het CAK voorstander van om een zelfde structuur op te zetten. Concreet betekent dit een stuur- en werkgroep waarin: het CAK, VWS, de VNG, het Ketenbureau i-Sociaal Domein, het Zorginstituut vertegenwoordigd zijn. Vanuit die projectsturing zal afgestemd worden met andere partijen uit het veld. Denk hierbij aan gemeenten, zorgaanbieders en softwareleveranciers, maar ook met BRP, Belastingdienst en Sociale Verzekeringsbank.

Tevens zullen er (verdere) afspraken gemaakt moeten worden met de Belastingdienst en het UWV. Er worden immers meer inkomens uitgevraagd om de eigen bijdrages te bepalen. In relatie tot het opvragen van de gehuwde of ongehuwde status bij de SVB zal gebruikt gemaakt worden van uitwisseling (de op dat moment gebruikte status).

9. Impact CAK

Hieronder worden de aanpassingen binnen onze bedrijfsvoering en aan ons applicatielandschap beschreven. De aanpassingen worden financieel gemaakt in de begroting.

9.1. Voorlichting burgers

Burgers worden in de eerste helft van 2024 geïnformeerd over de wijzigingen met een algemene voorlichtingsbrief. Het is van belang dat gemeenten dit doen. De brief wordt dan ook verstuurd door de gemeenten, maar zal worden opgesteld in samenwerking met ons. We verwachten op deze brief de gebruikelijke hoeveelheid reacties bij ons callcenter omdat klanten weten dat wij de eigen bijdrage opleggen. Wanneer het moment van het versturen van de brieven nadert, maken we afspraken met de gemeenten over de planning en aantallen.

Na de zomer versturen wij een maatwerk voorlichtingsbrief aan burgers die gebruik maken van hulp bij het huishouden en die daadwerkelijk een eigen bijdrage opgelegd krijgen (355.000¹²). De kosten van materiaal, porto en diensten voor het afdrukken en verzenden zijn opgenomen in de implementatiebegroting.

De startpakketten, beschikkingen en facturen worden aangepast. Indien een burger gebruik maakt van zowel Wmo abonnementstarief als Wmo hulp bij het huishouden, dan worden beide getoond op beschikking en factuur. De berekening van de hoogte van de eigen bijdrage wordt bij de beschikking gevoegd. Dit leidt ertoe dat het aantal pagina's van de beschikking toeneemt wat hogere terugkerende kosten met zich brengt. Daarnaast verwachten we een toename van het aantal correctiefacturen, betalingsregelingen en bijbehorende toelichting, en brieven waarin het totale openstaande saldo wordt gevraagd. Deze kosten zijn opgenomen in de begroting onder structurele kosten.

Op onze 'MijnCAK' omgeving kunnen burgers na implementatie informatie vinden over de eigen bijdrage voor Wmo huishoudelijke hulp. De rekentool op de website wordt uitgebreid zodat burgers de hoogte van hun eigen bijdrage kunnen berekenen. Daarnaast introduceren we een nieuwe tool voor peiljaarverlegging. Burgers kunnen met behulp van deze peiljaarverleggingtool bepalen of ze in aanmerking komen voor een aanpassing van de eigen bijdrage. De technische aanpassingen die nodig zijn, worden beschreven in de paragraaf automatisering.

9.2. Administratieve organisatie

De informatie voor medewerkers met burgercontact wordt uitgebreid met de komst van de eigen bijdrage hulp bij het huishouden. Voor de meeste processen nemen vooral de volumes toe, maar blijft het proces min of meer hetzelfde. We verwachten geen grote wijzigingen in de administratieve organisatie.

9.3. Financiële processen

Op basis van de ervaring met een nieuw rekeningnummer bij de introductie van Wmo-abonnementstarief, zal één rekeningnummer (het huidige) worden gehanteerd voor 'Huishoudelijke hulp én Wmo-abonnementstarief. Daarmee wordt de eigen bijdrage altijd op het enige en juiste rekeningnummer overgemaakt.

¹² Zie ook paragraaf 4.2. Dit is als we uitgaan van scenario 2. Dit aantal kan ook hoger of lager uitvallen.

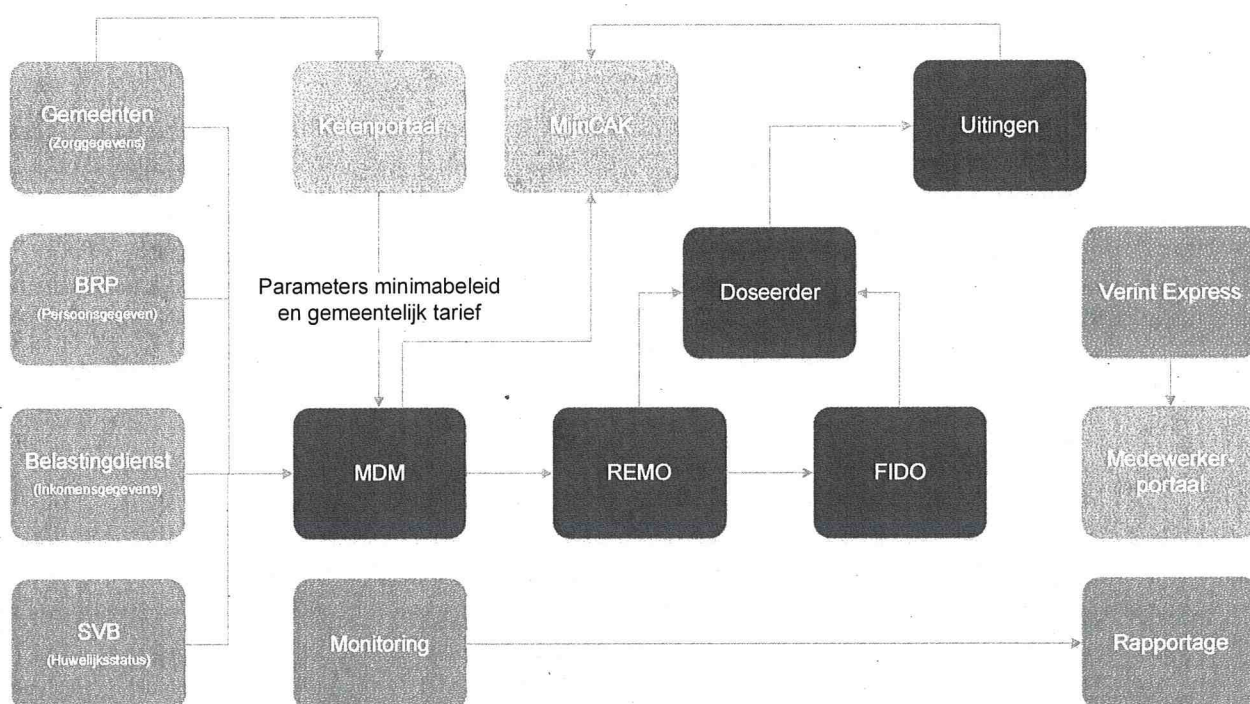
De verwachting is dat bij de start van de eigen bijdrage huishoudelijke hulp meer wordt afgedragen en dat de extra afdrachten langzaam minder worden wanneer burgers hun huishoudelijke hulp zelf gaan regelen. Het is op het moment van schrijven niet in te schatten hoeveel meer zal worden afgedragen, omdat het CAK op het moment van schrijven niet beschikt over de inkomensgegevens van de burger.

9.4. Informatiehuishouding

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

9.5. Automatisering (ICT)

De Wmo-huishoudelijke hulp wordt gerealiseerd met behulp van functionele aanpassingen en uitbreidingen in het huidige applicatielandschap en op de bestaande infrastructuur. De realisatie hiervan is ingrijpend en raakt vrijwel alle onderdelen, data en business logica, van het ICT-applicatielandschap. De functionele aanpassingen worden per ICT-onderdeel in deze paragraaf beschreven. Het ICT-applicatielandschap, de applicaties en hun samenhang zijn hieronder weergegeven. In de tekst onder de afbeelding lichten wij de wijzigingen per onderdeel toe. De hardheid van de kosten voor ICT is ingeschat op 90%. Dat betekent dat met 90% is ingeschat dat de ICT oplossing maakbaar en haalbaar is in termen van tijd en geld.



9.5.1. Vastlegging (MDM)

Waar bij de introductie van het Wmo abonnementstarief juist is gekozen om zo min mogelijk gegevens over de soort zorg vast te leggen, is het voor deze wijziging noodzakelijk om vast te leggen of sprake is van hulp bij het huishouden of overige zorg. Daarnaast dienen van burgers voor wie is vastgelegd dat zij hulp bij het huishouden ontvangen de inkomens- en vermogensgegevens bij de Belastingdienst te worden opgehaald en vastgelegd. Door het automatiseren van de peiljaarverlegging, dient ook dit gegeven op burgerniveau te worden vastgelegd. De wijziging leidt voor dit component dus tot het vastleggen van nieuwe gegevens en een toename van het vastleggen van gegevens die al op kleinere schaal worden vastgelegd. Deze gegevens moeten kunnen worden doorgegeven aan de beschikkingsmodule.

9.5.2. Beschikkingsmodule (REMO)

De beschikkingsmodule dient in staat te zijn de juiste gegevens op te vragen bij en te ontvangen van de vastleggingsmodule. Vervolgens moet de beschikkingsmodule voor de berekening van de eigen bijdrage onderscheid maken tussen hulp bij het huishouden en overige zorg. De berekenwijze van de hoogte van de eigen bijdrage voor hulp bij het huishouden moet worden toegevoegd. De anticumulatieregels worden uitgebreid met een nieuwe variant van samenloop. Bij het ontbreken van inkomensgegevens wordt een voorlopige eigen bijdrage zonder inkomen (een zogenaamde 'vebzi') opgelegd, de minimale eigen bijdrage. Dat geldt ook voor de eigen bijdrage 18- en 19-jarigen. Op basis van de soort zorg, de samenloop en de inkomensgegevens wordt de hoogte van de eigen bijdrage vastgesteld. Het rekenschema wordt opgeslagen om op de beschikking te worden getoond.

9.5.3. Financieel domein (FIDO)

Het financiële domein is o.a. verantwoordelijk voor het vaststellen en samenstellen van de factuur. We kiezen ervoor om, net als bij de beschikking, de burger met één factuur te informeren over beide regelingen. Dus als een burger zowel hulp bij het huishouden als andere zorg ontvangt, is dit terug te zien op de factuur. Dit vereist wijziging aan het financiële systeem. Intern is het belangrijk om de informatie met betrekking tot de eigen bijdrage huishoudelijke hulp voor de afdrachten, verantwoording en rapportages gescheiden te houden.

9.5.4. Outputsysteem (Doseerder)

De doseerder bepaalt aan de hand van de CAK-jaarplanning wanneer een uiting naar de klant wordt verzonden, rekening houdend met capaciteit van het CAK (KCC) en afspraken met externe partijen (Paragon). Er zijn geen aanpassingen van het systeem nodig.

9.5.5. Uitingen

De beschikking wordt aangepast, het rekenschema wordt opgenomen bij de beschikkingen voor de eigen bijdrage hulp bij het huishouden en waar minimele wordt toegepast. De factuur wordt eveneens aangepast. De eigen bijdrage hulp bij huishouden en abonnementstarief worden, indien van toepassing, beide op beschikking en factuur getoond. Het openstaand saldo wordt standaard meegeleverd. De betreffende applicatie wordt aangepast zodat deze de juiste bouwblokken kan genereren om de uitingen, afhankelijk van de situatie, op te stellen. De bouwblokken bestaan uit teksten en gegevens. De aanpassingen zijn van dien aard dat ook bij de leverancier wijzigingen nodig zijn.

9.5.6. MijnCAK en rekentools

Op onze 'MijnCAK' omgeving kunnen burgers nu informatie vinden over het Wmo abonnementstarief. Dat moet worden uitgebreid met Wmo huishoudelijke hulp. De rekentool op de website wordt uitgebreid met de soort zorg (hulp bij het huishouden of overig) en de inkomens- en vermogenscomponenten. Daarnaast

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

9.5.7. Medewerkersportaal

Het medewerkersportaal ondersteunt de medewerkers met klantcontact bij het afhandelen van klantvragen. Het medewerkersportaal moet worden uitgebreid met Wmo huishoudelijke hulp.

9.5.8. Ketenportaal

Het ketenportaal blijft ongewijzigd. De producten die via het portaal worden uitgewisseld veranderen, maar de functionaliteit niet.

9.5.9. De middleware (verbinding tussen de systemen)

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

9.5.10. Monitoring

Om de kwaliteit en tijdigheid van de start en stop berichten te monitoren wordt de huidige rapportage aangevuld met de gegevens (start en stop berichten) voor de huishoudelijke hulp.

9.5.11. Rapportage

Het datawarehouse wordt aangepast als gevolg van de wijzigingen in de bronsystemen. Daarnaast behoeven de verschillende (operationele) dashboards, de maandrapportage en de verantwoordingsrapportages aanpassingen vanwege de wijziging.

9.6. Security en privacy

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

9.6.1. Threshold assessment

Waar bij de uitvoering van de Wmo abonnementstarief bewust is gekozen voor het achterwege laten van het zorgproduct, moet dat bij de eigen bijdrage huishoudelijke hulp wel in de uitwisseling van gegevens worden opgenomen. Wij moeten tenslotte kunnen vaststellen dat er sprake is van huishoudelijke hulp. De overige zorgproducten (hulpmiddel, woningaanpassing) kunnen algemeen worden uitgewisseld. Een specificatie is voor het opleggen en berekenen van de eigen bijdrage niet noodzakelijk. Daarnaast zal voor een groter aantal burgers de inkomens- en vermogensgegevens moeten worden opgevraagd en vastgelegd.

9.6.2. Impact privacy

Wij verwerken voor de eigen bijdrage huishoudelijke hulp nieuwe (zorgproduct) en meer gegevens (inkomensgegevens). Hiervoor moeten het verwerkingenregister en de Privacy Impact Assessment (PIA) voor de betreffende bedrijfsprocessen worden geactualiseerd. Daarnaast moet dit meegenomen worden in de Business Impact Analyse (BIA). Deze wordt volgens planning in 2024 geactualiseerd. Hierbij is het

relevant om te vermelden dat de dataclassificatie van de informatie (BIV-classificatie) voor de betreffende bedrijfsprocessen is vastgesteld op 'hoog'. Het basis beveiligingsniveau (BBN) voor het huidige proces dient te voldoen aan BBN-niveau 1 + BBN-niveau 2. Dat verandert niet door dit beleidsvoornemen.

9.7. Huisvesting

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

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

Hieronder lichten wij toe welke (extra) werkzaamheden wij voorzien als gevolg van de invoering van de eigen bijdrage voor hulp bij het huishouden. Het gaat hier om de structurele kosten. Deze zijn opgenomen in de begroting structurele kosten in hoofdstuk 13.

Verwerking poststukken (teams DAC en Operations)

Wij verwachten een hogere reactiegraad op de beschikkingen van de eigen bijdrage voor hulp bij het huishouden. Het gaat om een hoger aantal bezwaren, klachten, verzoeken tot peiljaarverlegging. Het aantal verzoeken om (aanvraag)formulieren toe te sturen zal stijgen. De benodigde extra capaciteit om deze toename af te handelen is 1 fte. Daarnaast leidt de toestroom tot extra werkzaamheden in de afhandeling (verwerken eenvoudige verzoeken en indexeren van complexere verzoeken naar de juiste afdeling). De complexiteit zal eveneens toenemen. Voor deze werkzaamheden is structureel 0,6 fte nodig.

Afhandelen vragen ketenpartners (team Servicedesk Ketenpartners)

Op basis van de cijfers van de introductie van het abonnementstarief Wmo voorzien we een verdubbeling van het aantal reacties in het eerste jaar na invoering van de eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp. Op basis van de uitgangspunten voor de aantallen en op basis van de ervaring gaan we uit van 700 extra vragen per maand met een afhandeltijd van 10 minuten per vraag. Dit betekent een structurele toename van 1 fte.

Afhandelen ZGI en PJV (team Vastleggen & Beschikken)

Zorggegevens Incorrect (ZGI)

De eigen bijdrage wordt voor een deel van de burgers hoger. De ervaring leert dat burgers met een passende eigen bijdrage kritischer zijn en de gegevens op beschikking en factuur beter controleren. Daarnaast verwachten wij meer correcties op start- en stopberichten met terugwerkende kracht door het opnemen van de mogelijkheid van pauzeren. Burgers zullen hierover vaker contact met ons opnemen. Het aantal ZGI-meldingen neemt toe. Het afhandelen van dergelijke verzoeken is een arbeidsintensief proces met veel handmatige handelingen. De verwerkingstijd van een verzoek is gemiddeld een half uur. Voor de begroting hebben we gebruik gemaakt van de ervaringscijfers uit de Wmo 2018. Daarnaast gaan we uit van een gemiddelde over vier kwartalen. De ZGI –meldingen zijn een reactie op eerder gestuurde uitingen en volgen dat ritme. We verwachten een piek in het eerste jaar, gevolgd door een afname in de jaren daarna. Voor 2025 betekent dit 4,7 fte extra, in 2026 is dat 3,5 fte en in 2027 en 2028 2,3 fte.

Peiljaarverlegging (PJV)

Met de komst van de eigen bijdrage hulp bij het huishouden speelt het inkomen bij meer burgers een rol bij de berekening van de hoogte van de eigen bijdrage. De verwachting is dat het aantal peiljaarverleggingen zal toenemen. We kiezen er voor dit proces te automatiseren. We nemen daarom nu geen structurele kosten op voor dit proces, maar nemen dit proces wel mee in de zogenaamde dijkbewaking.

Klachten, bezwaren en beroep

De wijziging heeft met name invloed op de aantallen inkomensbezwaren en bezwaren over peiljaarverleggingen. Daarnaast verwachten we meer klachten en bezwaren in verband met pauzes en ZGI (0,7 respectievelijk 4,5 fte extra). Wij weten uit ervaring dat in het eerste jaar na invoering van een wijziging het aantal klachten en bezwaren hoger is (wennen aan de nieuwe regels). Verder verwachten we wat meer beroepzaken, omdat het financiële belang van burgers toeneemt (0,5 fte). We gaan uit van een totale extra inzet van 5,7 fte per jaar.

Betalingsverkeer

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

- Facturatie: analyse op (verzamel)facturen met één of meerdere regelingen;
- Saldering: analyse op salderingsproces van de volgorde van afletteren op facturen met meerdere regelingen of gemeenten;
- Afdrachten: analyse op aansluiting toegewezen ontvangsten versus afdracht verplichting per regeling;
- Bankverwerking: Omdat de eigen bijdrage huishoudelijke hulp hoog kan zijn, zijn burgers minder geneigd te betalen via automatische incasso, dit leidt tot meer handmatige werkzaamheden;
- Betalingen aan burger: Verwachting is dat er meer en hogere creditfacturen aangemaakt worden (herstel naar verleden), dit leidt vanwege ontbreken IBAN van de burger tot meer handmatige werkzaamheden. Bovenstaande leidt tot meer handmatige werkzaamheden om de voortbrengingsprocessen voor burgers tijdig en juist uit te voeren.

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

Klantservices

De beschikkingen worden complexer vanwege het tonen van de eigen bijdrage abonnementstarief en hulp bij het huishouden, het toepassen van anticumulatie en het tonen van de berekening. Daarnaast is de beschikking de uiting waarop burgers voor het eerst de daadwerkelijk te betalen eigen bijdrage te zien krijgen. We verwachten daarom in het eerste jaar (2025) een callratio van 25% op de beschikkingen wat telkens met 5 procentpunt per jaar afneemt tot 10% in 2028. Bij facturen verwachten we de hoogste callratio. We gaan uit van 40% in het eerste jaar in het eerste kwartaal. Dit percentage is gebaseerd op de ervaringen die we hebben opgedaan met de introductie van het abonnementstarief. Voor de komende jaren gaan we uit van een afname van 5 procentpunt per kwartaal zodat we in het eerste kwartaal van 2027 uitkomen op een callratio van 10% die nog zal afnemen tot uiteindelijk 5% in 2028.

Samen met de nog te introduceren jaarbeschikking als gevolg van indexatie en de jaarlijkse beschikkingen voor de Wlz verwachten wij een zeer hoge piekbelasting aan het begin van 2025 op ons

callcenter. Er zijn verschillende maatregelen mogelijk om die piek enigszins te verlagen. Denk aan het gelijktijdig verzenden van beschikking en factuur, zodat de burger slechts één keer contact zoekt in plaats van twee of meer keren. Ook is het mogelijk om de beschikking tussen het factuurmoment van december en januari te verzenden. Dit zorgt voor een grotere spreiding, maar leidt tot een hoog aantal contactmomenten. Verder onderzoeken we de mogelijkheden om een apart telefoonnummer te gebruiken, zodat we voor deze regeling specifiek getrainde capaciteit kunnen inzetten. Andere mogelijkheden zijn een meer directe kanaalsturing, bijvoorbeeld om burgers te verleiden de MijnCAK omgeving te gebruiken om contact te zoeken via de mail. Dat laatste zorgt voor een lager aantal telefonische vragen, maar vergt wel inzet van capaciteit om de mails te beantwoorden. Een andere optie is de inzet van de Interactive Voice Response (IVR oftewel 'het bandje'). Het is mogelijk om daarmee de meeste gestelde vragen te beantwoorden of burgers bijvoorbeeld naar het juiste telefoonnummer te begeleiden.

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

9.9.2. Kennis en competenties

Voor de medewerkers met direct burgercontact (voice en non voice) kan onderscheid worden gemaakt in de meer ervaren medewerkers (bestaande) en de nieuwe medewerkers (instroom). Voor de bestaande populatie gaan we uit van een week training (32 uur). De trainingen zullen in eerste instantie in 2024 plaatsvinden en worden zoveel mogelijk over het jaar gespreid om de invloed op de bereikbaarheid te beperken.

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

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

Er zal een uitgebreid artikel op de kennisbank worden opgenomen en kan de te ontwikkelen e-learning als naslag worden geraadpleegd. De inhoud van de e-learning zal worden gemaakt door de expert leren & ontwikkelen i.s.m. de praktijkbegeleider. De e-learning wordt door een extern bureau gemaakt inclusief animaties en dergelijke.

9.10. Implementatie

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

9.10.1. Governance

Onder leiding van een programmamanager wordt de implementatie uitgerold. Er wordt een intern governance-model opgetuigd:

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

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

Wij richten een programmastructuur in onder verantwoordelijkheid van het Cluster Wmo. De structuur bestaat uit een stuurgroep, een kernteam en een aantal (inhoudelijke) werkgroepen. De stuurgroep mandateert het kernteam voor specifieke onderwerpen. De werkgroepen voeden het kernteam zodat het kernteam besluiten of adviezen kan voorbereiden voor de stuurgroep. De besluiten die genomen worden door de stuurgroep worden besproken met of voorgelegd aan directeur Wmo of de Raad van Bestuur. Onze CIO-office treedt op als een onafhankelijke adviserende partij binnen de governance.

Voor de externe governance wordt gebruik gemaakt van een nog in te richten ketenbrede stuurgroep waarin VWS, CAK, VNG en het Ketenbureau i-Sociaal Domein deelnemen. Onder de stuurgroep wordt een werkgroep ingericht, waarin dezelfde partijen deelnemen als in de stuurgroep. Andere ketenpartners zoals bijv. Zorginstituut Nederland worden nauw betrokken en werken samen met de werkgroep. De werkgroep wordt aangestuurd door een *onafhankelijke* programmamanager die in opdracht van VWS werkt en wordt aangesteld door VWS. Deze programmamanager is de 'linking pin' vanuit de werkgroep naar de stuurgroep, maar is geen lid van de stuurgroep. De werkgroep ontvangt input van een projectteam 'beleid' en een projectteam '(ketenbrede) communicatie'.

9.10.2. Organisatie

Gezien de omvang van de wijziging en het implementatietraject stellen wij een programmamanager aan en een deeltijd projectondersteuner. Deze voert de regie over de ICT en business implementatie. De programmamanager is ook verantwoordelijk voor stakeholdermanagement, het communicatieplan en de programmabegroting. Het gaat om een inzet van 2 jaar voor 32 uur per week. Medio 2023 wordt een businessprojectleider voor 2 jaar aangesteld. De businessprojectleider voert de regie over de businessimplementatie: planning, realisatie en verantwoording. Daarnaast wordt een productmanager aangesteld die alles regisseert wat de IT-implementatie raakt. Het gaat om een inzet voor 2,5 jaar, waarbij we het eerste jaar uitgaan van fulltime inzet en de resterende anderhalf jaar van halve beschikbaarheid.

De werkgroepen bestaan uit materiedeskundigen en worden ondersteund door een extern in te huren businessanalist en een verantwoordingspecialist.

Klantservices (aanloopkosten)

Voor het bepalen van het benodigd aantal fte's is uitgegaan van de aantallen zoals genoemd in bijlage 3. Op basis van die aantallen zijn drie scenario's bedacht. Voor de begroting gaan we uit van het meest waarschijnlijke scenario. Het eerste moment waarop we een reactie van burgers verwachten, is na het ontvangen van de algemene informatiebrief die de gemeenten versturen. Voor de berekening zijn we uitgegaan van de huidige totale Wmo (abonnementstarief) populatie van 800.000 burgers. Wanneer het moment van het versturen nadert, stemmen we met de gemeenten het daadwerkelijke aantal vast. Klantservices kan die aantallen en de eventuele spreiding daarvan verwerken in de planning. We verwachten dat 5% van de ontvangers van die brief contact zal opnemen met het CAK.

Na de algemene informatiebrief volgt een maatwerkvoorlichtingsbrief voor, naar schatting, 355.000 burgers. Indien de gemeenten in staat zijn de gegevens tijdig aan te leveren, kunnen we de burgers die

hulp bij het huishouden ontvangen gericht aanschrijven over de wijziging in de berekening van de eigen bijdrage. Omdat deze brief al concreter ingaat op de mogelijke financiële gevolgen voor de burger, verwachten we na deze brief een callratio van 10%.

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

De begroting 2024 is gebaseerd op de reacties op de algemene- en maatwerk voorlichtingsbrief. Daarbij zijn we met name voor de maatwerkbrief afhankelijk van een tijdige aanlevering van de gemeenten. Alleen op basis van die gegevens kan het CAK de brieven richten aan de burgers die hulp bij het huishouden ontvangen. Zonder die brieven verwachten wij een extreem hoge piek in januari waarbij een goede bereikbaarheid vrijwel niet te organiseren is. We verwachten in de beginperiode een hoog reactiepercentage op de beschikkingen en facturen. Het aantal fte dat nodig is om die extra belasting van het callcenter op te vangen, is opgenomen in de implementatiebegroting. Wij zien deze extra kosten als een direct gevolg van de wijziging, maar zien deze kosten niet als structureel omdat zij gedurende de jaren afnemen naar het huidige gebruikelijke aantal reacties.

Dijkbewaking

Om de uitvoering na de implementatie goed te borgen wordt er een team 'verhoogde dijkbewaking' ingericht voor tenminste een kwartaal na de implementatie. Dit team zal als extra ondersteuning fungeren voor de regulier uitvoering. Het team zal bestaan uit een aantal collega's die ook betrokken zijn geweest bij het implementatietraject. Alle disciplines zijn vertegenwoordigd in dit team. Zij moeten ervoor zorgen dat, indien er verstoringen optreden of vragen zijn, die direct opgelost dan wel beantwoord worden. De businessprojectmanager zorgt voor aansturing van het team en voor onderlinge afstemming.

Verwacht wordt dat we significant meer Peiljaarverleggingen (PJV) te verwerken krijgen. Om het geautomatiseerde proces te monitoren en eventueel resterende handmatige werkzaamheden op te vangen zetten we 0,5 fte dijkbewaking gedurende één jaar in. Mocht dijkbewaking niet nodig zijn, dan zijn we in staat snel af te schalen. Is de dijkbewaking wel blijvend nodig, dan moeten we bezien of dit structureel in de begroting moet worden opgenomen.

Omdat de regelinggeving nieuw is, verwachten we direct na de implementatie meer tijd nodig te hebben voor uitleg aan gemeenten en onderzoekwerk. De eerste zes maanden rekenen we daarom op een verdubbeling van de afhandeltijd per verzoek. Dit leidt tot de inzet van 1 fte bij team Servicedesk ketenpartners gedurende het eerste halfjaar na implementatie.

De extra dijkbewaking voor de teams Betalingsverkeer en Minnelijk beheer heeft als taak om tijdig te anticiperen bij incidenten of procesverstoringen binnen de gehele keten. Verstoringen kunnen leiden tot systeemaanpassingen en/of herziening van geïmplementeerde processen. Als gevolg daarvan moeten instructies worden herschreven en medewerkers opnieuw geïnstrueerd worden. Ook kan een verstoring leiden tot een issue m.b.t. de inspanningsverplichting. Om de verantwoording op orde te houden moeten

hier de juiste vervolgstappen voor worden uitgevoerd. Indien processen nog niet volledig geïmplementeerd zijn, zal de extra dijkbewaking ervoor zorgen dat dit alsnog wordt gedaan. Hiermee wordt voorkomen dat een klein gebrek leidt tot een enorme escalatie.

Bij team Betalingsverkeer worden nieuwe noodzakelijke analyses op (verzamel)facturen met één of meerdere regelingen, het salderingsproces en de afdrachten naar gemeenten uitgevoerd. Dit is nodig om in de keten het onderscheid te kunnen maken tussen Wmo abonnementstarief en hulp bij het huishouden. Voor de voorspelling, beheersing en het rapporteren van deze bedrijfskritische processen is gedurende de eerste drie maanden van 2025 1 extra fte nodig.

Van een deel van de burgers met huishoudelijke hulp wordt verwacht dat de wijziging financiële impact zal hebben. Van dit deel wordt verwacht dat 8% een betalingsregeling zal willen afsluiten. Hiervoor is gedurende een half jaar de inzet van 2 fte nodig.

9.10.3. Cumulatieve effecten

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

- Het rationalisatieprogramma binnen het focusgebied Vereenvoudiging ICT
- Realisatie van IT controls binnen de Roadmap in Control
- Life cycle management (bijvoorbeeld upgrade van Oracle Financials, ontwikkelsoftware en hardware voor de operating systems)

Voor realisatie van de IT controls en het life cycle management verwachten wij dat we dit parallel kunnen ontwikkelen naast de realisatie van het beleidsvoornemen van deze uitvoeringstoets. Voor de IT controls is een inspanning geschat op 750 uur per kwartaal. Deze omvang schatten wij in als beheersbaar. De trajecten die samenloop kennen gaan wij met extra aandacht volgen in ons portfolioproces.

Vereenvoudiging ICT

Voor het rationalisatieprogramma binnen Vereenvoudiging ICT geldt dat er sprake is van dwingende samenloop. Dat betekent dat deze twee trajecten elkaar ontegenzeggelijk raken en dat het beleidsvoornemen consequenties voor het rationalisatieprogramma heeft. Het rationalisatieprogramma onderzoekt hoe zij om kunnen gaan met deze samenloop.

Wmo huishoudelijke hulp is voor het CAK een majeure wijziging die de hele applicatieve en administratieve keten raakt van het Wmo landschap. De verwachte samenloop is er in het bijzonder bij de domeinen Vastleggen en Beschikken binnen het rationalisatieprogramma, welke nu voor 2024/2025 zijn gepland. In het rationalisatieprogramma zijn met goede reden "freezes" ingepland. Die voorzien in een geïsoleerde omgeving met toegewezen capaciteit om deze grote wijzigingen succesvol door te kunnen voeren. Het introduceren van Wmo huishoudelijke hulp binnen onze planning levert een conflict op: zowel met de beschikbaar gestelde capaciteit als met het geplande isoleren van de omgeving.

Er is in het kader van deze uitvoeringstoets een onderzoek gestart naar hoe we om kunnen gaan met deze samenloop, wat de eventuele risico's en bijbehorende mitigerende maatregelen zijn en wat de consequenties zijn van te kiezen scenario's. De specifieke scenario's en de verwachte consequenties onderzoeken wij momenteel. Wij zullen de resultaten van dit onderzoek presenteren en bespreken met VWS.

10. 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 worden op tijd bij het CAK aangeleverd en de burgers ontvangen op tijd hun factuur. In de bijlage staat een verdere toelichting over onze standaard werkwijze.

10.1. Relevante wijzigingen

De invoering van een passende eigen bijdrage huishoudelijke hulp heeft impact op onze processen en daarmee op onze interne beheersing en externe verantwoording. In het bijzonder:

- Vanuit burgerperspectief creëren we een beschikking/factuur, maar er zijn hier twee verschillende regelingen van toepassing: Wmo abonnementstarief en Wmo huishoudelijke hulp.
- We verwachten door de aard van de regeling (een passende eigen bijdrage) een toename van mensen die hun beschikking controleren en eventuele onjuistheden aankaarten bij het CAK. Wij willen deze eventuele extra instroom goed kunnen monitoren.
- Er is toe te passen anticumulatie, dus de beschikkingen staan niet op zichzelf, maar verhouden zich tot beschikkingen van andere regelingen.
- Er is een maximale aanlevertermijn voor gemeenten waarop we toetsen.
- We gaan debet- en creditfacturen binnen de Wmo onderling verrekenen, wij hanteren voor Wmo abonnementstarief en Wmo huishoudelijke hulp eenzelfde bankrekening en één machtiging voor automatische incasso volstaat. Bestaande machtigingen voor automatische incasso gelden ook voor Wmo huishoudelijke hulp. Wij informeren de burger hierover. We introduceren nieuwe berichten: Naast het Start- en Stopbericht voor het abonnementstarief komt er een Start- en stopbericht huishoudelijke hulp.

10.2. Gevolgen Interne beheersing en externe verantwoording

- Er komen aangepaste procesbeschrijvingen en werkinstructies.
- Over de gehele procesketen moeten wij de gegevensstromen en besluitmomenten van Wmo abonnementstarief en Wmo huishoudelijke hulp onafhankelijk van elkaar administreren, kunnen onderscheiden en erover kunnen verantwoorden: vastleggen gegevens, beschikken (inclusief toepassen eventuele anticumulatie), innen en afdragen.
- We moeten een extra controle inbouwen op facturen (nu twee of meer regels in plaats van een).
- We moeten een extra controle inbouwen om te toetsen of het salderingsproces verloopt conform de eisen.
- De specialist betalingsverkeer toetst of alle verrekeningen correct en rechtmatig zijn verlopen en rapporteert hierover maandelijks aan de verantwoordelijke manager. Het verrekenen tussen abonnementstarief en huishoudelijke hulp is nieuw in ons proces.
- 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 en de eventuele stijging van afhandeltijd van casemanagement.
- Voor huishoudelijke hulp dient een nieuw component in het grootboek te worden aangemaakt waarmee de stromen huishoudelijke hulp en abonnementstarief gescheiden kunnen worden verantwoord.

- Als er één (verzamel)factuur per maand wordt aangemaakt inclusief openstaand saldo dan kan het salderen ervoor zorgen dat er tussen de twee regelingen wordt gesaldeerd. De volgorde van afletteren van salderen en het verwerken van ontvangsten moeten wij specifiek analyseren en uitvoeren.

11. Risico's, fraude en beheersmaatregelen

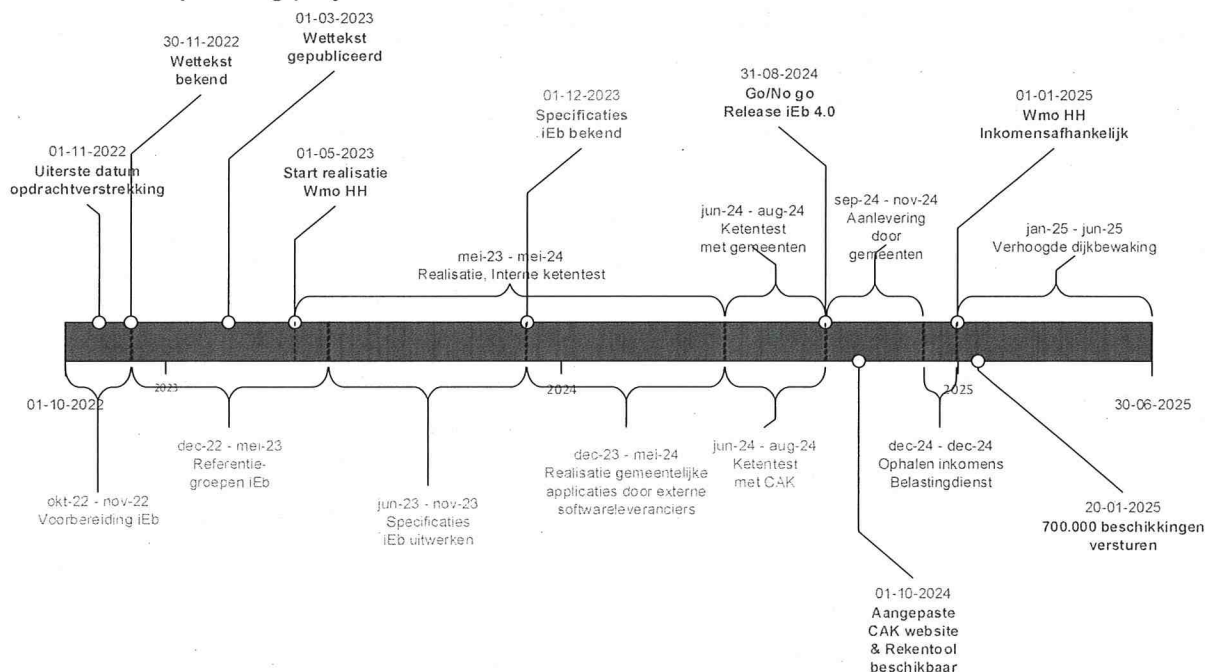
Het CAK onderkent een aantal risico's voor de uitvoering én invoering van dit beleidsvoornemen. Deze risico's en de bijbehorende mitigerende maatregelen worden in onderstaande tabel benoemd

Nr.	Risico	Gevoig	Kans	Impact	Initieel risico	Mitigerende maatregel	Kans	Impact	Initieel risico
Implementatie									
1	Tijdige implementatie VWS heeft vergoeding niet op tijd klaar (1-1-24 moet wel gepubliceerd zijn om ketenplanning te halen).	Gedichte tijdige communicatie is niet mogelijk: doelgroep wordt niet tijdig bereikt; alle klanten krijgen een brief over de passende EB HH. Het tot hoog aantal reacties en onduidelijkheid, totale keten(planning) loopt vertraging op, implementatie is niet gereed op 1-1-2025. Zie ook de overige risico's onder tijdige implementatie.	Waarschijnlijk	Omvangrijk	Hoog risico	Tijdslijn maken en terug plannen actie zodat duidelijk is wat wanneer nodig is en wat de gevolgen van later opleveren zijn. Sturen vanuit ketenbrede stuurgroep. Periodieke afstemming met VWS.	Mogelijk	Omvangrijk	Gemiddeld risico
2	Zorginstelluit is niet op tijd klaar om berichtenstandaard tijdig op te leveren (minimaal 9 maanden om bericht te ontwikkelen)	Impact op achterliggende keten is groot, vertraging bij ZIN leidt tot vertraging in de gehele keten. Zonder specificaties van de berichtenstandaard kan de software niet volledig ontwikkeld worden en wordt implementatie per 1-1-2025 niet behaald.	Waarschijnlijk	Omvangrijk	Hoog risico	Tijdslijn maken en terug plannen actie zodat duidelijk is wat wanneer nodig is en wat de gevolgen van later opleveren zijn. Sturen vanuit ketenbrede stuurgroep. Periodieke afstemming met VWS.	Mogelijk	Omvangrijk	Gemiddeld risico
3	Software leveranciers zijn niet op tijd klaar om software beschikbaar te stellen die de nieuwe berichten kunnen verwerken.	Keten(planning) loopt vertraging op, implementatie CAK is niet gereed op 1-1-2025	Waarschijnlijk	Omvangrijk	Hoog risico	Tijdslijn maken, afstemmen en terug plannen actie zodat duidelijk is wat wanneer nodig is en wat de gevolgen van later opleveren zijn. Sturen vanuit ketenbrede stuurgroep. Periodieke afstemming met VWS.	Mogelijk	Omvangrijk	Gemiddeld risico
4	Gemeenten zijn niet op tijd klaar om berichten tijdig aan te leveren	Keten(planning) loopt vertraging op, implementatie CAK is niet gereed op 1-1-2025	Waarschijnlijk	Omvangrijk	Hoog risico	Tijdslijn maken, afstemmen en terug plannen actie zodat duidelijk is wat wanneer nodig is en wat de gevolgen van later opleveren zijn. Sturen vanuit ketenbrede stuurgroep. Periodieke afstemming met VWS.	Mogelijk	Omvangrijk	Gemiddeld risico
5	Onze leverancier is niet op tijd klaar om aangepaste uitgang te sturen.	Keten(planning) loopt vertraging op, implementatie CAK is niet gereed op 1-1-2025	Waarschijnlijk	Omvangrijk	Hoog risico	Tijdslijn maken, afstemmen en terug plannen actie zodat duidelijk is wat wanneer nodig is en wat de gevolgen van later opleveren zijn. Sturen vanuit ketenbrede stuurgroep. Periodieke afstemming met VWS.	Onwaarschijnlijk	Omvangrijk	Gemiddeld risico
6	Medewerkersportaal (MPR) niet tijdig gereed	Medewerkers kunnen niet alles zien, en moet meer andere schermen raadplegen. Afschietlijd voor de klant en medewerker wordt daarmee groter.	Waarschijnlijk	Gemiddeld	Gemiddeld risico	Meer focus op de Medewerkersportaal en een nieuwere versie.	Onwaarschijnlijk	Klein	Zeer laag risico
7	Uitgangspunten en aanpak die voor de uitvoeringstoets noodzakelijk waren, veranderden aanzienlijk in de periode tussen de opdracht en de implementatie.	Planning, budget, oplossingsrichtingen zijn niet meer realistisch	Waarschijnlijk	Gemiddeld	Gemiddeld risico	Tijdslijn maken, afstemmen en terug plannen actie zodat duidelijk is wat wanneer nodig is en wat de gevolgen van later opleveren zijn. Sturen vanuit ketenbrede stuurgroep. Periodieke afstemming met VWS.	Onwaarschijnlijk	Gemiddeld	Laag risico
8	Financiële administratie is niet op tijd ingericht om geldstromen te kunnen onderscheiden.	Er kan geen exacte verantwoording worden afgeleid over de ontvangsten en afdrachten. Onderscheid AT en HH kan niet op factuur worden getoond, klant ontvangt ontvangt twee facturen.	Mogelijk	Zeer omvangrijk	Hoog risico	Tijdslijn maken, afstemmen en terug plannen actie zodat duidelijk is wat wanneer nodig is en wat de gevolgen van later opleveren zijn. Sturen vanuit ketenbrede stuurgroep. Periodieke afstemming met VWS.	Mogelijk	Gemiddeld	Gemiddeld risico
9	Samenloop andere trajecten Andere CAK trajecten, zoals bijv. overheid de rationalisatie, lopen vertraging op vanwege inzet capaciteit bij de implementatie van deze wijziging	Nader te onderzoeken, zie ook de beschrijving bij "cumulatieve effecten" in de uitvoeringstoets	Waarschijnlijk	Klein	Gemiddeld risico	Via portfolio op tijd keuzes maken. Wel gaai voor op optimalisatie.	Onwaarschijnlijk	Klein	Zeer laag risico
10	MEBV is niet tijdig geïmplementeerd	Ons landschap ziet er dan anders uit dan gepland, mogelijk investering nodig in onze digitale vooruitgang	Mogelijk	Gemiddeld	Gemiddeld risico	Beperkt beheerbaar, afhankelijk van wettelijke traject	Mogelijk	Gemiddeld	Gemiddeld risico

Nr.	Risico	Gevolg	Kans	Impact	Initieel risico	Mitigerende maatregel	Kans	Impact
1	Klanten Klanten zien 1-regeling Wmo en begrijpen het verschil tussen EB AT en EB HH niet	Ontvreden klanten; leidt tot toename vragen via telefoon en mail, betaling van 19 euro op v. hoger bedrag. Klachten bezwaren	Bijna zeker	Gemiddeld	Waarschijnlijk	Gerichte (keten)communicatie richting doelgroep ruim voor 1-1-2025. Tijdig opstellen communicatieplan n.a.v. klantreizen. Voldoende capaciteit KS. Goede Communicatie vanuit de keten is essentieel	Waarschijnlijk	Gemiddeld
2	Klant begrijpt niet dat de EB niet afhankelijk is van het aantal zorguren	Ontvreden klanten; leidt tot toename vragen, klachten bezwaren	Bijna zeker	Klein	Waarschijnlijk	Gerichte communicatie richting doelgroep ruim voor 1-1-2025. Tijdig opstellen communicatieplan n.a.v. klantreizen. Voldoende capaciteit KS	Mogelijk	Verenwoordbaar
3	Het CAK moet klanten doorverwijzen naar de gemeente i.v.m. vragen over zorgproduct of geleverde zorg	Klant wordt van kastje naar de muur gestuurd; weet niet meer wat te doen en/of is ontevreden	Waarschijnlijk	Gemiddeld	Waarschijnlijk	Afgestemde communicatie gemeenten en CAK; proces inrichten bij CAK waarbij gemeenten gebonden zijn aan een reactietermijn voor het antwoord, bij overschrijding van de termijn wordt de klant in het gelijk gesteld door het CAK. Goede doorverwijzing naar gemeenten	Mogelijk	Gemiddeld
4	Hoogte EB blijft bedrag AT, ondanks dat de klant ook HT heeft, snapt niets van de uitingen die veranderd zijn	Doenvermogen klant (begrijpen, controleren, betalen, reageren) wordt beperkt	Mogelijk	Klein	Laag risico	Gerichte communicatie richting doelgroep ruim voor 1-1-2025. Tijdig opstellen communicatieplan n.a.v. klantreizen. Voldoende capaciteit KS	Onwaarschijnlijk	Klein
5	Klanten kunnen uit aangepaste factuur afleiden dat zorg is gestopt, terwijl de zorg slechts tijdelijk niet geleverd is; ontevreden klanten	Leidt tot toename vragen via telefoon en mail; mogelijk stopzetten automatische incasso (AI)	Mogelijk	Klein	Laag risico	Bepalen e.d.v. klantpanel wat op een factuur moet komen om het begrijpelijk te houden; Bepalen insem wat er op uitingen moet komen	Zeer zeldzaam	Klein
6	Klanten betalen EB terwijl de zorg niet geleverd is; gemeente levert pas achteraf een start en einde (pauze) bericht aan ontevreden klanten	Leidt tot toename vragen via telefoon en mail; mogelijk stopzetten automatische incasso (AI)	Waarschijnlijk	Gemiddeld	Waarschijnlijk	Afspraken met de gemeenten om altijd op tijd te melden en niet te lang achteraf	Mogelijk	Gemiddeld
7	Klant betaalt EB niet omdat deze een pauze heeft aangevraagd bij de gemeente; gemeente heeft CAK geen bericht gestuurd	Klant ontvangt aanmaningen en dossier wordt uiteindelijk overgedragen naar de incassopartners	Waarschijnlijk	Gemiddeld	Waarschijnlijk	Afspraken met de gemeenten om altijd op tijd te melden en niet te lang achteraf	Mogelijk	Gemiddeld
8	Onduidelijkheid voor de klant Corzaak Berichten voor AT en HH komen niet op hetzelfde moment binnen	Burgers ontvangen verschillende beschikkingen en/of facturen, dit leidt tot verwarring en daarmee contact CAK en/of klachtenbezwaren	Waarschijnlijk	Gemiddeld	Waarschijnlijk	In de keten benadrukken dat het CAK de beide zorg componenten HT en AT in één bericht uit zien, zodat de kans op een juiste beschikking aan de burger zo groot mogelijk is.	Mogelijk	Gemiddeld
9	Het CAK moet klanten doorverwijzen naar de gemeente i.v.m. vragen over zorgproduct of geleverde zorg	Klant wordt van kastje naar de muur gestuurd; weet niet meer wat te doen en/of is ontevreden	Waarschijnlijk	Gemiddeld	Waarschijnlijk	Afgestemde communicatie gemeenten en CAK; proces inrichten bij CAK waarbij gemeenten gebonden zijn aan een reactietermijn voor het antwoord, bij overschrijding van de termijn wordt de klant in het gelijk gesteld door het CAK. Goede doorverwijzing naar gemeenten	Mogelijk	Gemiddeld
20	Gemeenten beschikken niet over startdata en einddata zorg, maar alleen over hun eigen indicatie(beschikking) data	Klant wordt met verkeerde data aan- of afgemeld en ontvangt uitingen met onjuiste gegevens, kan leiden tot onnodige correctie en naheffingen	Mogelijk	Gemiddeld	Gemiddeld	Gemeenten de gevolgen laten zien van de correcties (tijd, geld en imago)	Mogelijk	Gemiddeld
21	Geen inkomen (18, 19, 20 jaren)	EB kan niet worden opgelegd	Bijna zeker	Klein	Waarschijnlijk	toepassen verbod	Zeer zeldzaam	Klein
22	PJV is niet opgeleverd	Achterstanden en ontevreden klanten	Waarschijnlijk	Gemiddeld	Waarschijnlijk	Meer fre inzetten, daardoor Significant hogere uitvoeringskosten	Onwaarschijnlijk	Gemiddeld
23	Complexe regelgeving en lastige uitbreidbaarheid	Klant niet juist geïnformeerd	Waarschijnlijk	Gemiddeld	Waarschijnlijk	Tijdig met aandacht starten met opleiding, en de geest van de wet duiden	Mogelijk	Gemiddeld
24	De kwaliteit van het aanlevergedrag van gemeenten blijft op hetzelfde huidige niveau	Klanten worden geconfronteerd met uitingen met correcties; onbegripelijkheid en daarmee onbegrip. Klant neemt toe	Bijna zeker	Gemiddeld	Waarschijnlijk	Gemeenten inzage geven in de kwaliteit van aanlevering, en aangeven wat de gevolgen (kosten) zijn.	Mogelijk	Gemiddeld
25	Salenloop indexatie en introductie HH zorgt voor grote piek in klantcontacten	Verwarring bij klanten. Grote werkpiek bij CAK. Mogelijk lange wachttijden voor klanten	Mogelijk	Omvangrijk	Waarschijnlijk	Communicatieplan met ketenpartners. Veel aandacht in klantcommunicatie (brieven, website, rekenrol)	Mogelijk	Gemiddeld
26	Definitie beschermd wonen bij gemeenten niet eenduidig	Centrumgemeente levert AT (vanwege 'beschermd wonen') waardoor EB HH van woonplaats-gemeente onafschotelijk. Klant krijgt onjuiste EB opgelegd	Waarschijnlijk	Gemiddeld	Waarschijnlijk	Gemeenten de gevolgen laten zien van de correcties (tijd, geld en imago)	Mogelijk	Gemiddeld
27	Door pauze mogelijkheid HH meer credit nota's maar we hebben geen rekeningnummers	Veel uitbetalingen kunnen niet worden gedaan. Klant ontvangt restitutie niet en zijn ontevreden, leidt tot reacties. En meer fraude mogelijk. Veel handmatig werk	Bijna zeker	Gemiddeld	Waarschijnlijk	Automatische incasso verhogen (Wacht niet bij facturierende bedragen) AI drempel lager maken. Een verbeterproces. In het kader van de MEBV wordt dit al opgepakt	Waarschijnlijk	Klein
28	Capaciteit De capaciteit qua mensen (zowel qua sensaties als qua relevante kennis) is onvoldoende	De druk op de uitvoering neemt toe	Waarschijnlijk	Gemiddeld	Waarschijnlijk	Strategische personeelsplanning actueel houden. Tijdsplan bijhouden	Mogelijk	Gemiddeld
29	Onvoldoende mensen in de arbeidsmarkt	Bereikbaarheid komt onder druk te staan	Waarschijnlijk	Omvangrijk	Laag risico	Extra capaciteit inkopen (uithelenden), extra budget reserveren	Mogelijk	Omvangrijk

12. Planning

12.1. Globale planning project



12.2. Deadlines

Hieronder worden de deadlines weergegeven die van belang zijn voor een succesvolle implementatie.

12.2.1 Deadline opdrachtverstrekking

Het ministerie van VWS verstrekt uiterlijk 21 november 2022 opdracht en akkoord op de randvoorwaarden en uitgangspunten. Daarbij geldt dat wijzigingen van de concept wetgeving na deze datum tot vertraging en tot hogere kosten zullen leiden.

12.2.2 Deadline wetgeving

De contouren van het wettelijk kader en de AMvB moeten vaststaan per 1 december 2022 en definitief gepubliceerd op 1-1-2024 (uitgaande van inwerkingtreding 1 januari 2025). Bij eventuele wijzigingen na deze datum moet de impact opnieuw vastgesteld worden.

12.2.3 Deadline invoeringstermijn

Om invoering per 1 januari 2025 mogelijk te maken moet de voorbereiding voor de realisatie beginnen per 1 november 2022, gevolgd door de start van de referentiegroepen voor de i-berichtenstandaard in december. De startdatum voor ontwerp en bouw van ICT is 1 mei 2023. Gelijktijdig met de voorbereiding voor de realisatie start het CAK met het voorbereiden van de projectorganisatie. Deze planning is gebaseerd op een gezamenlijk met ketenpartners opgestelde planning (zie randvoorwaarden).

13. 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 2022 en zijn gebaseerd op de randvoorwaarden en uitgangspunten zoals verwoord in hoofdstuk 5.

13.1. Implementatiekosten

De implementatiekosten bedragen € 11.631.654,-.

13.1.1. Begroting

Budget		Bevoorschotting				
		2023	2024	2025	2026	2027
Project algemeen IT						
Projectorganisatie	€ 306.120	€ 153.060	€ 153.060	€ -	€ -	€ -
Externe toetsing	€ 80.000	€ 40.000	€ 40.000	€ -	€ -	€ -
Totaal Project algemeen IT	€ 386.120	€ 193.060	€ 193.060	€ -	€ -	€ -
Project kosten niet zijnde formatie						
Pentest	€ 7.000	€ 7.000	€ -	€ -	€ -	€ -
Totaal Project kosten niet zijnde formatie	€ 7.000	€ 7.000	€ -	€ -	€ -	€ -
Projectrealisatie ART-Trein						
HH inkomensafhankelijk	€ 1.770.000	€ 885.000	€ 885.000	€ -	€ -	€ -
Peiljaarverlegging	€ 630.000	€ 315.000	€ 315.000	€ -	€ -	€ -
Rekentool	€ 300.000	€ 150.000	€ 150.000	€ -	€ -	€ -
Rapportages	€ 240.000	€ 120.000	€ 120.000	€ -	€ -	€ -
Nazorg	€ 390.000	€ -	€ -	€ 390.000	€ -	€ -
Ketentesten	€ 150.000	€ 75.000	€ 75.000	€ -	€ -	€ -
Totaal Projectrealisatie ART-Trein	€ 3.480.000	€ 1.545.000	€ 1.545.000	€ 390.000	€ -	€ -
Project algemeen Business						
Implementatieplan	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Opstellen/aanpassen A/O	€ 50.000	€ -	€ 50.000	€ -	€ -	€ -
Beleidsvorming bezwaar	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Kennis en training	€ 385.193	€ -	€ 385.193	€ -	€ -	€ -
Communicatie	€ 1.328.755	€ -	€ 1.328.755	€ -	€ -	€ -
Totaal Implementatieplan	€ 1.763.948	€ -	€ 1.763.948	€ -	€ -	€ -
Projectrealisatie (Business)						
Projectorganisatie	€ 753.000	€ 276.500	€ 376.500	€ 100.000		
Inzet kennismedewerkers	€ 793.500	€ 426.750	€ 276.750	€ 90.000		
Verhoogde dijkbewaking	€ 147.686	€ -	€ -	€ 147.686	€ -	€ -
GAT	€ 122.500	€ 61.250	€ 61.250	€ -	€ -	€ -
Aanloopkosten 2025 t/m 2027	€ 4.177.900	€ -	€ -	€ 2.653.227	€ 1.252.832	€ 271.831
Totaal Projectrealisatie (Business)	€ 5.994.586	€ 764.500	€ 714.500	€ 2.990.913	€ 1.252.832	€ 271.831
Totaal Bevoorschotting in jaar	€ 11.631.654	€ 2.509.560	€ 4.216.508	€ 3.380.913	€ 1.252.832	€ 271.831

13.1.2. Toelichting begroting

PROJECTORGANISATIE

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

EXTERNE TOETSING

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

PROJECTWERKPLEKKEN

Er is hoge mate van onzekerheid of er wel kosten optreden en zo ja hoeveel. Daarom is deze post opgenomen. Indien deze kosten daadwerkelijk optreden (en daardoor aanvullend budget nodig is) claimen wij deze bij een MTR.

ICT INFRASTRUCTUUR

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

PROJECT REALISATIE ART-TREIN

Betreft de kosten voor alle noodzakelijke aanpassingen in onze systemen: logistiek, beschikking, financieel, klantportaal en rekenmodule inclusief het uitvoeren van ketentesten, het opstellen van beheerdocumentatie en het trainen en opleiden van de beheerorganisatie. Er is een periode van nazorg begroot. Na de oplevering in productie blijft de projectorganisatie nog enige tijd bestaan in afgeslankte vorm om eventuele productieproblemen op te lossen.

ADMINISTRATIEVE ORGANISATIE

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

KENNIS EN TRAINING

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

COMMUNICATIE

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

INZET KENNISMEDEWERKERS

Inzet van business medewerkers op diverse aandachtsgebieden. O.a. zorgen voor business aansluiting op IT-realiseatie, opleveren business requirements en verantwoordingsvraagstukken.

VERHOOGDE DIJKBEWAKING

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

GEbruikersACCEPTATIE TESTEN

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

13.2. Structurele beheerskosten**13.2.1. Uitgangspunten begroting**

- Er is gerekend met prijspeil 2022. Er is geen rekening gehouden met loon- en prijspeilontwikkelingen. Als deze zich voordoen nemen we deze mee in de MTR ,
- De structurele IT-kosten voor werkplekken (hardware en software) zijn PM begroot. Het is nog niet duidelijk in welke vorm de voor het call center benodigde capaciteit wordt ingevuld (als dienst via een aanbestedingspartner of via inhuur uitzendkrachten). Hierdoor bestaat hoge mate van onzekerheid over te maken kosten voor werkplekken. Deze kosten worden in een MTR geclaimd als deze kosten daadwerkelijk optreden (en daardoor aanvullend budget nodig is).
- De begroting is onder voorbehoud van (significante) wijzigingen in klantaantallen.

13.2.2. Begroting

	Totaal overzicht FTE's				Totaaloverzicht Financieel			
	2025	2026	2027	2028	2025	2026	2027	2028
Totaal fte's / personeelskosten	25,2	25,2	25,2	25,2	1.457.245	1.457.245	1.457.245	1.457.245
Bureaunkosten					0	0	0	0
Huisvestingskosten					0	0	0	0
Uitvoeringskosten					518.463	518.463	518.463	518.463
Automatiseringskosten					522.000	522.000	522.000	522.000
Algemene beheerskosten					0	0	0	0
Totaal structurele beheerskosten					2.497.708	2.497.708	2.497.708	2.497.708

14. Wijziging of beëindiging taak

Als de wettelijke taak wijzigt of eindigt, kunnen werkzaamheden -en daarmee gemoeide kosten- niet per direct worden gestopt. Het CAK beschrijft de gevolgen en wijze van uitfasering met een uitvoeringstoets.

Bijlagen

Bijlage 1 – Toelichting pauzeren

Hoewel de wetgeving over pauzeren duidelijk is, is minder duidelijk hoe deze bepalingen in de praktijk zo kunnen worden ingevuld dat het uitvoerbaar, doelmatig en burgervriendelijk is. Om het goed in te richten is inzet van de hele keten nodig. Immers:

- De burger moet bij de gemeente een aanvraag doen voor het pauzeren
- De gemeente moet de burger faciliteren rond het pauzeren, moet controleren of inderdaad sprake is van een zorgpauze en of deze zorgpauze aan de burger te wijten is. Tot slot moet de gemeente het CAK berichten over begin en einde van de pauze.
- Veel zorgaanbieders moeten naar verwachting hun werkwijze aanpassen om de gemeente te kunnen informeren over een pauze en of deze aan de burger te wijten is.
- Het zorginstituut moet samen met ketenpartners en softwareleveranciers onderzoeken op welke wijze een pauze in het berichtenverkeer kan worden doorgegeven.
- Het CAK moet de pauze verwerken, de eigen bijdrage aanpassen en de burger hierover informeren in een besluit waartegen bezwaar mogelijk is.

Een en ander roept de nodige vragen op, zoals:

- Moet een pauze ook als zodanig worden geregistreerd, of kan worden volstaan met het stoppen en later weer starten van de eigen bijdrage?
- Moet er een apart pauzebericht komen?
- Moet de i-Wmo standaard worden aangepast?
- Hoe lang kan een pauze duren? Wanneer eindigt een pauze in een definitieve stop?
- Gemeenten mogen ruimhartiger zijn, bijvoorbeeld door standaard de eigen bijdrage te stoppen wanneer tijdelijk geen zorg wordt geleverd, zonder dat de burger hiervoor een aanvraag hoeft in te dienen. Wat is hiervan de impact op het berichtenverkeer en op de vraag of een apart pauzebericht wenselijk en haalbaar is?

Afhankelijk van de antwoorden op deze vragen kan de implementatie uiterst complex of juist relatief eenvoudig zijn, of begrijpelijk of juist moeilijk te begrijpen voor de burger.

In afstemming met de keten zal het pauzeren verder worden onderzocht. Daarop vooruitlopend ziet het CAK op grote lijnen twee mogelijke werkwijzen:

1. Meest eenvoudig voor CAK: geen apart pauzebericht, maar via reguliere stop en start

Voordelen:

- Geen extra informatie in berichtenverkeer
- Geen aanpassing in ICT nodig voor abonnementstarief, geen extra werk voor huishoudelijke hulp nodig
- Geen aangepaste of extra communicatie naar burger nodig over het pauzeren

Nadelen:

- Bij burger en CAK geen inzicht of de eigen bijdrage wordt gestopt of slechts gepauzeerd

2. Meer inzicht voor CAK en burger: aparte pauze-informatie in het berichtenverkeer

Voordelen:

- CAK weet dat sprake is van pauze, dus kan dossier aanhouden en burger informeren
- Burger weet waar hij aan toe is (mits CAK goed informeert) en kan zien of zijn verzoek tot pauze bij de gemeente correct is opgepakt.

Nadelen:

- Extra complexiteit in berichtenverkeer, meer kans op fouten en correcties, waardoor ook hogere administratieve lasten voor de burger.
- Extra complexiteit in afhandeling bij het CAK, ook omdat berichten over start of stop pauze naar verwachting meestal achteraf zullen komen, waardoor zowel bij de start als bij de stop van de pauze besluiten met terugwerkende kracht moeten worden genomen: eerst restitutie en vervolgens een stapelfactuur.

De winst voor burger is slechts beperkt. De gemeente kan de burger ook informeren over de pauze. De burger zou daarvoor niet afhankelijk hoeven zijn van het CAK. We merken hierbij nogmaals op dat we in deze uitvoeringstoets uitgaan van pauze door middel van een stopbericht.

Mogelijke variant: laat niet de burger de pauze aanvragen bij gemeente (denk aan het doenvermogen), maar zorg ervoor dat de eigen bijdrage verplicht stopt wanneer langer dan 1 of 2 maanden geen zorg wordt geleverd, ongeacht de reden. Dan is ook geen onderzoek naar verwijtbaarheid nodig. Dit maakt het eenvoudiger voor burger en uitvoeringsketen.

Bijlage 2 – Werkwijze CAK Interne beheersing en externe verantwoording

Interne beheersing en controle doelstellingen

De primaire controledoelstellingen zijn gericht op de beheersing van de grootste risico's betreffende de juiste, volledige, tijdige, doelmatige en rechtmatige uitvoering van de regelingen.

Uitvoering

In deze uitvoeringstoets zijn de uitvoeringsrisico's op hoofdlijnen uitgewerkt en de daarbij behorende getroffen en/of te treffen beheersingsmaatregelen.

Controle doelstellingen

Om te kunnen voldoen aan de invulling van het rechtmatigheidsbegrip volgens het Model jaarverslaggeving moet er worden voldaan aan een aantal eisen op het gebied van volledigheid, juistheid en tijdigheid. De hoofddoelstelling bij de inrichting van de interne beheersing van onze uitvoeringsprocessen is het waarborgen dat de wettelijke taken op juiste, volledige, tijdige, doelmatige en rechtmatige wijze worden uitgevoerd. Daarnaast dient het interne beheersmechanisme controleerbaar te zijn en ons in staat te stellen om daarover te kunnen verantwoorden.

Interne beheersing

De in het kader van het Beleidsvoornemen aan te brengen wijzigingen worden de interne beheersingsmaatregelen waar nodig aangevuld en aangepast. Dit houdt onder meer het volgende in:

- De noodzakelijke General IT Controls en application controls worden in de nieuwe applicaties beschreven en ingericht.
- Er is een ingerichte beheerorganisatie voor alle schakels en overdrachtmomenten van de interne keten en administratie, zowel technisch als functioneel.
- Technische logging en audittrail zijn aanwezig en de werking ervan is aangetoond. Gelogde gegevens zijn aanwezig en beschikbaar voor de interne en externe controles.
- Het CAK ontwikkelt waar nodig aanvullende rapportages en aanvullende controlemiddelen ter waarborging van de getrouwe en rechtmatige uitvoering.

Opzet, bestaan en werking van beheersingsmaatregelen worden periodiek getoetst volgens het Three Lines of Defence model.

Externe verantwoording

Algemeen

Het CAK is een zelfstandig bestuursorgaan dat een aantal wettelijke taken en regelingen uitvoert. Over deze wettelijke taken legt het CAK verantwoording af. Het CAK heeft te maken met nationale en internationale wet- en regelgeving en volgt voor zover van toepassing de Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners van de Handvestgroep Publiek Verantwoorden van november 2015. De Regeling bezoldiging en beheerskosten bestuursorganen volksgezondheid 2011 en de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen maken hier onderdeel van uit en zijn van toepassing op het CAK.

Nadere afspraken tussen het CAK en VWS over de samenwerking en afstemming op het gebied van sturing, verantwoording en toezicht liggen vast in het 'Governance arrangement tussen het CAK en het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport'.

Jaarrekening-beheersorganisatie

Het CAK verantwoordt zich over de beheerskosten via de jaarrekening. De beheerskosten voor de uitvoering van de Wlz-regeling worden in de jaarrekening opgenomen. De jaarrekening wordt, voorzien van een controleverklaring van de externe accountant aangeboden aan VWS ter goedkeuring.

Verantwoordingen wettelijke taken

Het CAK heeft drie afzonderlijke verantwoordingen over de uitvoering van haar wettelijke taken: één bestuurlijke verantwoording voor de eigenbijdrageregelingen, één bestuurlijke verantwoording voor de burgerregelingen en één financiële jaarverantwoording voor de SOV-regeling. Met de twee bestuurlijke verantwoordingen legt het CAK verantwoording af over de uitvoering van de wettelijke taken aan VWS, de NZa en ZIN. De SOV-verantwoording is ten behoeve van VWS.

Verantwoordingskaders

In het kader van de twee bestuurlijke verantwoordingen ontvangt het CAK jaarlijks van VWS en de NZa de volgende kaderdocumenten:

Voor de bestuurlijke verantwoording eigen bijdragen:

- Het Model Jaarverslaggeving CAK Bestuurlijke verantwoording
- Het Protocol Accountantsonderzoek CAK Bestuurlijke verantwoording

Voor de bestuurlijke verantwoording burgerregelingen:

- Het Model Jaarverslaggeving CAK Bestuurlijke verantwoording Burgerregelingen
- Het Protocol Accountantsonderzoek CAK Bestuurlijke verantwoording Burgerregelingen

Op basis van artikel 31 van de Wet marktordening gezondheidszorg kan de NZa regels stellen voor de wijze waarop het CAK zijn verantwoordingsdocumenten inricht. Demodellen geven hier invulling aan. VWS en de NZa hebben in de modellen voorschriften opgenomen voor de inrichting van de bestuurlijke verantwoordingen van het CAK.

In de daarbij behorende protocollen zijn de regels voor het accountantsonderzoek en voor de inhoud en inrichting van de accountantsverslagen vastgelegd.

Bijlage 3 – Toelichting omvang doelgroep

Gebruikte aantallen en bronnen daarvan

	Aantallen of bedragen	Bron of berekening	Omschrijving
A	508.112	CAK, e-mail aan VWS	# burgers dat een eigen bijdrage abonnementstarief betaalt (niet vrijgesteld). Totaal op peildatum november 2021. VWS heeft met dit aantal gerekend bij de uitvraag voor de uitvoeringstoets.
B	806.840	CAK, externe jaarplan 2023	# unieke burgers abonnementstarief op jaarbasis, door gemeenten bij het CAK gemeld (incl. burgers vrijgesteld van eigen bijdrage)
C	619.700	CAK, BV	# unieke burgers abonnementstarief in heel 2021 dat een eigen bijdrage krijgt opgelegd (hoger dan A vanwege fluctuaties gedurende het jaar).
D	62%	VWS	Verondersteld % burgers huishoudelijke hulp struc. situatie
E	500.000	D x B (afgerond)	# burgers dat potentiëel via de Wmo huishoudelijke hulp ontvangen
F	384.214	C x D	# burgers huishoudelijke hulp peiljaar 2021 dat een eigen bijdrage krijgt opgelegd (aantal unieke burgers gedurende heel jaar)
G	109.293	VWS	Veronderstelde structurele toename burgers huishoudelijke hulp dat een eigen bijdrage krijgt opgelegd door abonnementstarief
H	28.711	VWS	Verwachte afname burgers door introductie eigen bijdrage huishoudelijke hulp
I	355.503	F - H	# burgers eigen bijdrage huishoudelijke hulp die een eigen bijdrage opgelegd krijgen
J	84%	VWS	Percentage burgers dat meer betaalt dan de minimale eigen bijdrage
K	1%	VWS	Percentage burgers dat de maximale eigen bijdrage betaalt.
L	75%	K / (E-J)	Percentage daadwerkelijke burgers die een eigen bijdrage krijgen opgelegd (niet vrijgesteld).

- Het totale aantal unieke burgers (abonnementstarief + huishoudelijke hulp) = circa 800.000 (B in de tabel). Dat zal naar verwachting wel fluctueren, maar beperkt. Daarom is dit voor alle scenario's de basis.
- A (508.112) is in de tabel opgenomen, omdat dit aantal eerder met VWS is gedeeld en VWS dit gebruikt heeft voor haar inschattingen. Voor de uitvoeringstoets zijn echter ook de burgers van belang die geen eigen bijdrage krijgen opgelegd omdat ze zijn vrijgesteld. Bovendien is het totaal aantal unieke burgers in een jaar van belang, terwijl A slechts het aantal op een peildatum (november 2021) betreft.
- Verwacht scenario (afgeronde aantallen):
 - o Circa 800.000 burgers voor abonnementstarief en huishoudelijke hulp samen (B in tabel), waarvan 620.000 een eigen bijdrage krijgen opgelegd (C in tabel)
 - o 62% (D in tabel) daarvan huishoudelijke hulp, dus circa 500.000 potentiële burger. Dit is exclusief de verwachte afname, omdat al deze potentiële burgers moeten worden geïnformeerd, kunnen bellen om informatie et cetera. Aantal daadwerkelijke burgers circa 30.000 lager (H in tabel), dus circa 470.000
 - o Aantal burgers die eigen bijdrage krijgen opgelegd (incl. door VWS verwachte afname): circa 355.000 (K in tabel)

Bijlage 4 – Financiële kaart

Toelichting

In de Financiële kaart worden integrale tarieven gebruikt. Deze tarieven bestaan zowel uit vaste als variabele kosten. Voor de uitvoeringstoets zijn de tarieven, zoveel mogelijk, aangepast naar variabele tarieven. Kosten die uit de tarieven zijn gehaald, zijn onder andere: kosten ten behoeve van applicaties, overheadkosten van het cluster Wmo, toegerekende kosten vanuit centrale staven.

Het aantal klanten daalt naar verwachting waardoor ook het aantal producten daalt. Door meer complexiteit (in de uitvoering) van de regeling nemen de bezwaren en calls naar verwachting per saldo wel toe. De afname van de facturen wordt verder gecompenseerd door meer openstaande saldo brieven en betaalverzoeken. En hoewel het aantal berichten daalt worden er wel meer meldingen en correcties verwacht waardoor als gevolg van complexiteit de kosten van met name het team Vastleggen en Beschikken zal toenemen (€ 138.000 conform de uitvoeringsbegroting). Deze kosten waren nog niet in het tarief opgenomen evenals de toename van de beheerkosten van de ICT als gevolg van de nieuw ontwikkelde functionaliteiten.

Product	Driver	Wijziging	Variabel tarief	Bedrag (x 1.000)	Toelichting
Afhandelen bezwaren, beroepen en klachten	# Bezwaren	1.300	€	681,16	€ 886 Toename als gevolg van wijzigingen in eigen bijdragen/complexiteit
Verwerken gelden	# Facturen	138.000	€	2,02	€ 279 Afname facturen maar meer openstaande saldo brieven en betaalverzoeken
Afhandelen klantzaken	# Calls	54.107	€	13,19	€ 713 Structurele toename van calls met name n.a.v. facturen
Vastleggen kerngegevens	# Berichten	-38.000	€	2,19	€ - Afname aantal berichten, maar meer inzet (zie hieronder)
Sturen klant	# Klanten	-30.000	€	0,99	€ -30 Afname klanten WMO naar verwachting
Nemen en verwerken besluiten (beschikkingen)	# Beschikkingen	-30.000	€	0,84	€ -25 Conform afname klanten
				€	1.823
Nog niet in tarief opgenomen:					
Extra kosten als gevolg van toename complexiteit			€		€ 138 Conform uitvoeringsbegroting; meer meldingen en correcties verwacht
Beheerkosten ICT			€		€ 522 Percentage van de ontwikkelde functionaliteiten
Totale uitvoeringskosten			€		2.483
Verschil met uitvoeringsbegroting			€		-15

Bijlage 5 CIO-advies

CIO-advies uitvoeringstoets Eigen bijdrage huishoudelijke hulp WMO

/Aan
RvB

CC

Van

CIO

Onderwerp
CIO-advies uitvoeringstoets Eigen
bijdrage huishoudelijke hulp WMO

Bijlage(n)

Datum
26-10-2022

Versie
1.0

Inleiding

Na het invoeren van het abonnementstarief is het gebruik van huishoudelijke hulp vanuit de Wmo toegenomen. Het kabinet is voornemens om een inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp in te voeren. De streefdatum van de inwerkingtreding van de wijziging is 1 januari 2025. De uitvoeringstoets (UVT) beschrijft de (randvoorwaarden voor) uitvoerbaarheid van de regeling en de haalbaarheid en risico's ten aanzien van de streefdatum. Dit CIO advies gaat m.n. in op de maakbaarheid en haalbaarheid van de i-aspecten van deze uitvoeringstoets.

Kern

De UVT is helder en goed beschreven: inhoudelijke ondersteunt de IT-oplossing het CAK om aan de wet te voldoen. Er is goed inzicht in de afhankelijkheid van de keten; risicoanalyse en mitigatie zijn op orde. Terecht wordt gesteld dat het CAK niet alles tegelijk kan. De invoering van de eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp is een wettelijk opgelegde verandering in de regelgeving met een zekere deadline en zal de daarbij horende prioriteit krijgen.

Het proces en de verslaglegging daarvan in de verschillende stukken geven voldoende vertrouwen in de algemene conclusie dat "onder randvoorwaarden de invoering per 1 januari 2025 mogelijk is".

Maakbaarheid en Haalbaarheid van de IT-oplossing

Huidige domeinarchitecturen zijn de basis voor de IT-oplossing

De maakbaarheid en haalbaarheid van de IT-oplossing is gebaseerd op de huidige domeinarchitecturen. Er is terecht gekeken naar het huidige applicatie- en systeemlandschap. Dat is goed. Inhoudelijke afhankelijkheden moeten vermeden worden omdat dit de risico's vergroot. Zie ook opmerking over de samenloop in "Cumulatieve effecten".

Doelgerichtheid van de IT-oplossing is een goede zaak

De IT-oplossing is alleen gericht op het vraagstuk van de eigen bijdrage huishoudelijke hulp. Er is niet gepoogd om knelpunten die niet rechtstreeks gerelateerd zijn aan de eigen bijdrage, mee te nemen, wat extra risico's als gevolg zou hebben. Dit is een goede zaak. Het is wel zo dat er verbeteringen worden doorgevoerd die ook gunstig zijn voor Wmo AT. Denk aan performanceverbeteringen bij het doorberekenen van de gehele populatie.

Gedegen impactanalyse door de ART aanwezig

Er is een degelijke impactanalyse door de direct.betrokken teams in de Agile Release Train gemaakt. Hierbij is per domein en daarbinnen per deelaspect impact en de IT-oplossingsrichting beschreven. Hierbij is de maakbaarheid van IT-oplossing t.b.v. de veranderopgave onderbouwd vastgesteld.

Duidelijke relatie tussen impactanalyse ART en implementatiebegroting

Bij de impactanalyse is per domein en deelaspect een expertschatting in de vorm van T-shirtsizing gegeven. T-shirtsizing is volgens de gebruikelijke standaard omgezet naar uren en geld. De detaillering bij de inhoudelijke impactanalyse is dus doorgezet naar de begroting.

Cumulatieve effecten

Het CAK heeft een volle veranderkalender naast de reguliere opgave. Deze uitvoeringstoets geeft inzicht in de impact van *Eigen bijdrage huishoudelijke hulp Wmo* op het CAK (IT-landschap) en de keten. Hiermee kan de inhoudelijke samenloop en de omgang daarmee door andere trajecten worden bepaald. Het reguliere Portfolioprocès 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 IT-oplossingsrichting adviseer ik akkoord te gaan met de uitvoeringstoets.